



Réunion du Comité d'Entreprise, 21 Septembre 2017

Aujourd'hui a eu lieu la réunion du Comité d'Entreprise et nous avons abordé un projet :

L'évolution du Service Après Vente Darty
(mûri depuis plusieurs années si l'on en croit la Direction),

Nous vous relatons ici de manière factuelle le déroulé de la réunion.

La Direction rappelle en préambule que le SAV est un outil de productivité et de compétitivité, dans un contexte client et concurrentiel qui rend nécessaire l'évolution des activités de réparation.

Pour rappel, plusieurs concurrents développent une proposition de valeur très complète (Amazon).

D'autre part les clients ont de nouvelles exigences liées à la rapidité de réparation : 43% des clients estiment que la qualité du SAV est un critère très important dans leur achat ; 41% des consommateurs indiquent que la rapidité est primordiale. Leurs principales attentes se situent au niveau de l'assistance téléphonique, de la réparation en magasin, de l'intervention à domicile (avec réparation dès la première intervention).

Darty se différencie par son SAV en restant leader dans ce domaine, grâce notamment à la valorisation du savoir faire des techniciens, le maillage territorial, et l'importance du management local.

Le projet vise, dans ce contexte de digitalisation et de demande d'immédiateté du consommateur, à être plus efficace dans le cadre de l'intervention à domicile (pièces détachées) et à adapter les capacités de réparation en atelier

Projet de centralisation de l'activité de gestion des pièces détachées

Il existe aujourd'hui 12 magasins de pièces détachées (11 filiales et 1 Mitry), **l'objectif est d'avoir un seul magasin qui délivre l'ensemble des bases techniques dans le pays, à Wissou** (choix de Wissou pour des raisons géographiques et de place, site également déjà dédié au site du E-commerce FNAC)

Pour quelles raisons : certaines parties de la France ne sont pas en situation de répondre rapidement car les stocks sont différents d'un lieu à l'autre (800 pour les petits et jusque 8000 pour les gros) ; un seul site permettrait de **doubler le stock actuel et d'avoir l'intégralité de ce dont les techniciens ont besoin pour réparer les clients dès la première intervention** (16000 pièces disponibles pour l'ensemble des magasins), et d'avoir un système d'**intervention homogène sur l'ensemble du pays**.

De nombreuses interventions ne sont pas terminées par manque de pièces, il existe également des disparités au sujet de l'absence des pièces en stock (pour exemple 27% à Limoges contre 17% à Bezons), une fois le stock rassemblé en un seul site la cible visée est en dessous de 17%

La couverture de stock actuelle moyenne est de 21 semaines mais elle reste très disparate selon les magasins de pièces détachées ; on constate également un nombre très important de références « mortes » (3800 environ) depuis plus de 2 ans : demain **l'objectif de centralisation est de passer à 10 semaines sur les fortes rotations, et une disponibilité d'1 pièce minimum sur toutes les références demandées dans les deux années précédentes**.

Evolutions :

Process de réparation : aujourd'hui très hétérogène selon les sites sur base d'extract SPARE, il deviendrait industrialisé avec une préparation directe des bacs via *spare upgradé*.

Actuellement la *préparation des bacs* est à 5j/7, et la *livraison des BT* à 5j/7 ; la préparation des bacs et la livraison des BT 5j/7 ne changeraient pas sur DIF (dans un premier temps), et passeraient à 6j/7 sur DGE et DGO.

Cut Off : à ce jour DIF 15h30 – DGE 16h30 – DGO 17h30 / après réorganisation DIF 15h30 (complément jusque 17h30) et 17 h pour DGE et DGO (complément jusque 19h).

Délai de livraison des pièces: le lendemain avant 9h.

Les salariés du nouveau magasin de pièces détachées seront des salariés Darty.

Projet concernant les ateliers de réparation ELA

(pas de changement GEM et TELEVISION)

Rappel de la baisse continue, depuis 2014, des volumes de produits à réparer en atelier (chiffres FNAC DARTY) : 890000 pièces en 2014, 800000 en 2016, et moins de 700000 prévus en 2020 lié à la baisse des taux de panne, l'augmentation du *filtering* en magasin et la progression de l'assistance technique par téléphone.

La tendance qui augmente conduit à ce projet de réorganisation.

La baisse des volumes des produits à réparer engendre une sous utilisation structurelle des sites de réparations (- de 75% de leur potentiel sur certains sites), et une dégradation de la performance et une hausse des coûts unitaires.

Le projet de mutualisation des activités consiste à rassembler l'ensembles des flux de produits ELA à réparer sur 4 ateliers : Bezons - Tours - Limonest et Noisy (réparation FNAC micro actuellement), donc plus d'ELA sur les autres SAV (organisations GRF adaptées aux sites) ; l'objectif étant d'optimiser les délais de réparation.

Ateliers généralistes seraient les suivants

Limonest : Darty Sud Est

Tours : DGO

Bezons (PEM et Comm pour Darty Nord Est + spécialiste photo FNAC/Darty)

Noisy (Pole micro fnac et darty nord est)

Bénéfices attendus par la Direction

PIECES : améliorer le service pour le technicien à domicile en augmentant son taux de réparation dès la première intervention, et massifier les achats de pièces détachées.

ELA : améliorer les délais de réparation par concentration des flux et endiguer la saturation des sites à iso-productivité.

Impact social

Conséquences envisagées sur les 3 filiales

171 suppressions de postes envisagées

31 modifications envisagées

35 créations envisagées

Calendrier prévisionnel

Information/Consultation au sein des CE / CHSCT lors des prochaines réunions (21 septembre pour les CE).

Négociations nationales avec création d'un **Groupe de Négociation commun** : négocier des mesures pour l'ensemble des salariés concernés par le projet ((4 représentants par Organisations représentatives et 2 pour les non représentatives).

A partir du 21 septembre les 3 CE sont informés pour un avis à rendre avant la fin de 2017 ; un calendrier avec des dates de réunions sera proposé dans chacun des CE

26 septembre : réunion afin de fixer le calendrier de négociations, et définir un Accord de Méthode.

5 octobre : 1^{ère} réunion envisagée du groupe de négociation.

Afin de limiter autant que possible l'impact sur l'emploi, la Direction souhaite proposer la mise en place d'une période de départs anticipés sur la base du volontariat. Par ailleurs la Direction souhaite affirmer son souhait de favoriser les mobilités internes et d'accompagner les salariés qui auraient un projet en externe.

La CAT, comme d'habitude, sera un acteur principal des ces négociations ! Toujours tournés vers vous, SALARIES, les représentants de la Confédération Autonome du Travail, œuvreront dans votre intérêt lors de ces négociations, et continueront leur labour quotidien à vos côtés pour trouver les meilleures solutions dans ces temps difficiles.

Restons solidaires pour le bien de tous, cette formule que nous utilisons souvent n'a jamais été autant d'actualité !!