

COMPTE-RENDU D'INFORMATION SYNDICALES

CSEC des 8 et 9 décembre 2021

Les représentants de la direction sont :

Thibault SELLIER (directeur du développement social et président du CSEC), **Olivier GUIGNER** (DRH), **Aziz ARAM** (responsable des affaires juridiques), **Daniel SUEUR** (DRH exploitation), **Erwann CORBEL** (directeur de catégorie), **Laurent SEIFERT** (directeur commercial), **Corinne BOHBOT** (directrice du développement humain), **Olivier SOUHARD** (directeur paie). Présence du Cabinet APEX/ISAST

Le secrétaire du CSEC déplore que des documents aient été envoyés très tardivement, pendant la réunion préparatoire, donc bien après l'envoi de la convocation. D'autres n'ont pas été envoyés du tout. Les points concernés de l'ordre du jour ne pourront donc pas être abordés. Le président conteste en affirmant qu'il n'est pas obligatoire d'envoyer les documents en même temps que la convocation. **FO** demande : quel est le délai légal pour envoyer les documents correspondant à une consultation ? Pour la direction, il n'y en a aucun et le fait qu'il y ait 29 points à l'ordre du jour a compliqué le travail.

1. Information complémentaire relative à délégation de pouvoir du président du CSEC.

Le Secrétaire précise que le Président a refusé de communiquer la délégation de pouvoir à tous les Membres du CSEC. Celle-ci a été remise au Secrétaire lors de la séance plénière du CSEC du 4 Novembre. Le Président a refusé de remettre une copie au Secrétaire et ou aux Membres de l'Instance.

Le secrétaire du CSEC insiste sur sa demande de délégation de pouvoir, traditionnellement et systématiquement remise au CSEC par tous les prédécesseurs du président actuel et destinée à **vérifier quels sont ses pouvoirs et ses moyens pour présider l'instance**. Le président indique qu'il refuse de remettre un exemplaire car rien ne l'y oblige. Devant cette intransigeance, une suspension de séance est demandée par le secrétaire. A son issue, le secrétaire indique qu'il ne peut y avoir plus de 5 représentants de la direction présents en séance. En conséquence, le DRH sort provisoirement de la salle. Il revient après que les 2 invités de la direction commerciale sont sortis à leur tour. Le climat est tendu... Par la suite, le secrétaire lit une délibération dans laquelle est proposée **une action en référé auprès du tribunal judiciaire** de MEAUX destinée à **exiger de Conforama la remise sous astreinte de la délégation de pouvoir du président**. Votes : 18 POUR – 0 CONTRE – 4 ABSTENTIONS. Aucune réaction de la direction. Le secrétaire cite un courrier de l'ancien directeur départemental du travail, qui rappelait que les représentants du personnel doivent disposer d'une délégation de pouvoir conforme.

2. Approbation du projet du procès-verbal de la réunion du CSEC des 8 et 9 septembre 2021.

Le PV est approuvé à l'unanimité.

3. Information en vue d'une consultation sur le projet de remplacement des produits gris dans plusieurs magasins tests. Recueil de l'avis du CSEC. Le Comité considère que le recueil d'avis est prématuré. Le CSEC exprimera sa position en séance.

Le secrétaire rappelle que des documents complémentaires comportant des éléments nouveaux n'ayant été transmis qu'hier, les membres du CSEC, pas plus que l'expert, n'ont pu les étudier sérieusement, au vu du nombre important de points à l'ordre du jour. Il demande donc **le report de ce point**. La direction nie et considère que la consultation a eu lieu. **FO** explique que **les membres du CSEC auraient dû travailler la nuit pour pouvoir étudier ces documents**. Le secrétaire rappelle l'échec de l'accord de méthode, dû à l'intransigeance de la direction qui a refusé que les CSEE soient consultés, et affirme que la consultation pourra avoir lieu seulement

*Les CR **FO** ont pour seul objectif d'informer les salariés, avec objectivité et dans les meilleurs délais, de tous les débats auxquels nous participons. Ils ne sont pas des outils de propagande ni de dénigrement des autres organisations syndicales*

COMPTE-RENDU D'INFORMATION SYNDICALES

CSEC des 8 et 9 décembre 2021

après la remise du rapport d'expertise sur les magasins en test, après la fin de ceux-ci, donc pas avant fin janvier. Or la direction a besoin de l'avis du CSEC avant que les tests soient déployés, affirme le DDS. Les experts indiquent qu'ils peuvent remettre un rapport intermédiaire rapidement et le rapport définitif entre mi et fin janvier. La direction reste intransigeante en s'arc-boutant sur le délai préfixe défini par le code du travail. Le secrétaire parle de **délit d'entrave** puisque les tests sont déjà en place dans certains magasins. Il est rappelé que ce délai préfixe ne pouvait être respecté puisque la réunion de négociation sur l'accord de méthode n'a eu lieu que 3 semaines après le CSEC durant lequel avait été décidé le principe de celle-ci. La direction demande une suspension de séance !

A son issue, la direction propose une date de remise du rapport le 23 décembre pour consultation le même jour. Le secrétaire indique qu'après la pause repas aura lieu une suspension de séance. A l'issue de celle-ci, le secrétaire lit une déclaration rappelant **toutes les questions restées sans réponse** (17) et note **l'incohérence de certaines réponses données**, sans oublier bien entendu **le retard dans la transmission des documents complémentaires** ni **l'absence de communication de la direction des affiches et QR codes fournis par l'expert, destinés aux salariés pour l'enquête à mener par l'expert auprès de ceux-ci, enquête qui n'a donc pu démarrer dans les temps impartis**. En conséquence, l'expert ne pourra pas rendre son rapport ni le CSEC rendre un avis le 23 décembre. En conclusion, **le CSEC demande à la direction de revoir les délais : remise du rapport d'expertise le 20 janvier 2022 pour une consultation du CSEC le même jour**. Réaction négative de la direction qui se dédouane de tout retard. Le secrétaire affirme que des travaux ont déjà commencé dans certains magasins et témoigne que des vendeurs de magasins non concernés par la phase de test ont déjà été contactés pour envisager des mutations vers d'autres rayons ou d'autres magasins, certains ont même déjà accepté et ont signé des avenants à leurs contrats de travail, alors même que la consultation n'a pas eu lieu ! La direction nie...

FO réagit : **à l'époque des CE locaux et du CCE, les instances recevaient les documents en temps et en heure**. Depuis la régionalisation en CSE de régions, les documents parviennent systématiquement en retard aux instances nouvelles : CSE, CSEC, CSSCT, CSSCTC... Cela résulte-t-il de consignes émanant de la direction générale ?

Le DRH n'est pas complètement fermé à la date du 20 janvier 2022 pour la consultation. Cependant, il pense que les travaux devraient pouvoir commencer avant la consultation afin que les tests puissent commencer effectivement tout début février. Le CSEC se met en suspension. A son issue, le secrétaire accepte, au nom du CSEC, le report de date de la remise du rapport et de la consultation au 20 janvier 2021 mais refuse le principe de démarrage prématuré des travaux avant que la consultation ait eu lieu, car le délai est largement suffisant pour que les travaux démarrent immédiatement après et que les tests puissent démarrer aux dates prévues. La direction conteste en affirmant que les travaux durent en général de 5 à 8 semaines. Le secrétaire rappelle que **les orientations stratégiques n'ont toujours pas été présentées au CSEC**, et que **la BDES n'est toujours pas à jour avec les données de 2021**. En conséquence le délai préfixe de consultation ne « court » pas puisque l'arrêt du gris fait partie de cette stratégie d'entreprise ! Le responsable des affaires juridiques persiste à dire que le délai préfixe est arrivé à son terme et revient donc sur la date du 23 décembre. La décision reviendra donc au Juge, qui, rappelle le secrétaire, ne donnera sa position que le 30 janvier ! Le DRH se veut plus conciliant et demande un délai de réflexion jusqu'à demain.

*Les CR **FO** ont pour seul objectif d'informer les salariés, avec objectivité et dans les meilleurs délais, de tous les débats auxquels nous participons. Ils ne sont pas des outils de propagande ni de dénigrement des autres organisations syndicales*

COMPTE-RENDU D'INFORMATION SYNDICALES

CSEC des 8 et 9 décembre 2021

4. Situation du Magasin de Colombes :

Au regard des prérogatives économiques du CSEC, les membres de l'instance comptent poser un certain nombre de questions sur la situation préoccupante et l'avenir du magasin Conforama de Colombes sur la partie Économique mais également sur la partie Emploi. Le Comité est alerté sur cette situation suite notamment aux brèves informations obtenues lors de la réunion de la Commission Économique du mois de juin 2021. Cet établissement fait partie du périmètre du CSEE Paris Nord. Le Comité demande à la Direction Générale de répondre le plus précisément possible, et dans la plus grande transparence, aux questions suivantes :

- La direction considère-t-elle la fermeture de cet établissement comme inéluctable ?
- Quelles mesures sont envisagées pour faire face à cette décision/situation ?
- Quel est le nom et l'adresse du bailleur ?
- Quel est le nom et l'adresse du gestionnaire ?
- Quels sont les dates clés du bail ? Mise à disposition des membres du CSEC de la copie du bail.
- Montants au 30/06/2021 du loyer annuel et des charges locatives annuelles depuis 2018 ?
- Rappel de la position de la direction de Conforama France et de Mobilux sur la situation de cet Établissement.
- Démarches entreprises par la Direction.
- Point sur le suivi social de ce dossier.
- Compte tenu du contexte, quelle est la probabilité de fermeture de cet établissement à un horizon de **6 mois, un an, deux ans, voire 3 ans** ?
- Où en est l'Entreprise sur les recherches d'un nouveau site ?
- Quelles sont les conséquences de cette éventuelle fermeture ?
 - En termes d'activité ? Peut-on envisager des déports de chiffre d'affaires sur les autres magasins de la Région PNO ? Si oui, vers quels magasins ?
 - En termes de présence de l'enseigne dans la Région Paris Nord ?
 - En termes d'emploi ? Quelles sont, à date, vos réflexions sur le reclassement des salariés concernés ?
- Examen du bail et motivations du Bailleur pour justifier de son non-renouvellement ? Mise à disposition des Membres du CSE C des courriers de non-renouvellement du bail.
- Conforama a-t-il notifié le Bailleur de sa décision de renouveler le Bail ? Si oui, quand ? Mise à disposition des Membres du CSE C de ce courrier ?
- Y-a-t-il des négociations en cours ?
- Sur quoi porte ces négociations : le Prix ? la Durée du Bail ? les Travaux ? l'Indemnité d'éviction ? La recherche d'un nouvel emplacement ?
- Quels sont les principaux points bloquants à date ?
- Examen des pièces relatives au non-renouvellement ?
- Le Bailleur a-t-il fait des propositions de relocalisation ? Si oui, lesquels et où précisément ?
- Quels ont été les motifs de refus de Conforama concernant ces propositions de relocalisation ?
- Point sur la procédure judiciaire en cours. Quelles en sont les dates clés et quelle est la situation à date ?
- Examen de l'effectif des établissements de Conforama France et du Groupe Mobilux permettant une réflexion sur les différentes mesures de reclassement ?
- Examen de l'activité et de la rentabilité de ce magasin, de son positionnement dans Conforama France et dans le Commerce de l'Île de France ?
- ...

COMPTE-RENDU D'INFORMATION SYNDICALES

CSEC des 8 et 9 décembre 2021

La direction indique que ce sujet ne relève pas du périmètre du CSEC conformément à l'article 6 de l'accord de mise en place et des moyens des CSEE du 29 septembre 2020. Des réponses ont déjà été apportées à ce sujet auprès du CSEE Paris Nord par courrier du 19 Octobre 2021.

La direction maintient cette position. Le secrétaire témoigne que **le président du CSEE PARIS NORD dit que cette question relève du national et donc du CSEC !!! A qui s'adresser pour avoir des réponses ???** Pour la direction, le droit d'alerte économique ne peut s'adresser qu'au CSEC mais le point sur Colombes relève bien du CSEE PARIS NORD. Comme le secrétaire réaffirme n'avoir aucune réponse aux questions posées en local, il réitère sa demande de les obtenir ici. Le secrétaire lit un courrier adressé aux membres du CSE PARIS NORD, en réponse au droit d'alerte économique sur la situation du magasin de Colombes. Le président du CSE PARIS NORD conteste ce droit d'alerte, qui pourtant, selon le secrétaire n'avait pas été contesté à l'époque pour d'autres magasins dont la situation était similaire au magasin de COLOMBES.

La direction persiste à dire que les questions concernent le CSEE PARIS NORD et pas le CSEC et refuse donc de répondre aux questions. Le secrétaire lit toutes les questions de l'ordre du jour, une par une. A chacune d'elles la direction répond systématiquement que « **ce point a été abordé en CSEE** » ou encore répond... par **le silence**. Le secrétaire affirme à nouveau que le président du CSE PARIS NORD renvoie la balle au CSEC.

5. Information relative aux ambitions de la chaîne d'approvisionnement logistique de Conforama France (invité François-Xavier FORESTIER).

La direction nous présente ses ambitions. Les priorités sont l'accessibilité et la disponibilité des produits dans les magasins et sur notre site. L'ambition est la modernisation des outils et des process ainsi que le développement de notre attractivité.

Un élu dénonce les conditions de travail des magasiniers et le manque de personnel. Le DRH s'était engagé à envoyer une note de service qui devait interdire le déchargement des camions par un seul magasinier, malheureusement rien n'a été fait.

M. Forestier nous réaffirme que les directions peuvent recruter de l'intérim lorsque la charge de travail le demande et qu'il est bien recommandé que les camions de canapé doivent être déchargés par 2 magasiniers. Le remplacement des outils de manutention doit être automatique lorsque le matériel est défectueux.

Un élu **FO** dénonce le discours de la direction qui a comme ambition une réduction des coûts et une amélioration des conditions du travail, ce qui n'est pas compatible dans nos magasins, car lorsqu'il y a une économie à réaliser, celle-ci se fait souvent sur les conditions de travail (matériels défectueux, manque de personnel).

M. Forestier nous apprend que 7 cellules de stockage pour une surface de 375000M2 sont en location sur la plateforme de Tournan. Un élu **FO** s'interroge sur le coût pour l'entreprise et sur la durée de l'engagement vis à vis du bailleur. On nous apprend que cela nous coûte 3M € par an et que nous sommes engagés jusqu'en 2031. ???

Un élu **FO** précise à M. Forestier que le RSC qui devrait passer à 8 jours de délai au lieu de 10 n'est pas le souci de logistique le plus grave. **Le délai excessif de plusieurs mois, par contre, n'est pas acceptable pour nos clients.** Que dire d'un canapé disponible en angle droit alors que pour un angle gauche on a des variants de 3 à 6 mois ! Est-ce normal de ne pas pouvoir donner un délai précis à nos clients ou qu'un chef de rayon ne puisse pas avoir de réponse quand il interroge le Siège ? La direction se dit consciente de ces problèmes et travaille dessus... Cette affirmation laisse perplexe l'instance car ces problèmes ne sont pas nouveaux.

COMPTE-RENDU D'INFORMATION SYNDICALES

CSEC des 8 et 9 décembre 2021

6. Information en vue d'une consultation sur le plan d'économies relatif à la Plateforme de Saint Georges d'Espéranche.

-Lecture et vote d'une délibération.

A ce jour, comme déjà indiqué lors de la réunion du CSEC du 4 Novembre 2021, une réflexion est en cours et aucune décision n'a été prise. La direction indique que ce sujet ne relève pas du périmètre du CSEC conformément à l'article 6 de l'accord de mise en place et des moyens des CSEE du 29 septembre 2020.

Les élus rappellent que le responsable d'exploitation a présenté lors d'une réunion aux agents de maîtrise, le 14 septembre 2021, un document intitulé « Plan d'économie logistique de 400000 € ». Ce plan d'économie a été présenté aux salariés lors de briefings hebdomadaires par les responsables de service. Dans cette perspective, les documents concernant la procédure d'information – consultation n'ont pas été communiqués aux élus du CSE. Le CSE Central n'a pas non plus été informé de ce plan d'économies qui impacte les salariés. Afin de pallier et régulariser cette insuffisance, les élus demandent à la direction de lui apporter toutes informations complémentaires et répondre de manière pertinente et satisfaisante à toutes les questions qui lui seront posées.

Le secrétaire réaffirme que cela est bien un Plan d'Economie et que cela doit obligatoirement passer par les Instances Représentatives du Personnel. Il demande l'arrêt immédiat de ce Plan, sans quoi l'instance n'hésitera pas à aller en justice.

La direction souhaite avancer le point de l'ordre du jour concernant la présentation du Rebond 2025 par le P-DG. Pourtant l'ordre du jour a été élaboré et validé conjointement par le Président et le Secrétaire. Les membres de l'Instance ont souhaité maintenir l'ordre précédemment établi et accueillir M. Baraille une fois les points 7 et 8, particulièrement importants pour les salariés et notamment ceux du SAV, traités en amont du point 9. La direction avait précédemment parlé de "salariés inutiles" à certains postes et ce matin, la direction a évoqué le temps "inutile" passé hier, hormis une heure à échanger sur la chaîne d'approvisionnement logistique. **FORCE OUVRIERE** ne peut accepter l'affront jeté à la figure du personnel et au travail fourni en CSEC

7. Information et consultation du CSEC sur un projet d'avenant à l'accord collectif relatif au régime de prévoyance complémentaire « remboursement de frais médicaux » entrant en vigueur au 1^{er} janvier 2022.

Les cotisations au 1^{er} janvier 2022 augmenteront de 3 %. La répartition de cette cotisation est toujours sur la base de 75% pour la part patronale et 25 % pour la part salariale.

Résumé des cotisations pour l'année 2022 :

COMPTE-RENDU D'INFORMATION SYNDICALES

CSEC des 8 et 9 décembre 2021

Augmentation de +3% vs 5% demandée initialement par l'assureur

	1er janvier 2022					
	Cotisation mensuelle		Part employeur		Part salarié	
	Taux	Montant	Montant	%	Montant	%
Régime général	3,38%	115,87 €	86,90 €	75%	28,97 €	25%
Régime Alsace	2,50%	85,70 €	64,28 €	75%	21,42 €	25%

Augmentation pour le salarié de 0,86 € de 0,60 €

Rappel des cotisations 2021

	1er janvier 2021					
	Cotisation mensuelle		Part employeur		Part salarié	
	Taux	Montant	Montant	%	Montant	%
Régime général	3,28%	112,44 €	84,33 €	75%	28,11 €	25%
Régime Alsace	2,43%	83,30 €	62,48 €	75%	20,82 €	25%

Le projet d'avenant à l'accord collectif relatif au régime de prévoyance complémentaire « remboursement de frais médicaux » étant soumis à la consultation de l'instance, **le résultat du vote** est 24 POUR, 0 CONTRE, 0 ABSTENSION.

8. Information sur les problématiques du SAV de Conforama France.

L'instance dénonce l'arrêt de la commission SAV et s'indigne devant le fait que la direction souhaite dispatcher les différents points sur les autres commissions. Un élu **FO** réaffirme que **les élus à la commission SAV sont des spécialistes du SAV**, que c'est un domaine très technique pour lequel cette commission remplissait parfaitement son rôle. D'autant plus, toujours selon **FO**, que cette commission a été créée avec des membres désignés et élus pour une durée de 4 ans. Le rapporteur de la commission CSSCTC s'indigne devant les positions de la direction de retraiter une partie des sujets SAV en CSSCTC et note les réponses de M. Sellier, qui seront rappelées lors de la prochaine commission CSSCTC.

QUESTIONS DU CSEC	REPONSES DE LA DIRECTION
Point sur la baisse importante des effectifs que ce soit au CNO ou dans les Front-Offices suite aux nombreuses alertes des salariés (RPS, sous-effectif, arrêts de travail ...).	Les mouvements des effectifs présentés à tous les CSE et une réponse a été apportée sur la baisse des effectifs lors des CSE des 2 avril au point 9 et lors du CSE du 22 octobre au point 12 et 14 (Réponse pour CNO)
Alerte sur le travail dissimulé, avec les méthodes actuelles de comptage du départ et de fin du temps de travail.	Aucun droit d'alerte sur ce sujet. La négociation sur le temps de trajet/de travail des techniciens n'a pas aboutie en 2016. Ce point a aussi été abordé lors de la CSSCT du 07 janvier 2021. L'IT présent n'a pas contredit que le temps de travail commençait au domicile du 1er client et se terminait au domicile du dernier client. (Réponse pour CNO)
Conséquences de l'arrêt du brun, notamment mais pas que, sur les équipes « Conforama Service ». Et conséquences sur le réseau magasin.	L'arrêt du brun figure dans la note économique du PSE Conforama, sujet pour lequel le CSEC a été consulté. Y figurent les impacts de l'arrêt du Brun sur la direction nationale SAV.

Les CR **FO** ont pour seul objectif d'informer les salariés, avec objectivité et dans les meilleurs délais, de tous les débats auxquels nous participons. Ils ne sont pas des outils de propagande ni de dénigrement des autres organisations syndicales

COMPTE-RENDU D'INFORMATION SYNDICALES

CSEC des 8 et 9 décembre 2021

QUESTIONS DU CSEC	REponses DE LA DIRECTION
Concernant les fournisseurs qui envoient directement les clients au Front-Office sans créer de dossier Conforama.	Concernant le Brun, il s'agit d'un accord pour solution commerciale, le fournisseur envoie un justificatif au client et parallèlement au magasin à l'adresse CSAV, pour gestion de la solution comme dans d'autres cas de produits.
-Quelles conséquences pour le SAV et quelle organisation pour les Front-Office SAV qui découvrent le dossier fournisseur à l'arrivée du client ?	En cas de demande du client, le contact avec le prestataire est nécessaire, comparable à d'autres familles de produits.
-Demande de création d'un process pour mieux s'organiser, éviter les surprises et anticiper un minimum et éviter de décevoir les clients.	
Point sur les appels clients transférés au Front-Office sans explications en provenance du standard téléphonique du CNO. Les équipes Front-Office, reçoivent un appel, avec le client directement qui leur explique que c'est le standard qui les a basculés.	Quand un appel concerne le magasin, l'appel lui est transféré (ex livraison, SAV MEM, PEM...)
Aussi bien au CNO qu'aux Fronts-Offices : Point sur les habilitations électriques. Rappel : une habilitation est nécessaire pour les hôtes(esses) SAV car test de produits susceptibles d'être en panne.	Cette question est traitée au niveau des CSSCT de chaque établissement (article 6 prévoit la compétence CSEE sur les questions relevant du L. 2312-9).
Au niveau des Front-Office, procédure à mettre au clair, concernant les micro-ondes à tester ou pas ? Si on doit les tester, il faut équiper les Front-Office de protections.	Au Front-Office, FO informe la direction que les salariés ne maîtrisent pas les process pour tester un micro-onde : Vérifier la présence d'un disjoncteur 10 Mah, disposé d'une habilitation... La direction renvoi aux instances CSSCT respectives des régions pour traiter ce point.
Aussi bien au CNO qu'en Front-Office : Point sur les accidents du travail et les arrêts maladies.	Cette question est traitée au niveau des CSSCT de chaque établissement (article 6 prévoit la compétence CSEE sur les questions relevant du L. 2312-9).
Aussi bien au CNO qu'en fronts-offices : -Point sur les formations	Cette question est traitée au niveau des CSEE de chaque Etablissement.
-Point sur les formations sécurités	Cette question est traitée au niveau des CSSCT de chaque établissement (article 6 prévoit la compétence CSEE sur les questions relevant du L. 2312-9).
-Point sur la formation gestes et postures	Cette question est traitée au niveau des CSSCT de chaque établissement (article 6 prévoit la compétence CSEE sur les questions relevant du L. 2312-9).

COMPTE-RENDU D'INFORMATION SYNDICALES

CSEC des 8 et 9 décembre 2021

QUESTIONS DU CSEC	REponses DE LA DIRECTION
Point sur l'équipement : -des techniciens avec un focus sur l'équipement pour les interventions sur les cuisines (niveau, etc...).	Cette question est traitée au niveau des CSSCT de chaque établissement (article 6 prévoit la compétence CSEE sur les questions relevant du L. 2312-9).
-des hôte (esses) de fronts-offices pour tester les produits.	Cette question est traitée au niveau des CSSCT de chaque établissement (article 6 prévoit la compétence CSEE sur les questions relevant du L. 2312-9).
Point sur les performances des outils informatiques (Ordinateurs, Wyse, Tablettes) ainsi que des débits internet que ce soit du réseau SFR ou des accès en magasin.	la fibre est en cours de déploiement dans l'ensemble des magasins selon un programme défini par la DSI. Les ordinateurs seront également remplacés sur l'exercice 21-22 magasins selon un programme défini par la DSI. Le montant de l'investissement a été abordé lors de la commission économique du 2 Décembre 2021
Demande de mise en place de passerelles d'évolution des métiers AAC1 vers AAC2.	Cette question relève de l'accord de classification et de la commission ad hoc (article 4 de l'accord d'entreprise sur les classifications du 7 janvier 2009)
Analyse des « Stock non sains » (Zones AME, Zones COCDI et les zones créés dans les magasins) en tenant compte de l'état (produit sain ou en SAV) et des « Statistiques Ylios » par magasins. Ainsi que les malis et la démarque.	Cette question relève du niveau de chaque magasin et/ou direction régionale et non du CSEC
Point sur Ylios 4 et sur le « bouton SAV ». A quoi sert le suivi des statistiques d'utilisation du « bouton SAV » et l'animation des responsables sur l'utilisation du « bouton d'aide » ?	Cette question relève du niveau de chaque magasin et/ou direction régionale et non du CSEC
Pourquoi, malgré l'engagement de Madame BALANANT-ALLIOU, en CSEC, précisant que le bouton SAV ne concernait que les équipes SAV, des magasiniers sont envoyés en formation sur le « bouton SAV » ?	Cette décision relève de la direction unilatérale de l'employeur et de la nécessité de s'adapter à des environnements différents au sein des magasins. Ces questions ne relèvent pas du périmètre du CSEC.
Effectif nominatif du SAV (personnel du CNO, techniciens, personnel des antennes SAV, hôtes d'accueil en front office, DN SAV, Assistance téléphonique), bref tous ceux qui sont concernés par le SAV.	Le sujet des effectifs est réalisé en CSEC et au CSEE, cependant il n'a pas à être nominatif.
Point sur les procédures fournisseurs (des plus simples au plus complexes) -SAV G2 -SAV meuble	

COMPTE-RENDU D'INFORMATION SYNDICALES

CSEC des 8 et 9 décembre 2021

QUESTIONS DU CSEC	REponses DE LA DIRECTION
Focus sur la nouvelle procédure SAV meuble sourcing lointain, organisé sur la plateforme logistique avec Chronopost.	Cette procédure n'est pas nouvelle : possibilité en cas de demande du client de se faire livrer la quincaillerie à son domicile depuis le service SAV du Grand Import basé à St Georges. A date, ce dispositif n'est pas utilisé systématiquement par les magasins pour lequel il est nécessaire de faire un rappel.
Point sur la sous-traitance.	Ce point est traité dans le cadre de l'information sur les effectifs au niveau du CSEE
Point sur les interventions extérieures à Conforama.	

Point sur la baisse importante des effectifs que ce soit au CNO ou dans les Front-Offices suite aux nombreuses alertes des salariés (RPS, sous-effectif, arrêts de travail ...).

La réponse de la direction est : « Les mouvements des effectifs sont présentés à tous les CSE et une réponse a été apportée sur la baisse des effectifs lors des CSE des 2 avril au point 9 et lors du CSE du 22 octobre au point 12 et 14 »

La direction nous renvoie aux CSE locaux, cette réponse est insatisfaisante à notre sens, l'élu FO du CN Compiègne attire l'attention de la direction pour lui préciser qu'ils n'ont pas reçu de réponse argumentée du président de leur CSE local, ils constatent une baisse significative de leurs effectifs, dont majoritairement sur la population de techniciens.

*Il précise que cette baisse est le fruit d'une politique mise en place par la direction du SAV, consistant à **dégrader les conditions de travail des salariés** (le fait de tout faire chez le client dont les blocs laveurs dont le poids est d'environ 35 kg ainsi que la fermeture des ateliers de réparations).*

*Il rappelle au président de cette instance que le centre national de Compiègne (service après-vente de Conforama France) a subi une forte baisse de ses effectifs atteignant un taux de 30%, il indique également à la direction de cette instance, que ce type de **management toxique** est le résultat de la mise en place d'un PSE déguisé, mais qui à date ne porte pas de nom....*

Alerte sur le travail dissimulé, avec les méthodes actuelles de comptage du départ et de fin du temps de travail.

L'élu FO du CN Compiègne s'étonne de la réponse simpliste de la direction et qui ne reflète pas la réalité. Pour étayer cela, il demande au président de lire le compte rendu de la CSSCT du CN Compiègne.

Avant de partir chez son premier client un technicien doit effectuer un certain nombre de tâches, contrôler et désinfecter les pièces détachées livrées dans son véhicule, appeler son RT en cas de pièces non livrées etc....

Conséquences de l'arrêt du brun, notamment mais pas que, sur les équipes « Conforama Service », et conséquences sur le réseau magasin.

Il est rappelé à la direction que l'activité de réparation des produits brun fut arrêtée par la décision « de savants » de la direction du SAV, qui ont justifié lors du PSE de 2019 la nécessité de cesser cette activité, car selon eux le manque de place dans les véhicules des techniciens extérieurs pour transporter les dalles des téléviseurs de certaines dimensions ne permet plus les interventions sur ce type de produit.

Les CR FO ont pour seul objectif d'informer les salariés, avec objectivité et dans les meilleurs délais, de tous les débats auxquels nous participons. Ils ne sont pas des outils de propagande ni de dénigrement des autres organisations syndicales

COMPTE-RENDU D'INFORMATION SYNDICALES

CSEC des 8 et 9 décembre 2021

L'élue FO du CN Compiègne indique à la direction que cette décision est incompréhensible, irréfutable et n'a aucun sens logique.

Il est expliqué à la direction générale que cet argument va à l'encontre de l'intérêt de nos clients, cela porte un préjudice sur la confiance de nos clients. Il est demandé au président de nous communiquer le ressenti d'un client qui a fait confiance à Conforama, qui achète un réfrigérateur ou un téléviseur et qui rencontre un problème de fonctionnement sur ces produits.

a- Ce client téléphone au SAV pour faire réparer son frigo, notre service après-vente le prend en charge et peut faire intervenir notre technicien.

b- Ce même client appelle le numéro du SAV pour un téléviseur, il est renvoyé de facto vers un sous-traitant et/ou un fournisseur de la marque, le client doit se débrouiller tout seul...

Une question se pose : « un tel client voit des techniciens d'une autre enseigne intervenir chez lui pour réparer son produit dans le cadre de la garantie, aura-t-il confiance en CONFORAMA... ? »

Utiliser l'argument d'un manque de place dans les véhicules démontre le manque de connaissance du monde du service après-vente et le manque de considération pour nos clients.

Il est rappelé que l'activité Brun représentait 10% sur le plan national, que les dalles en panne ne représentent qu'une infime partie de nos interventions, et que plusieurs fournisseurs (marques) ne fournissent pas de dalle, donc l'argument d'arrêter le brun lors du PSE était sans fondement.

Demande de mise en place de passerelles d'évolution des métiers AAC1 vers AAC2.

L'élue FO du CN de Compiègne précise que plusieurs hôtesse et hôtes ont exprimé leur souhait d'évoluer d'un poste AAC1 vers un poste AAC2, la seule réponse donnée par la direction du CN de Compiègne est que ces salaires n'avaient pas les compétences.

Il est demandé de mettre en place des formations afin de permettre à ces salariés de pouvoir évoluer vers l'AAC2 car le CN recherche des personnes pour ces postes.

De plus les outils actuels des techniciens (tablettes et téléphones) sont à remplacer car le matériel commence à dater.

La direction n'a pas fait le bon choix, car les téléphones manquent de mémoire : 16GO sont bien insuffisants par rapport aux applications que le technicien doit installer sur demande de la DN SAV.

Un élu FO rappelle à quel point le SAV est important et précise qu'il faut mettre des moyens nécessaires pour enfin améliorer cette situation inquiétante. Les dépenses programmées à tous les niveaux doivent être judicieuses. Ex : Prévoir des vendeurs étudiants en extra le samedi pour soi-disant prendre en charge plus vite les clients ne servira à rien si ensuite le client attend en caisse ou au dépôt.

9. Information relative au projet d'entreprise « Rebond 2025 » (invité Olivier BARAILLE). Lecture et vote d'une délibération.

La direction refuse de présenter ce point car seul M. Baraille est compétent pour faire l'analyse sur le projet « Rebond 2025 ». Le point est reporté à une réunion ultérieure.

Point non traité.

Les CR FO ont pour seul objectif d'informer les salariés, avec objectivité et dans les meilleurs délais, de tous les débats auxquels nous participons. Ils ne sont pas des outils de propagande ni de dénigrement des autres organisations syndicales

COMPTE-RENDU D'INFORMATIONS SYNDICALES

CSEC des 8 et 9 décembre 2021

10. Information en vue d'une consultation du CSE C sur la création de la société Giga France dont l'activité regroupe les Acheteurs de Conforama France et les Acheteurs de But.

-Activité de Giga France

-Périmètre de la société

-Organigramme de cette société

-Nombre de salariés

-...

Lecture et vote d'une délibération

La direction indique que la société Giga France n'est pas une filiale de la société Conforama France ni directement ni indirectement, comme déjà présenté lors du CSEC des 8 et 9 septembre 2021. La création de la société Giga France ne nécessitait pas la consultation du CSEC.

Le secrétaire souligne et prend acte que **la direction refuse d'informer et de consulter le CSEC sur la société Giga France**. Il rappelle néanmoins que selon l'article L2323-1 du code du travail, le CSEC est consulté sur un certain nombre de points notamment lors de la création ou fermeture d'une entreprise, qu'historiquement, avant aujourd'hui, il a toujours été présenté au CSEC la création de nouvelles filiales même lorsque c'était en dehors du périmètre de CONFORAMA France. Nous prenons acte d'un tournant dans le dialogue social de la part du nouveau directeur des affaires sociales.

Nous avons pourtant pris connaissance récemment que cette société Giga France appartient à la société ALLIANCE qui se trouve en Angleterre, mais que Giga France est bien basé au 80 Boulevard du Mandinet à Lognes, avec à sa tête Alexandre FALCK. Cette société, composée d'anciens acheteurs de chez BUT et CONFORAMA, s'occupe des achats directs et indirects des 2 enseignes respectives. Giga France refacture pour chaque fournisseur 5 à 16% du montant des achats qui sont réalisés chaque année. C'est une société dont l'objet est de capter une part significative des économies qui sont réalisées dans les achats, non pas pour les redistribuer sur CONFORAMA France ou BUT France mais pour les faire remonter au niveau de l'actionnaire, hors périmètre France.

11. Information sur les grandes orientations de la formation pour 2022 (invitées : Corinne BOHBOT et Emmanuelle GALLIAT)

Continuer à placer la sécurité au cœur des priorités de la formation

- Poursuite des formations actuelles Sécurité :
- SST et recyclage
- Intervenir en cas d'incendie
- Habilitation électrique et recyclage
- Manager la prévention des risques prof pour les DM et gestion de la sécurité pour les RD
- Autorisation de conduite

Continuer à promouvoir l'alternance au sein de l'entreprise et améliorer l'intégration de nouveaux collaborateurs

Continuer à développer notre offre en digital

*Les CR **FO** ont pour seul objectif d'informer les salariés, avec objectivité et dans les meilleurs délais, de tous les débats auxquels nous participons. Ils ne sont pas des outils de propagande ni de dénigrement des autres organisations syndicales*

COMPTE-RENDU D'INFORMATION SYNDICALES

CSEC des 8 et 9 décembre 2021

- Livret de sécurité
- Modules sur les équipements magasin
- Refonte de certains modules.

Plus d'1 million d'euros sera alloué à la formation, soit plus de 200 000 euros de plus qu'à N-1.

Le budget de formation 2022 s'articulera sur plusieurs orientations importantes :

1- La sécurité. La semaine dernière, il a été demandé aux directeurs d'établissement de recueillir les besoins des salariés afin de mettre en place dès le premier semestre 2022, des sessions de formation en matière de SST, recyclages, intervenir en situation d'incendie, habilitation électrique BO, les préventions des risques pour les directeurs et la gestion de la sécurité pour les chefs de dépôt et enfin les autorisations de conduites. Un livret sécurité sera remis à l'ensemble des nouveaux arrivants.

Les formations seront orientées sur le e-learning, la situation sanitaire ne permettant pas à la direction de développer des réunions présentiels. Des vendeurs formateurs seront bientôt remis en place pour pouvoir déployer la formation au plus grand nombre au sein des magasins.

2- La stratégie commerciale. La formation sur fond de solution globale perdue encore pour 2022 (ventes avec garantie). La formation sur la cuisine sera renforcée également, ainsi qu'avec CETELEM.

3- Les alternants seront renforcés.

4- L'offre digitale sera aussi développée notamment pour la partie télétravail.

Le directeur du développement social clôture la réunion en annonçant avoir pris une décision sur le point 3 : Information en vue d'une consultation sur le projet de remplacement des produits gris dans plusieurs magasins tests. Pour la direction, si le CSEC ne veut pas émettre d'avis sur le projet gris aujourd'hui, elle considère que l'avis du CSEC est défavorable. Le secrétaire s'étonne et regrette que la direction attende 18h15, heure de fin de réunion, qui plus est avec la moitié des élus déjà sur le retour, pour faire ce genre d'annonce.

Les points 9 et 12 à 29 ne pouvant être traités, le seront lors d'une prochaine réunion.