

Réunion du Comité Social et Économique

LE 19 JUIN 2025

Procès-Verbal

Étaient présents :

Direction :

Bruno PELLETIER	DRH
Marie PARMENTIER	RRH
Rick DIBY	RRH

Membres titulaires :

Mahrzia ZOUAOU	CGT
Clément NIEUVIARTS	CGT
Aline VEDOVATI	CGT
Freddy RENOIR	CGT
Perrine VOUATILA	CGT
Damien DUCCELLIER	CGT
Fatouma TOURE	CGT
Frédéric HENNU	UNSA
Kiredewu EDJEOU	UNSA
Olga BORGES	UNSA (après-midi)
Maria LEJEUNE	CFTC
Vincent GOUZOU	CFTC
Stéphanie PION	CFDT
Jean-Philippe FIORESE	CFDT
Céline ANJEAUX	CFE-CGC
Laurent FLAHAUT	CFE-CGC (matin)
Nicolas RIBEIRO	CGT
Mirelle CHANUDET	CGT

Membres Suppléants :

Josiane TRUCHET	CFDT
Linda DOE BRUCE	CFTC
Nadège CIAZYNSKI	CFE-CGC (après-midi)

Représentants syndicaux :

Grégory PICARD	CFDT
Aissatou SYLLA	CGT
Nacim ABDENOURI	CFTC
Christine OTCHOUMOU	UNSA

Invités :

Patrice LANGLOIS

ORDRE DU JOUR

POINT RELATIF A LA SANTE SECURITE ET CONDITIONS DE TRAVAIL :

1. **Présentation du compte rendu de la Commission SSCT du 15 mai 2025**
2. **Nous demandons une restitution des enquêtes :**
 - **Crise Up :**
 - **Droit d'alerte atteinte des droits des personnes**

Quand comptez-vous nous informer de la restitution de ces deux enquêtes ainsi que des préconisations ? Quand les améliorations seront-elles apportées ?

3. **Avez-vous pensez à actualiser le DU concernant le projet du rapprochement du Bon Marché avec la Samaritaine ?**
4. **Relance et suivi : Etant donné leur utilité pour travailler en hauteur en toute sécurité et limiter les déplacements d'échelles encombrantes, est-ce qu'un recensement a été effectué et des équipements supplémentaires prévus, notamment dans les grandes réserves comme celle des designers ? Pouvez-vous nous indiquer combien de petites plateformes ont été mises à disposition dans les différentes réserves depuis le dernier CSE et si cela a été intégré dans la mise à jour du Document Unique d'Evaluation des Risques (DUERP) ?**
5. **Au vu des signalements récurrents de risques psychosociaux touchant salariés, agents de maîtrise et cadres dans plusieurs départements, l'inspection du travail a-t-elle été officiellement saisie par l'entreprise ou par le CSE ? Dans le cas contraire, pour quelles raisons et quelles actions envisagez-vous de mettre en place pour remédier à cette situation ?**
6. **Nous tenons à rappeler que bien avant le lancement du projet Ambition 180, nous avons transmis à plusieurs reprises des préconisations et alertes sur les conditions de travail, l'organisation et le quotidien des équipes. Ces remontées ont été ignorées par la Direction, qui aujourd'hui feint de découvrir des problématiques déjà dénoncées depuis longtemps. Pour nous, l'entreprise est non seulement en retard mais aussi coupable d'un manque total d'écoute et de considération envers ses salariés et leurs représentants. Nous demandons à la Direction d'expliquer pourquoi ces alertes n'ont jamais été prises en compte et quelles garanties elle apporte pour qu'à l'avenir, nos préconisations soient enfin entendues et appliquées ?**
7. **Les toilettes Du -1 viennent tout juste d'être refaites et sont déjà fermées, ce qui pose beaucoup de contraintes pour les salariés. La direction pourrait-elle nous informer de ce qui se passe et quand les toilettes seront de nouveau accessibles ?**
8. **Nous constatons un laisser-aller de nouveau dans les toilettes du personnel du magasin : manque de savon, de papier et juste un petit filet d'eau pour se laver les mains. La direction pense peut-être que ce n'est pas utile ?**
9. **Dans les toilettes du 5ème étage, entre la DSI et les bureaux du CSE, les robinets sont à nouveau défectueux avec un très maigre filet d'eau qui coule sans aucune pression. Que se passe-t-il ? Quand cela sera-t-il résolu ?**
10. **En levant la tête au 5 rue de Babylone, sur le trottoir en allant vers la rue Velpeau, nous avons remarqué que les marquises semblaient reliées par de simples poutres en bois: est-ce temporaire ? Est-ce solide ?**
11. **Quand est-ce que la direction va enfin employer les grands moyens pour résoudre définitivement le problème d'odeur de rats crevés qui empoisonne les réserves de l'Homme, derrière Balibaris ?**

12. Pourquoi les toilettes du personnel du -1 sont régulièrement fermées ? Quel est le problème
13. Est-ce que la direction a décidé de ce qu'elle pourrait faire de cet espace au 5eme étage du Magasin 1 ?
14. La direction des opérations va-t-elle prendre une décision sur les portes d'entrée des SAS qui restent bloquées en position ouverte, poussées par les clients à chaque passage ? Plusieurs problèmes se posent l'hiver : le froid s'installe plus vite en magasin et, les jours de canicule, la climatisation s'échappe vers la rue... donc une consommation d'énergie excessive et inutile. En cas d'attaque extérieure grave (manifestants, terrorisme...), le service sûreté ne pourra pas fermer les rideaux à distance, car le système sera bloqué par les portes ouvertes vers l'extérieur. Pour rappel, les jours d'affluence, les agents ne peuvent pas passer leur temps à refermer les 3 portes de chaque SAS. Je rappelle qu'avant de prendre cette décision en accord avec la commission de sécurité (mais non demandée par elle), les portes se refermaient automatiquement à chaque passage.
15. Le vendredi 30 mai, en nettoyant les vitrines, comme chaque matin, ainsi que les écrans de caisses etc., et en utilisant des chiffons bien propres, L'équipe de la papeterie a eu la stupeur de voir que la poussière était noire comme de la suie. (Voir photos). Il a été également ressenti une gêne respiratoire : gorge qui gratouille, nez qui chatouille, les mains sèches, les yeux qui picotent ! Après avoir approfondi le nettoyage, il s'avère que la quasi-totalité du rayon papeterie et un peu du rayon librairie était couvert d'une pellicule de poussière noire (les écrans, les tables, les produits, les vitrines, les chaises et fauteuils ou s'assoit notre chère clientèle...) La Direction a été alertée immédiatement et le sujet a bien été pris en compte mais la Direction peut-elle apporter des réponses précises et définitives sur ce qu'il s'est passé pour arriver à un tel état de saleté ? La Direction peut-elle annoncer également au CSE quelles sont les actions qui ont été menées suite à cette alerte ?
16. Les salariés se font de plus en plus agresser et injurier par les clients. Alcoolisés ou pas ils croient pouvoir sévir en toute impunité car pour eux au Bon Marché le client a toujours raison. En dehors des codes rouges noirs et autres vermeil le Bon Marché ne peut pas trouver des solutions pour que les salariés viennent travailler en toute tranquillité ?
17. EAS... Une nouvelle fois nous sommes amenés à poser une question sur l'utilisation des espaces d'attente sécurisés. Nous constatons que ceux-ci servent de lieu de stockage de poubelles (photos) EAS15 et 10 ou de produits. Quand ces EAS seront ils uniquement dédiés à la sécurité ?

POINTS RELATIFS AUX ATTRIBUTIONS ECONOMIQUES DU CSE ET A LA MARCHE GENERALE DE L'ENTREPRISE :

1. Approbation des procès-verbaux ordinaires du 20 mars, 17 avril et extraordinaire du 29 avril 2025
2. Informations commerciales :
 - a) CA du Bon Marché en mai 2025
 - b) CA des dimanches, avec indice par rapport au budget, poids du CA de 19h à 20h, poids du CA par rapport aux autres jours de la semaine
 - c) Point sur les CA des dimanches de mai avec comparatif du N-1.
3. Information sur les primes de performance de mai 2025 payées début juin 2025
4. Point sur les Effectifs au mois de mai 2025
5. Point sur les TBT

Pourriez-vous nous donner le nombre de TBT pour le mois de mai 2025 ? Nombres de TBT réalisés au mois de mai 2025 au global magasin et par département ? Nombres de TBT réalisés au mois de mai 2025 au global magasin et par département et ayant généré une prime ?

6. Point sur les paliers de l'objectif individuel à l'homme.

- **Palier 1 combien de conseillers style et combien de conseillers experts l'ont atteint ?**
- **Palier 2 combien de conseillers style et combien de conseillers experts l'ont atteint ?**
- **Palier 3 combien de conseillers style et combien de conseillers experts l'ont atteint ?**
- **Combien de conseillers experts et style n'ont atteint aucun palier ?**

7. Quel est le montant du RO à ce jour ? Est-il en ligne avec ce qui est prévu ?

8. 12 mois auparavant, nous posions cette question :

« Quand est-ce que la direction va réviser à la baisse le budget du département Luxe qui plombe durablement tout le magasin ? Si on isolait ce département de tous les autres, nous aurions une avance de CA de 3 millions d'euros sur le budget, au terme du 1er semestre 2024, au lieu d'une perte de 11 millions d'euros ». Cette année, à fin mai 2025, le chiffre réalisé au Luxe affiche à nouveau un retard de 9,5 millions d'euros sur le budget prévu. Et le magasin au global est en retard de 4,2 millions. Est-ce que la direction assume toujours ce qui nous semble être une anomalie concernant les attentes de chiffre d'affaires au Luxe ?

- 9. Pour remonter les ventes du luxe, la direction ne devrait-elle pas repasser les BC à 8 ou 10% pour faire revenir les acheteurs qui ont fait les beaux jours des grandes marques du groupe au Bon Marché ?**
- 10. Pouvez-vous nous préciser ce que gagne un client du Bon Marché lorsqu'il répond au questionnaire envoyé après son achat ? Y a-t-il une récompense ou un avantage associé à cette démarche ?**
- 11. Dans le cadre du projet de la Maison des Collaborateurs et des demandes récurrentes de plusieurs salariés concernant la possibilité de disposer d'un espace dédié à l'habillage et au déshabillage, l'entreprise a fait le choix de ne pas ouvrir de négociation sur ce point. Peut-on connaître la position stratégique de l'entreprise sur ce sujet, alors même qu'il semble évident — au vu des textes et de la jurisprudence - que ce dossier finirait par lui être défavorable si contesté ? Est-ce une décision prise en concertation avec les autres élus ou s'agit-il d'un positionnement unilatéral de l'employeur ? Par ailleurs, rappelons qu'au regard du Code du travail, dès lors que le port d'une tenue est imposé et que l'habillage et le déshabillage doivent se faire sur le lieu de travail, une contrepartie doit être prévue, pouvant prendre la forme d'un temps spécifique ou de jours de repos, ce qui devrait, à ce titre, faire l'objet d'une négociation collective. L'entreprise envisage-t-elle enfin d'ouvrir des discussions à ce sujet ?**
- 12. Afin d'améliorer le bien-être des salariés et à l'image de ce que proposent certaines grandes entreprises, l'entreprise a-t-elle réfléchi à la possibilité de disposer de logements de vacances dans différentes régions de France pour en faire bénéficier ses salariés ?**
- 13. Pour chaque événement (expos, TBM, Noël etc.), nous produisons un grand nombre de catalogues à disposition de nos clients dans le magasin. Sachant que les catalogues sont également envoyés par courrier. Est-il bien raisonnable de continuer ce ga**
- 14. spillage et ce non-sens écologique ? Les réseaux sociaux (qui polluent aussi) peuvent renvoyer sur le lien. D'autre enseignes ont stoppé la diffusion des catalogues pour éviter**

ce gaspillage, quand auront nous cette même logique alors que nous nous ventons tout le temps de l'avoir ?

- 15. Suite au NAO2025, il avait été décidé d'une augmentation de la prime vacance, passant de 325 euros à 350 euros. Comment se fait-il que les salariés aient perçu seulement 325 euros sur leurs fiches de paie du mois de mai ?**
- 16. Combien de compteurs étaient encore en débit à la fin de la période d'annualisation de cette année, le 31 mai ? Et pour quel nombre d'heures chacun ?**
- 17. Les salariés auront-ils accès au jardin du magasin 2 cette année ?**
- 18. Question à poser au président du CSE : "Monsieur le Président" Afin de clarifier les responsabilités et obligations de chacun, je souhaite aborder la question de la confidentialité au sein du CSE, notamment dans les relations entre élus.**

Pour illustrer mon propos, je prends l'exemple suivant : Lors d'un récent CSE, un élu a exposé des problématiques concernant un département spécifique, signalant des tensions managériales, sans citer de noms. Il me semble que cet élu agissait dans le cadre de son mandat et de sa liberté d'expression. Or, il semblerait qu'un autre élu ait rapporté au manager du département concerné une version plus personnelle de ces échanges, soulevé les problèmes en désignant nommément l'élu ayant soulevé les problèmes. Suite à cette divulgation d'informations, l'élu qui s'était exprimé lors du CSE a rapporté avoir ressenti une pression de la part de certains managers. Compte tenu de ce contexte, et en me référant au principe de confidentialité qui doit régner au sein du CSE (où les informations discutées ne doivent pas être divulguées sans l'accord des membres), je vous pose les questions suivantes :

- Quelles sont précisément les règles de confidentialité qui s'appliquent aux élus du personnel, en particulier vis-à-vis des autres élus et des informations traitées lors des réunions du CSE ?**
 - Estimez-vous qu'il soit acceptable qu'un élu cherche à nuire à un autre élu en exploitant les informations issues des discussions du CSE ?**
 - Considérez-vous qu'il relève du rôle d'un élu de se livrer à une délation auprès de la direction, en divulguant des informations confidentielles obtenues dans le cadre du CSE ?"**
- 19. Le lundi de Pentecôte demeure pour beaucoup de salariés une journée d'injustice. Ils ne comprennent pas forcément le principe de cette journée de solidarité qui a été délaissée depuis 2008 par le gouvernement mais que le Bon Marché veut appliquer coûte que coûte. Il faut que le Bon Marché prenne à sa charge cette journée de solidarité envers les seniors et laisse enfin cette journée redevenir un jour un jour férié payé comme tous les autres jours fériés (sans aussi réclamer un jour de Rit ni de vacances aux salariés.) les salariés aussi ont besoin de solidarité.**
 - 20. Nous avons eu des remontées de plusieurs départements indiquant qu'un certain nombre de retouches express sont malheureusement refusées. Nous ne remettons pas en cause l'efficacité de l'équipe retouche. Nous souhaitons alerter sur le manque à gagner que cela peut engendrer en termes de chiffre d'affaires, sans parler de l'image du service client. Exemple concret : un conseiller de vente prend en charge un client ; la vente se déroule. Nous proposons un pantalon et, en deuxième lieu, une parka. Le client est conquis. Le conseiller de vente effectue les retouches, puis appelle le service de retouche pour prendre les mesures. Le client est à l'aise et conquis, mais voilà que cela se complique : le client ne souhaite pas une retouche express en 1 heure, mais plutôt une retouche express avec un délai d'attente d'un jour, voire deux jours, et là, le service retouche ne peut pas assumer la charge. Le conseiller de vente explique que ce n'est pas possible. Le client ne comprend pas : parmi les avantages de la carte 24 Sèvres, le service est bien mis en avant. Le conseiller de vente a passé plus de 30 minutes, voire une heure, avec le**

client. Le client, très déçu, n'est plus un ambassadeur, mais un détracteur. Il ne comprend pas qu'un grand magasin comme Le Bon Marché ne puisse pas assurer ce service. Le conseiller de vente ne sait plus quoi répondre et doit faire marche arrière pour reconquérir le client. Le service retouche passe pour le méchant qui ne souhaite pas faire du business, ce qui est faux ; il n'y a juste pas assez de ressources. Quelle solution prendre ? Le système D : Rue du Pain, il y a deux ateliers de retouche. Le manager ou le CDV appelle le retoucheur extérieur et lui demande de prendre en charge le client. Le manager ou le CDV dépose la ou les pièces et règle directement le retoucheur. Pour se faire rembourser, il réalise un Cleemy. Cela n'arrive pas tous les jours, mais de plus en plus fréquemment. Nous avons aussi constaté des problèmes de mesures de retouches et des retouches que nous ne retrouvons pas. De plus en plus de retouches sont externalisées. Quelle déception de récupérer une retouche avec des défauts ou des problèmes ! Même si ce n'est pas le service retouche du Bon Marché qui a réalisé ces retouches, le client ne le sait pas, c'est toujours l'image du Bon Marché qui est en jeu. Quel plan à court terme, à moyen terme et à long terme la direction propose-t-elle face à ce problème d'image, de fidélisation et de business ?

21. Culture de la sécurité ou pas.... Depuis plusieurs semaines la direction nous dit qu'elle souhaite développer une culture de la sécurité. Des formations sont dispensées et pour autant la théorie semble loin des pratiques actuelles comme l'illustre les photos jointes. On trouve du stockage de produits en hauteur voir des éléments en bois ou des étagères métalliques. Quand la direction va-t-elle réellement appliquer au sens strict une culture de la sécurité dans l'ensemble du magasin ?
22. La Direction peut-elle faire un point à date sur les réflexions menées concernant l'uniforme des équipes commerciales ? Quand seront faites les prochaines commandes ? Quand sera donnée la prochaine dotation ? Pouvez-vous confirmer la valeur de la dotation chaussures (pour ceux qui ne prennent pas les sneakers du Bon Marché) ? Avez-vous d'autres informations à communiquer ?
23. La Direction peut-elle réexpliquer le barème de calcul des visites qualité ? En utilisant des exemples précis de calculs ?
24. Il y a des réunions mensuelles avec le personnel de démonstration au sein du département Maison. Est-ce que ces réunions ont lieu également dans les autres départements ? De quoi y parle-t-on ?
25. Des zones commerciales sont parfois fermées en pleine journée pour interventions techniques (exemple : mode femme 2eme étage coté Bac ou Zone expo Johanna Ortiz trémie 2). Pourquoi ces interventions ne peuvent se faire hors amplitude d'ouverture du magasin ? Les salariés de démonstrations, gérances ou BM se trouvent au chômage technique momentanément et sans être prévenu apparemment ! Qu'en dit la Direction ?
26. Quelle est la fréquence de nettoyage des parquets du magasin ? Les parquets sont-ils lavés ? cirés ? vitrifiés ?
27. Pourquoi les rendez-vous Café avec le Codir n'ont lieu que les jeudis ? La Direction ne pense-t-elle pas qu'ainsi elle ne touche pas autant de personnes qu'elle ne pourrait ? Après une petite enquête il s'avère que les salariés ne travaillant pas le jeudi ou travaillant que le jeudi après-midi ne participent jamais à ces rendez-vous... La Direction ne pourrait-elle pas diversifier les jours de ces rendez-vous matinaux ?
28. Le mois dernier nous avons évoqué l'augmentation des tâches de personnalisation à la papeterie. La Direction nous disait que plus de tâches n'avait rien à voir avec une quelconque augmentation de salaire. La Direction pourrait-elle cependant admettre que ces tâches manuelles n'ont rien à voir avec le métier de conseiller de vente et ne pourrait-elle pas au moins faire valoir ce savoir-faire acquis par les conseillers de vente ? Les conseillers ne seraient-ils pas plus qualifiés de ce fait ?

La séance commence à 10h04.

Céline ANJEAUX évoque la climatisation. Youssef SAIDANI fait régulièrement le tour du magasin pour vérifier la climatisation. Il s'est entretenu avec Catherine SAUGER. Hier, ils ont contacté qu'il faisait encore chaud à la Sneaker femme. Aujourd'hui, les ventilateurs devraient arriver.

S'il y a des retours à faire, il faut contacter Youssef SAIDANI. Son équipe est mobilisée pour assurer le bon fonctionnement de la climatisation dans le magasin.

Aline VEDOVATI revient sur les températures très fraîches du rayon sous-vêtement homme. Il fait très froid. Ce qui pose un réel problème pour les conditions de travail. Les collaborateurs risquent de tomber malades à force d'y rester.

Il est important de souligner que cette problématique a déjà été signalée à plusieurs reprises lors des précédents mois, sans qu'aucune solution durable n'ait été apportée à ce jour.

Céline ANJEAUX va envoyer un message.

Josiane TRUCHET évoque le même problème au RDC, en face de DIOR. Ils ne peuvent qu'arrêter la climatisation quand il fait trop froid, mais après, il fait trop chaud.

Stéphanie PION a rencontré une dame qui ne comprend pas ce qu'il s'est passé au BM, car avant, il n'existait pas de problème de climatisation. C'est devenu intenable. Elle a ajouté que, si c'était pour faire des économies, ce n'est pas malin, car les clients ne restent pas dans le magasin.

Aline VEDOVATI—Souhaite également intervenir sur ce sujet. Elle rappelle que cette problématique de température aurait déjà dû être réglée.

Face au froid persistant dans le rayon, demande que les collaborateurs soient exceptionnellement autorisés à porter une petite doudoune ou un vêtement chaud afin de pouvoir travailler dans des conditions décentes.

Jean-Philippe FIORESE a bien compris que la nouvelle parade de la direction technique sera de justifier les fortes températures par le fait qu'il fasse trop froid dans certains secteurs. Ce n'est pas nouveau que des gens se plaignent d'avoir trop froid. C'était déjà le cas il y a 10 ans à l'Homme. Néanmoins, le problème majeur reste les gens qui ont trop chaud. Il faut concentrer là-dessus. Il n'a pas été fait grand-chose pour offrir un système de climatisation optimal dans le magasin depuis. De plus, à l'accueil, les clients continuent à se plaindre qu'il fait chaud.

Vincent GOUZOU évoque une climatisation qui ne fonctionne pas.

Céline ANJEAUX prend le point.

Jean-Philippe FIORESE souhaite des conditions de travail optimales, il ne souhaite pas connaître le pourquoi du comment.

Josiane TRUCHET rappelle que les clients demandent de l'eau et que les conseillers de vente sont obligés d'aller en back-office pour leur apporter des verres d'eau.

Céline ANJEAUX a vu beaucoup de bouteilles d'eau dans le bureau de Nadège.

Jean-Philippe FIORESE souligne que ce n'est pas écoresponsable.

Vincent GOUZOU est d'accord.

Céline ANJEAUX a eu une réponse de Youssef. Une intervention est planifiée lundi pour l'accueil. Pour les sous-vêtements, ils sont passés avec Nadège et ont expliqué qu'ils ne peuvent pas augmenter la température sans impacter tout le magasin.

Christine OTCHOUMOU indique que les clientes fuient les cabines d'essayage à la lingerie à cause de la température.

Céline ANJEAUX note le point.

Jean-Philippe FIORESE note qu'il a fallu deux semaines pour réactiver la climatisation suite à la livraison du nouvel accueil lundi 9 juin.

POINT RELATIF À LA SANTÉ-SÉCURITÉ ET CONDITIONS DE TRAVAIL :

1. Présentation du compte rendu de la Commission SSCT du 15 mai 2025

Marie PARMENTIER rapporte qu'un point a été fait sur les accidents de travail. Il y a une baisse du taux de fréquence et une baisse du taux de gravité. Un point a été fait avec Youssef SAIDANI sur la climatisation et sur le câble coupé.

Jean-Philippe FIORESE avait précisé qu'il attendait des explications sur le câble coupé et n'en a toujours pas à ce jour.

Ricky va redemander.

Marie PARMENTIER indique que la situation était assez exceptionnelle. L'idée était de faire en sorte que cela ne se reproduise pas. Il y a des plannings préventifs. Beaucoup de choses sont faites en prévention pour que cette situation ne se reproduise pas. Elle prend le point sur le fait qu'il faut chercher l'origine du câble coupé.

Jean-Philippe FIORESE demande s'il existe un tableau de bord avec toutes les UTA pour savoir si elles sont toutes bien actives, quelle est la température, si quelqu'un surveille à chaque fois si tout est bien en route et si quelqu'un intervient en cas de problème.

Rick DIBY confirme, la climatisation est reliée au SSI et le service incendie reçoit des alertes.

Jean-Philippe FIORESE parle des petites unités qui renforcent la climatisation autour des centrales d'air et qui peuvent parfois tomber en panne. Lorsque cela tombe en panne, cela impacte un secteur précis, et si personne ne vient pour les remettre en marche, il fait 30 degrés, et tout le monde s'en fiche.

Rick DIBY redemandera pour avoir une réponse précise là-dessus, mais normalement, c'est bien suivi. Il y a des alertes liées au SSI qui passent par le service incendie.

Jean-Philippe FIORESE estime que cette organisation est compliquée.

Céline ANJEAUX ajoute que Youssef SAIDANI a mis des équipes sur la climatisation pour la salle de pause. En ce qui concerne la lingerie, elle suggère à Christine OTCHOUMOU de contacter Youssef pour faire le tour avec lui.

Jean-Philippe FIORESE affirme que ce n'est pas aux gens d'aller avertir dès qu'il y a un problème, mais c'est aux services techniques de déployer leurs équipes dans le magasin pour veiller en permanence à la température et détecter les problèmes potentiels.

Céline ANJEAUX pense que Youssef avait rencontré quelqu'un à la lingerie qui devait le recontacter pour faire un tour avec lui. Les équipes peuvent passer de façon aléatoire, mais il faut aussi s'entretenir directement avec les gens qui travaillent sur le terrain.

Jean-Philippe FIORESE indique qu'il ne faut pas attendre que les gens remontent les sujets pour s'en occuper.

Mireille CHANUDET suggère d'envoyer quelqu'un.

Céline ANJEAUX explique que Youssef est sur le terrain. Les équipes passent aussi pour voir ce qu'il en est.

Marie PARMENTIER affirme qu'il y a peut-être une ambiance thermique globale qui leur convient lorsqu'ils font le tour du magasin. Après, cela nécessite d'évoquer des situations avec des équipes qui le vivent au quotidien. Cela peut aller dans les deux sens.

Christine OTCHOUMOU explique que cela dure longtemps, il y a toujours des problèmes de climatisation. Il fait extrêmement chaud à certains endroits et les clientes ne le supportent pas. La direction du département le sait, mais rien ne se passe. Quand elle a interpellé Youssef, elle pensait qu'il avait déjà fait un tour.

Jean-Philippe FIORESE rappelle que, quand la sécurité incendie fait des tours dans le magasin pour vérifier si les sorties de secours sont bien fonctionnelles et que rien ne traîne dans les couloirs, ils arrivent à trouver des solutions et n'ont pas besoin que les salariés les préviennent. Il ne comprend pas pourquoi la technique ne peut pas en faire de même avec la climatisation. C'est leur travail.

Grégory PICARD explique que c'est AXIMA qui a le contrat. Dans la semaine, ils sont 4, et les problèmes de climatisation sont donc moindres. En revanche, le weekend, il n'y a qu'un agent d'Axima pour gérer tous les problèmes de climatisation du magasin. La responsabilité est à AXIMA.

Mireille CHANUDET demande s'il y a des points de contrôle sur tout le magasin avec des températures.

Marie PARMENTIER ne peut pas répondre aux questions.

Mireille CHANUDET explique qu'en tant qu'élus, ils sont appelés par des salariés au sujet de ces problèmes de climatisation.

Marie PARMENTIER n'a pas la réponse.

Bruno PELLETIER fait des ressources humaines, pas de la technique. Il entend la question, elle est légitime, mais il faut la mettre à l'ordre du jour pour qu'il puisse leur obtenir une réponse.

Jean-Philippe FIORESE affirme que, tant qu'il n'a pas de réponse sur l'origine de la coupure du câble, il n'y croit pas.

Rick DIBY croit le directeur de la sécurité, et l'investigation est en cours.

Vincent GOUZOU explique que, si les élus dédient autant de temps à ce sujet, c'est pour que cela avance. Ce sujet est redondant, et c'est frustrant. Il faut vraiment trouver des solutions pérennes.

Marie PARMENTIER explique que les équipes techniques font le maximum, mais, malgré cela, il y a une organisation structurelle du bâtiment. De plus, il est fort probable qu'ils soient de plus en plus confrontés à de fortes chaleurs. Cela nécessite que la direction technique réfléchisse à ce qu'elle est en mesure de faire pour le magasin en cas de forte chaleur, et à ce qui peut structurellement être changé ou pas. Elle a l'impression qu'ils ne peuvent pas faire plus aujourd'hui.

Frédéric HENNU rappelle que des ventilateurs disparaissent.

Marie PARMENTIER est d'accord.

Kiredewu EDJEOU a l'impression qu'aux Galeries Lafayette, la climatisation est homogène partout.

Bruno PELLETIER indique que non, ils ont également des problèmes de climatisation, au même titre que le Printemps et la Samaritaine. De plus, le bâtiment est tout neuf.

Jean-Philippe FIORESE estime que c'est humiliant pour les élus de subir les réprimandes des clients sur la climatisation, car, en tant que collaborateurs, ils sont impuissants. Ce sont eux qui subissent cela.

Marie PARMENTIER explique que, sur les zones très chaudes remontées, les élus peuvent s'adresser directement à Youssef et alerter dès aujourd'hui en prévoyance des fortes chaleurs du weekend.

Frédéric HENNU l'a fait concernant les ventilateurs, et estime que c'est long.

Jean-Philippe FIORESE annonce l'entrée en vigueur d'une loi le 1^{er} juillet concernant la climatisation et les conditions de travail des salariés en cas de fortes chaleurs.

Bruno PELLETIER a lu le décret et indique que cela concerne essentiellement les personnes qui travaillent dans le bâtiment et dans des situations extrêmes de chaleur, or un magasin n'est pas considéré comme un lieu de chaleur extrême.

Jean-Philippe FIORESE dans le décret, il est indiqué une température au-dessus de 26 degrés.

Bruno PELLETIER affirme que ceux qui ont écrit le décret n'ont pas voulu mettre un degré de chaleur, car cela s'apprécie en fonction des activités.

Jean-Philippe FIORESE affirme, concernant le décret sur la chaleur, que les personnes du BTP sont seulement citées à titre d'exemple. Sinon, cela s'applique à tous les travailleurs.

Rick DIBY donne lecture du décret.

Bruno PELLETIER souligne qu'aucun degré n'est précisé.

Vincent GOUZOU suggère d'avoir un deuxième technicien AXIMA le weekend.

Céline ANJEAUX va demander.

Jean-Philippe FIORESE pense qu'il va informer les gens de leur possibilité de faire des droits de retrait.

Mahrzia ZOUAOUI revient sur le compte rendu de la commission CSSCT. Elle a trouvé qu'il n'y a pas eu beaucoup de débats sur les enquêtes au point 4. Par ailleurs, au sujet du point 6, Céline ANJEAUX affirme concernant le rapprochement du BM et de la Samaritaine qu'elle espère que les employés se mettront à la place des cadres. Il a été soulevé en CSE qu'il n'y avait pas assez de rouge et d'orange concernant les risques psychosociaux. Les élus s'inquiètent aussi bien pour les cadres, agents de maîtrise ou employés qui sont des salariés comme les autres.

Céline ANJEAUX n'a pas voulu dire cela. Elle a dit lors de la commission santé et en a parlé avec Marie. Elle a insisté sur l'étude qui a été faite dans le rapport avec les risques, qui sont évoqués pour chaque direction. Elle a dit qu'il ne devrait pas y avoir de case blanche, soit de non-risque. Toutes les cases devraient être en orange. Elle ne mettait pas en opposition les cadres et les employés. Dans les CSE, il y a beaucoup de personnels de vente, d'employés, qu'il y a peu de cadres, et qu'elle veut que cette voix soit aussi portée.

Mireille CHANUDET la porte aussi en tant que cadre.

Mahrzia ZOUAOUI répond que les élus sont inquiets pour tous les salariés.

Céline ANJEAUX sait que les élus portent aussi ce message. C'est aussi parce qu'elle voulait que ce soit marqué.

Jean-Philippe FIORESE rappelle qu'il avait soulevé la surcharge de travail qu'auront les cadres avec la Samaritaine, et il trouve anormal qu'ils n'aient pas une augmentation de salaire ou une prime en conséquence. La direction a répondu en minimisant.

Mahrzia ZOUAOUI ajoute qu'une expertise a notamment été déclenchée par le CSE pour étudier tous les risques potentiels.

Céline ANJEAUX indique que ce n'est pas parce qu'on les augmente que leur charge de travail sera plus supportable. Toute surcharge, qu'importe le salaire, peut être mal vécue.

Mireille CHANUDET affirme qu'il faut une prime de mission pour ces cadres et c'est à l'entreprise et aux responsables de faire attention aux équipes.

Céline ANJEAUX explique que son leitmotiv est de faire en sorte d'offrir de bonnes conditions aux équipes. Si l'on est en burn-out, ce n'est pas parce que l'on va gagner plus que l'on ne sera plus en burn-out.

Mireille CHANUDET indique qu'il ne faut pas en arriver là et c'est au responsable d'alerter et de faire attention à ses équipes.

Jean-Philippe FIORESE estime que le salaire aide à supporter la charge de travail, même si ce n'est pas la seule solution.

Céline ANJEAUX préfère ne pas avoir une charge de travail extrême.

Mahrzia ZOUAOUI affirme qu'en commission, ils ont bien parlé du temps de trajet avec le futur projet des vestiaires, mais les salariés pourront manquer leur train du fait de la distance c'est très important. Elle est allée voir le futur casier, et il y a un article de loi qui dit que l'on doit pouvoir suspendre ses vêtements (R4228-2 et R4228-6).

Marie PARMENTIER répond qu'il sera possible de suspendre une veste.

Mahrzia ZOUAOUI souligne que ce ne sera pas possible pour les pantalons, les manteaux et doudounes.

Marie PARMENTIER ne pourra pas revenir sur le sujet.

Mahrzia ZOUAOUI affirme que les manteaux vont trainer par terre. La direction n'a pas tenu compte de ce qu'on dit les élus. On leur a parlé simplement de mètres carrés. Elle n'est pas certaine que 2000 vestiaires soient utilisés. Le confort et les conditions de travail des salariés ne sont pas respectés. De plus, elle a fait le test avec une personne en situation de handicap. Pour atteindre le casier du bas, elle doit se baisser.

Bruno PELLETIER rappelle que toute personne en situation de handicap sera privilégiée.

Mahrzia ZOUAOUI indique que la personne concernée ne peut atteindre ni celui du haut ni celui du bas. Il n'y a rien de fonctionnel dans les casiers. Il y aura donc des dérives.

Marie PARMENTIER rappelle qu'une personne sera dédiée à la gestion des vestiaires et s'il y a des chevauchements, il sera possible d'adapter les casiers.

Mahrzia ZOUAOUI explique que cela ne changera pas la problématique et du trajet et de la taille des vestiaires.

Vincent GOUZOU pense que la direction sous-estime le flux de personnes à 20h00 dans un vestiaire.

Jean-Philippe FIORESE ajoute qu'il avait dit que l'on pourrait attribuer les vestiaires entiers à des personnes en CDI, et que ceux qui sont en mission pourraient avoir accès à des demi-vestiaires les uns sur les autres. L'organisation de ce nouvel espace pourrait être repensée en supprimant des zones qui étaient dédiées à des bureaux, pour étendre des casiers. En effet, la DRH, par exemple, n'a pas besoin d'être au 1^{er} étage du nouvel espace Maison des collaborateurs. La direction n'a pas répondu à ces propositions. Sur le temps d'habillage et de déshabillage, la direction est farouchement opposée, mais les élus sont farouchement opposés au fait qu'elle le soit. C'est inadmissible que les collaborateurs prennent 15 minutes pour se changer. Il y aura un problème de flux que la direction sous-estime.

Bruno PELLETIER entend, mais n'a pas de réponse à apporter pour l'instant.

Aline VEDOVATI évoque les dalles et demande si tout est fait.

Marie PARMENTIER confirme, tout est installé.

Clément NIEUVIARTS ajoute que ce sera fait au -1 quand les travaux seront terminés. C'était un test, et progressivement, ils essaient de voir pour en mettre dans plus de réserves.

2. Nous demandons une restitution des enquêtes :

- **Crise Up :**
- **Droit d'alerte atteinte des droits des personnes**

Quand comptez-vous nous informer de la restitution de ces deux enquêtes ainsi que des préconisations ? Quand les améliorations seront-elles apportées ?

Marie PARMENTIER rappelle qu'un CSE s'est tenu, et les réponses ont été apportées.

Mahrzia ZOUAOUI rappelle à la direction que 74% des salariés du département Homme qui ont été entendus sont inquiets de l'ambiance catastrophique et tout cela doit alerter la direction. Crise-Up rejoint l'enquête du CSE sur de nombreux points. Il y a eu des préconisations. Normalement, cela doit exprimer la finalité et l'objectif à atteindre, les moyens qui vont être mis en œuvre pour y arriver. Il n'y a pas ni délai ni date pour améliorer le quotidien des équipes, ce qui pourrait être source de conflits. Les salariés viennent vers les élus. Elle a encore échangé avec des salariés ce matin. Il y a encore des personnes qui veulent quitter le département et même l'entreprise.

Marie PARMENTIER va déjà informer les équipes de l'homme. L'un des problèmes liés aux RPS, ce sont les tensions, les arrangements, le système de rémunération individuel.

Mahrzia ZOUAOUI affirme qu'il n'y a pas que cela qui est ressorti de ces deux enquêtes mais aussi un problème de communication, de bienveillance et de management.

Mireille CHANUDET ajoute que cela n'a pas été géré. Les rendez-vous avec les CDV, ce ne sont pas des retours d'enquête, mais des décisions. Il y a eu des enquêtes et les collaborateurs souhaitent savoir ce qu'il s'est réellement passé sur le département. La direction montre le plan d'action, mais n'explique pas.

Marie PARMENTIER redira la même chose qu'en CSE.

Mireille CHANUDET affirme qu'il y a une grande différence entre ce que la direction a dit en CSE et ce qu'elle va dire aux équipes. Elle attend juste la vérité. Il y a eu des problèmes dans le système de rémunération, c'est vrai.

Marie PARMENTIER évoque un manque de communication, de coordination, une mésentente managériale.

Mireille CHANUDET répond qu'il y a eu plus que cela.

Fatouma TOURE rappelle que les collaborateurs étaient les premiers à alerter la RH lorsqu'il y a eu des problèmes, mais elle n'a pas réagi. Les collaborateurs ont été mis en confiance, mais rien n'a été fait. Ils ont fait leur travail et payent le prix de l'échec du projet.

Aissatou SYLLA était là mardi et rappelle que M. WAGNER considère que le projet a échoué.

Mahrzia ZOUAOUI indique qu'en CSE, les élus devraient avoir les résultats en détail des enquêtes Crise-Up. Le CSE est le seul à pouvoir prendre une prérogative, des résolutions et rendre des avis. Il y a du harcèlement avéré. Il y a eu des PV et elle aimerait que le CSE en ait connaissance.

Elle procède à la lecture d'une délibération.

*« Le CSE du Bon Marché constate que des alertes ont été lancées et des enquêtes menées portant toutes sur la situation au département de l'Homme au cours des derniers mois. Il s'agit de :
Une enquête conjointe sur l'ensemble du département à la suite d'une alerte portant sur les risques psycho sociaux déclenchée par la secrétaire du CSE.*

Cette enquête a fait l'objet d'entretiens avec des salariés et de questionnaires remis aux salariés, dont certains étaient en situation de souffrance avérée.

Une mission confiée par la direction des ressources humaines à l'entreprise CRISE-UP consistant en des entretiens menés avec des salariés des départements de l'Homme et des questionnaires remis aux salariés. Une restitution a été faite auprès de la direction et les managers du département le 5 juin.

- Une enquête menée par la CSSCT du CSE du Bon Marché à la suite d'une alerte pour harcèlement concernant un salarié en particulier et possiblement d'autres salariés.

Les membres du CSE sont alarmés par le traitement fait de la situation. Ils demandent à la direction des ressources humaines et au président de la CSSCT que soient remis et présentés au CSE :

- Le rapport de la mission CRISE-UP présenté à la direction et aux managers de la direction du département de l'Homme.

- Les conclusions et le rapport de l'enquête menée par la CSSCT du CSE du Bon Marché concernant le ou les cas de harcèlement présumé(s) identifié(s) ces derniers mois au département.

Les membres du CSE mandatent Madame la secrétaire du CSE, Mahrzia Zouaoui, à l'effet de faire respecter et appliquer cette délibération, saisir éventuellement toute autorité compétente pour ce faire et donner toute suite utile et nécessaire. »

Les salariés sont en souffrance. Ils viennent vers les élus pour échanger, on ne peut pas rester insensible à cela.

Elle demande ce que la direction va faire pour que les salariés ne viennent pas travailler avec la boule au ventre dans une ambiance toxique. Ils viennent pour gagner leur vie et participer au chiffre d'affaires de l'entreprise, ils sont fidèles et aiment le magasin.

Bruno PELLETIER indique que l'enquête Crise-Up a été partagée.

Mireille CHANUDET répond que non, pas en détail.

Bruno PELLETIER ajoute que Crise-Up a sa déontologie. On ne communique pas à la direction les enquêtes.

Mahrzia ZOUAOUI indique que le CSE doit être informé.

Bruno PELLETIER va vérifier.

Kiredewu EJDEOU pense qu'il faut partager cette enquête Crise-Up avec les élus. Il sait qu'il y a eu beaucoup de conflits. Il est normal d'arrêter le projet, car le prix à payer était trop lourd par rapport aux tensions, mais il faut qu'il y ait une restitution.

Bruno PELLETIER affirme que Crise-Up peut venir faire la restitution. Cependant, il pense que ce sera pareil que ce qui a été présenté par Marie PARMENTIER.

Mireille CHANUDET a une autre version que celle de Marie PARMENTIER. À l'occasion de la semaine pour la QVT et les conditions de travail, une question s'impose : *que doit faire l'employeur lorsqu'un salarié exprime une souffrance, quels sont les risques en cas d'inaction ou de réponses tardives ?* Elle est désolée de le dire, c'est exactement ce qu'il s'est passé. Elle a dû prendre en charge et en responsabilité d'autres cas. Elle parle de salariés. Elle est venue voir la RH à de nombreuses reprises. La personne est reçue, mais la direction ne fait rien derrière. Il aurait fallu réagir avant.

Marie PARMENTIER a bien compris, cela fait six mois qu'on lui dit. Le test s'arrête au 30 juin et d'autres choses vont se passer.

Mireille CHANUDET affirme que l'humain a besoin d'un retour.

Marie PARMENTIER demande ce qu'elle attend.

Mireille CHANUDET répond qu'elle a besoin de la vérité.

Perrine VOUTILA demande pourquoi les élus n'ont pas accès au document de Crise-Up.

Marie PARMENTIER répond qu'il y a une déontologie.

Mireille CHANUDET souhaite savoir ce qui va lui arriver en sortant de la salle de CSE.

Mahrzia ZOUAOUI rappelle qu'il y a eu des suspicions, et au moins un cas avéré de harcèlement au département de l'Homme. Le CSE est en droit d'avoir les PV de la commission d'enquête.

Marie PARMENTIER affirme que seul le juge est capable de déterminer s'il y a un harcèlement moral.

Mahrzia ZOUAOUI souhaite que le CSE puisse prendre connaissance des PV de la commission d'enquête.

Céline ANJEUX affirme qu'il n'y a pas de compte rendu des entretiens. Une conclusion de l'enquête est faite sur si l'on estime qu'il y a des éléments constitutifs d'un présumé harcèlement. Cela fait suite aux entretiens, qui sont purement confidentiels.

Mahrzia ZOUAOUI affirme que cela doit être présenté en CSE de façon anonyme.

Céline ANJEUX n'a pas le droit de le donner au CSE. Lorsque l'on reçoit les gens, on leur dit que les propos qui seront tenus resteront confidentiels, cela ne sort pas de la salle, c'est le principe de la confidentialité pendant une enquête.

Mahrzia ZOUAOUI rappelle que le CSE est déjà confidentiel.

Mireille CHANUDET est venue voir la RH en tant que témoin et a expliqué ce qu'elle a elle-même pu vivre. Elle a prévenu la RH depuis un moment. En tant que cadre et en tant qu'élue, elle a pris un positionnement pour ne pas faire des choses immorales. Elle en paye les conséquences aujourd'hui. Elle n'a pas été reçue. Elle fait de nombreuses alertes, mais il n'y a rien eu derrière.

Bruno PELLETIER répond que, si elle se sent harcelée, il faut demander au CSE de faire une enquête pour harcèlement, et elle sera menée.

Mireille CHANUDET affirme que, quand un salarié explique qu'il se sent harcelé, une enquête doit s'ouvrir.

Jean-Philippe FIORESE revient sur les propos de Céline sur la confidentialité des enquêtes, mais il revient sur l'enquête menée à Bagneux. Tout le monde était arrivé à la même conclusion. Pourtant, la personne à l'origine de ce qu'il s'est passé est toujours dans l'entreprise et continue à agir de la même façon. Les personnes reçues dans le cadre de cette enquête portent le sceau de l'infamie, car elles ont été accusées à tort. Ce sont des choses qui restent. La personne a été manipulée par son chef. Il est d'accord qu'on ne devrait pas en parler en réunion, mais il constate un an plus tard que rien n'a changé, le manager à l'origine de ce problème est toujours là, malgré son passif, notamment avec les femmes. Que l'entreprise ne fasse strictement rien à ce sujet est lamentable.

Rick DIBY affirme qu'aucune femme n'est venue le voir à ce sujet.

Jean-Philippe FIORESE indique que les gens ont peur, mais tout le monde le sait. Il comprend Mahrzia, Mireille et les autres. C'est épouvantable. Cela va commencer à sortir et la direction est pleinement responsable.

Aline VEDOVATI ajoute que le jour où quelque chose de grave se passera dans le magasin, la direction devra assumer.

Jean-Philippe FIORESE affirme que la direction est lâche. Il faut se débarrasser des cadres qui font du mal.

Aline VEDOVATI estime que le CSE est en droit de savoir ce qui a été dit dans les grandes lignes au cours de l'enquête menée par Crise-Up.

Les élus procèdent au vote sur la résolution.

Les élus rendent un avis favorable à la majorité (16 voix favorables, 3 abstentions).

3. Avez-vous pensé à actualiser le DU concernant le projet du rapprochement du Bon Marché avec la Samaritaine ?

Patrice LANGLOIS affirme que la mise à jour du document unique interviendra à partir du mois prochain au lancement opérationnel du projet de rapprochement de la Samaritaine et du BM.

Bruno PELLETIER précise que l'avis consultatif est prévu pour le 9 juillet.

4. Relance et suivi : Étant donné leur utilité pour travailler en hauteur en toute sécurité et limiter les déplacements d'échelles encombrantes, est-ce qu'un recensement a été effectué et des équipements supplémentaires prévus, notamment dans les grandes réserves, comme celle des designers ? Pouvez-vous nous indiquer combien de petites plateformes ont été mises à disposition dans les différentes réserves depuis le dernier CSE et si cela a été intégré dans la mise à jour du Document Unique d'Évaluation des Risques (DUERP) ?

Patrice LANGLOIS a demandé à mettre en place le maximum de PIRL ou d'escabeau à défaut dans les réserves entre chaque couloir. Le service prévention ne fait pas le recensement des PIRL. C'est

à la direction Supply Chain ou à la direction commerciale de faire le recensement. Bien entendu, tous ces travaux en hauteur sur les PIRL sont bien recensés dans le DU.

Aline VEDOVATI rappelle que, dans le dernier CSE, un manque a été soulevé. Elle a demandé si des petites plateformes ont été mises dans ces réserves.

Patrice LANGLOIS répond qu'il a demandé à les mettre.

Aline VEDOVATI demande quand ce sera fait.

Clément NIEUVIARTS répond que cela a été changé le mois dernier au département de l'Homme.

Aline VEDOVATI souligne qu'il en manque encore. Il en faudrait deux au Designer.

Patrice LANGLOIS a relancé la DC et la supply chain.

5. Au vu des signalements récurrents de risques psychosociaux touchant salariés, agents de maîtrise et cadres dans plusieurs départements, l'inspection du travail a-t-elle été officiellement saisie par l'entreprise ou par le CSE ? Dans le cas contraire, pour quelles raisons et quelles actions envisagez-vous de mettre en place pour remédier à cette situation ?

Bruno PELLETIER répond que non, l'inspection du travail n'a pas été saisie par l'entreprise. Les actions sont mises en place au quotidien, c'est notamment pour cette raison que la direction a fait appel à Crise-Up dans le cadre du projet A180. La direction peut mettre en place une alerte line, mais il n'a pas l'impression que ce soit efficace. Mahrzia ZOUAOUI avait proposé de faire des groupes de travail à l'issue de son enquête. Il va faire le point avec Crise-Up pour voir s'ils ont des solutions à proposer pour les accompagner dans cette démarche. Tout le monde doit être vigilant sur ces RPS et les traiter immédiatement.

Mahrzia ZOUAOUI souligne que la situation est catastrophique.

Aline VEDOVATI remercie la direction d'avoir appelé Crise-Up, mais cela a été fait suite à la demande d'enquête du CSE.

Bruno PELLETIER indique que c'était concomitant.

Aline VEDOVATI précise que la direction a attendu presque un mois pour accepter de déclencher l'enquête. Le CSE a alerté tous les mois sur A180. Il y a eu des dégâts pendant le projet, et en arrêtant et en mettant un pas en arrière, il y aura aussi des dégâts. Les gens se sont donnés à 100%.

Marie PARMENTIER rappelle que la direction arrête la prime et le système de rémunération individuelle, qui a été le sujet de tous les rendez-vous avec Mahrzia, ainsi qu'une organisation séparée de deux équipes. Les élus ne peuvent pas dire que la direction arrête tout.

Aline VEDOVATI demande ce qu'il en serait si la direction avait pris les bonnes décisions dès le début, lorsque les élus ont alerté.

Bruno PELLETIER répond que la direction est en train de prendre les décisions. Les équipes ont demandé ce système de rémunération individuelle, en revanche, c'est légitime, Mahrzia et Aline

étaient contre, car cela allait créer des conflits, et elles ont eu raison. La direction prend donc la décision d'arrêter.

Mireille CHANUDET était pour l'individuel, mais les changements nécessitent un accompagnement. Elle demande qui devait voir une différence entre le style et les experts. Les styles, c'est 25% de l'effectif. Cela devait donner aux clients un service en plus, et non pas diviser des équipes. Il y a la prime, mais aussi la raison pour laquelle cette équipe réalise tel chiffre, tel indicateur, et d'autres non. Il faut savoir gérer les indicateurs, entourer et aider ses équipes. Elle était pour que les gens aient un meilleur salaire.

Marie PARMENTIER a reçu 35 personnes et pas une seule personne n'a pas dit que le système de rémunération individuelle n'était pas source de tension. Elle animait l'atelier A180 ans il y a deux ans sur le système de rémunération. Elle en voit le résultat et ne peut que concéder que c'est extrêmement dommage et être en empathie avec les gens qui en souffrent, c'est pourquoi la décision a été prise de l'arrêter. C'était peut-être un bon système, mais dans leur organisation, dans leur structure, avec les équipes présentes, cela n'a pas fonctionné. Elle sait qu'un certain nombre de personnes seront déçues, mais cela ne pouvait pas continuer comme cela. De plus, le système de deux équipes séparées ne fonctionnait pas.

Mireille CHANUDET explique que, sans le système de rémunération individuelle, cela pourrait marcher. Un métier a été supprimé.

Marie PARMENTIER répond que non, c'est l'organisation qui ne fonctionne pas avec deux équipes.

Mireille CHANUDET rappelle que la polyvalence n'a jamais fonctionné. La polyvalence a été poussée par le système de rémunération. Les styles, c'était un service. C'était difficile au début. Pour être porteur d'affaires, il faut avoir un fichier, et ils commencent à en avoir un. Elle a la configuration, elle analyse et passe du temps avec les salariés. Le décroisement a permis aux personnes d'aller sur un autre secteur, mais personne ne venait aider, et c'est là que l'on appelait les styles. 30 à 40% de leur travail a été de dépanner tout le département.

Marie PARMENTIER affirme que les personnes ont abusé du système.

Mireille CHANUDET explique qu'il était demandé un panier plancher, or ce n'était pas nécessaire. Il suffisait de regarder la moyenne de son équipe et accompagner ceux qui en avaient besoin avec un plan d'action. Il suffit d'analyser. Elle l'a fait avec ses équipes. Elle n'avait pas besoin de pallier plancher. Cela a induit un stress. C'est le travail du manager de donner envie aux collaborateurs de travailler. La direction enlève un métier. Cela veut dire que le métier de style n'a rien servi pendant un an. La direction arrête du business.

Bruno PELLETIER affirme que non, les personnes qui ont été formées vont continuer ces formations, et ce sera fait pour l'intégralité des départements dans l'avenir. Le cross secteur fonctionne très peu.

Mireille CHANUDET explique avoir demandé ce chiffre. Ce qui avait du mal à fonctionner c'était d'avoir la touche achats groupés qui fait que l'on passe d'un secteur à un autre. En effet, il fallait suivre le CA avec la carte de fidélité. C'était très difficile. Il n'y a jamais eu de retour. Les managers auraient aussi dû avoir les réunions mensuelles. Les CDV ne voulaient plus aller à ces réunions, car il y avait une belle feuille, mais aucune action après.

Marie PARMENTIER rappelle que Crise-Up recommande également d'arrêter. C'est une décision difficile, mais il est peut-être temps que tout redescende et de réfléchir à d'autres choses.

Aissatou SYLLA souligne que la direction éclate l'une des seules choses du projet qui fonctionne.

Mireille CHANUDET affirme que le service client, le clienteling et les visites qualité ont fonctionné.

Bruno PELLETIER soulève deux travers pointés par les enquêtes : la rémunération individuelle et les équipes qui sont les unes contre les autres. Les problèmes des RPS à l'Homme viennent de ces deux facteurs, qui sont les plus anxiogènes.

Mireille CHANUDET affirme que, sans le système de rémunération, cela ne dérangerait pas les CDV de s'aider et travailler en polyvalence. S'il n'y a plus de style et d'expert, plus personne ne viendra aider.

Bruno PELLETIER explique que l'objectif premier, s'ils doivent déployer le projet A180 sur l'ensemble des départements, c'est d'avoir la visite qualité en tant qu'élément moteur pour faire en sorte que les CDV aient envie d'accompagner le client. La résultante du projet, c'est que les styles ont les meilleurs résultats sur les visites qualité. Cela prouve bien que les clients plébiscitent la polyvalence des CDV en les accompagnant. Si cette polyvalence n'est pas poussée, la visite qualité va redescendre comme un soufflé.

Mireille CHANUDET affirme que tout le monde va partir.

Bruno PELLETIER rappelle que les styles sont sectorisés.

Mahrzia ZOUAOUI annonce que l'inspection du travail est informée du droit d'alerte sur le département de l'Homme.

6. Nous tenons à rappeler que, bien avant le lancement du projet Ambition 180, nous avons transmis à plusieurs reprises des préconisations et alertes sur les conditions de travail, l'organisation et le quotidien des équipes. Ces remontées ont été ignorées par la Direction, qui aujourd'hui feint de découvrir des problématiques déjà dénoncées depuis longtemps. Pour nous, l'entreprise est non seulement en retard, mais aussi coupable d'un manque total d'écoute et de considération envers ses salariés et leurs représentants. Nous demandons à la Direction d'expliquer pourquoi ces alertes n'ont jamais été prises en compte et quelles garanties elle apporte pour qu'à l'avenir, nos préconisations soient enfin entendues et appliquées ?

Marie PARMENTIER demande plus de détails sur les alertes qui ont été lancées avant A180.

Aline VEDOVATI rappelle qu'il y a eu une expertise CSE. Une personne avait indiqué que cela poserait énormément de problèmes au niveau de la vente, et M. PELLETIER avait dit que cela ne se passerait pas comme ça et que cette personne ne connaissait pas la vente. Ce n'était pas son métier. Or, ce qu'elle a constaté, c'est ce qui s'est réellement passé.

Bruno PELLETIER explique que c'est un bon système, mais qui n'est pas porté par les bonnes personnes.

Aissatou SYLLA affirme que le projet a été saboté par des personnes qui n'ont pas les valeurs du Bon Marché, et la direction les a laissées faire.

Aline VEDOVATI ajoute que certains managers manquent de professionnalisme, puis elle rappelle ce qu'est réellement un bon manager : quelqu'un qui sait fédérer son équipe, s'y intéresser réellement, créer du lien et faire preuve d'écoute. Un manager n'est pas là pour aimer les gens, mais il se doit de respecter les personnes, de les considérer. Elle déplore ainsi que certains ne disent même pas bonjour et ignorent les salariés.

Marie PARMENTIER ne cautionne pas. Il y a un besoin réel de faire un bilan pour les managers et l'équipe. La direction a pris conscience d'une partie de ce qu'ont pu vivre les collaborateurs à travers les enquêtes. Certaines décisions nécessiteront un temps de digestion, mais il faut apaiser urgemment la situation. D'autres décisions viendront apaiser les choses ensuite. Ils sont au cœur de relations humaines, et c'est ce qui ressort le plus. C'est très complexe.

Mireille CHANUDET rappelle que ce n'était pas comme ça avant.

Marie PARMENTIER est tout à fait d'accord. Des choses ont été testées, mais il faut arrêter pour que la situation s'améliore.

Mahrzia ZOUAOUI déclare que des gens veulent partir, car ils en ont marre.

Marie PARMENTIER affirme qu'il est important de parler du dispositif d'écoute le plus adapté auprès des équipes, d'être vigilant et d'adresser le sujet si des mobilités sont souhaitées.

Mahrzia ZOUAOUI remercie les élus qui sont solidaires sur le fait de mener des expertises quand cela s'avère nécessaire, car ils sont conscients des risques qu'il peut y avoir pour les salariés. Elle rappelle que l'expertise du CSE a démontré qu'il y avait des RPS, cela a été intégré dans le DUERP.

Marie PARMENTIER affirme que l'on peut identifier des risques, et mettre en place des moyens de prévention ensuite. Des choses ont été mises en place et n'ont pas suffi.

Aline VEDOVATI souligne qu'il s'agissait d'un projet ambitieux, nécessitant des compétences solides et une vraie capacité à porter ce type d'enjeu. Les élus avaient pourtant alerté en amont. Elle exprime sa déception face à la décision prise par l'entreprise, estimant que le projet aurait pu réussir avec un encadrement adapté et un management cohérent à tous les niveaux.

Mahrzia ZOUAOUI ajoute que le système de rémunération individuelle a divisé les salariés, qui ont oublié le collectif, l'entraide et la cohésion d'équipe, ce qui est le plus important. Chacun souhaite avoir le maximum en l'individuel mais en oublie le reste, cela ne fonctionne pas.

Mireille CHANUDET était pour ce système, car l'individuel permet aussi de motiver, mais cela doit être fait dans de bonnes conditions. Il y a eu beaucoup de changements et il fallait donner du sens. Diviser, c'est la pire des choses.

Jean-Philippe FIORESE se demande dans quelle mesure les porteurs du projet vont assumer leur échec.

Bruno PELLETIER ne pense pas que l'on puisse dire cela.

Jean-Philippe FIORESE affirme que ce sont eux qui ont signé les newsletters.

Mireille CHANUDET ne les a plus vus à partir d'un moment. Cela a été un manque. Au début, ils entouraient les équipes.

Jean-Philippe FIORESE aimerait que la direction s'engage sur des dates précises de retour auprès des élus et des délégués syndicaux sur la suite, car les gens ont l'impression d'être abandonnés.

Bruno PELLETIER va proposer aux OS un calendrier pour négocier un nouveau système de rémunération qui devrait s'appliquer à l'ensemble du magasin.

7. Les toilettes Du -1 viennent tout juste d'être refaites et sont déjà fermées, ce qui pose beaucoup de contraintes pour les salariés. La direction pourrait-elle nous informer de ce qui se passe et quand les toilettes seront de nouveau accessibles ?

Rick DIBY explique qu'il s'agit du bouchement périodique des sanitaires, et plus précisément des pompes dont le rôle est d'évacuer les eaux usées et eaux-vannes dans les égouts. Les pompes ont été sélectionnées en fonction de la nature des eaux à évacuer. Il se trouve que des matières qui n'ont pas lieu de se retrouver dans les canalisations viennent bloquer la bonne marche des pompes, et ce, malgré un affichage informant les usagers de la conduite à tenir. De nouvelles pompes ont été sélectionnées et seront commandées prochainement.

Clément NIEUVIARTS affirme que, depuis leur mise en circulation, ces toilettes ont passé plus de temps closes qu'en usage.

Vincent GOUZOU suggère de mettre des affichages expliquant la raison de la fermeture des toilettes.

Jean-Philippe FIORESE affirme que cela fait 25 ans que c'est ainsi. Il doit donc y avoir autre chose et traiter cela. Ce n'est pas normal que ces toilettes soient fermées quasi en permanence, alors que ce sont les plus utilisées du magasin par le personnel.

Marie PARMENTIER évoque une augmentation de la fréquence de la fermeture depuis qu'elles ont été refaites.

Jean-Philippe FIORESE estime que ce n'est pas normal.

Marie PARMENTIER a compris et va creuser le sujet.

8. Nous constatons un laisser-aller de nouveau dans les toilettes du personnel du magasin : manque de savon, de papier et juste un petit filet d'eau pour se laver les mains. La direction pense peut-être que ce n'est pas utile ?

Rick DIBY lit la réponse des services généraux : « *La société de ménage a été informée de vos retours et va tout mettre en place pour qu'il n'y ait plus de rupture sur les consommables sanitaires.* » Dans la mesure du possible, en cas de rupture, les services généraux demandent à être informés directement, car ils ont l'impression de ne pas l'être.

Mahrzia ZOUAOUI les a contactés. Lorsque les prestataires de ménage interviennent, il faut toujours qu'ils vérifient s'il y a du savon.

Rick DIBY assure que le message va être passé à EuropNet.

9. Dans les toilettes du 5e étage, entre la DSI et les bureaux du CSE, les robinets sont à nouveau défectueux avec un très maigre filet d'eau qui coule sans aucune pression. Que se passe-t-il ? Quand cela sera-t-il résolu ?

Rick DIBY affirme qu'il y a eu un souci avec le supprimeur. Un nouveau est commandé, et le retour à la normale devrait se faire dès lundi prochain.

Frédéric HENNU souligne que ce n'est pas la première fois.

Grégory PICARD rapporte qu'il y a une douche qui a été installée au 142 et ils ont démonté le supprimeur du magasin 1 pour le mettre au 142.

Marie PARMENTIER l'ignorait.

10. En levant la tête au 5 rue de Babylone, sur le trottoir en allant vers la rue Velpeau, nous avons remarqué que les marquises semblaient reliées par de simples poutres en bois : est-ce temporaire ? Est-ce solide ?

Rick DIBY confirme qu'une structure temporaire de renfort a été installée en prévision de la remise en état de la marquise, et une étude est en cours actuellement. Il pense que c'est solide.

Jean-Philippe FIORESE n'est pas très rassuré.

11. Quand est-ce que la direction va enfin employer les grands moyens pour résoudre définitivement le problème d'odeur de rats crevés qui empoisonne les réserves de l'Homme, derrière Balibaris ?

Marie PARMENTIER lit la réponse : « Le problème est suffisamment complexe pour que plusieurs prestataires de l'étoile 3D en passant par les services techniques aient passé de nombreuses heures à essayer de résoudre cette problématique. En résumé, un conduit ouvert a été grillagé, puis bouché, qui était le point d'entrée des nuisibles sur la zone. Le flockage de nombreuses canalisations souillées par des déjections de rongeurs ont été enlevées. Lesdites canalisations ont été nettoyées et désinfectées. Des trappes d'accès ont été créées dans le faux plafond de Balibaris pour avoir accès aux espaces supérieurs. L'espace du faux plafond a été nettoyé et désinfecté. Depuis ces interventions, les équipes ont noté une nette amélioration avec une odeur beaucoup moins prégnante. Une réunion a eu lieu avec le service technique et les services généraux pour convenir d'une marche à suivre dans les prochains jours. Mise en place d'un absorbeur d'odeur. La décision est prise de refaire une trappe supplémentaire dans le plafond de Balibaris les prochains jours pour être certains d'avoir complètement exploré toutes les zones du plafond, car les zones d'émission de l'odeur qui reste n'ont pas encore été trouvées. »

Céline ANJEAUX a entendu que la rôtisserie de la Grande Épicerie a été installée juste au-dessus. Par conséquent, elle a suggéré de vérifier s'il n'y avait pas de la graisse dont l'odeur attirerait les rats. Ils ne savent pas si c'est la décomposition du rat qui génère cette graisse.

12. Pourquoi les toilettes du personnel du -1 sont régulièrement fermées ? Quel est le problème ?

Le point a déjà été traité.

13. Est-ce que la direction a décidé de ce qu'elle pourrait faire de cet espace au 5e étage du Magasin 1 ?

Rick DIBY explique qu'un projet est à l'étude pour créer une grande salle de réunion, qui viendrait en remplacement d'une ancienne salle de réunion du 3^e étage actuellement occupée par les salons VIC.

Aline VEDOVATI suggère d'installer une salle de pause.

Céline ANJEAUX annonce qu'il y aura une salle de pause au 3^e étage. Les gens n'ont pas besoin de grandes salles de réunion, en revanche, il y a un manque de bureaux. Il y a des embauches et il faut trouver des places pour accueillir les salariés. Elle ne peut plus proposer des bureaux décents, elle doit regrouper les gens dans des Open Spaces. Cela génère des préoccupations, avec des gens qui sont contraints de changer de bureau.

14. La direction des opérations va-t-elle prendre une décision sur les portes d'entrée des SAS qui restent bloquées en position ouverte, poussées par les clients à chaque passage ? Plusieurs problèmes se posent l'hiver : le froid s'installe plus vite en magasin et, les jours de canicule, la climatisation s'échappe vers la rue... donc une consommation d'énergie sûreté ne pourra pas fermer les rideaux à distance, car le système sera bloqué par les portes ouvertes vers l'extérieur. Pour rappel, les jours d'affluence, les agents ne peuvent pas passer leur temps à refermer les 3 portes de chaque SAS. Je rappelle qu'avant de prendre cette décision en accord avec la commission de sécurité (mais non demandée par elle), les portes se refermaient automatiquement à chaque passage.

Rick DIBY lit la réponse de la direction sûreté sécurité : « *Des rappels réguliers ont été faits par les managers sûreté aux agents THORAN sur la nécessité de bien refermer les portes. La problématique des portes restant ouvertes vers l'extérieur fera l'objet d'un point entre les différents services pour trouver une solution.* »

Grégory PICARD indique que c'est le système qui fait que la porte reste bloquée, ce n'est pas THORAN.

Rick DIBY explique qu'en attendant, les agents THORAN ont la consigne de refermer les portes.

15. Le vendredi 30 mai, en nettoyant les vitrines, comme chaque matin, ainsi que les écrans de caisses, etc., et en utilisant des chiffons bien propres, l'équipe de la papeterie a eu la stupeur de voir que la poussière était noire comme de la suie. (Voir photos). Il a été également ressenti une gêne respiratoire : gorge qui gratouille, nez qui chatouille, les mains sèches, les yeux qui picotent ! Après avoir approfondi le nettoyage, il s'avère que la quasi-totalité du rayon papeterie et un peu du rayon librairie étaient couverts d'une pellicule de poussière noire (les écrans, les tables, les produits, les vitrines, les chaises et fauteuils ou s'assoit notre chère clientèle...) La Direction a été alertée immédiatement et le sujet a bien été pris en compte, mais la Direction peut-elle apporter des réponses précises et définitives sur ce qu'il s'est passé pour arriver à un tel état de saleté ? La Direction peut-elle annoncer également au CSE quelles sont les actions qui ont été menées suite à cette alerte ?

Rick DIBY raconte que, dans la nuit du 29 au 30 mai, une entreprise est intervenue pour le changement d'une pluviale sur la zone librairie. Celle-ci a installé des protections, mais pas suffisamment pour protéger la zone.

Frédéric HENNU souligne qu'il n'y avait aucune protection. Les tables étaient noires quand ils sont arrivés sur le rayon.

Rick DIBY indique qu'à l'avenir, il y aura un protocole d'intervention qui devra être envoyé et validé au service technique avant intervention.

Céline ANJEAUX a rebondi au mail de Frédéric HENNU en demandant pourquoi les équipes du ménage n'ont pas signalé ce besoin de nettoyage en plus, et n'a eu aucune réponse.

Jean-Philippe FIORESE affirme que le sujet, ce sont les services techniques qui n'ont pas protégé cette zone.

Céline ANJEAUX confirme, mais elle voulait aussi que, lorsqu'on constate que c'est plus sale que d'habitude, on le remonte pour qu'un nettoyage complémentaire soit fait et que les équipes de vente ne soient pas obligées de le faire.

Jean-Philippe FIORESE est d'accord, mais on n'en arriverait pas là si l'on prenait les précautions nécessaires.

Frédéric HENNU rapporte qu'ils n'ont pas pu tout nettoyer et qu'ils ont retrouvé des livres avec des traces de doigt. Il ne comprend pas d'où vient cette poussière. Ce n'était pas aux salariés de nettoyer cette poussière. Toute la journée, ils ont eu des problèmes de respiration.

Marie PARMENTIER lui conseille de contacter Vidal AKITEU ou Patrice LANGLOIS.

Frédéric HENNU l'a fait. Il a envoyé un mail, mais tout le monde faisait le pont.

16. Les salariés se font de plus en plus agresser et injurier par les clients. Alcoolisés ou pas ils croient pouvoir sévir en toute impunité car pour eux au Bon Marché le client a toujours raison. En dehors des codes rouges noirs et autres vermeil le Bon Marché ne peut pas trouver des solutions pour que les salariés viennent travailler en toute tranquillité ?

Bruno PELLETIER affirme que la direction a mis en place le dispositif des codes rouges et des codes orange pour permettre au CDV qui se fait agresser d'appeler un agent de sécurité qui emmène directement le client.

Kiredewu EDJEOU estime que les clients alcoolisés ne devraient pas rentrer dans le magasin.

Aline VEDOVATI pense qu'il serait bien aussi de rappeler aux salariés le dispositif code rouge et orange pendant le brief du matin.

Bruno PELLETIER est d'accord, il faut communiquer sur un certain nombre de sujets compte tenu du turn-over naturel de l'entreprise.

Aline VEDOVATI a constaté que tous les collègues n'étaient pas informés de ce dispositif.

Kiredewu EDJEOU indique que la plupart des clients alcoolisés sont agressifs.

Bruno PELLETIER affirme que s'il est alcoolisé et qu'il n'est pas agressif, on ne peut pas le mettre dehors.

Mahrzia ZOUAOUI demande si tous les démonstrateurs sont informés du dispositif d'alerte.

Marie PARMENTIER n'en est pas sûre.

Grégory PICARD rappelle qu'il y a toujours un problème avec les téléphones fixes qui ne fonctionnent pas, et ne sont pas changés.

Aline VEDOVATI Rappelle qu'en cas de situation grave (ex. arrêt cardiaque), une réaction de panique peut pousser à utiliser instinctivement un téléphone fixe, sans penser qu'il peut être défectueux. Il est donc essentiel que ces équipements soient pleinement fonctionnels.

Bruno PELLETIER rappelle qu'il y a un service de pompiers.

Rick DIBY confirme que les téléphones fixes doivent marcher, mais les collaborateurs ont accès à tout le répertoire BM.

Marie PARMENTIER va rediffuser la fiche sur laquelle est inscrit le numéro.

18. EAS... Une nouvelle fois nous sommes amenés à poser une question sur l'utilisation des espaces d'attente sécurisés. Nous constatons que ceux-ci servent de lieu de stockage de poubelles (photos) EAS15 et 10 ou de produits. Quand ces EAS seront ils uniquement dédiés à la sécurité ?

Bruno PELLETIER affirme que, pour le palier du R+1, il est régulièrement rappelé via les responsables des ventes de ne pas encombrer les EAS. Une petite poubelle a été ajoutée afin de diminuer les déchets sauvages. Cela relève du savoir-vivre de chacun à respecter les locaux. Comme il n'y a pas de flèche dans le périmètre, une flèche sera installée prochainement afin de centraliser les déchets cartons/plastiques et permettre le respect des règles de sécurité.

Pour le palier du R+2, un rappel régulier est fait aux marques qui sont sur la T2. Une partie de l'EAS a été validée pour la réservation des réassorts de la librairie. Une flèche est également en attente pour permettre la collecte des déchets cartons plastiques. Par ailleurs, des demandes de retrait sont systématiquement adressées aux services concernés lorsqu'il y a des éléments leur appartenant. Les équipes de la manutention et du ménage aident également quotidiennement à dégager ces zones.

Vincent GOUZOU en déduit que l'EAS est transformé en lieu de stockage pour les déchets. Les flèches sont des bacs qui prennent de la place.

Rick DIBY affirme qu'il y a des déchets sauvages dans les zones.

Vincent GOUZOU souligne que l'EAS sera diminué en termes de superficie.

Bruno PELLETIER explique que ce sera validé par le service incendie.

La séance est suspendue à 13h08.

La séance reprend à 14h24.

POINTS RELATIFS AUX ATTRIBUTIONS ÉCONOMIQUES DU CSE ET À LA MARCHÉ GÉNÉRALE DE L'ENTREPRISE :

1. Approbation des procès-verbaux ordinaires du 20 mars, 17 avril et extraordinaire du 29 avril 2025

Les PV de la réunion ordinaire du 20 mars, de la réunion ordinaire du 17 avril et de la réunion extraordinaire du 29 avril 2025 sont validés à l'unanimité des personnes présentes.

2. Informations commerciales :

a) CA du Bon Marché en mai 2025

b) CA des dimanches, avec indice par rapport au budget, poids du CA de 19h à 20h, poids du CA par rapport aux autres jours de la semaine

c) Point sur les CA des dimanches de mai avec comparatif du N-1.

Bruno PELLETIER rapporte que le mois de mai est à 96% du budget et 100% du précédent. L'exposition *Tout beau tout bronzé* a lieu du 26 avril au 24 août. Le nombre de tickets est en hausse à 108%, la fréquentation est à 109%, le panier moyen est en baisse et le prix de vente moyen est en baisse également. Le premier weekend n'atteint pas ses cibles à 92% du précédent et à 93% du budget. Le 2^e weekend est aussi à 97% du précédent et à 88% du budget. Le troisième weekend a atteint ses cibles avec un 111% du précédent et un 105% du budget. Le 4^e weekend est à 112% du précédent et à 110% du budget. L'année précédente, à cette même époque, il y avait les problématiques des JO.

La mode femme est à 98% du précédent et à 97% budget. Il y a un mix de clientèle locale parisienne, qui est venue profiter des OP, et de clientèle étrangère libanaise et du Moyen-Orient, avec un nombre de tickets à 99% du précédent et un deuxième étage qui était plus faible en trafic.

Les offres privées ont réalisé un 100% du précédent et 102% du budget en mai, avec une offre généreuse.

L'accessoire luxe, est à 79% du précédent et à 77% du budget.

La mode homme est à 103% du budget et à 109% du précédent. Elle fait une belle performance poussée par les offres privées à 123 du précédent malgré le blocage du quartier. Sur la seconde de semaine, il y a un trafic majoritairement de locaux et les touristes sont principalement américains. Le pilotage des offres privées est réussi, avec un objectif d'écouler le stock. Le ferme a réalisé un 123% du précédent, et la gérance a réalisé 108% du précédent. En termes de KPIs, le nombre de tickets est à 110% du précédent, la quantité vendue est à 111% du précédent et le panier moyen est à 107% du précédent. Le prix de vente moyen est à 105% du précédent. L'indice de vente est à 101% du précédent.

Mireille CHANUDET ajoute que cela prouve qu'ils ont autant vendu d'articles hors promotion que d'articles en promotion.

Bruno PELLETIER poursuit. La performance du mois de mai rattrape le retard annuel sur l'étage du -1, avec un 99% du budget en wear to date, et un 116% du précédent.

L'accessoire Horlogerie/joaillerie est à 94% du précédent et 93% du budget. Le mois a été marqué par des jours fériés qui ont pénalisé le département, mais cela a un peu été compensé par la présence de clients internationaux. La première boutique CARTIER a ouvert ses portes ce mois-ci.

Le soulier maroquinerie est à 129% du précédent et à 113% du budget. Tous les secteurs sont en croissance à l'exception de la sneaker. Le mois de mai a été plus difficile pour l'espace maroquinerie, à 92% du précédent hors POLLEN, impacté par la palissade de chantier CARTIER et un flux client en dents de scie.

La beauté est à 100% du budget et à 104% du précédent. Le mois de mai sort sur le fil, avec deux premières semaines compliquées liées aux ponts et la grève des taxis. Malgré cela, les transactions sont en progression, à 105% du précédent et le panier est flat.

La maison est à 98% du budget et à 102% du précédent. Le nombre de tickets est en croissance à 114% du précédent. Le panier moyen est en baisse à 87% du précédent.

La lingerie est à 120% du budget et à 132% du précédent. Tous les secteurs en positif, à l'exception du chaussant.

Les événements commerciaux sont à 108% du budget et à 108% du précédent, c'est un mois dynamique avec une exposition en croissance versus n-1. Il y a une volonté de montée en puissance pour les soldes.

Mahrzia ZOUAOUI demande s'il y a des réorganisations d'espace avec d'autres produits.

Nadège CYAZINSKI affirme que le 19 juillet, ce sera sur la zone où il y a le son pour faire la supérette BM.

Bruno PELLETIER poursuit. L'enfant fait 102% du budget et 101% du précédent. Le mois se termine en positif, en dépit d'un flux client calme, souvent lié aux ponts, cumulé à la grève des taxis sur la fin de mois. Il y a une belle progression de la maternelle gérance à 121% du précédent.

Frédéric HENNU n'est pas sûr que ce soit lié à la grève des taxis. Il ne voit pas pourquoi cela impacterait un rayon et pas un autre.

Bruno PELLETIER affirme que chaque département fait son analyse.

Il y a eu la présence de touristes du Moyen-Orient en début de mois et d'Américains et Brésiliens, notamment grâce à Roland-Garros. Aux services à la clientèle, il y a 100% du précédent et 85% du budget. Les restaurants sont à 102% du précédent et à 84% du budget. Le service beauté gérance est à 108% du précédent et 100% du budget. Le barbier est à 89% du précédent et à 86% du budget. Le service divers est à 105% du précédent et à 104% du budget. Les salons sont à 60% du précédent et à 52% du budget. L'atelier Ludo créatif est à 103% du précédent et à 110% du budget. Il y a eu 13 événements dont 9 au salon. Sur les listes, il y a un CA comptable à 99% du précédent avec 54 ouvertures. La détaxe est légèrement en hausse de 2,7% versus n-1, avec un nombre de bordereaux à 19% de plus et un PM en baisse de 13,7%.

Le CA du magasin au 15 juin est à 102% du budget et 106% du précédent. La mode femme est à 108% de son budget, et à 111% du précédent. La mode homme est à 110% de son budget et à 109% du précédent. L'accessoire luxe est à 91% du précédent et 93% du budget. Le soulier/maroquinerie est à 108% du précédent et à 102% du budget. L'accessoire horlogerie/joaillerie/bijou est à 108% du précédent et à 99% du budget. La beauté est à 106% du précédent et à 98% du budget. La maison est à 100% du précédent et à 87% du budget. La lingerie

est à 128% du précédent et à 117% du budget. Les événements commerciaux sont à 108% du précédent et à 113% du budget. L'enfant est à 119% du précédent et à 117% du budget. Le service à la clientèle est à 72% du précédent et à 91% du budget.

Au cumul annuel, le magasin est à 99% du budget, à 102% du précédent. Le retard est rattrapable.

Mahrzia ZOUAOUI demande si la supérette qui va remplacer le son, est identique que Loulou à la Samaritaine.

Nadège CYAZINSKI ne sait pas, mais affirme que c'est présenté aux équipes des événements commerciaux.

3. Information sur les primes de performance de mai 2025 payées début juin 2025

Marie PARMENTIER rapporte qu'à la maison, en mai, le budget est atteint à 98% et le précédent est atteint à 102% ce qui déclenche une PP de 160 euros.

Vincent GOUZOU souligne que le département maison n'a réalisé son objectif qu'une seule fois en 5 mois. Les objectifs sont assez ambitieux. Il demande s'ils vont rester ainsi, ou s'il y aura des modifications.

Marie PARMENTIER rappelle qu'il n'y a pas de modification en cours d'année des objectifs mensuels et des budgets. L'indice était plus fort que le précédent.

Vincent GOUZOU confirme, les précédents sont toujours dépassés, mais les objectifs ne sont pas atteints.

Marie PARMENTIER indique que le contexte pourrait éclairer les résultats.

À la mode femme, le budget n'a pas été atteint au mois de mai, à 96,9% et à 98% du précédent, ce qui déclenche une PP de 130 euros.

Au soulier maroquinerie, le budget est atteint à 113,4% et le précédent est atteint à 127%, ce qui déclenche une PP à 245 euros.

À la lingerie/enfant, le budget est atteint à 113% et le précédent est atteint à 119%, ce qui déclenche une PP à 245 euros.

À la beauté, le budget est atteint à 100,3%, et le précédent est atteint à 104, ce qui déclenche une PP de 190 euros.

À l'horlogerie/joaillerie, le budget n'est pas atteint, et le précédent est à 93%, ce qui déclenche une PP de 90 euros.

Aux événements commerciaux, le budget est atteint à 108% et le précédent à 108%, ce qui déclenche une PP de 215 euros.

Kiredewu EDJEU souhaite connaître les chiffres du département mode homme.

Marie PARMENTIER va les demander au contrôle de gestion.

Nadège CIAZYNSKI indique qu'au mois de mai, le -1 est à 117% du précédent et à 110% du budget. Le département homme au total fait 109% du précédent et 103% du budget.

4. Point sur les Effectifs au mois de mai 2025

Rick DIBY affirme qu'il y avait 1001 collaborateurs en mai 2025, contre 1008 collaborateurs en avril 2025. Parmi ces 1001, il y a 966 CDI contre 972 au mois d'avril, dont 550 employés, 86 agents de maîtrise et 330 cadres.

Parmi les employés, il y a eu 4 départs de CDV, 4 départs de CRC, et un départ d'un magasinier. Il y a eu une arrivée d'un CDV, deux arrivées de CRC, dont une transformation d'un CDD en CDI, et l'arrivée d'une hôtesse de caisse.

Parmi les cadres, il y a eu le départ d'un responsable de ventes, d'un responsable de maintenance, d'un responsable de services à la clientèle, d'un directeur et d'une gestionnaire de paye. Il y a eu l'arrivée d'un RDV, d'une personne au CRM, d'un acheteur et d'une personne au e-commerce.

Jean-Philippe FIORESE souligne une baisse chez les employés. Cela ne s'équilibre pas au total, notamment aux relations clientèle.

Marie PARMENTIER déclare qu'il y a eu des ruptures de période d'essai, aussi bien du côté de l'employé que du côté de l'employeur. Deux profils débiteront début juillet et début août. La DRH va chercher des profils plus seniors, car les profils juniors n'ont pas répondu aux attentes. Deux périodes d'essai ont été validées récemment. Un point a été fait avec les managers pour identifier le turn-over, qui n'est pas normal. Les recherches sont recentrées sur des profils plus expérimentés. Il y a aussi une exigence d'acquisition rapide de tous les process et de toutes les tâches, ce qui manque chez certains profils. Ce n'est pas forcément évident de le déceler en entretien.

Mahrzia ZOUAOUI souhaite savoir si le salaire est aussi un sujet.

Marie PARMENTIER répond que son équipe fera les efforts qu'il faut, compte tenu des salaires des équipes actuelles, mais ce n'est pas forcément le sujet.

5. Point sur les TBT

Pourriez-vous nous donner le nombre de TBT pour le mois de mai 2025 ? Nombres de TBT réalisés au mois de mai 2025 au global magasin et par département ? Nombres de TBT réalisés au mois de mai 2025 au global magasin et par département et ayant généré une prime ?

Marie PARMENTIER rapporte qu'en mai, 1088 TBT ont été réalisés et 117 collaborateurs ont perçu une prime pour un montant total de 19 760 euros.

Dans le détail, au département 21, 323 TBT ont été réalisés, et soit 5730 euros de prime versée à 32 bénéficiaires.

Au département 34, 259 TBT ont été réalisés, soit 4890 euros de prime versée à 31 bénéficiaires.

Au département 35, 115 TBT ont été réalisés, soit 2340 euros de prime versée à 11 bénéficiaires.

Au département 36, 65 TBT ont été réalisés, soit 900 euros de prime versée à 6 bénéficiaires.

Au département 38, 77 TBT ont été réalisés, soit 1980 euros de prime versée à 8 bénéficiaires.

Au département 39, 145 TBT ont été réalisés, soit 2990 euros de prime versée à 16 bénéficiaires.

Au département 40, 65 TBT ont été réalisés, soit 630 euros de prime versée à 7 bénéficiaires.

Au département 50, 39 TBT ont été réalisés, soit 300 euros de prime versée à 6 bénéficiaires.

6. Point sur les paliers de l'objectif individuel à l'homme.

- **palier 1 combien de conseillers style et combien de conseillers experts l'ont atteint ?**
- **palier 2 combien de conseillers style et combien de conseillers experts l'ont atteint ?**
- **Palier 3 combien de conseillers style et combien de conseillers experts l'ont atteint ?**
- **Combien de conseillers experts et style n'ont atteint aucun palier ?**

Marie PARMENTIER déclare que 42 CDV ont touché une prime, soit 60% des équipes. 29 collaborateurs n'ont pas déclenché de palier, dont 22 experts et 7 styles. 9 styles et 33 experts ont déclenché une prime, soit un expert et un style en moins que le mois dernier. 20 CDV ont déclenché le 1^{er} palier, dont 15 experts et 5 styles, soit environ 30% des équipes. 10 CDV ont déclenché le 2^e palier, dont 2 styles et 8 experts, soit environ 15%. 12 collaborateurs ont déclenché le 3^e palier, soit 2 styles et 10 experts.

Une PP de 200 euros est déclenchée pour le département.

Aline VEDOVATI souhaite savoir s'il est possible de connaître le nombre de personnes n'ayant pas eu de prime générée par les TBT.

Bruno PELLETIER n'a pas la réponse. Tout le monde ne peut pas faire de TBT, sinon, ce sont des ventes normales.

7. Quel est le montant du RO à ce jour ? Est-il en ligne avec ce qui est prévu ?

Bruno PELLETIER donne la réponse.

8. 12 mois auparavant, nous posions cette question :

« Quand est-ce que la direction va réviser à la baisse le budget du département Luxe qui plombe durablement tout le magasin ? Si on isolait ce département de tous les autres, nous aurions une avance de CA de 3 millions d'euros sur le budget, au terme du 1^{er} semestre 2024, au lieu d'une perte de 11 millions d'euros ». Cette année, à fin mai 2025, le chiffre réalisé au Luxe affiche à nouveau un retard de 9,5 millions d'euros sur le budget prévu. Et le magasin au global est en retard de 4,2 millions. Est-ce que la direction assume toujours ce qui nous semble être une anomalie concernant les attentes de chiffre d'affaires au Luxe ?

9. Pour remonter les ventes du luxe, la direction ne devrait-elle pas repasser les BC à 8 ou 10% pour faire revenir les acheteurs qui ont fait les beaux jours des grandes marques du groupe au Bon Marché ?

Ces points sont traités conjointement.

Bruno PELLETIER lit la réponse de la direction commerciale : *« La baisse du chiffre des marques de luxe s'inscrit dans un contexte malheureusement global. Nous avons déjà posé des budgets inférieurs à ceux des autres départements dans la construction de 2025, et il s'avère que le trend se confirme à la baisse sur une année déjà en décroissance sur ces marques. Nous avons donc baissé nos prévisions dans le révisé 2 2025, qui servira de fait de base pour le prébudget 2026. Nous ne pouvons pas le baisser trop fortement, puisque l'enjeu de croissance sur les autres*

départements serait peu réaliste et pénaliserait beaucoup plus d'équipes. Il est évident que nous ne pouvons pas non plus exclure des budgets ce département qui a porté la croissance du magasin pendant plusieurs années au moment où cela nous arrange. Nous avons réalisé un travail de fond pour limiter les avantages des journées privilèges à 5% sur ces marques afin d'assainir un business historiquement réalisé par des bailleurs. Nous ne souhaitons pas annuler cet effort des années précédentes en redonnant des avantages dont nous savons qu'ils réalimenteraient ce business parallèle. »

Jean-Philippe FIORESE souligne que la position de la direction a changé sur le luxe. Il constate que le luxe est en déclin depuis deux ans et la direction attend toujours des résultats importants, alors que le luxe ne va pas remonter au niveau qu'il avait historiquement. Il y a toujours un décrochage par rapport au budget prévu, car ce dernier est démesuré. Il faut rééquilibrer tout cela, car cela pèse sur les épaules des collaborateurs à qui l'on dit que le budget n'est pas atteint, alors qu'en réalité, dans le magasin, cela va plutôt bien. Les chiffres sont très bons.

Bruno PELLETIER prend note, mais n'a pas d'éléments supplémentaires à apporter. La direction commerciale a pris en compte la baisse du CA du luxe, puisqu'elle a revu les budgets sur le révisé à 2. On ne peut pas non plus se séparer du luxe.

Jean-Philippe FIORESE souligne que la pression retombe sur les salariés. Si l'on a des attentes démesurées, on risque forcément d'avoir des déceptions.

Grégory PICARD ajoute concernant les bons cadeaux qu'en les remontant à 10%, les bailleurs reviendraient un peu.

Bruno PELLETIER affirme que l'entreprise ne va pas faire le yoyo avec un programme de fidélité.

Jean-Philippe FIORESE ajoute que, pour neutraliser le problème des bailleurs, il faut remonter les bons cadeaux, mais pas sur tout le luxe. Ce qui les intéresse beaucoup, ce sont les accessoires. Si l'on met des bons cadeaux à 10% sur l'horlogerie/joaillerie, ce serait la clientèle locale qui en bénéficierait, pas les bailleurs, et cela profiterait à ces marques.

10. Pouvez-vous nous préciser ce que gagne un client du Bon Marché lorsqu'il répond au questionnaire envoyé après son achat ? Y a-t-il une récompense ou un avantage associé à cette démarche ?

Bruno PELLETIER répond qu'il n'y a pas de récompense. Ceux qui répondent le font de façon totalement gracieuse.

Aline VEDOVATI souhaite savoir combien de personnes répondent au questionnaire et combien ne répondent pas.

Bruno PELLETIER n'a pas la réponse.

11. Dans le cadre du projet de la Maison des Collaborateurs et des demandes récurrentes de plusieurs salariés concernant la possibilité de disposer d'un espace dédié à l'habillage et au déshabillage, l'entreprise a fait le choix de ne pas ouvrir de négociation sur ce point. Peut-on connaître la position stratégique de l'entreprise sur ce sujet, alors même qu'il semble évident — au vu des textes et de la jurisprudence — que ce dossier finirait par lui être défavorable si contesté ? Est-ce une décision prise en concertation avec les autres élus ou s'agit-il d'un positionnement unilatéral de l'employeur ? Par ailleurs, rappelons qu'au regard

du Code du travail, dès lors que le port d'une tenue est imposé et que l'habillage et le déshabillage doivent se faire sur le lieu de travail, une contrepartie doit être prévue, pouvant prendre la forme d'un temps spécifique ou de jours de repos, ce qui devrait, à ce titre, faire l'objet d'une négociation collective. L'entreprise envisage-t-elle enfin d'ouvrir des discussions à ce sujet ?

Marie PARMENTIER n'est pas certaine qu'il soit demandé d'avoir un espace dédié à l'habillage et au déshabillage, mais plutôt une compensation du temps de déplacement. La direction a répondu qu'elle n'était pas d'accord sur le fond. Elle ne ferme pas complètement la porte, mais à ce stade, c'est prématuré. Au vu des textes et de la jurisprudence, l'entreprise est en toute conformité et pourrait tout à fait continuer à tenir cette position. L'entreprise a un accord temps de travail qui précise que ce temps d'habillage n'est pas considéré comme du temps de travail effectif. Aucun élément n'impose de devoir vêtir la tenue de travail dans les murs. Néanmoins, la direction a compris et entendu que c'était un sujet que les élus souhaitent voir avancer. La direction a besoin de temps, car il y aura d'autres sujets plus prégnants. La priorité sera donc donnée à certains sujets.

Aline VEDOVATI Dit suite à la question relative au temps d'habillage et de déshabillage, il est rappelé qu'en vertu de l'article L3121-3 du Code du travail, lorsqu'une tenue spécifique est imposée et que l'habillage/déshabillage doit s'effectuer sur le lieu de travail, une négociation doit être engagée sur la compensation de ce temps. Aline VEDOVATI estime donc qu'une telle négociation doit être ouverte, conformément aux obligations légales.

Kiredewu EDJEOU a déjà lancé la procédure.

Marie PARMENTIER rappelle que la direction est dans son droit.

Aline VEDOVATI souligne que cette compensation permettrait de montrer aux salariés que l'entreprise fait des efforts. L'entreprise oblige les salariés à porter une tenue, ils doivent s'habiller avant de badger et donnent donc ce temps au BM.

Marie PARMENTIER affirme que des personnes adoptent des stratégies de badgeage (fraude). Aline VEDOVATI indique que tout le monde ne doit pas en pâtir pour ces personnes.

12. Afin d'améliorer le bien-être des salariés et à l'image de ce que proposent certaines grandes entreprises, l'entreprise a-t-elle réfléchi à la possibilité de disposer de logements de vacances dans différentes régions de France pour en faire bénéficier ses salariés ?

Bruno PELLETIER répond que non, mais les CSE des grandes entreprises, oui, notamment EDF et DISNEY.

Aline VEDOVATI évoque les Galeries Lafayette qui ont plusieurs appartements en France, et les salariés ont la possibilité d'en bénéficier pour les vacances. Elle demande pourquoi la direction ne songe pas à le faire au BM.

Bruno PELLETIER explique que LBM n'a pas de logements et ne prévoit pas d'en acheter.

13. Pour chaque évènement (expos, TBM, Noël, etc.), nous produisons un grand nombre de catalogues à disposition de nos clients dans le magasin. Sachant que les catalogues sont également envoyés par courrier. Est-il bien raisonnable de continuer ce gaspillage et ce non-sens écologique ? Les réseaux sociaux (qui polluent aussi) peuvent renvoyer sur le lien.

D'autres enseignes ont stoppé la diffusion des catalogues pour éviter ce gaspillage, quand aurons-nous cette même logique alors que nous nous vantons tout le temps de l'avoir ?

Rick DIBY lit la réponse de la direction artistique et image : « Nos catalogues sont plébiscités par nos clients et deviennent des objets collector véhiculant l'image du BM et de la Grande Épicerie de Paris. Les marques qui y participent y trouvent une valeur ajoutée qualitative et singulière. Le traitement de ces derniers est imaginé en relation avec l'exposition du moment, et le client a l'impression d'emporter une partie de notre exposition chez lui. L'écoulement des catalogues est de plus en plus rapide, ce qui relève d'une forte appétence pour nos catalogues. Chaque catalogue est réalisé dans des matériaux recyclés ».

La direction commerciale complète : « Les catalogues sont de très loin la principale source de nos participations fournisseurs et un élément essentiel de la rentabilité de notre magasin. Ces participations ne pourraient, en raison de leur volume, être basculées sur d'autres supports de communication, car elles satureraient totalement les sollicitations de nos clients. Dans un contexte de business tendu pour nos fournisseurs et de remise en question de nos accords, les catalogues, de par leur rentabilité (shooting plusieurs mois en amont), constituent des supports que les marques peuvent moins tenter d'annuler en last minute, car déjà lancés en impression ».

Frédéric HENNU pense que l'on veille à gâcher le moins possible, et demande combien de catalogues finissent à la presse à papier. Il demande s'il y en a moins qu'avant.

Rick DIBY affirme que c'est calculé, mais il n'a pas les chiffres.

Clément NIEUVIARTS confirme qu'ils ont réduit l'impression depuis plusieurs années et sont passés sur du papier 100% certifié. Il y a donc de moins en moins de volume.

Aline VEDOVATI affirme que, chaque année, il manque des sacs, notamment pendant la période des fêtes.

Nadège CIAZYNSKI indique qu'il y a eu une rupture le 23 décembre. Il y a trois tailles de sacherie d'exposition, or le magasin est en exposition 10 mois sur 12. On se sert de moins en moins de la sacherie institutionnelle.

14. Suite au NAO2025, il avait été décidé d'une augmentation de la prime vacance, passant de 325 euros à 350 euros. Comment se fait-il que les salariés aient perçu seulement 325 euros sur leurs fiches de paie du mois de mai ?

Rick DIBY annonce que cela n'a pas été négocié. Les NAO ont abouti à un désaccord en 2025, et il a été précisé que l'augmentation prévue pour la prime de vacances ne serait pas appliquée en cas de désaccord. La direction appliquera les mesures indiquées dans l'article 1 à l'exclusion de la mesure relative à l'augmentation de la prime de vacances.

Josiane TRUCHET évoque les seniors.

Rick DIBY confirme, la direction s'est engagée à ouvrir une négociation sur le maintien dans l'emploi des seniors.

15. Combien de compteurs étaient encore en débit à la fin de la période d'annualisation de cette année, le 31 mai ? Et pour quel nombre d'heures chacun ?

Rick DIBY affirme qu'au total, 104 salariés sont concernés. 15 personnes sont concernées par un débit de -30 à 35 heures. 7 personnes sont concernées par un débit de -20 à -30 heures. 12 personnes sont concernées par un débit de -10 à -20 heures. 70 personnes sont concernées par un débit de -10 heures.

Il fait des rappels à chaque manager, mais il faut revoir le sujet, car 104 personnes, c'est énorme.

Frédéric HENNU rappelle que beaucoup de pointages ne sont pas effectués comme il le faudrait. Seuls 20% des RDV suivent les formations de pointage, etc. Je pense que cela s'est un peu amélioré sur le suivi des formations des managers.

Stéphanie PION souligne que, malgré les demandes des managers et des salariés pour aider à poser un CP, lorsque les salariés posent un CP, on leur prend un congé anticipé. Parfois, il reste un congé, mais, début juin, il n'y est plus. Quand le salarié pose ce jour, on lui prend un congé anticipé. Il faudrait clarifier les choses.

Rick DIBY entend. Les managers seront relancés avant le mois de mai.

Mireille CHANUDET explique qu'il faut que le manager demande à la paye de retirer les congés payés qui ont été pris.

Linda DOE BRUCE affirme que les managers ne le font pas.

Nadège CIAZYNSKI indique que le manager n'a pas la main pour le faire. Il y a un suivi de fin de période de modulation qu'il faut continuer, car c'est chaque année le même problème.

Aline VEDOVATI évoque la situation de personnes qui ont cumulé des heures et qui ont un compteur négatif alors qu'elles devraient avoir un compteur positif.

Mireille CHANUDET affirme que, dès lors que l'on fait directement ses plannings sur i-temptation, cela permet de gagner du temps et de régler des anomalies.

Vincent GOUZOU souligne que, quand quelqu'un doit des heures, il ne se passe rien.

Rick DIBY confirme. La direction ne souhaite pas sanctionner les personnes, mais limiter le fait qu'elles doivent des heures. Les équipes RH feront en sorte de suivre ce sujet de manière plus régulière avec les managers pour éviter de se retrouver dans cette situation chaque année.

Mahrzia ZOUAOUI ajoute que les heures supplémentaires disparaissent, et si l'on n'a pas fait une capture d'écran, on les perd.

Clément NIEUVIARTS affirme qu'il faut se placer sur le dimanche pour avoir le bon total d'heures sur i-temptation. Après, le manager fait une régularisation.

Mahrzia ZOUAOUI demande quand les régularisations sont faites.

Nadège CIAZYNSKI répond qu'elles sont faites tous les mois avant le 12 du mois.

16. Les salariés auront-ils accès au jardin du magasin 2 cette année ?

Rick DIBY confirme, les salariés auront accès au jardin du magasin 2. Une série d'ateliers et de visites aura lieu durant le mois du développement durable à la rentrée.

17. Question à poser au président du CSE : "Monsieur le Président" Afin de clarifier les responsabilités et obligations de chacun, je souhaite aborder la question de la confidentialité au sein du CSE, notamment dans les relations entre élus.

Pour illustrer mon propos, je prends l'exemple suivant : Lors d'un récent CSE, un élu a exposé des problématiques concernant un département spécifique, signalant des tensions managériales, sans citer de noms. Il me semble que cet élu agissait dans le cadre de son mandat et de sa liberté d'expression. Or, il semblerait qu'un autre élu ait rapporté au manager du département concerné une version plus personnelle de ces échanges, soulevé les problèmes en désignant nommément l'élú ayant soulevé les problèmes. Suite à cette divulgation d'informations, l'élú qui s'était exprimé lors du CSE a rapporté avoir ressenti une pression de la part de certains managers. Compte tenu de ce contexte, et en me référant au principe de confidentialité qui doit régner au sein du CSE (où les informations discutées ne doivent pas être divulguées sans l'accord des membres), je vous pose les questions suivantes :

- Quelles sont précisément les règles de confidentialité qui s'appliquent aux élus du personnel, en particulier vis-à-vis des autres élus et des informations traitées lors des réunions du CSE ?
- Estimez-vous qu'il soit acceptable qu'un élu cherche à nuire à un autre élu en exploitant les informations issues des discussions du CSE ?
- Considérez-vous qu'il relève du rôle d'un élu de se livrer à une délation auprès de la direction, en divulguant des informations confidentielles obtenues dans le cadre du CSE ? »

Bruno PELLETIER n'a pas connaissance de cette situation ni des élus qui seraient concernés par cette situation. Les règles posées par le Code du travail sont limitées et viennent davantage régir les relations entre les membres de la délégation du personnel au CSE et l'employeur. L'article L231563 du Code du travail précise ainsi que les membres de la délégation du personnel au CSE sont tenus au secret professionnel pour toutes les questions relatives aux procédés de fabrication ainsi qu'à une obligation de discrétion à l'égard des informations revêtant un caractère confidentiel et présentées comme telles par l'employeur au-delà de dispositions spécifiques concernant la BDES, le secret des affaires, etc. Le RI du CSE ne vient pas apporter davantage de précisions, en revanche, selon la jurisprudence constante de la Cour de cassation, un membre du CSE ne peut commettre d'abus dans l'exercice de son mandat, ni manquer à ses obligations professionnelles, telles que ses obligations de sécurité à l'égard des autres salariés, etc.

Pour répondre à la 2^e question, il relève des prérogatives mêmes d'un membre du CSE de remonter les difficultés pouvant être rencontrées au sein de l'entreprise sans qu'il ne soit entravé dans l'exercice de ses missions ni à craindre de représailles notamment de la part d'un autre élu. S'il le souhaite, l'élú concerné peut se rapprocher de la direction des ressources humaines afin que nous puissions faire le point sur sa situation et éclairer les motivations de l'intéressé.

18. Le lundi de Pentecôte demeure pour beaucoup de salariés une journée d'injustice. Ils ne comprennent pas forcément le principe de cette journée de solidarité qui a été délaissée depuis 2008 par le gouvernement, mais que le Bon Marché veut appliquer coûte que coûte. Il faut que le Bon Marché prenne à sa charge cette journée de solidarité envers les seniors et laisse enfin cette journée redevenir un jour un jour férié payé comme tous les autres jours fériés (sans aussi réclamer un jour de Rit ni de vacances aux salariés.) les salariés aussi ont besoin de solidarité.

Rick DIBY affirme que rien ne changera.

- 19. Nous avons eu des remontées de plusieurs départements indiquant qu'un certain nombre de retouches express sont malheureusement refusées. Nous ne remettons pas en cause l'efficacité de l'équipe retouche. Nous souhaitons alerter sur le manque à gagner que cela peut engendrer en termes de chiffre d'affaires, sans parler de l'image du service client. Exemple concret : un conseiller de vente prend en charge un client ; la vente se déroule. Nous proposons un pantalon et, en deuxième lieu, une parka. Le client est conquis. Le conseiller de vente effectue les retouches, puis appelle le service de retouche pour prendre les mesures. Le client est à l'aise et conquis, mais voilà que cela se complique : le client ne souhaite pas une retouche express en 1 heure, mais plutôt une retouche express avec un délai d'attente d'un jour, voire deux jours, et là, le service retouche ne peut pas assumer la charge. Le conseiller de vente explique que ce n'est pas possible. Le client ne comprend pas : parmi les avantages de la carte 24 Sèvres, le service est bien mis en avant. Le conseiller de vente a passé plus de 30 minutes, voire une heure, avec le client. Le client, très déçu, n'est plus un ambassadeur, mais un détracteur. Il ne comprend pas qu'un grand magasin comme Le Bon Marché ne puisse pas assurer ce service. Le conseiller de vente ne sait plus quoi répondre et doit faire marche arrière pour reconquérir le client. Le service retouche passe pour le méchant qui ne souhaite pas faire du business, ce qui est faux ; il n'y a juste pas assez de ressources. Quelle solution prendre ? Le système D: Rue du Pain, il y a deux ateliers de retouche. Le manager ou le CDV appelle le retoucheur extérieur et lui demande de prendre en charge le client. Le manager ou le CDV dépose la ou les pièces et règle directement le retoucheur. Pour se faire rembourser, il réalise un Cleemy. Cela n'arrive pas tous les jours, mais de plus en plus fréquemment. Nous avons aussi constaté des problèmes de mesures de retouches et des retouches que nous ne retrouvons pas. De plus en plus de retouches sont externalisées. Quelle déception de récupérer une retouche avec des défauts ou des problèmes ! Même si ce n'est pas le service retouche du Bon Marché qui a réalisé ces retouches, le client ne le sait pas, c'est toujours l'image du Bon Marché qui est en jeu. Quel plan à court terme, à moyen terme et à long terme, la direction propose-t-elle face à ce problème d'image, de fidélisation et de business ?**

Rick DIBY lit la réponse : *« Pour remettre un peu de contexte, vous trouverez ci-dessous les chiffres globaux des retouches réalisées en 2023/2024 et à date en 2025. Par exemple, sur le mois de janvier 2023, il y avait 2143 retouches, contre 2886 en janvier 2024, et 2688 en janvier 2025 ». Il y a donc eu davantage de retouches en 2024 qu'en 2023, et moins de retouches en 2025 qu'en 2024. En mai 2023, il y a eu 2248 retouches, contre 2387 en mai 2024 et 3373 retouches en mai 2025.*

Au global, en 2023, il y a eu 23 752 retouches, contre 25 237 retouches en 2024 et 12 935 retouches en 2025.

« Nous enregistrons une hausse de 6% des retouches entre 2023 et 2024, et de 12% supplémentaires en 2025 à date. Pour rappel, la croissance du magasin sur la même période a été de +1% entre 2023 et 2024 et s'élève actuellement à +2% en 2025. Cette progression confirme l'engagement constant de l'équipe et le rôle clé de l'atelier dans l'accompagnement de la dynamique commerciale du magasin. La retouche est un véritable levier business et participe pleinement à la création de valeur du magasin.

Voici à présent les chiffres concernant les retouches express » ...

Stéphanie PION souligne que les retouches express prennent 48 heures, cela coûte 15 euros. Il faut téléphoner à l'atelier pour valider les retouches express. Parfois, la charge de travail est telle que les CDV sont contraints de refuser les retouches express, et on leur fait même du chantage pour les accepter.

Rick DIBY poursuit.

« En 2023, il y avait au total 2273 retouches express, contre 2319 en 2024 et 1086 retouches express effectuées en 2025, soit +2% entre 2023 et 2024, et +17% en 2025 par rapport à 2024. Ces chiffres illustrent le rôle central de l'atelier dans le bon déroulement des ventes et la satisfaction client. Il est important de souligner que les retoucheurs font preuve d'un engagement constant et que l'atelier se mobilise chaque jour pour répondre aux demandes. Les chiffres parlent d'eux-mêmes. Toutefois, un tel niveau d'activité peut naturellement engendrer quelques tensions ou aléas. La satisfaction, qu'elle soit interne ou externe, reste notre priorité tout en tenant compte des objectifs quantitatifs. Aujourd'hui, nous ne maîtrisons pas entièrement notre flux, car près de 70% des épinglages sont réalisés en autonomie par les CDV au département homme. Ce fonctionnement permet à nos retoucheurs de limiter les allers-retours sur plusieurs étages, ce qui réduit l'attente pour les clients, mais diminue notre capacité de contrôle. En mai 2025, nous avons réalisé 3300 retouches, soit +900 par rapport à mai 2024. Le franchissement du cap des 3000 retouches constitue un record absolu pour l'atelier. Avec Raphaël, nous avons rencontré le directeur du département de l'homme le 10 juin pour identifier ensemble des pistes d'amélioration concrètes. Le sujet a également été largement abordé lors de la stratégie de marché début juin en présence de Patrice WAGNER, Elodie ABRIAL et Christine BEAUDE. Nous avons donc pleinement conscience des axes à faire progresser (efficacité, logistique, rentabilité financière, rangement, qualité, coordination des flux). Tout le monde est mobilisé sur ces sujets. Pour aller plus loin, il est essentiel de prendre en compte les contraintes structurelles de l'atelier. Nous poursuivons activement le recrutement de nouveaux talents tout en veillant à leur garantir des conditions d'accueil adaptées. L'accélération des retouches express fait également partie de nos priorités. Pour y parvenir, nous mettons en place une organisation plus fluide : amélioration de la logistique, formation à l'épinglage, meilleure implantation en surface. Autant de leviers pour permettre à nos retoucheurs de se concentrer pleinement sur leur cœur de métier. Nous portons aujourd'hui plusieurs projets concrets qui visent à fluidifier le parcours, améliorer la coordination entre les équipes et soulager la charge de travail. Ces projets impliqueront quelques ajustements dans les habitudes, mais nous sommes convaincus qu'ils apporteront rapidement plus de confort pour les équipes et une meilleure expérience client. Les prochaines semaines permettront de mettre en place ces changements. Les bénéfices seront concrets et partagés pour les retoucheurs, les vendeurs et nos clients. En attendant, pour avancer ensemble, la retouche se permet de demander aux équipes de vente une vigilance renforcée sur deux points essentiels : la pose des épingles et la création des tickets en veillant à ce que la date de rendu et les informations clients soient bien complétées. »

Il faut retenir que l'activité est en hausse au cours des dernières années, que la retouche express est un élément que l'entreprise veut développer et une organisation doit être mise en place simplifier le service retouche et la surface de vente.

Stéphanie PION affirme qu'en décembre, le service retouche a perdu sa seconde d'atelier, qui connaissait très bien son travail. Il y avait une personne en période d'essai depuis trois mois, mais elle avait une pathologie qui la rendait instable et a fait des choses qui ont mis à mal l'entente entre les équipes ainsi que l'organisation de l'atelier. Cependant, elle affirme qu'ils ont du travail de 10 à 20h, le service retouche gère toutes les retouches, sauf au niveau de l'homme, car les CDV mettent les épingles et cela aide beaucoup. Comme le flux a beaucoup augmenté, la retouche est externalisée, et parfois, les articles reviennent avec des erreurs, que les collaborateurs du service retouche doivent réparer, ce qui leur donne un travail supplémentaire. Le service retouche a

beaucoup évolué et s'est beaucoup développé et le service click représente aussi une grande partie de leur travail, avec des bonus/réparations, ainsi que des retouches extérieures et de la personnalisation. Une personne en plus ne serait pas du luxe dans ce service. La seconde d'atelier n'a toujours pas été remplacée. De plus, beaucoup de collaborateurs (cadres, démonstrateurs) viennent chercher des retouches, ne les trouvent pas et sont infects avec le personnel du service retouche. La plupart du temps, la retouche est déjà en réserve, mais les collaborateurs ne les trouvent pas, et ne s'excusent jamais d'avoir eu un comportement inadéquat avec les équipes et la manager du service retouche. Quand il s'agit d'une retouche express, ce sont aux collaborateurs de venir la chercher. Or, ils ne cherchent pas. Elle comprend que les clients sont énervés, mais il n'y a pas de punching-ball au service retouche. Le second d'atelier est indispensable. La manager va finir par craquer.

Mireille CHANUDET ressent de la part des salariés BM et des démonstrateurs que cela devient vraiment tendu.

Stéphanie PION souligne que les gens prennent sur eux et ne disent rien.

Mireille CHANUDET affirme qu'il y a trop de retouches par rapport au nombre de personnes qui réalisent les retouches. Ce n'est ni la faute du service retouche ni des CDV, mais il y a un manque de personnel face aux demandes de retouche.

Stéphanie PION affirme que les membres du service retouche ressentent la tension et cela les perturbe.

Mireille CHANUDET indique que de plus en plus de retouches sont donc faites à l'extérieur, mais elles sont mal faites. Lorsque le client vient chercher sa retouche, il réprimande le conseiller de vente. Le CDV appelle dont la retouche, mais ce n'est pas de leur faute non plus, et le client ne veut rien entendre. Des CDV sortent pour aller faire des retouches dehors, cela va trop loin.

Rick DIBY comprend qu'il faut staffer l'équipe. Le recrutement de la retouche, c'est très complexe. Les équipes de Marie PARMENTIER travaillent dessus. Cela ira mieux lorsque l'équipe sera staffée, mais cela met plus de temps que pour d'autres postes.

Mireille CHANUDET rappelle que ce problème persiste depuis longtemps. Elle demande ce qui peut être fait à court, moyen et long terme pour améliorer la situation.

Rick DIBY affirme que les DDC ont déjà pris le point, et la première chose est de rappeler aux personnes de se respecter. C'est intolérable de venir crier sur les personnes du service retouche. Le 2e élément est de staffer l'équipe avec des personnes qualifiées. Enfin, toutes les équipes sont mobilisées et les directeurs de département échangent entre eux pour trouver un système qui permette d'être plus efficace et de réduire les tensions sur le long terme.

Stéphanie PION indique qu'ils veulent faire une réserve unique.

Mahrzia ZOUAOUI rappelle que cette situation ne date pas d'hier. Les clients sont exigeants et invectivent les CDV. Si l'équipe est mieux staffée, les retouches seront impeccables.

Mireille CHANUDET ajoute qu'ils passent ainsi d'ambassadeurs à détracteurs, et c'est très difficile d'aller dans l'autre sens.

Rick DIBY l'entend. Il va remonter l'urgence de la situation.

20. Culture de la sécurité ou pas... Depuis plusieurs semaines la direction nous dit qu'elle souhaite développer une culture de la sécurité. Des formations sont dispensées et, pour autant, la théorie semble loin des pratiques actuelles, comme l'illustrent les photos jointes. On trouve du stockage de produits en hauteur voir des éléments en bois ou des étagères métalliques. Quand la direction va-t-elle réellement appliquer au sens strict une culture de la sécurité dans l'ensemble du magasin ?

Rick DIBY affirme que ce n'est pas facile d'instaurer une culture sécurité. Le service prévention a engagé plusieurs échanges avec la Supply Chain, la direction commerciale et la direction des opérations concernant le stockage en hauteur dans les réserves ainsi que les largeurs de passages. L'objectif est de limiter à 1,80m la hauteur de stockage et de garantir une largeur de circulation minimale de 80 centimètres. La Supply Chain va analyser la faisabilité de ces propositions, notamment en estimant la surface de stockage nécessaire en cas d'application de ces règles. Par ailleurs, nous avons établi des règles d'or, dont une qui est relative au rangement et à la hauteur de stockage, qui ont été communiqués aux DAV.

Nadège CIAZYNSKI affirme que la direction commerciale sensibilise régulièrement sur la culture sécurité. Il y a de nombreuses remontées de la Supply Chain ou de la CSSCT pour mener des actions au fil de l'eau. La direction commerciale a aussi des sujets avec des marques, car elle n'a pas accès à leurs réserves. Il y a un non-respect des règles. Ils ne vont pas assez en détail dans les réserves, c'est quelque chose qui sera mis en place. Il y aura également des tours plus réguliers avec les DAV. C'est un gros sujet.

Josiane TRUCHET indique que cela ne sert à rien d'avoir une demi-journée de formation sur la sécurité si rien n'est fait derrière.

Nadège CIAZYNSKI rappelle que cela ne se fait pas du jour au lendemain. Sur les 350 de réserves, la direction commerciale doit prioriser. Les étagères qui étaient en hauteur ont été enlevées sur la partie où la Supply Chain intervient.

Clément NIEUVIARTS affirme que ces réserves seront débarrassées de tout ce matériel de merchandising qui appartient soit à des marques, soit qui n'a pas été donné à la DA et à la signalétique, et ce d'ici la fin de la semaine.

Vincent GOUZOU indique qu'il y a aussi des draps, ce n'est pas du merchandising.

Clément NIEUVIARTS confirme qu'il ne faut pas mettre du stockage en hauteur, le travail en cours ne peut pas être efficace du jour au lendemain sans l'intégration de l'ensemble des parties prenantes. En six mois, on ne peut pas effacer des années de produits stockés dans tous les sens. Tout le monde voit les poubelles sur les EAS, mais personne ne prend l'initiative d'aller les jeter.

Vincent GOUZOU répond que ce n'est pas dans ses missions.

Clément NIEUVIARTS demande si c'est nécessairement à la direction Supply Chain de débarrasser des produits stockés depuis des années. Ce n'est pas le rôle de ses équipes, pourtant ils le font.

Vincent GOUZOU affirme que des produits qui n'y étaient pas auparavant ont été stockés en hauteur.

Clément NIEUVIARTS explique que ce sont des mouvements qu'ils ont faits dans le courant du mois pour rationaliser les espaces et donner plus d'espace à la librairie et la papeterie. La question

porte aussi sur le stockage en hauteur et ce ne sont pas ses équipes qui ont mis un tabouret en hauteur.

Aline VEDOVATI demande si cela a été alerté.

Clément NIEUVIARTS indique qu'il y a un plan d'action et cette réserve n'aura plus d'éléments de stockage sur le dernier niveau de stockage.

Nadège CIAZYNSKI affirme qu'il y a un arbitrage permanent. Si tout est mis à 1,80 mètre, il faudra des réserves supplémentaires.

Frédéric HENNU rappelle qu'il y a de vrais risques à stocker les produits en hauteur.

Nadège CIAZYNSKI le sait, et tout ce qui est lourd ne doit pas être stocké en hauteur. I

21. La Direction peut-elle faire un point à date sur les réflexions menées concernant l'uniforme des équipes commerciales ? Quand seront faites les prochaines commandes ? Quand sera donnée la prochaine dotation ? Pouvez-vous confirmer la valeur de la dotation chaussures (pour ceux qui ne prennent pas les sneakers du Bon Marché) ? Avez-vous d'autres informations à communiquer ?

Nadège CIAZYNSKI explique que l'idée, c'est d'avoir les livraisons pour le premier trimestre 2026 en février ou mars. La direction commerciale aimerait faire dix prototypes pour faire essayer à un CDV/un manager par département en août/septembre en couvrant toutes les tailles. En septembre/octobre, les commandes de taille seront passées. LBM passe par LVMH on stage. Les vestes seront moins formelles. Les pantalons seront plus droits. La direction commerciale a insisté sur les matières, pour qu'elles soient lavables et respirables. Un réassort de t-shirts blancs arrive mi-septembre. Ceux qui ont besoin de pantalons peuvent en faire la demande. Par ailleurs, la dotation chaussures est de 100 euros.

Aline VEDOVATI souhaite savoir quel sera le panel de tailles des nouvelles tenues.

Nadège CIAZYNSKI répond que ce sera du 32 au 58, et le reste est fait en commandes spéciales.

Stéphanie PION remercie Nadège d'avoir pris le point des uniformes à bras le corps.

Frédéric HENNU demande si l'idée d'avoir une tenue d'été et une tenue d'hiver est conservée.

Nadège CIAZYNSKI répond que non, ce n'est pas possible en termes de cout.

Christine OTCHOUMOU demande s'il y aura de nouvelles baskets.

Nadège CIAZYNSKI indique que non, il faut écouler les stocks.

22. La Direction peut-elle réexpliquer le barème de calcul des visites qualité ? En utilisant des exemples précis de calculs ?

Rick DIBY donne la méthode de calculs : il est demandé au client « *en vous basant sur votre expérience avec le conseiller, recommanderiez-vous cet espace, cette marque à un collègue ou un ami ?* ». Le client évaluateur a 5 options de réponse possibles. En fonction de sa réponse, il est identifié par un profil : ambassadeur, préconisateur, non impressionné, déçu, détracteur. Ensuite, l'indice est calculé en soustrayant le pourcentage d'ambassadeurs par le pourcentage de

détracteurs. C'est ainsi qu'est obtenu l'indice de recommandation, et c'est avec cet indice de recommandation que sont faits les pourcentages.

Frédéric HENNU rapporte qu'à la papeterie, ils ont eu 3 ambassadeurs, à 87%. Ils n'ont pas de détracteurs et ils ont des non impressionnés. Pourtant, ils ont une note à 32%.

Nadège CIAZYNSKI pense que les 87%, c'est la note du questionnaire, qui n'a rien à voir avec l'indice de recommandation.

23. Il y a des réunions mensuelles avec le personnel de démonstration au sein du département Maison. Est-ce que ces réunions ont lieu également dans les autres départements ? De quoi y parle-t-on ?

Rick DIBY lit la réponse de la maison : « *Nous sommes très heureux d'avoir initié cela avec l'équipe de démonstration. Nous nous sommes inspirés du département beauté, qui le pratique depuis longtemps. Lors de ces réunions, nous échangeons sur l'actualité du magasin, du département, des nouvelles marques, des formations, des visites qualité. Nous faisons des rappels sur les badgeages ou les groomings si besoin est. Il y a des réflexions sur l'expérience client. En général, un PowerPoint est présenté et animé par les responsables de vente. Nous avons de très bons retours de la démonstration là-dessus.* »

Frédéric HENNU estime que c'est une très bonne idée.

Nadège CIAZYNSKI ajoute que beaucoup de démonstrateurs ne sortent pas de leur périmètre. Dans certains secteurs, ils sont déjà engagés et il y a déjà des réunions entre les salariés BM et les démonstrateurs. Ces pratiques s'élargissent. Cependant, le format et la fréquence changent en fonction des actualités. Les événements commerciaux, par exemple, le font à chaque exposition.

Rick DIBY donne le détail par département. À la mode femme, les RDV animent leur marque individuellement et font des réunions lorsqu'il y a des projets importants à partager. À la mode homme, ce sont des réunions mensuelles avec les démonstrateurs. À l'horlogerie/joaillerie, il y a des réunions mensuelles animées par les RDV pour les directeurs des boutiques uniquement. Le bijou fait des réunions avec les démonstrateurs et les salariés BM tous les deux mois. La maroquinerie fait une réunion mensuelle animée par les RDV sur plusieurs sessions avec toute la population démonstration. Au soulier, c'est en cours de réalisation avec les RDV avec les best practices de la maroquinerie. L'accessoire luxe fait des réunions mensuelles avec les directeurs de toutes les boutiques de luxe. Aux événements commerciaux, il n'y a pas de réunions mensuelles communes avec les démonstrateurs. Pour les marques permanentes, il y a un point mensuel avec la responsable de la marque. Pour les marques d'exposition commune, il y a une réunion de lancement commune le vendredi précédant l'ouverture de l'exposition. La beauté le fait toutes les semaines avec les démonstrateurs.

Nadège CIAZYNSKI ajoute que l'objectif pour la maison est de le faire mensuellement.

24. Des zones commerciales sont parfois fermées en pleine journée pour interventions techniques (exemple : mode femme 2e étage coté Bac ou Zone expo Johanna Ortiz trémie 2). Pourquoi ces interventions ne peuvent se faire hors amplitude d'ouverture du magasin ? Les salariés de démonstrations, gérances ou BM se trouvent au chômage technique momentanément et sans être prévenu apparemment ! Qu'en dit la Direction ?

Rick DIBY affirme qu'il a été assez surpris, car cela n'arrive pas, sauf lors de l'incident avec les verrières. S'il s'agit de la période des orages où les verrières ont dû être sécurisées, il y a eu des interventions en journée sur la mode femme et avant l'ouverture au Soulier. Les zones fermées l'ont été pour la sécurisation et réparation des verrières suite aux orages et à la grêle. La trémie 2 a été fermée le 28 mai suite à une fuite. Le directeur de département de permanence a transmis l'information et après appel des services techniques, la trémie a réouvert. Il n'y a pas eu d'autres fermetures de zones commerciales, c'était ponctuel.

25. Quelle est la fréquence de nettoyage des parquets du magasin ? Les parquets sont-ils lavés ? cirés ? vitrifiés ?

Rick DIBY répond que les parquets du magasin sont lavés avec l'autolaveuse trois fois par semaine de 6h à 9h.

Maria LEJEUNE affirme que non, ce n'est pas lavé.

Rick DIBY poursuit. Ils sont aspirés si besoin tous les jours. Les parquets sont vernis mats. Depuis trois ans, les services techniques en collaboration avec le commerce suivent un planning de réfection des parquets. Il ne faut pas confondre saleté et parquet noirci en profondeur du fait des rayures qui nécessitent un ponçage ou un remplacement.

Maria LEJEUNE va faire des photos. Ce n'est pas nettoyé.

Aline VEDOVATI confirme que cette machine est passée sur le marbre au département mode homme, mais au niveau du parquet-Toutefois, des traces de saleté persistent dans l'ensemble des cabines. Il est souligné que le personnel de ménage ne dispose pas du temps nécessaire pour assurer un nettoyage suffisant. Il appartient donc à l'entreprise de prendre les décisions nécessaires afin de garantir un environnement de travail propre et conforme aux exigences d'hygiène.

Frédéric HENNU ajoute qu'un magasin comme LBM devrait être irréprochable.

Maria LEJEUNE indique que les clients commencent à s'en rendre compte, et elle a alerté plusieurs fois sur les problèmes de nettoyage.

Rick DIBY pense qu'il y a peut-être un sujet de fond sur le cahier des charges qui est mal dimensionné avec le prestataire.

Jean-Philippe FIORESE indique que c'est encore une question d'économies de fonctionnement pour respecter le RO.

Rick DIBY répond que non, cela n'a rien à voir. Il faudrait peut-être plus de personnels.

Linda DOE BRUCE rapporte que les cabines d'essayage au patio sont sales.

Rick DIBY rappelle qu'il faut remonter via Mission Touch.

Perrine VOUTILA évoque des tiroirs qui tiennent avec des bouts de scotch à la maroquinerie et cela a été remonté il y a trois mois via Mission Touch, mais rien n'a été fait.

Clément NIEUVIARTS explique que certaines demandes sont traitées rapidement selon les équipes. Certaines demandes, en revanche, peuvent prendre énormément de temps à être traitées.

Jean-Philippe FIORESE

26. Pourquoi les rendez-vous Café avec le Codir n'ont lieu que les jeudis ? La Direction ne pense-t-elle pas qu'ainsi elle ne touche pas autant de personnes qu'elle ne pourrait ? Après une petite enquête il s'avère que les salariés ne travaillant pas le jeudi ou travaillant que le jeudi après-midi ne participent jamais à ces rendez-vous... La Direction ne pourrait-elle pas diversifier les jours de ces rendez-vous matinaux ?

Bruno PELLETIER lit la réponse de la direction : *« Ces moments d'échanges informels entre les collaborateurs et les membres du COMEX ont lieu une fois par mois le mardi ou le jeudi matin. Ce choix de jour n'est pas figé au jeudi exclusivement. Ces deux journées ont été choisies afin de maximiser les opportunités de rencontre. Ce choix répond également à une volonté de la direction d'identifier un rituel identifiable et régulier qui s'inscrive dans les habitudes des équipes. L'objectif est de proposer un format stable, convivial et accessible pour favoriser la proximité, l'écoute et le dialogue. Nous restons bien entendu à l'écoute des retours des collaborateurs et nous pourrions envisager des ajustements si cela permet de favoriser une participation plus large. De plus, nous nous adaptons également aux emplois du temps des COMEX et à la disponibilité des lieux. »*

27. Le mois dernier nous avons évoqué l'augmentation des tâches de personnalisation à la papeterie. La Direction nous disait que plus de tâches n'avaient rien à voir avec une quelconque augmentation de salaire. La Direction pourrait-elle cependant admettre que ces tâches manuelles n'ont rien à voir avec le métier de conseiller de vente et ne pourrait-elle pas au moins faire valoir ce savoir-faire acquis par les conseillers de vente ? Les conseillers ne seraient-ils pas plus qualifiés de ce fait ?

Bruno PELLETIER rappelle que c'est une évolution naturelle du métier de conseiller de vente que de faire de la personnalisation.

Frédéric HENNU n'est pas d'accord.

Bruno PELLETIER explique que c'est comme l'utilisation du téléphone portable, qui a été une évolution du métier de CDV. Le clienteling est également une évolution du métier de CDV. Demain, il y aura peut-être d'autres innovations qui feront évoluer ce métier.

Frédéric HENNU souligne que toutes les tâches qu'ils effectuent en plus ne sont pas reconnues. Une nouvelle machine est encore arrivée, les CDV seront formés pour l'utiliser, et ils devront encore faire patienter le client et lui faire croire qu'ils savent très bien le faire alors qu'ils ne sont pas encore opérationnels sur la machine. C'est infernal. Cela va multiplier les situations d'agressions de la part des clients. Du matin au soir, ils font au moins 5 ou 6 métiers : manutentionnaires, vendeurs, caissiers, merchandiseur, graveur de stylo, graveur de carnet, emballage cadeau, ménage. Ils ont de nombreuses cordes à leur arc. Ce n'est pas négatif d'acquérir autant de compétences et de diversifier son travail, mais ce n'est absolument pas reconnu.

Aline VEDOVATI Confirme qu'il s'agit d'une spécialité supplémentaire, qui doit être rémunérée en tant que telle. Elle rappelle que l'ensemble des tâches de personnalisation réalisées à la papeterie relèvent de compétences spécifiques, précises et pointilleuses. Ces missions

exigent une rigueur particulière et ne peuvent pas être confiées à n'importe qui : elles nécessitent un réel savoir-faire.

Jean-Philippe FIORESE demande comment s'est passé la restitution avec les équipes de l'Homme.

Bruno PELLETIER rapporte que les personnes les plus affectées sont les styles, qui ont l'impression d'être les plus impactées par l'arrêt du test.

Marie PARMENTIER ajoute qu'il y a eu des questions pragmatiques sur les TBT, la PP. Il y avait un peu de déception.

Mireille CHANUDET indique que les experts sont aussi touchés. Il y a plein de choses qui ressortent.

Bruno PELLETIER leur a expliqué que le projet ne s'arrête pas, il a vocation à évoluer différemment et qu'un calendrier sera fixé avec les organisations syndicales pour construire l'avenir global magasin.

Mireille CHANUDET confirme, mais il y a aussi l'aspect humain. Ils se sont passé des choses qui n'auraient pas dû se passer. Il faut le digérer et avancer.

Jean-Philippe FIORESE demande si les objectifs de chiffre d'affaires seront revus à la baisse à partir de juillet.

Bruno PELLETIER indique que non, car il y aura le même effectif.

Jean-Philippe FIORESE rappelle que la motivation ne sera plus là, car ils perdent 300 euros.

Bruno PELLETIER précise que l'objectif de chiffre d'affaires est fait par rapport au volume d'achats qui a été fait aussi.

Jean-Philippe FIORESE affirme que Patrice WAGNER doit être déçu que le projet n'arrive pas à son terme, pour autant, les objectifs de chiffre d'affaires avaient été construits pour l'année 2025 jusqu'au 31 décembre en incluant ce projet. Il faut donc s'attendre à un décrochage du chiffre d'affaires. C'est inquiétant.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 17 heures et 27 minutes.



La secrétaire du CSE