

Réunion du Comité Social et Économique

LE 24 JUILLET 2025

Procès-Verbal

Étaient présents :

Direction :

Bruno PELLETIER	DRH
Marie PARMENTIER	RRH
Rick DIBY	RRH

Membres titulaires :

Aline VEDOVATI	CGT
Mirelle CHANUDET	CGT
Perrine VOUCILA	CGT
Nicolas RIBEIRO	CGT
Frédéric HENNU	UNSA
Kiredewu EDJEOU	UNSA
Maria LEJEUNE	CFTC
Stéphanie PION	CFDT
Jean-Philippe FIORESE	CFDT
Laurent FLAHAUT	CFE-CGC

Membres Suppléants :

Magali DUPONT	CFDT
Mélanie LACROIX	CFDT
Karine DIEVIART	CFTC

Représentants syndicaux :

Grégory PICARD	CFDT
Christine OTCHOUMOU	UNSA
Nacim ABDENOURI	CFTC

Invités :

Thomas VERNIER

ORDRE DU JOUR

POINT RELATIF A LA SANTE SECURITE ET CONDITIONS DE TRAVAIL :

1. Information - Consultation sur une évolution du dispositif de vidéo surveillance (intervention Thomas Vernier)
2. Retour sur l'origine de l'incident technique début mai (intervention Thomas Vernier)
3. Réponse de la Direction à la délibération du CSE du 19 juin 2025
4. Nous demandons en tant qu'élus du CSE les procès-verbaux des enquêtes CSSCT menées sur le harcèlement avéré d'un salarié. Quand pourra-t-on avoir ce document comme déjà demandé en CSE de juin ?
5. Nous attendons toujours la restitution en détail de l'enquête Crise-up et les actions à court et moyen termes ?
6. Lors du CSE de juin 2025, il avait été évoqué que l'entreprise envisageait de revoir le contrat avec la société de ménage afin d'augmenter le nombre d'heures d'intervention sur le site. Pouvez-vous nous préciser où en est ce projet ?

Par ailleurs, nous souhaitons attirer l'attention de la Direction sur la dégradation croissante de l'état de propreté du magasin, que ce soit dans les locaux du personnel, les toilettes salariés et clients, ainsi que dans les espaces de vente.

Face à cette situation, quelles actions concrètes l'entreprise envisage-t-elle de mettre en place et selon quel calendrier ?

Il existe un déséquilibre entre le nombre de personnes utilisant les toilettes, surtout pendant les périodes de forte affluence, et la fréquence de nettoyage. Ce ratio insuffisant impacte directement l'hygiène et le confort de tous. Ensuite, la présence de moquettes dans l'ensemble du magasin pose problème, car elles ne sont pas nettoyées régulièrement, ce qui nuit à l'hygiène générale.

De même, les toilettes et les réserves ne semblent pas entretenues de façon adéquate, ce qui constitue un problème récurrent. Pour mieux comprendre la situation et envisager des solutions, il serait très utile de pouvoir échanger avec la personne responsable de l'entretien, afin qu'elle puisse nous expliquer l'organisation actuelle, les difficultés rencontrées et les pistes d'amélioration possibles. Que répond la direction ?

7. Face aux demandes via les tracts distribués concernant la saleté au magasin, nous constatons que rien n'a été fait.

Les couloirs sont toujours aussi sales. Et les toilettes destinées aux clients ? Une véritable honte. Voilà l'image que nous donnons de notre pays aux touristes étrangers. Les Français sont sales. C'est notre réputation. Le BM le confirme. Il faudrait peut-être se réveiller ?

8. 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 ?

9. Conformément à l'obligation d'information et de consultation du CSE en cas de projet important impactant l'organisation et les conditions de travail des salariés, pouvez-vous nous indiquer si l'entreprise envisage, à court ou moyen terme, une fusion ou une

réorganisation impliquant le Bon Marché et Samaritaine ? Si oui, à quelle échéance et selon quelles modalités ? Si non, pouvez-vous nous confirmer qu'aucun projet de ce type n'est actuellement à l'étude ?

- 10. Suite à l'article paru dans Mediapart dans lequel beaucoup d'informations (montant des TBT, des paliers, montant global des primes TBT versées, souffrance des salariés. Management brutal etc.) ont été données, la direction compte-t-elle opposer un démenti ou faire un droit de réponse à Mediapart ?**
- 11. Suite à l'article paru dans Médiapart, qui étaye la récente enquête pour harcèlement menée au sein du rayon meuble/luminaire, nous demandons à la direction de réévaluer sa décision de « ne rien faire » malgré la réalité des faits.**

Nous demandons que la manager en question soit changée de poste dans les plus brefs délais, afin de protéger les salariés. Lors d'un CSE, la direction reconnaissait que la confiance des salariés ne reviendrait pas, que cette nouvelle chance ne servirait à rien: force est de constater que certains cadres échappent aux sanctions alors qu'un simple employé est licencié ! Que compte faire la direction ?

- 12. Par cette même voie de presse, nous apprenons que le Bon Marché a été condamné pour le licenciement d'une élue protégée en 2024. Une élue a donc été licenciée sans que le CSE ne soit au courant ? Pouvons-nous avoir des informations dessus ?**
- 13. Des scandales, révélations et mauvaises nouvelles s'accumulent pour la maison mère LVMH : condamnation de Loro Piana pour exploitation de salariés immigrés, caméras espionnes dissimulées dans les détecteurs de fumées à la Samaritaine (condamnation également), harcèlement sexuel et management toxique et menaces pour Moët Hennessy, brutalité managériale au Bon Marché, actions en perdition, chute de du PDG dans le classement des grandes fortunes (ça va il a encore un peu de thunes...). Tous ses événements ne nous porteront-ils pas préjudice bientôt au Bon Marché ?**

Devrions-nous avoir des craintes sur nos emplois ? Être vendus (Le Bon Marché bien entendu) pour renflouer le PDG ?

- 14. La direction peut-elle nous dire quand auront lieu les travaux à la caisse principale, concernant la fissure au-dessus de la porte sécurisée (voir photo). Il y a un risque pour le personnel présent, de plus la porte s'ouvre avec une grande difficulté, elle restera bientôt bloquée. De plus, pourquoi les salariés de la caisse principale n'ont jamais eu une climatisation digne de ce nom ? faut-il garder l'argent au chaud, pendant que les salariés souffrent de la chaleur intense dans cette pièce ?**
- 15. Lorsque des salariés employés par une entreprise extérieure travaillant dans les locaux du Bon Marché signalent une situation de souffrance au travail, quelle est la part de responsabilité du Bon Marché dans la prise en charge et le suivi de cette situation, au regard de son rôle de donneur d'ordre et de garant des conditions de travail sur site ?**
- 16. Quelles raisons motivent l'entreprise à ne pas transmettre à nouveau aux élus le document présenté par l'infirmière au dernier CSE et à tenter de masquer la situation de mal-être signalée par plusieurs salariés ?**
- 17. Face aux risques pour la santé des salariés en période de canicule, nous demandons la mise en place systématique de mesures de protection : fourniture d'eau, installation de**

ventilateurs et augmentation du nombre de pauses, Quelles dispositions la direction compte-t-elle prendre concrètement lors des prochaines alertes canicule ?

18. Lors de la journée du mercredi 2 juillet, un pic de température de 32°C a été relevé en fin de matinée à Bagneux. Les salariés de la réception ont été particulièrement exposés à ces conditions de forte chaleur, d'autant plus que la température à l'intérieur de l'entrepôt, sous la toiture en tôle, était nettement plus élevée que celle relevée à l'extérieur. Cette situation présente des risques importants pour la santé et la sécurité des salariés. Conformément à l'article L4121-1 du Code du travail, l'employeur a l'obligation de prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. Dans ce cadre, quelles mesures immédiates et complémentaires la direction envisage-t-elle de mettre en place pour améliorer les conditions de travail des salariés de la réception en période de fortes chaleurs ?

19. Lors de la coupure électrique du 26 juin dernier, le magasin 3 s'est retrouvé dans le noir pendant 2h alors qu'il y avait des collaborateurs qui travaillaient dans les sous-sols.

Pourquoi cela a été aussi long pour remettre l'électricité ? Les salariés travaillant dans les sous-sols sont-ils moins importants aux yeux de la direction ?

Que pense la direction du fait que lors de cette coupure d'électricité il ait été demandé à des salariés de continuer à travailler dans le noir voire à l'aide de lampe torche ? Cela fait-il partie d'un nouveau mode de management ? Ce type de comportement est pour notre part inacceptable et on se demande comment quelqu'un peut avoir de telles idées !!!

20. Suite aux travaux de rénovation et de construction des nouvelles réserves, nous constatons que les climatiseurs installés dans ces espaces ne fonctionnent pas.

Pouvez-vous nous indiquer s'il s'agit d'un problème de branchement ou d'installation, et dans quel délai une vérification technique sera réalisée pour remettre ces équipements en service ?

Par ailleurs, compte tenu des fortes chaleurs actuelles et de l'absence de ventilation ou de climatisation dans les réserves situées au 2e sous-sol, quelles mesures immédiates la direction prévoit-elle de mettre en place pour garantir la santé et la sécurité des salariés qui y travaillent, notamment en installant des dispositifs de ventilation provisoires si nécessaire ?

Enfin, alors que des dispositifs de confort thermique sont disponibles pour la direction et les bureaux de la direction, quelles dispositions la direction entend-elle prendre pour assurer un traitement équitable et garantir des conditions de travail acceptables pour l'ensemble des salariés, notamment ceux occupant des postes dans les réserves ?

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

1. Approbation des procès-verbaux des CSE ordinaires des 22 mai et 19 juin 2025.

2. Informations commerciales :

CA du Bon Marché en juin 2025 ;

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.

Point sur les CA des dimanches de juin avec comparatif du N-1.

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

4. Point sur les Effectifs au mois de juin 2025

5. Point sur les TBT :

Pourriez-vous nous donner le nombre de TBT pour le mois de juin 2025 ?

Nombres de TBT réalisés au mois de juin 2025 au global magasin et par département ?

Nombres de TBT réalisés au mois de juin 2025 au global magasin et par département et Par ailleurs, pourriez-vous nous indiquer, département par département, le nombre de personnes ayant obtenu 1 TBT qui n'a pas généré de prime ?

- Combien de personnes, par département, ont obtenu 2 TBT sans que cela ne génère de prime ?
- Combien de personnes, par département, ont obtenu 3 TBT sans que cela ne génère de prime ?
- Enfin, combien de personnes, par département, n'ont obtenu aucun TBT ?

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. Dans le cadre de la fin du test du projet Ambition 180, nous aimerais que la direction laisse la possibilité aux salariés de pouvoir faire les 4 packs week-ends (au lieu de 3 pour les 35h) s'ils le souhaitent et qu'une disposition au volontariat soit mise en place à cet effet.

8. La direction peut-elle nous éclairer sur le départ d'un cadre du département Marketing ? En effet, cela fait plus d'un mois que ses collègues ne l'avaient plus vu. Ils pensaient qu'il était parti en vacances, mais ses vacances ont duré plus de cinq semaines. Aujourd'hui, ce cadre fait-il encore partie des effectifs ? Ensuite : un nouveau cadre, au département Enfant, est en arrêt de maladie pour... ???? C'est le deuxième. Que devons-nous comprendre ? Un jour, on est bon, un autre jour, aux yeux de notre hiérarchie, on l'est moins. Un cadre peut tout à fait entendre la remise en question de ses résultats si on lui explique. Mais si la performance est toujours là et que cette mise à l'écart est en réalité due au "je n'aime pas cette personne, je ne la souhaite plus dans mon équipe", comment se positionne l'entreprise ? Troisième situation : nous avons un cadre qui fait toujours partie des effectifs de son département, mais qui est en arrêt depuis plus de six mois, au département Homme. Que se passe-t-il ? Connaissez-vous l'état psychologique de ce cadre ? Monsieur le président du CSE : nous n'avons aucun plaisir à écrire toutes ces demandes, mais ce qui arrive à ces collègues peut arriver à tous. Un cadre a peut-être le droit de parler de ces choses-là, mais ne le fait pas. Pourquoi ? Alors nous portons leur voix et nous n'oublions personne.

9. Ou en est-on de l'objectif de 50% de salariés contraints de subir le bourrage de crâne

« Ayatollah du Green » pour l'enveloppe d'intéressement ?

10. La direction a-t-elle pris position sur ce que l'on doit dire à un client qui se plaint de trouver un autre client en train faire sa prière en pleine surface de vente ? Et aussi ce que l'on doit faire et dire concernant le client en train de prier ?

Extrait du règlement intérieur : « *Plus largement, aucune incivilité ou comportement inapproprié à l'égard de notre personnel ne sera toléré. Il est interdit d'entreprendre toute*

action portant atteinte au bon fonctionnement des Magasins et notamment de se livrer à des courses, bousculades, glissades ou escalades ; d'exercer ses pratiques religieuses. On sait tous que le règlement peut changer en fonction du client au Bon Marché, nous avons besoin d'une consigne claire et précise pour tous les services sur ce sujet sensible qui peut créer des discordes.

11. Nous avons remarqué depuis un certain moment que beaucoup d'enfants de managers ou assistants manager étaient embauchés pour consolider les équipes (nous ne parlons là pas des stagiaires). C'est une bonne chose | Cependant, c'est beaucoup moins professionnel et objectif quand ces enfants se retrouvent sous les ordres directs de leurs parents, comme sur le secteur de la maison ! Nous demandons à la direction que ces « enfants de » ne soient pas sous les ordres directs de leurs parents : qu'en pense-t-elle ?

12. Y a-t-il eu des recrutements au service retouche ? Cela devient urgent.

De plus il y a eu récemment un client qui a été très agressif.

13. Babel

La direction avait évoqué la possibilité pour les salariés d'assister au spectacle en avant-première comme ce fut le cas pour les précédents spectacles. Cela est-il toujours prévu ? Si oui quand et sous quelle forme les salariés pourront ils s'inscrire ?

14. Supply Chain

La direction pourrait-elle nous expliquer pourquoi dans le département Supply Chain, lorsqu'un salarié part en congé, on lui demande de laisser son matériel informatique (PC, iPhone) ainsi que ses codes de connexion pour que ce matériel soit utilisé par la personne qui remplace cette personne durant ses congés ? Cela est-il conforme au code d'utilisation préconisé par le groupe LVMH ?

15. La direction pourrait-elle nous confirmer que les stockistes du département ont régulièrement des RVI avec leur manager ? Si oui à quel rythme ? Ce rituel managérial est-il bien réalisé avec l'ensemble de l'équipe des stockistes ?

16. La direction pourrait-elle nous dire si l'ensemble des équipes de la Logistique présente au magasin ont été formées à l'outil WMS ? Et si non pourquoi n'est-ce pas encore le cas ?

17. Stockage bagages

Lors du précédent CSE nous avons évoqué la problématique du stockage de produits en hauteur. Nous souhaiterions ce mois-ci savoir pourquoi des produits volumineux tels que des bagages sont stockés à plus de 1,80m de hauteur ?

On imagine aisément la difficulté pour les équipes de se saisir de ces produits et les risques de chutes inhérents à cela.

Quand la direction va-t-elle trouver une solution pour le stockage de ces produits ?

18. La direction pourrait-elle faire une enquête concernant Bagneux et les livraisons destinées au département de l'Enfant ? Les réserves sont à moitié vides, les

Commandes arrivent au compte-gouttes. Comment voulez-vous que ce département fasse son objectif ?

19. Pourquoi ne pas fermer les bureaux le week-end ?

Les samedis et surtout les dimanches, des salariés du BM et des démonstrateurs ont pris l'habitude de manger dans ces bureaux, salles de réunions et autres. Bien sûr, c'est plus tranquille que les salles de pause. Ils peuvent mettre les pieds sur la table, écouter de la musique et disperser les restes de nourriture sans nettoyer après leur départ. On s'étonne qu'il y ait des souris. Il serait bien que la direction fasse son devoir car ce n'est pas la première fois que ce sujet est traité au CSE.

20. La Direction s'est-elle rendu compte que la playlist actuellement diffusée au magasin pour Tout beau tout bronzé est quasiment la même que l'an dernier pour l'expo Tous Fadas ? Yves Montand, France Gall, Françoise Hardy, Isabelle Aubret etc. (5 ou 6 fois par jours) c'est bien mais ce n'est plus très frais, plus très beaux et plus très bronzés ! Pour être sérieux, la Direction pourrait-elle changer d'inspiration ou aurons-nous encore le droit à cette playlist pour Rock & Drôle ??

21. La Direction a-t-elle bien pris en compte l'absence de la gérance Ex-Libris à la Maison depuis le début d'année ? Les objectifs BM pour Gérances Loisirs au département 21 sont farfelus !

22. La Direction peut-elle nous dire ce qu'il s'est passé avec e Temptation / m Temptation début juillet ? Est-ce que tous les compteurs ont été régularisés ??

23. Le plastique ce n'est pas toujours fantastique ! Les pochettes en plastique utilisées pour les fonds de caisses sont triées et recyclées, mais la Direction sait-elle que sur les bacs bleus ou gris arrivant de Bagneux et contenant de la marchandise, sont collées des pochettes plastiques contenant les bons de livraison pour contrôle ? Ces pochettes sont-elles triées pour recyclage ? Des pochettes plastique de ce genre, il en arrive des centaines, voire des milliers toutes les semaines au magasin.

24. La Direction peut-elle nous dire si elle avance concernant un éventuel changement de prestataire pour la gestion des portes de réserves sécurisées ? Le prestataire refuse-t-il toujours la Maintenance et le SAV de ces outils ? Ce qui est sûr c'est qu'il y a toujours autant de problèmes.

25. Nous aimerais que la direction prenne un engagement ferme pour nous verser la prime Macron fin septembre ou fin octobre (au choix). Ça motivera les salariés pour le dernier trimestre qui risque d'être dur.

La séance commence à 10h01.

POINT RELATIF A LA SANTE SECURITE ET CONDITIONS DE TRAVAIL :

1. Information - Consultation sur une évolution du dispositif de vidéo surveillance (intervention Thomas Vernier)

Thomas VERNIER évoque la mise en place d'une nouvelle caméra au sous-sol -1. À la rue Velpeau, il y a deux monte-charges qui fonctionnent et ont vocation à emmener toute la marchandise au -1 et -2. L'idée, c'est d'ajouter des caméras dans la zone monte-charges -1, car c'est là que la marchandise arrive et que l'on voit l'ensemble des personnes passer. Il y aura donc 3 caméras au sous-sol -1. Elles sont au niveau des nouvelles réserves du -1. Elles sont orientées dans le sens des rayonnages pour que l'on puisse voir si des personnes viennent voler de la marchandise.

Mahrzia ZOUAOUI demande à quelle réserve de marque cela correspond.

Grégory PICARD explique que ce sont les zones de réception.

Nacim ABDENOURI raconte que, parfois, la marchandise reste stockée quelques jours/semaines à Bagneux, et le service sécurité est alerté sur des colis perdus. Ces caméras leur faciliteraient la tâche pour donner des réponses.

Jean-Philippe FIORESE s'enquiert de connaitre le prix de ces caméras.

Thomas VERNIER répond que le prix de la configuration logicielle d'une caméra est de 300 euros. La caméra est à moins de 1000 euros. LBM achète la caméra directement avec la licence.

Jean-Philippe FIORESE demande où s'est fabriqué.

Thomas VERNIER déclare que la société qui pose la caméra est européenne et française, elle est basée à Toulon. Il y a des ingénieurs commerciaux présents sur la plaque parisienne.

Aline VEDOVATI demande s'il ne s'inquiète pas que la caméra ne filme rien si elle est mal orientée.

Thomas VERNIER explique qu'il y a un aspect dissuasif avec les caméras, mais il faut surtout qu'elles soient placées au bon endroit. Il n'est pas possible d'embaucher un inspecteur par caméra. Il y a deux types de caméras : des caméras fixes et des caméras mobiles à 360 degrés. Les caméras qui seront installées sont fixes, car elles ont pour objectif de surveiller une zone. L'intérêt des caméras mobiles est de suivre des personnes, malfaisantes, en direct dans le magasin.

Aline VEDOVATI demande si les caméras seront bien dirigées.

Thomas VERNIER confirme. Ce sont des caméras en fonction de l'activité et elles peuvent être réorientées en fonction de ce que les inspecteurs diront.

Aline VEDOVATI suggère de mettre en place des caméras qui filment en détectant les mouvements.

Thomas VERNIER répond qu'ils n'en ont pas à ces endroits-là, en revanche, ils vont coupler les caméras qui sont au niveau des issues de secours.

Jean-Philippe FIORESE demande si la direction va réfléchir à mettre en place un dispositif augmenté par l'IA dans les caméras.

Thomas VERNIER explique que c'est un sujet ultrasensible. La RATP a pu le faire, car c'est un opérateur public. La loi autorise la reconnaissance faciale avec des données biométriques. C'est une loi temporaire. LBM n'est pas du tout éligible à cela, en revanche, la CNIL vient de rendre un avis favorable pour déployer des caméras qui identifient des gestes suspects, notamment en caisse automatique. Ces caméras ne filment pas les personnes. C'est très encadré : il faut démontrer que l'on a des vols et qu'il y a une plus-value, que ce soit à titre expérimental, que les personnes aient le choix, et qu'il y ait un affichage renforcé, ainsi qu'une intervention humaine à proximité en cas d'erreur de l'IA. Ces caméras ne doivent pas avoir un impact psychologique sur les clients. Cela peut correspondre aux grandes épiceries. Au BM, cela n'aurait pas d'intérêt.

Christine OTCHOUMOU demande pourquoi LBM ne le fait pas.

Thomas VERNIER explique qu'avant que la CNIL rende un avis, il y avait un flou juridique. Les grandes enseignes s'y sont mises sans savoir si la CNIL était pour ou contre. Au BM, la présence humaine est assez importante et il y a un risque financier important. De plus, les entreprises qui ont ce dispositif ont des magasins ouverts quasiment 24h/24 sans personnes dédiées à la vente.

Aline VEDOVATI attire l'attention sur le fait de bien orienter les caméras pour protéger les salariés.

Les élus procèdent au vote.

Les élus rendent un avis favorable à l'unanimité (14 voix favorables).

Jean-Philippe FIORESE évoque le client qui avait menacé au couteau un salarié des arts de la table, qui a été aperçu de nouveau samedi. Il invite les agents de sécurité à surveiller cette personne et à la faire évacuer.

Nacim ABDENOURI précise que ce n'est pas la même personne, celui-là a menacé un CDV.

Thomas VERNIER affirme que les services de sécurité interne n'ont pas accès aux différents fichiers de police et gendarmerie, et il ne peut pas ficher les personnes qui posent problème au Bon Marché, car ils sont soumis au RGPD. La seule chose à leur disposition, c'est la mémoire humaine, et il y a des inspecteurs qui sont physionomistes. De plus, les données vidéos peuvent être conservées jusqu'à 30 jours.

Aline VEDOVATI demande si une plainte a été déposée concernant l'incident à la Maison.

Thomas VERNIER affirme que la menace doit être répétée pour qu'une plainte soit déposée et, en l'occurrence, ce n'était pas le cas.

Nacim ABDENOURI annonce que la direction sécurité a installé un bouton anti-agression au couteau.

Thomas VERNIER évoque également les 7 commandements du couteau pour les collaborateurs. Il y a une manière de présenter le couteau, avec une certaine distance à respecter, etc. Ils ont fait verrouiller les tiroirs. Il faut que les CDV soient vigilants à verrouiller les tiroirs.

Jean-Philippe FIORESE attire l'attention de la direction sur le fait que les affichages sur les agressions envers le personnel ont tendance à disparaître au BM. Il aimeraient que soit repassé le message dans les équipes que, quand un client se comporte de façon hostile, les gens ont le droit de répondre.

Marie PARMENTIER indique qu'il faut trouver la bonne façon de répondre.

Jean-Philippe FIORESE rapporte que certaines personnes ne comprennent pas. Il faut clairement leur dire de s'en aller. Il faut faire passer ce message, car beaucoup subissent et ne disent rien. Cela crée de la rancœur et du ressentiment. Il ne faut pas que les gens se sentent abandonnés sur ce sujet.

Bruno PELLETIER affirme que Nadège a fait passer tous les messages auprès de l'ensemble des rendez-vous sur la manière de répondre. De plus, le processus de code rouge a été rappelé. Il a aussi alerté sur le fait que les affichages ne sont pas assez visibles. Ce sujet avait été déjà pris le mois dernier.

Jean-Philippe FIORESE avait pris l'habitude de demander chaque mois à la direction le nombre de codes rouges et orange qu'il y avait dans le magasin. Il n'y en avait jamais ou très peu, il a donc fini par abandonner, car cela ne fonctionne pas.

Marie PARMENTIER affirme que c'est toujours suivi, le fichier vit toujours et les rendez-vous le complètent. La direction pourra faire un point sur le sujet au prochain CSE.

Frédéric HENNU suggère de faire un tour des caisses à la prochaine visite CSSCT.

Grégory PICARD signale que, lorsque des clients se battent et que des vendeurs interviennent, cela doit être noté comme un code rouge.

Marie PARMENTIER explique que le fichier mis en place pour remonter les codes rouges et orange est en lien avec la procédure mise en place avec les différents codes couleur auxquels les CDV sont formés. Le CDV appelle la sécurité, qui intervient. Ce type de cas sont recensés à la direction. Tous les cas auxquels sont confrontés les agents de sécurité ne sont pas remontés.

Grégory PICARD affirme que ce n'est pas logique.

Bruno PELLETIER indique que les codes s'appliquent en cas d'incivilité client dans le cadre de la relation commerciale entre le client et le CDV. Par ailleurs, lorsque les clients s'agressent entre eux et que les agents de sécurité interviennent, cela ne remonte pas, car ce n'est pas le cadre qui a été posé.

Rick DIBY a demandé que tous les inspecteurs soient formés à la gestion des situations de conflit.

Nacim ABDENOURI affirme qu'on ne les a pas formés, ils ont juste donné des exemples de situations qu'ils rencontrent au quotidien.

Bruno PELLETIER explique qu'il y a les formations théoriques, et les formations construites avec des cas concrets. Le formateur demande d'illustrer les cas et il se base dessus pour faire sa formation.

Nacim ABDENOURI indique que les agents de sécurité rencontrent plus de problèmes avec les démonstrateurs qu'avec les clients. Ils s'amusent à entrer et sortir par les portes-clients. Quand les agents interviennent, les démonstrateurs leur parlent très mal. Clément a été invité à faire un *vie ma vie* avec eux, et il s'est dit intéressé.

Jean-Philippe FIORESE rappelle que ce phénomène des démonstrateurs n'a toujours pas été traité. Cela fait des années que c'est comme ça et cela ne change pas.

2. Retour sur l'origine de l'incident technique début mai (intervention Thomas Vernier)

Thomas VERNIER rapporte que cela a été un incident pénible, qui a pris du temps à être résolu.

Il y a des têtes de détection incendie, qui réagisse à la chaleur ou à la fumée. La tête détecte la chaleur et envoie un message au système de sécurité incendie. L'ordinateur est configuré à lancer un scénario. S'il y a un départ de feu, il coupe les climatisations pour éviter qu'elles brassent de la fumée, et déverrouille les portes coupe-feu. Si rien n'est fait au bout de 5 minutes, lancement de l'alarme générale. Le système de sécurité incendie envoie une décharge de 48 volts, un relai (gros boitier) qui relaye ce message aux climatisations. Ensuite, il y a des climatisations de proximité dans les différentes boutiques. Le message envoyé, c'est qu'en cas de détection incendie, la climatisation s'arrête.

Nacim ABDENOURI demande si la climatisation s'arrête à la fin de la temporisation ou au début de la DI.

Thomas VERNIER répond qu'elle s'arrête au début.

Le 28 avril, il y a eu l'arrêt de deux climatisations centrales et des climatisations de proximité, or il n'y avait pas de détection incendie. Immédiatement, la direction sûreté et sécurité a mise en place des mesures compensatoires pour forcer les climatisations et rechercher la panne. Le service pompier fait des rondes de surveillance et désactive immédiatement les climatisations centrales en cas de départ d'incendie. L'origine est attribuée à la coupure d'un câble.

Le 2 mai, il y a eu le tirage d'un nouveau câble pour les climatisations centrales. Le 5 mai, il y a eu le tirage d'un nouveau câble pour les climatisations de proximité, puis le réarmement de celles-ci. Du 5 mai au 20 mai, les investigations se sont poursuivies, et il s'avère que la véritable origine de la panne était liée à un relai défectueux.

INEO a pensé que LBM n'avait pas de relai, qu'un seul câble partait du SSI et reliait la première climatisation, la deuxième climatisation et la troisième climatisation. INEO a donc retiré un câble en pensant que le problème était résolu. Fin mai, le relai a été changé. LBM a refusé de facturer le tirage des câbles à INEO, car le délai était trop long, le tirage de câble prend du temps, le diagnostic de la panne est mauvais, car les plans ne sont pas connus par tous, et le technicien INEO en charge des travaux est absent sur la période, seul le technicien en charge de la maintenance est présent.

Les mesures prises sont les suivantes :

- Résiliation du contrat avec INEO ;
- Convocation du chargé d'affaires pour un débriefing ;
- Mise en place d'un réarmement automatique sur toutes les climatisations de proximité.

L'affaire aurait pu être réglée en moins d'une semaine. Il est désolé et a essayé de faire le maximum. Ils sont perfectibles. Il faut être encore plus derrière INEO tout en étant humainement correct.

Kiredewu EDJEOU demande si l'incident aurait pu être plus grave.

Thomas VERNIER ne pense pas.

Aline VEDOVATI demande si ce genre de choses a des conséquences pour la sécurité du magasin.

Thomas VERNIER répond que non.

Nacim ABDENOURI demande ce qu'il se passera dorénavant en cas de panne du relai.

Thomas VERNIER répond que le technicien de maintenance sait qu'il faut vérifier si c'est le relai, cependant, il n'y a pas un diagnostic du relai.

Jean-Philippe FIORESE a l'impression que personne ne sait où sont les climatisations dans le magasin. Il faut faire un travail d'identification de toutes les climatisations, et qu'il y ait une vision sur celles qui fonctionnent et celles qui sont en panne. Il souhaite que la direction vienne présenter en détail le plan de toutes les climatisations et comment elles sont monitorées.

Rick DIBY

Jean-Philippe FIORESE demande si le relai a été mis à jour.

Thomas VERNIER répond qu'il a été changé.

Christine OTCHOUMOU demande à quelle fréquence les plans sont mis à jour.

Thomas VERNIER affirme qu'au département sûreté et sécurité, chaque fois qu'il y a une intervention, c'est mis à jour. Les inspecteurs et l'incendie ont des tableaux de suivi de maintenance, et lorsque ce n'est pas mis à jour, LBM ne paye pas.

3. Réponse de la Direction à la délibération du CSE du 19 juin 2025

Bruno PELLETIER rappelle qu'une délibération portée par Mahrzia ZOUAOUI avait été lue.

Marie PARMENTIER lit la réponse de la direction : « *Madame la secrétaire, nous faisons suite à la délibération rendue en séance le 19 juin dernier par laquelle vous avez plus particulièrement sollicité que vous soit remis et présenté le rapport de la mission Crise Up présenté à la direction et aux managers, ainsi que les conclusions et le rapport de l'enquête menée par la CSSCT du CSE du BM concernant le ou les cas de harcèlement présumés identifiés ces derniers mois au département de l'Homme. Nous vous rappelons que la santé et la sécurité de l'ensemble de nos collaborateurs sont primordiales au sein du BM, et que nous mettons tout en œuvre pour les assurer au quotidien. Dans cette perspective et à la suite de plusieurs remontées, vous avons mis en place au cours des derniers mois plusieurs enquêtes et missions parfaitement distinctes afin d'en garantir l'effectivité pratique. Une enquête diligentée au sein du département de l'Homme à la suite du droit d'alerte de vous-même, secrétaire de l'instance, celle-ci a été menée conformément aux dispositions légales, avec les membres concernés, et, comme vous le soulignez, a fait l'objet de plusieurs entretiens, questionnaires et analyses. Elle a donné lieu à son terme à un partage avec l'instance lors de la réunion du 11 juin de l'ensemble des conclusions et préconisations identifiées. Deux autres procédures, instaurées de la seule initiative de la direction, à savoir une mission confiée à un prestataire externe, Crise-Up, destiné à analyser les conditions de travail de manière générale au sein du département de la mode Homme, l'objectif de cette étude étant de nous apporter l'expertise et les conseils nécessaires, sur les éventuels constats réalisés. Deuxièmement, une enquête interne à la suite d'une situation individuelle remontée directement auprès de la direction sans intervention du CSE. Compte tenu de notre qualité d'employeur et de la nature des éléments remontés, nous avons immédiatement mis en place une enquête pour laquelle nous avons constitué conformément*

à nos pratiques une commission comprenant les référents harcèlement. Il ne s'agissait donc pas d'une enquête menée par le CSE ou la CSSCT en tant que tel. Aussi, s'agissant des rapports de ces deux dernières procédures, ils n'ont pas lieu par principe à être communiqués en intégralité au CSE. Cette position est conforme à la pratique et n'a jamais jusqu'alors posé quelconque difficulté. Néanmoins, dans un esprit de dialogue social constructif, nous évoquons le sujet de l'enquête Crise-Up sur la base d'une synthèse du rapport réalisé par Crise-Up lors de la séance de ce jour, comme nous nous y étions engagés lors du dernier CSE du 19 juin. En ce qui concerne l'enquête issue d'une situation individuelle, les conclusions ont été transmises aux parties prenantes, et ne seront pas remises au CSE en principe que ce n'est pas le CSE qui a émis l'alerte, par respect pour les parties prenantes et par respect du principe de confidentialité. »

Par conséquent, elle va présenter la synthèse de l'enquête que Crise-Up a préparée à destination du CSE. Elle reprend dans des termes plus détaillés les éléments qui ont été présentés au CSE spécifique sur A180.

4. Nous demandons en tant qu'élus du CSE les procès-verbaux des enquêtes CSSCT menées sur le harcèlement avéré d'un salarié. Quand pourra-t-on avoir ce document comme déjà demandé en CSE de juin ?

La réponse a été apportée au point précédent.

5. Nous attendons toujours la restitution en détail de l'enquête Crise-up et les actions à court et moyen termes ?

Marie PARMENTIER procède à la lecture de la synthèse de l'enquête condition de travail département Homme :

« Compte tenu d'un contexte où des salariés étaient en mal-être et suite à la demande du Bon Marché, Crise-Up a réalisé une enquête conditions de travail au département Homme du 27 mars au 18 avril, sous la forme d'un questionnaire auquel ont répondu 52 salariés et d'entretiens auxquels ont participé 33 salariés et 6 personnes-ressources.

Retour de l'enquête :

L'idée même du projet Ambition 180 est considérée comme bonne, et personne n'a remis en cause l'évolution voulue de l'organisation du travail, donc des conditions de travail. Cela est appuyé par le fait que l'investissement consenti en termes de formation et d'aspects sociaux, donc nouvelle organisation, prime dès le début du projet et reconnu pour la réussite du projet. Les retours positifs sont liés au sens du projet, aux moyens mis en œuvre pour sa réussite, à l'organisation mise en place et à certains éléments favorisant de meilleures conditions de travail. Si les objectifs fixés sont considérés comme difficilement atteignables, certains vont l'expliquer par une mise en place trop rapide du projet, limitant le temps d'appropriation des acquis. Ces acquis sont cependant appréciés pour valoriser leur poste et envisager une mobilité future.

Les relations entre la plupart des équipes sont bonnes, mais le collectif empêche un travail commun de qualité et détruit la motivation. Communication insuffisante ou inappropriée, complémentarité entre les styles et l'expert pas réalisée, ce qui provoque des conséquences sur la santé, l'état physique et/ou psychologique des collaborateurs, et ce, quel que soit leur niveau hiérarchique.

Les éléments négatifs exprimés par la majorité trouvent leur origine dans les relations de travail, tant au niveau managérial, que des conseillers de vente, non seulement mauvaises, mais aussi parfois harcelantes, discriminatoires, ou violentes. Avancer que le système de paliers est à l'origine

du mal-être de ces relations, propos, comportements, correspond à écarter, ce qui fait ou pas la réussite d'un projet, les personnes et les relations. Cela a évidemment des impacts importants sur les conditions de travail au sens large, la santé physique ou mentale des salariés, l'ambiance de travail et donc sur la réalisation du projet en tant que tel.

Les préconisations : il est utile de se rappeler que l'échec correspond à ne pas avoir essayé. LBM et le département Homme ont essayé un nouveau modèle de vente. Des conditions de travail, les relations interpersonnelles ont empêché en grande partie sa réussite. Travailler sur ce point est indispensable, en reconstituant un groupe managérial avec des valeurs et pratiques partagées, et mises en œuvre réellement. Cela peut passer par une formation, un atelier. Ce qui fait le rôle de manager : une vraie communication avec ses pairs, son équipe, donc des relations de travail fondées sur le respect de ses collègues, de leur rôle défini, en rappelant à tous leurs responsabilités en termes de santé et sécurité au travail. Chacun est responsable de celle-ci pour soi et pour les autres, en rappelant le respect, base de toute collaboration propice pour éviter des comportements au minimum inappropriés et favoriser l'atteinte d'un objectif commun.

Ambition 180 a du mal à se mettre en place, car les risques psychosociaux ont été très présents. Ce qui aurait sans doute permis la réussite du projet et l'absence de relations détériorées aurait été de lire RPS en relations professionnelles saines, en relations et communications simples et respectueuses des personnes, et enfin, en travaillant le DUERP sur l'aspect RPS. Il est aussi nécessaire d'accompagner les salariés sur un aspect psychologique, prise de recul, perte de motivation. Les moyens peuvent être variés. »

Mahrzia ZOUAOUI rappelle que le test Ambition 180 s'est arrêté. La Délégués syndicaux CGT ont signé et ont fait confiance à la direction, considérant que c'était un beau projet pour les conseillers de vente. Elle demande ce qui est vraiment mis en place et combien de temps cela prendra pour former les managers.

Marie PARMENTIER confirme que le test s'est achevé au 30 juin. Une nouvelle DAV a été nommée et des changements sont attendus dans l'équipe managériale. Les managers ont été reçus individuellement. L'ensemble de l'équipe des CDV style a été reçue avec la DAV et leur manager pour faire le point avec eux sur comment ils se projettent dans une autre équipe. Chaque CDV style sait désormais où il sera affecté. Les secteurs ont été réaffectés aussi auprès des managers. Deux managers des ventes partent cet été et la direction recrute de nouvelles personnes. Les nouveaux managers arriveront dans un contexte qui n'est pas anodin, c'est pourquoi la direction s'attache à recruter des managers aguerris et expérimentés. Il y a une remise en question managériale forte. L'ensemble des managers a bénéficié d'un sacré parcours de formation en amont. Il y aura une vigilance particulière à les former aux RPS. De plus, Nadège a directement fait des réunions d'équipe pour construire la suite. Il y a une prise en main et un constat qu'il y avait une position d'attente. Le cœur même du métier n'était plus là. Elle a transmis le rapport à Nadège pour qu'elle soit vigilante aux besoins des équipes. Plusieurs dispositifs pourraient être mis en place, mais il faut que ce soit adapté. Elle compte sur Nadège, qui va faire un diagnostic après coup et sera à l'écoute des besoins des équipes. Il y a clairement un besoin de reconstituer des collectifs dans chaque équipe. Il y a des CDV styles qui n'étaient pas forcément à l'aise pour rejoindre de nouvelles équipes, et ils doivent aussi digérer le fait que le métier ne sera pas tout à fait le même que depuis 16 mois. L'enjeu de chaque manager sera aussi de reconstituer un travail collectif sur chacun des secteurs.

Mahrzia ZOUAOUI ajoute que ce qui est important chez un manager, au-delà des compétences, c'est aussi le côté humain. C'est un ensemble.

Marie PARMENTIER affirme que c'est leur priorité. Elle préfère quelqu'un qui ait des compétences managériales, à qui l'on va devoir apprendre à gérer un secteur, par exemple. L'humain est le point principal.

Mahrzia ZOUAOUI indique que ce sera positif pour l'entreprise, les salariés et les clients. Elle demande si les CDV style qui ont intégré d'autres secteurs ont eu le choix.

Marie PARMENTIER n'a pas eu de détail.

Mireille CHANUDET confirme que le directeur de département et la DAV ont fait des propositions. Ils l'ont ensuite consultée, et elle a dit ce qu'elle pensait. Ils ont donné un rendez-vous à chaque personne. Les personnes expliquaient leur choix, et quel en était le motif. 80% de l'équipe est satisfaite de son secteur, d'autres souhaitent partir du département. Deux autres sont en test. Avec l'arrivée de Nadège, ils ont senti la différence. Elle est neutre et ne prend pas parti. Avant de dire non. On doit vérifier si l'on peut accorder ou non, et si ce n'est pas possible, il faut simplement l'expliquer, et surtout, ne pas faire de différence entre une personne et une autre. Tout le monde peut aller la voir, échanger, et elle expliquera. Nadège est très investie et le département a senti la différence en un jour. Elle a pris du temps pour le bien-être de tous.

Kiredewu EDJEDOU souligne qu'Elodie, son ancienne DAV, a aussi bien fait son travail. Il va la regretter.

Marie PARMENTIER indique que l'objectif est d'être vigilant par la suite.

Aline VEDOVATI s'est rendue à la réunion avec Nadège, et elle a senti la différence. La plupart des gens se sont sentis écoutés. Il faut accepter les différences de chaque personne. Elle souhaite du courage à Nadège, car cela ne sera pas évident. Il va falloir accompagner et aider Nadège. Le renouveau fait toujours peur. Quelques personnes n'ont pas forcément été d'accord avec ce qui s'était dit, il faut laisser les gens s'exprimer. Tout ce qu'a dit Nadège était positif, et il faut lui laisser le temps. Les équipes sont très contentes.

Bruno PELLETIER les remercie pour ce retour. A180 n'a pas totalement disparu. Il y aura toujours le weekend off, les shifts courts, la semaine à 4 jours. L'idée est de développer ce projet sur l'intégralité du magasin, et la seule chose qui ne sera pas maintenue, c'est la rémunération individuelle, car cela a divisé les collaborateurs. Il n'y aura plus d'équipe de styles et d'experts, mais plutôt des styles dans les experts. Le travail qui a été fait depuis 18 mois a permis à des CDV de s'affirmer avec expertise dans la relation avec le client sur le floor, et c'est précieux, les clients l'apprécient. La direction veut maintenir cela, mais ne veut pas faire une équipe d'experts et une équipe de styles. De plus, la rémunération individuelle a exacerbé les tensions qui existaient entre experts et styles. La direction souhaite aborder en septembre avec les organisations syndicales parties prenantes un nouveau projet de rémunération qui prendra en compte une partie de salaire fixe amélioré, car c'était l'ambition de la direction d'améliorer le niveau de rémunération des CDV. Cela ne peut pas être dans les mêmes proportions que sur le test économiquement, car ce sera sur l'intégralité du magasin. L'idée, c'est de se retrouver en septembre sur un système de rémunération variable qui s'inspire fortement de ce que la direction a initié sur la mode Homme (visite qualité et prime de performance), et améliorer le système de rémunération fixe.

Jean-Philippe FIORESE ajoute qu'au mois d'août, les salariés de l'Homme ne bénéficieront plus de la prime de 300 euros.

Marie PARMENTIER rappelle qu'ils ont de très bonnes PP.

Bruno PELLETIER rappelle que le luxe ne fait plus partie des objectifs pour avoir la PP à l'Homme.

Jean-Philippe FIORESE espère que la direction n'attend pas de la négociation qui va débuter en septembre une mise en place de son système dès janvier.

Bruno PELLETIER avait indiqué que ce serait plutôt prévu en mars. Il envisage également de faire une exception pour la mode Homme, et d'y instaurer le système de rémunération plus tôt si un accord est passé avec les organisations syndicales.

Jean-Philippe FIORESE évoque le changement de management et demande ce qu'il en est du directeur.

Bruno PELLETIER répond que le directeur est toujours présent. Il conçoit que tout le monde a une part de responsabilité, et le directeur va s'appuyer sur le directeur des ventes, qui, lui, doit chapeauter.

Jean-Philippe FIORESE en déduit que tout repose sur Nadège.

Bruno PELLETIER répond que sur les ventes, oui, c'est le cas.

Jean-Philippe FIORESE indique que le directeur dirige. Il demande à nouveau ce que la direction va faire avec lui.

Bruno PELLETIER a répondu. Il n'est pas là pour couper des têtes. Chacun a une part de responsabilité, lui y compris, et il l'a entendu. Cela lui a été dit par la plus haute instance de l'entreprise.

Mireille CHANUDET évoque ce que l'on peut voir, entendre et vivre sur le magasin. Elle procède à la lecture :

« Mesdames et Messieurs les membres du CSE,

Je prends la parole aujourd'hui pour relayer les préoccupations vives et partagées par de nombreux salariés de notre entreprise.

Ces préoccupations concernent des injustices, des pratiques de management toxiques, et un climat de travail dégradé qui, à notre sens, contreviennent aux principes fondamentaux du droit du travail et de la dignité humaine.

Nous souhaitons répondre à l'interrogation soulevée par Marie concernant le dernier tract de la CGT. Ce tract a été distribué pour que les consciences n'oublient pas et que cela ne se reproduise plus.

La CGT a initialement soutenu le projet Ambition 180, y voyant une opportunité de progrès.

Des membres de notre syndicat avaient de grosses interrogations sur la prime individuelle et une grosse interrogation sur comment allaient se passer tous ces changements au niveau des équipes.

L'avenant au projet a été signé par la CGT, car une étude préliminaire suggérait une amélioration des salaires pour les employés du département homme, ainsi que des perspectives de développement grâce aux formations.

Après études du document, il s'avère que les salariés du département homme allaient gagner plus. La montée en compétence et les formations qui étaient en appuis pouvaient donner aux salariés un vrai plus dans leur carrière.

Au cours des premiers mois, vous avez eu plusieurs alertes de plusieurs syndicats et conseillers de ventes.

Les réunions mensuelles, censées permettre aux CDV, aux experts et aux styles de s'exprimer, n'ont jamais abouti à des réponses concrètes ni à des plans d'action.

Vos réunions mensuelles qui demandaient aux CDV style et expert de s'exprimer partaient d'un bon principe de pouvoir échanger sur les problématiques, mais, malheureusement, il n'y avait jamais de réponse concrète et surtout de plan d'action. Cela ne redescendait pas.

Cette absence de suivi a engendré des tensions croissantes au sein des équipes et au niveau du management.

Les équipes subissaient du management toxique de certains managers.

Les CDV n'étaient pas traités de la même manière.

Les tensions entre CDV, entre secteur, entre expert style persistaient.

Management toxique et Discriminations :

Nous dénonçons la présence de pratiques de certains managements toxiques, des traitements différenciés entre les CDV, et des tensions persistantes entre les secteurs et les équipes.

Il est important de souligner que ce management toxique ne se limite pas au département Homme, mais affecte également d'autres départements services de notre établissement.

Nous tenons à préciser que ce problème ne concerne pas la majorité des managers.

Nous avons des managers qui font preuve de bienveillance et qui ont à cœur de développer les compétences de leurs équipes.

Notre intention n'est pas de généraliser le problème du management toxique.

Cependant, comme le suggère le terme "toxique", même une minorité de cas est inacceptable et cause des dommages considérables.

Il est également crucial de rappeler qu'un manager a lui-même un supérieur hiérarchique, et que le harcèlement peut se produire à tous les niveaux de l'organisation.

Un cadre peut également être victime de harcèlement, bien que cette situation soit souvent plus difficile à détecter et à dénoncer.

Ces pratiques peuvent constituer du harcèlement moral, tel que défini par l'article L1152-1 du Code du travail :

"Aucun salarié ne doit subir des agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation de ses conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel."

Le système de rémunération individuel était une principale cause, car il y avait peu de managers sur le terrain pour régler les conflits, pour corriger les erreurs, pour donner du sens.

Un projet de cette envergure nécessitait un accompagnement quotidien et une communication transparente.

Manque d'Accompagnement et Non-Respect des Alertes :

Or, le rapport de Crise-Up a clairement mis en évidence le manque d'accompagnement, de sens et de compréhension.

Par suite de ces alertes, la CGT a demandé l'ouverture de droit alerte.

Mahrzia, secrétaire du CSE, a apporté à Monsieur Pelletier cette demande.

La réaction initiale de M. Pelletier, consistant à s'énerver et à rejeter la responsabilité sur une personne.

Monsieur Pelletier, votre première réaction a été de vous énerver et de dire 'c'est Mireille, c'est Mireille'.

Je répondrai à cela que cette ouverture d'enquête n'était pas à la demande de Mireille, mais de tout notre syndicat qui, après analyse, témoignages et non-ouverture de dialogue possible avec la direction, nous a amenés à prendre le courage de réaliser cette demande qui est, en tant qu'élus aussi, sur notre responsabilité d'alerter. Nous déplorons cette attitude.

M. Pelletier dès le début du lancement des enquêtes, il nous a été répété que vous avez cherché à influencer les témoignages.

Il a notamment été constaté que vous avez encouragé un élu à solliciter les conseillers de vente experts, en leur demandant de témoigner contre les styles.

Un salarié est venu nous en parler, ne comprenant pas.

L'ouverture du droit d'alerte avait pour objectif de permettre à chaque salarié du département Homme de s'exprimer librement et de donner sa version des faits.

Or, de tels agissements de la part de la direction compromettent l'impartialité de l'enquête et remettent en question la sincérité de la démarche.

Résultats de ces enquêtes : 39 personnes entendues pour le droit alerte et 29 entretiens et 59 questionnaires gérés par la société Crise Up que vous avez aussi mandatée en plus du droit alerte, car vous pensiez peut-être que nous allions détourner la vérité.

Monsieur Pelletier, détourner la vérité ne fait pas avancer les choses.

Cette ingérence est contraire aux principes d'impartialité et de transparence qui doivent guider la direction des ressources humaines ; Sachez que la CGT souhaite juste avoir la vérité et trouver des solutions.

L'article L4131-1 du Code du travail prévoit que "Le travailleur alerte immédiatement l'employeur s'il estime, de bonne foi, que des dangers graves et imminents sur sa vie ou sa santé ainsi que sur l'environnement." Or, nos alertes ont été minimisées, voire ignorées.

Les résultats sont tombés, des risques psychosociaux ont été avérés.

Le département homme est dans un état catastrophique, vous l'avez dit, monsieur Pelletier.

Des signalements de harcèlement et d'intimidation ont été étouffés, et les personnes qui ont osé témoigner ont été mises à l'écart.

Des signalements de harcèlement et d'intimidation avaient été dénoncés, mais il fallait cacher.

Des situations immorales et illégales ont été signalées, mais on a minimisé la situation, pire, on a mis de côté les personnes qui ont osé témoigner, alerter.

Ces pratiques sont inacceptables et peuvent engager la responsabilité de l'employeur, conformément à l'article L4121-1 du Code du travail : "L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs."

Plusieurs employés et cadres, dont moi-même, ont subi des menaces, des diffamations, des mises à l'écart et des agressions verbales.

Mes fonctions au sein du département Homme, en tant que manager des ventes et élue DS à la CGT, m'ont valu de nombreuses difficultés, ainsi que des attaques permanentes, des injures, des comportements agressifs

Un exemple de propos qui m'a été rapporté par ma hiérarchie est : "On est tous contre toi et tu vas perdre."

Il m'a également été reproché d'avoir représenté deux de mes collègues :

- *L'un d'eux a été convoqué pour [...]. Il est toujours en arrêt de travail à ce jour.*
- *L'autre, à la suite de sa demande d'ouverture d'enquête pour harcèlement, s'est vu accuser de devenir lui-même harceleur, alors qu'il était initialement la victime. Je tiens à préciser que le harcèlement, en présence des éléments, a été avéré, avec des circonstances atténuantes. Nous nous interrogeons sur la pertinence de l'expression "circonstances atténuantes" pour le ou les harceleurs.*

Bien entendu, un juge devra statuer sur ces faits pour confirmer ces éléments.

Monsieur Pelletier, je vous ai alerté, j'ai cherché à trouver des solutions. Vous m'avez reçu en entretien, et bien que les discussions aient débuté calmement, elles se sont systématiquement détériorées, notamment lors de notre dernier échange où vous m'avez demandé de quitter le département.

M. Pelletier vous avez exprimé votre souhait de me voir quitter le département et a évoqué la possibilité de faire appel à l'inspection du travail.

Vous m'avez précisé que des personnes souhaitaient mon départ du département Homme.

Lorsque je vous ai demandé de qui il s'agissait, vous m'avez répondu : Kedy et Olga.

Je tiens à souligner que Kedy et Olga sont membres du syndicat UNSA.

Bien qu'ils aient le droit d'exprimer leurs opinions, je m'interroge sur les raisons pour lesquelles vous, Monsieur Pelletier, accordez plus d'importance aux revendications d'un syndicat plutôt qu'à celles d'un autre. Il est important de préciser que, dans les conclusions de Crise-Up, mon nom ne figurait pas en tête de liste concernant des agissements immoraux et illégaux.

J'ai moi-même aussi subi des préjudices. Pourquoi ? Parce que j'avais osé dire la vérité.

Je vous ai envoyé plusieurs courriers en expliquant les faits. Tous, ceci a empiré

Ces agissements pourraient constituer des représailles, interdites par la loi. L'article L1152-2 du Code du travail dispose qu'"Aucun salarié ne peut être sanctionné, licencié ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire, directe ou indirecte, notamment en matière de rémunération, de formation, de reclassement, d'affectation, pour avoir subi ou refusé de subir des agissements de harcèlement moral ou pour avoir témoigné de tels agissements ou les avoir relatés."

Demande d'Enquête pour Harcèlement Restée Sans Suite :

Je terminerai en disant que j'ai demandé le 14 mars par email une demande d'ouverture pour harcèlement. Cette enquête n'a jamais été ouverte. Cette inaction témoigne d'un manque de volonté de la part de la direction de prendre en compte les problèmes signalés.

Monsieur Pelletier, samedi, vous êtes venu à l'homme. Vous avez échangé avec un élu. Cet élu vous a demandé pourquoi Ambition 180 était terminé et pourquoi vous aviez arrêté le métier de style.

Vous auriez répondu 'c'est la faute de Mireille et de'. Pensez-vous sincèrement que ce discours peut emmener la paix ?

Bruno PELLETIER ne peut pas entendre ces mensonges. Ce ne sont que des mensonges. Il demande que Mireille lui transmette le document pour qu'il réponde. Il y a des propos accusatoires qui sont très dangereux, et il répondra officiellement.

Kiredewu EDJEOU affirme que Mireille ne cesse de parler d'Olga. C'est scandaleux.

Mireille CHANUDET poursuit.

« Discours Divisifs et Atteintes à la Paix Sociale :

Les propos tenus accusant certains employés d'être responsables des problèmes rencontrés, sont irresponsables et nuisent à la paix sociale.

Aujourd'hui, pour toutes ces tensions, ces menaces, j'ai réalisé une demande d'être suivie par un psychologue du travail et cela est de votre responsabilité.

De nombreux salariés n'osent pas s'exprimer par peur de représailles. Il est impératif de créer un climat de confiance et de sécurité, où chacun se sente libre de témoigner sans crainte.

Aujourd'hui, si je fais partie des effectifs c'est parce ce que je suis élue et vous le savez. »

Frédéric HENNU remarque que c'est la CGT qui parle, et pas Mireille l'élue.

Mireille CHANUDET est élue à la CGT.

Elle poursuit :

« Avec tout ce que j'ai pu témoigner, je serais déjà à la porte.

Cette situation est très injuste.

Combien de cadre, agent de maîtrise et d'employé n'osent pas parler par peur de représailles, et cela touche tous les services.

Il faut réagir et trouver des solutions

Monsieur Pelletier cette situation peut toucher tous les services

« Le service RH peut encore moins se plaindre, car ils font partie de la RH »

Chaque personne a besoin de reconnaissance d'un cadre juste et épanouissant, Cadre, Agent de maîtrise et employés.

Tous les salariés doivent être traités de la même façon."

Bruno PELLETIER pense qu'il ne faut pas prendre pour argent comptant tout ce qui est dit autour de cette table. Tout ce qu'elle a dit relève de la diffamation, il répondra donc. Mireille CHANUDET a tenu des propos accusateurs à son encontre, et elle a fini son speech en indiquant que, même dans son équipe, les gens n'osent pas parler. Il serait donc quelqu'un qui....

Mireille CHANUDET n'a pas dit cela.

Bruno PELLETIER ne veut plus discuter. Les propos qu'elle a tenus à l'encontre de la direction, et, particulièrement à son encontre, sont totalement faux, relèvent de la diffamation et il lui répondra très rapidement sur le sujet. Il est choqué des propos qu'elle a tenus. Elle prend pour argent comptant des choses qui sont dites à son sujet, l'accusant. C'est de la diffamation totale, aucun propos ne peut être avéré et il ne laissera pas passer ce genre de choses. Il ignore si Mireille a un combat personnel vis-à-vis de lui.

Mireille CHANUDET répond que, c'est vrai, il ne lui a pas dit directement. Je cite : « c'est de la faute de Mireille. » Mais le conseiller de vente qui est venu la voir est très touché et ne comprend pas cette réponse.

Bruno PELLETIER tient à préserver la relation et les échanges qu'ils ont eus, et cela ne regarde personne autour de la table. Elle dit qu'il l'a obligée à aller dans un autre département, en sous-entendant qu'il a essayé de la faire sortir du département pour la punir, or cela n'a pas été fait dans cette optique, mais pour qu'elle se ressource, car elle avait indiqué avoir un problème et alertait en permanence sur son état psychologique. Il ne faut pas transformer les propos.

Mireille CHANUDET ne transforme pas les propos. C'était au début du rendez-vous. Ensuite, ce rendez-vous a vite tourné, elle a expliqué pourquoi elle voulait rester.

Bruno PELLETIER répond que ce n'est pas le lieu pour en discuter.

Céline ANJEAUX n'est pas là pour écouter le cas précis d'une personne, c'est regrettable. Il y a plein de questions importantes dans tout le magasin. Dans ce qu'elle dit, il y a des choses erronées, notamment concernant l'enquête pour harcèlement. Elle ne veut plus entendre parler de cas de figure.

Bruno PELLETIER remercie Mireille de lui envoyer le document qu'elle a lu. Il répondra personnellement à Mireille, et donnera une information globale à l'ensemble du CSE sur les propos qu'elle a tenus à l'encontre de la direction.

Kiredewu EDJEOU demande à Mireille d'éviter de citer son nom.

Aline VEDOVATI affirme que c'est nommé par quelqu'un.

Bruno PELLETIER ajoute que, lorsqu'il a indiqué à Mireille de changer de département pour son bien-être, il précise que cela ne vient ni d'Olga, ni de Kiredewu EDJEOU.

Mireille CHANUDET affirme qu'elle a demandé qui souhaitait qu'elle parte du département, et il a répondu que c'était Olga et Kiredewu.

Bruno PELLETIER a dit l'inverse. Il y a un problème de compréhension. Il a dit que, pour son bien-être, il était important qu'elle change de département. Il lui a aussi demandé d'aller voir le médecin du travail pour en discuter avec lui, et il lui a dit que cela n'avait rien à voir avec Kiredewu et Olga.

Mireille CHANUDET indique que non, ce n'est pas vrai.

Bruno PELLETIER ne peut pas accepter ce tissu de mensonges.

Mireille CHANUDET n'a pas parlé que de son cas. Deux choses lui ont été remontées et elle n'a pas la certitude que c'est vrai, cela ne l'est peut-être pas, mais dans le bureau, elle était présente. Elle en a même parlé à Marie PARMENTIER.

Bruno PELLETIER souligne que le sujet de son texte, c'est Mireille. Les échanges le prouvent.

Mireille CHANUDET indique que non, que c'est faux et qu'il est plus facile de se cacher derrière cela. Elle a juste le courage de lire ce texte en CSE, sachant que peut-être elle aura des représailles.

Bruno PELLETIER résume ce que Mireille a dit : aucun manager sur la surface de vente, sous-entendue, sauf Mireille.

Mireille CHANUDET n'a pas dit cela. Elle a dit certains managers, pas tous. Il en suffit d'un, deux ou trois pour que la situation soit catastrophique. Elle a demandé que tout le monde puisse être écouté. Si elle parle aujourd'hui, c'est parce que d'autres personnes l'ont aussi vécu. Je ne reprends que ce qui est ressorti de l'enquête CrisUp. Pas de managers sur la surface de vente, sauf M. et F.

Bruno PELLETIER indique qu'elle l'a principalement accusé dans ces affirmations.

Mireille CHANUDET n'a pas de preuves sur les remontées qu'elle a eues, mais, dans son bureau, il a dit qui souhaitait qu'elle quitte le département de l'Homme.

Bruno PELLETIER conteste totalement ce qu'elle a dit et s'inquiète totalement de sa capacité à entendre ce qu'il dit. Il n'a pas dit que Kiredewu et Olga voulaient la voir partir, c'est totalement faux. Il ne ment pas, elle n'a pas compris ce qu'il disait, et il a dit l'inverse.

Mireille CHANUDET répond que si, il a dit cela. C'est la vérité.

Bruno PELLETIER n'a jamais dit cela.

La séance est suspendue à 12h00.

La séance reprend à 12h28.

6. Lors du CSE de juin 2025, il avait été évoqué que l'entreprise envisageait de revoir le contrat avec la société de ménage afin d'augmenter le nombre d'heures d'intervention sur le site. Pouvez-vous nous préciser où en est ce projet ?

Par ailleurs, nous souhaitons attirer l'attention de la Direction sur la dégradation croissante de l'état de propreté du magasin, que ce soit dans les locaux du personnel, les toilettes salariées et clients, ainsi que dans les espaces de vente.

Face à cette situation, quelles actions concrètes l'entreprise envisage-t-elle de mettre en place et selon quel calendrier ?

Il existe un déséquilibre entre le nombre de personnes utilisant les toilettes, surtout pendant les périodes de forte affluence, et la fréquence de nettoyage. Ce ratio insuffisant impacte directement l'hygiène et le confort de tous. Ensuite, la présence de moquettes dans l'ensemble du magasin pose problème, car elles ne sont pas nettoyées régulièrement, ce qui nuit à l'hygiène générale.

De même, les toilettes et les réserves ne semblent pas entretenues de façon adéquate, ce qui constitue un problème récurrent. Pour mieux comprendre la situation et envisager des solutions, il serait très utile de pouvoir échanger avec la personne responsable de l'entretien, afin qu'elle puisse nous expliquer l'organisation actuelle, les difficultés rencontrées et les pistes d'amélioration possibles. Que répond la direction ?

Rick DIBY n'avait pas dit qu'ils envisageaient de revoir le contrat avec la société de ménage, mais qu'il se rapprocherait des services généraux pour voir si le cahier des charges pouvait évoluer. Suite à la visite avec les instances EuropNet le mois dernier, il était convenu de faire une visite tous les deux mois, en plus des autocontrôles et des contrôles contradictoires dans l'ensemble des trois

magasins, front et back-office. Le contrat EuropNet est modifiable par l'ajout d'avenant, et il y en a déjà eu 11. Les vestiaires sont nettoyés tous les matins, les toilettes collaborateurs sont nettoyées 4 fois par jour. C'est une fréquence classique, de nombreuses entreprises ne font qu'un seul passage dans leur sanitaire collaborateur par jour.

Les services généraux déclarent : « *N'oublions tout de même pas que les sanitaires doivent être laissés propres après chaque utilisation par les utilisateurs par respect pour les utilisateurs suivants. Nous pourrions mettre 12 passages par jour comme dans les toilettes clients, mais on voit que ce n'est pas la solution, puisque nous avons tellement d'incivilités dans les toilettes clients, que même 12 passages par jour ne sont pas suffisants. On ne peut malheureusement pas mettre un agent de ménage derrière chaque client et chaque collaborateur. Cela serait trop couteux compte tenu du nombre d'espaces sanitaires dans nos magasins. Malgré cela, nous avons demandé au ménage une vigilance +++ sur les sanitaires, particulièrement du -1. La situation devrait s'améliorer avec la réouverture des sanitaires du -1 bloqué depuis plusieurs semaines.* »

Jean-Philippe FIORESE corrige, cela fait plusieurs mois.

Rick DIBY poursuit.

« *J'ajoute que les prochains vestiaires sanitaires de la maison des collaborateurs seront des espaces neufs, prévus pour être des zones de vestiaires. Par conséquent, le confort sera optimal. Il n'y aura pas de possibilité de stocker des articles au-dessus des casiers, ce qui facilitera le ménage. L'autolaveuse pourra également passer dans les allées.*

Par ailleurs, nous souhaitons attirer de la direction sur la dégradation croissante de l'état de propreté du magasin, que ce soit dans les locaux du personnel, les toilettes salariés et clients, ainsi que dans les espaces de vente. Les services généraux ne sont pas d'accord avec la dégradation de la propreté sur l'espace de vente. Il est vrai que son entretien n'est pas aisné, mais le maximum est fait et nous répondons à toutes les demandes de ménage sur la surface de vente.

En ce qui concerne les toilettes et les vestiaires, les problèmes sont connus, et, malgré les incivilités croissantes, le maximum est fait par les équipes de ménage, qui ramassent tout ce que les gens laissent au sol avant de pouvoir faire le ménage. Idem au-dessus des casiers où les agents doivent tout enlever pour faire le ménage. La solution pour les toilettes clients serait de mettre des régies à demeure, mais très couteux.

Les moquettes sont shampouinées deux fois par an, et le shampoing moquette est fait à chaque demande du commerce. La fréquence de nettoyage dans les réserves n'est sans doute pas la bonne, ainsi que dans certains couloirs. C'est un chantier que nous avons en cours avec la Supply Chain, qui va nous indiquer les zones prioritaires à traiter, et nous allons augmenter la fréquence de passage sur ces zones. »

Une campagne de sensibilisation sera faite concernant les incivilités, car le sujet du nettoyage revient à chaque CSE. À chaque CSE, la réponse est qu'il y a beaucoup d'incivilités. C'est une bonne partie de la réponse, mais il n'y a pas que cela. Au-delà des campagnes de sensibilisation, l'idée est aussi que des agents des services généraux vérifient les sanitaires pour alerter les équipes de nettoyage si besoin.

Mahrzia ZOUAOUI indique que cela ne doit concerner que quelques personnes.

Rick DIBY affirme que, dans tous les sanitaires, il y a des incivilités au quotidien.

Mahrzia ZOUAOUI indique que, quand il y a des toilettes fermées, les personnels du ménage pourraient passer plus souvent, le temps que ces toilettes soient réouvertes. Par ailleurs, il y a souvent un manque de produit dans les porte-savons.

Rick DIBY affirme que c'est l'agent des services généraux qui s'en charge. Il prend en note l'idée de doubler les passages sur les autres zones lorsque des toilettes sont fermées.

Maria LEJEUNE souligne que certains tapis sont déchirés à la mode femme au premier étage. Cela a été signalé.

Christine OTCHOUMOU ajoute qu'à la lingerie, les moquettes sont très sales. Il faut enlever les moquettes.

Rick DIBY affirme que la décision d'enlever les moquettes ne dépend pas des services généraux. Il va le remonter. Les services généraux font des contrôles périodiques.

Aline VEDOVATI tient à rappeler en tant qu'élue que cela fait plusieurs années qu'elle parle du ménage. Le personnel du ménage fait son maximum, mais il faudrait que l'entreprise investisse davantage afin d'avoir plus de personnels sur le terrain. C'est trop facile de dire qu'il faut les appeler quand il y a un problème. Les personnes en charge du ménage ont déjà une mission et un travail à faire. S'il faut les appeler tout le temps, elles seront surmenées. Il faut davantage de personnel.

Rick DIBY affirme que le budget nettoyage a augmenté de 500 000 euros depuis l'arrivée de Frantz.

Aline VEDOVATI n'a jamais vu le magasin dans cet état. Elle travaille aux créateurs et n'a jamais vu le créateur dans cet état. Elle a beau faire des photos pour les envoyer via Mission One, cela l'embête de les déranger à chaque fois. Il doit y avoir une machine qui passe, au niveau des allées, dans les cabines. Les agents de nettoyage ne sont pas assez pour faire tout ce ménage dans le temps qu'il leur est imparti. Elle sait qu'ils font leur travail, mais il faut plus de personnel. Qu'il s'agisse de la cantine, des vestiaires ou des salles de repos, le magasin est sale.

Marie PARMENTIER a l'impression que la prestation de ménage ne fait qu'augmenter. Si la dégradation persiste, c'est bien que les utilisateurs commettent de plus en plus d'incivilités.

Aline VEDOVATI affirme que l'entreprise est responsable et se doit de mettre en place des moyens d'hygiène. Une fois par mois, elle vide les frigos. Il y a de la nourriture périmée.

Rick DIBY affirme que, normalement, les frigos sont vidés tous les jeudis.

Aline VEDOVATI explique que les personnes du ménage n'osent pas le faire, car on les insulte et on les menace.

Rick DIBY répond qu'ils se doivent de le faire quoi qu'il arrive. Il propose de faire venir Frantz au CSE de septembre.

Stéphanie PION souligne que les démonstrateurs passent l'aspirateur sur leur surface de vente

Rick DIBY explique que la direction met les moyens nécessaires, mais la propreté du magasin dépend aussi des incivilités des clients et des collaborateurs. La direction prévoit donc une grosse campagne de sensibilisation et il demande que l'agent des services généraux fasse des checks pour que les espaces soient nettoyés plus rapidement quand c'est nécessaire.

Aline VEDOVATI voudrait aider la personne du ménage. La propreté et l'entretien relèvent aussi de la responsabilité de l'entreprise, qui doit y consacrer des moyens.

Karine DIEVIART rapporte qu'à 16h00, une personne a fait tomber un café dans le vestiaire, et n'a pas nettoyé. Elle a donc dû le faire. Malgré tous les moyens que met la direction, si les personnes ne se prennent pas en main, on ne fera rien.

Céline ANJEAUX expose une problématique qui n'est pas entendue par la direction : le matin, les personnes du ménage n'ont pas la lumière, quels que soient les étages. C'est impossible de nettoyer dans le noir, et cela constitue un risque de chutes. Le problème a été remonté x fois et n'est pas entendu. Il est expliqué que l'allumage du magasin est par secteur et que cela peut coûter plus cher de l'activer à 6h00, lorsque les personnels du ménage arrivent, mais l'économie d'énergie ne doit pas se faire au détriment du travail des gens.

Mahrzia ZOUAOUI suggère, dans la campagne de sensibilisation, de demander aux salariés d'éviter de mettre des totes bag qui ont trainé partout dans les réfrigérateurs. C'est le cas à la salle de pause du 4^e étage, ce n'est pas hygiénique.

Rick DIBY prend note, il y aura un rappel des bonnes pratiques.

Jean-Philippe FIORESE pointe le sujet de la lumière. Dans le passé, il n'y avait pas ces mesures green, et la lumière était allumée à 06h00. De plus, le soir à partir de 20h00, quand l'on a besoin de lumière, il faut faire une demande.

Bruno PELLETIER va remonter le point.

Jean-Philippe FIORESE souhaite une réaction immédiate de la direction, sinon, il va alerter l'inspection du travail sur le fait que des salariés travaillent dans le noir le matin.

La séance est suspendue à 13h02.

La séance reprend à 14h05.

7. Face aux demandes via les tracts distribués concernant la saleté au magasin, nous constatons que rien n'a été fait.

Les couloirs sont toujours aussi sales. Et les toilettes destinées aux clients ? Une véritable honte. Voilà l'image que nous donnons de notre pays aux touristes étrangers. Les Français sont sales. C'est notre réputation. Le BM le confirme. Il faudrait peut-être se réveiller ?

Rick DIBY n'a pas de commentaires.

8. 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 ?

Jean-Philippe FIORESE constate que l'eau a été rétablie. Cela va mieux.

Rick DIBY explique que la pile du robinet d'un lavabo était HS, et elle a été changée. En parallèle, la pression d'eau a été augmentée et certains réglages ont été modifiés.

Mahrzia ZOUAOUI affirme que cela n'a pas été rétabli partout, notamment au 1^{er} étage, il y a un tout petit filet d'eau.

Rick DIBY prend le point.

Jean-Philippe FIORESE souligne que, souvent, les robinets ne fonctionnent pas à cause des piles, tandis qu'avant, les robinets mécaniques s'arrêtaient automatiquement, et cela fonctionnait bien mieux. En cas de problème, désormais, ils ne peuvent pas savoir si cela vient de la pile ou d'autre chose. Cela crée beaucoup de problèmes.

9. Conformément à l'obligation d'information et de consultation du CSE en cas de projet important impactant l'organisation et les conditions de travail des salariés, pouvez-vous nous indiquer si l'entreprise envisage, à court ou moyen terme, une fusion ou une réorganisation impliquant le Bon Marché et La Samaritaine ? Si oui, à quelle échéance et selon quelles modalités ? Sinon, pouvez-vous nous confirmer qu'aucun projet de ce type n'est actuellement à l'étude ?

Bruno PELLETIER confirme qu'il n'y a aucune raison à court et moyen terme de fusionner La Samaritaine et Le Bon Marché.

10. Suite à l'article paru dans Mediapart dans lequel beaucoup d'informations (montant des TBT, des paliers, montant global des primes TBT versées, souffrance des salariés. Management brutal, etc.) ont été données, la direction compte-t-elle opposer un démenti ou faire un droit de réponse à Mediapart ?

Bruno PELLETIER explique que la direction n'a pas vocation à transmettre des messages destinés à ses équipes par voie de presse et quel que soit le média en question. Sur ce sujet, comme sur d'autres, la direction a toujours été présente pour répondre à toutes les questions des élus et leur réservait la primeur des informations stratégiques concernant l'activité du BM.

11. Suite à l'article paru dans Médiapart, qui étaye la récente enquête pour harcèlement menée au sein du rayon meuble/luminaire, nous demandons à la direction de réévaluer sa décision de « ne rien faire » malgré la réalité des faits.

Nous demandons que la manager en question soit changée de poste dans les plus brefs délais, afin de protéger les salariés. Lors d'un CSE, la direction reconnaissait que la confiance des salariés ne reviendrait pas, que cette nouvelle chance ne servirait à rien : force est de constater que certains cadres échappent aux sanctions alors qu'un simple employé est licencié ! Que compte faire la direction ?

Marie PARMENTIER répond que l'étude menée sur le département mobilier luminaire ne relève pas d'une enquête pour harcèlement. L'ensemble de l'équipe a été reçue et entendue sur les difficultés dans leurs relations de travail avec leurs managers. Elle a mené les entretiens avec un membre de la CSSCT. Une restitution des remontées a été faite à l'équipe en collectif, ainsi que les engagements à porter en individuel côté manager et en collectif. Il n'y a pas de situation de harcèlement. La manager a été reçue. Elle est accompagnée. La direction n'a pas reconnu que la confiance ne reviendrait pas et que cela ne servirait à rien. C'est en revanche ce que pense une partie des représentants du personnel. Il a été constaté que la confiance était rompue et qu'il était certes compliqué de la retrouver, mais la direction souhaite se donner la possibilité que cela fonctionne. Pour cela, il faut laisser aussi les équipes travailler ensemble normalement, avec leurs

managers. La direction invite les élus en lien avec ces équipes d'en parler directement à la direction s'il y a des difficultés. Elle n'a reçu aucun membre de l'équipe lui indiquant qu'il rencontrait toujours des difficultés avec son manager. Elle laisse sa porte ouverte. Il y a quelques signaux encourageants. Certains CDV dont l'état de santé était préoccupant vont mieux. Certains CDV sont consternés par l'article qui est sorti et craignent que le secteur souffre d'une mauvaise image, et ils en ont parlé à leur manager. Les rituels sont en place. Elle est à l'écoute en cas de difficultés qui perdurent.

Stéphanie PION rappelle les propos de M. PELLETIER sur le fait que, quand la confiance est rompue, elle ne revient pas. Par ailleurs, elle demande si les équipes ont été reçues de nouveau. Elles ne diront plus jamais rien, car cela n'a servi à rien la première fois. La manager, c'est aussi un être humain. Elle se demande comment elle fait pour aller au travail dans ces circonstances.

Marie PARMENTIER lui a posé la question.

Stéphanie PION affirme que c'est à la direction de faire quelque chose. Elle fait des communications sur la bienveillance, mais sur le terrain, il ne se passe rien. La seule chose qu'elle attend, ce sont des actions. Les salariés vont partir une fois qu'ils auront trouvé autre chose. Cela montre que les cadres sont couverts par la direction. De plus, il faut donner des sanctions aux cadres quand c'est nécessaire. La direction n'hésite pas à convoquer le salarié, lui donner une sanction ou même le licencier, or ce n'est pas le cas pour le cadre. C'est décevant de voir l'attitude de la direction, qui couvre les gens. Ceux qui ne travaillent pas ne sont pas embêtés, ce sont ceux qui travaillent qui le sont. LBM est une grande entreprise, la seule chose à laquelle la direction pense, c'est à l'argent, pas aux conditions de travail. C'est le système. Les trois dernières enquêtes le démontrent.

Marie PARMENTIER n'est pas d'accord, néanmoins, elle refera un point avec l'équipe. Il peut en effet être important de les revoir individuellement. Les restitutions ont été proposées, certains se sont exprimés, ont osé dire des choses. Il y avait de mauvaises intentions prêtées des deux côtés. Si des collaborateurs ne se sentent toujours pas bien, elle l'entend et recevra l'équipe, mais c'est encore tôt pour le faire. Elle insiste pour dire que c'est fragile. Elle confirme que ce n'est pas simple pour la manager. Les élus savent où est son bureau, il faut qu'ils aillent lui parler en cas de problème.

Stéphanie PION a déjà alerté et voilà le résultat.

Marie PARMENTIER aimerait connaître la situation au 24 juillet, ainsi que la proportion. Elle va recevoir les personnes, mais cela irait plus vite de lui dire ce qu'il se passe et qui est concerné.

Aline VEDOVATI affirme qu'il faut se mettre à la place des salariés. Si la manager continue, les salariés se disent qu'elle est protégée par l'entreprise. Il faut que cette manager soit accompagnée.

Marie PARMENTIER répond qu'elle l'est.

Stéphanie PION explique que, parfois, l'entente dans l'équipe ne fonctionne pas, et changer la manager de secteur peut l'aider à s'épanouir ailleurs.

Marie PARMENTIER a compris, mais peut-être que la manager demander à changer de secteur si cela ne fonctionne pas.

Mireille CHANUDET rappelle que la manager est humaine et cela ne fait pas plaisir en tant que manager, mais elle a alerté.

Marie PARMENTIER a bien compris qu'elle alerte depuis janvier sur deux anciennes collaboratrices. Elles ont été reçues par son équipe dans le cadre de leur entretien de sortie, et à aucun moment n'a été évoqué une quelconque situation avec leur manager. Ensuite, elles ont réapparu au moment du licenciement de ce fameux collaborateur. L'une de ces collaboratrices a porté des propos ou des actes contre un alternant qui lui aurait attrapé le bras. L'alternant était le fils d'une des conseillères de vente de la mode Homme. Par ailleurs, elle demande, en cas de situation qui perdure, qu'on vienne l'alerter à nouveau. L'article tourne dans tout le magasin et tous les managers viennent en parler. Cela a un impact sur la manager. Personne ne voudrait être à sa place. Pour une manager qui essaye de reconstituer un collectif, avoir cet article à ce moment-là, cela n'aide pas. Il n'y a pas eu de nouvelle alerte, ce sont les mêmes sujets depuis six mois. Il faut avancer.

Mireille CHANUDET parle et envoie des mails en son nom. Elle n'a rien à voir avec la journaliste. Elle est venue en tant que médiatrice, car son but était de trouver des solutions et d'avancer. Elle a donné les attestations.

Marie PARMENTIER les conteste.

Mireille CHANUDET affirme qu'en tant qu'RH, c'est à eux de trouver des solutions. La direction ferme la porte. Elle a alerté de nombreuses fois. Le but d'un élu, c'est de trouver des solutions pour les personnes qui sont en difficulté. Le service RH est la colonne vertébrale du BM, mais cette colonne vertébrale à deux poids, deux mesures.

Aline VEDOVATI Rapporte que l'article est connu de tout le magasin, car un élu a fait tout le tour du magasin en déclarant que la CGT avait participé à cet article. Elle a donné du factuel. Elle ne publie pas quelque chose sous l'anonymat, elle ne dégrade pas le magasin, elle a juste fait son travail d'élu. Elle dénonce les tentatives de faire croire que l'article aurait été publié de manière anonyme ou dans le but de nuire au magasin. C'est faux. L'article est connu de tous car il a été relayé ouvertement par un élu, et il repose uniquement sur des faits. En tant qu'organisation syndicale, nous n'avons pas à nous cacher : nous informons les salariées, nous dénonçons les dysfonctionnements et nous remplissons notre mission de représentation. C'est notre travail, et nous le ferons toujours.

Marie PARMENTIER indique que la diffusion de l'article s'est faite naturellement, car un certain nombre de personnes dans l'entreprise ont des alertes journalistiques. Il y a eu des diffusions sur les réseaux sociaux, dans des groupes, etc. Elle voulait simplement expliquer que cela pouvait avoir un impact sur le manager.

Bruno PELLETIER revient sur le fond du sujet. S'il y a toujours un problème de fond dans cette organisation, il faut aller voir la direction.

Jean-Philippe FIORESE rappelle que, concernant l'enquête à Bagneux, rien n'a été fait. La personne à l'origine du problème est toujours là. Par ailleurs, jamais la direction n'a pris de décision à l'encontre de la personne qui s'est mal comportée avec les femmes dans l'entreprise, et qui a propagé de fausses informations sur un présumé harcèlement à Bagneux, qui s'est avérée inexistante. La direction écoute les sujets, mais ne prend pas de décision. Il en va de même pour la directrice du soulier/maroquinerie.

Bruno PELLETIER affirme qu'elle n'est plus directrice du soulier/maroquinerie. Elle est directrice du secteur luxe.

Jean-Philippe FIORESE explique que cela n'a rien changé. Cette personne avait également fait du mal lorsqu'elle était à la parfumerie. La direction a couvert des gens pendant de nombreuses années, et elle continue à le faire.

12. Par cette même voie de presse, nous apprenons que le Bon Marché a été condamné pour le licenciement d'une élue protégée en 2024. Une élue a donc été licenciée sans que le CSE ne soit au courant ? Pouvons-nous avoir des informations dessus ?

Bruno PELLETIER affirme que c'est faux. Les sources de Mediapart sont fausses.

Kiredewu EDJEOU ne comprend pas comment Mediapart a pu avoir cette information. Il est étonné que la direction ait licencié un salarié protégé. Il sait qu'une élue a gagné plusieurs fois une procédure judiciaire contre LBM. Il se demande qui a donné cette information.

Bruno PELLETIER explique que Mediapart n'a pas fait son travail de journalistes et n'a pas vérifié ses sources. Ils prennent 4-5 éléments, les brodent, et généralisent tout LBM. L'inspectrice du travail l'a aussitôt contacté. Il a expliqué que c'était totalement faux.

Mireille CHANUDET affirme que des personnes ont déclaré des choses et ne sont plus là dans l'entreprise. Cela témoigne d'un mal être. Elles ne peuvent pas se défendre, elles ne sont plus là. On ne peut pas non plus dire que tout ce qui est noté est faux.

Bruno PELLETIER ne dit pas que tout est faux, mais seul un syndicat a été interrogé par le journaliste. Le journaliste vise globalement LVMH. Il y a certes des cas fondés, mais on ne peut pas généraliser à la totalité du BM.

Mireille CHANUDET confirme, ce n'est pas la majorité, mais il faut quand même prendre en compte la détresse des personnes.

Bruno PELLETIER est interpellé par la cadre, qui a travaillé ici et a laissé son fils venir travailler dans cette entreprise qu'elle présente comme horrible.

S'il y a des problèmes à régler, cela doit se faire au sein de l'entreprise. Ils sont suffisamment adultes pour cela. Cela n'apporte rien d'envoyer un mail à Mediapart.

Aline VEDOVATI Pense qu'il faut que les gens sachent qu'au Bon Marché, tout n'est pas beau. Il y a des gens qui sont en souffrance, cela arrive. Elle estime qu'il est important que chacun prenne conscience que, derrière l'image du Bon Marché, tout n'est pas idyllique : certaines personnes y connaissent des situations de souffrance.

Bruno PELLETIER indique que ce n'est pas en écrivant à un journaliste, qui va broder et amplifier un sujet, que l'on règle le problème. Cela donne une image très négative du BM, et cela a un impact sur les équipes, les marques et les clients.

Mahrzia ZOUAOUI revient sur la CGT. Pour LBM, une personne a mis une phrase, mais les personnes qui ont témoigné ne sont pas forcément de la CGT. Ce sont des salariés qui ont été interrogés et qui ont répondu. Ils n'ont rien à voir avec la CGT.

13. Des scandales, révélations et mauvaises nouvelles s'accumulent pour la maison mère LVMH : condamnation de Loro Piana pour exploitation de salariés immigrés, caméras-espions dissimulées dans les détecteurs de fumées à la Samaritaine (condamnation

également), harcèlement sexuel et management toxique et menaces pour Moët Hennessy, brutalité managériale au Bon Marché, actions en perdition, chute de du PDG dans le classement des grandes fortunes (ça va il a encore un peu de thunes...). Tous ses événements ne nous porteront-ils pas préjudice bientôt au Bon Marché ?

Devrions-nous avoir des craintes sur nos emplois ? Être vendus (Le Bon Marché bien entendu) pour renflouer le PDG ?

Bruno PELLETIER Il n'est pas prévu de vendre LBM.

Kiredewu EDJEOU souligne que LORO PIANA emploie des immigrés.

Bruno PELLETIER répond que non. DIOR et LORO PIANA ont beaucoup de sous-traitants, particulièrement en Italie, et les sous-traitants de sous-traitants n'ont pas respecté le code de déontologie.

14. La direction peut-elle nous dire quand auront lieu les travaux à la caisse principale, concernant la fissure au-dessus de la porte sécurisée (voir photo). Il y a un risque pour le personnel présent, de plus, la porte s'ouvre avec une grande difficulté, elle restera bientôt bloquée. De plus, pourquoi les salariés de la caisse principale n'ont jamais eu une climatisation digne de ce nom ? Faut-il garder l'argent au chaud, pendant que les salariés souffrent de la chaleur intense dans cette pièce ?

Rick DIBY répond qu'il est prévu de procéder à la réparation de la structure supportant la porte blindée la semaine du 8 septembre. Concernant la climatisation, il n'a pas d'éléments. Il est en contact avec le manager et ses adjoints, qui n'ont jamais remonté de difficultés de climatisation.

Grégory PICARD explique qu'il faut aller sur place. Les fenêtres sont ouvertes vers l'extérieur, tellement il fait chaud dans la pièce. C'est comme cela depuis de nombreuses années, ils sont habitués à travailler dans cette chaleur.

Rick DIBY prend le point.

15. Lorsque des salariés employés par une entreprise extérieure travaillant dans les locaux du Bon Marché signalent une situation de souffrance au travail, quelle est la part de responsabilité du Bon Marché dans la prise en charge et le suivi de cette situation, au regard de son rôle de donneur d'ordre et de garant des conditions de travail sur site ?

Bruno PELLETIER lit la réponse de la direction : « Ces salariés ne sont pas salariés du BM, et sont donc placés sous la responsabilité de leur employeur par principe, lequel est l'entreprise extérieure. Toutefois, en matière de conditions de travail, l'entreprise utilisatrice, soit LBM, est responsable des conditions d'exécution du travail, notamment en matière de santé et de sécurité, de sorte que, si la moindre difficulté est constatée, LBM attend du CSE qu'il la lui remonte afin de prendre toutes les mesures utiles en concertation avec leur employeur. En cas de signalement d'une situation de souffrance au travail par un salarié employé par une entreprise extérieure qui travaillerait dans les locaux du BM. Il convient pour LBM d'informer sans délai l'entreprise extérieure de la situation, de collaborer avec cette dernière afin que des mesures concrètes soient prises, et éviter un quelconque manquement du BM à son obligation de sécurité à ce titre, et de tenir le CSE informé de la situation ainsi que de son avancement.

16. Quelles raisons motivent l'entreprise à ne pas transmettre à nouveau aux élus le document présenté par l'infirmière au dernier CSE et à tenter de masquer la situation de mal-être signalée par plusieurs salariés ?

Marie PARMENTIER indique que le document a été mis sur la BDES. Les chiffres ayant été donnés à la presse, il faudrait projeter ce document en séance, de prendre des notes au CSE et de ne pas le diffuser dans la BDES. Ce document ne sera donc plus transmis.

Aline VEDOVATI trouve dommage d'avoir dû demander plusieurs fois à avoir ce document. Elle n'a pratiquement pas lu le document, car elle s'est demandé si c'était le même que celui qui a été présenté.

Marie PARMENTIER affirme que ce sont des infirmières qui viennent en instance pour faire un point précis sur les RPS. Elle peut penser ce qu'elle souhaite, mais il n'y a pas eu de souhait de rétention d'information.

Aline VEDOVATI estime que c'est une question de confiance.

Kiredewu EDJEOU demande si les informations de l'infirmière sont confidentielles.

Marie PARMENTIER confirme. Ce type de document ne sera plus transmis. Elle n'est pas sûre que les infirmières soient ravis de voir ces informations sortir.

Kiredewu EDJEOU indique que des gens donnent des informations confidentielles à Mediapart et ils ne savent pas de qui il s'agit. Il va falloir que M. PELLETIER fasse un rappel.

Bruno PELLETIER affirme que tout ce qui se dit doit rester dans l'entreprise.

Aline VEDOVATI assume ce qu'elle a dit. D'autres élus ont peut-être témoigné sans donner leur nom.

Bruno PELLETIER ne reproche pas à qui que ce soit d'avoir communiqué à Mediapart, mais il est profondément déçu du fait que l'entreprise ne règle pas ses problèmes en privé. Ce journal, très marqué anticapitaliste, attaque le groupe dont LBM est partie prenante.

Cet article de presse n'a rien fait avancer. Il a juste donné au BM une image négative.

Perrine VOUCILA indique qu'il n'y a pas besoin de Mediapart pour se rendre compte que LBM a une image catastrophique. Elle a vu des gens partir avec une image du BM qui n'est pas reluisante.

Bruno PELLETIER n'est pas d'accord. Il y a des enquêtes PULSE. 650 personnes y répondent. Le taux d'engagement est près de 90%. L'engagement, c'est l'envie de travailler au BM et à la GEP. L'enquête est factuelle. Il reconnaît que tout n'est pas parfait, et qu'il faut corriger un certain nombre de choses.

Mireille CHANUDET a vu qu'il y avait 665 répondants (38,2 des effectifs) et 1078 non-participants (61,8%). LBM n'est pas une mauvaise maison, mais les élus alertent, car ils souhaitent aider sur l'aspect social et la direction ne peut pas tout voir. Il y a un souci depuis un certain moment. Il faut le prendre en compte.

Bruno PELLETIER est conscient que tout n'est pas parfait, mais, globalement, il y a quand même 38% de répondants à l'enquête PULSE. C'est aux salariés de s'exprimer à travers l'enquête.

Mireille CHANUDET ressent la différence et voit l'évolution, c'est tout. Elle demande à la direction de vraiment prendre les sujets.

Bruno PELLETIER répond qu'il les prend.

17. Face aux risques pour la santé des salariés en période de canicule, nous demandons la mise en place systématique de mesures de protection : fourniture d'eau, installation de ventilateurs et augmentation du nombre de pauses, quelles dispositions la direction compte-t-elle prendre concrètement lors des prochaines alertes canicule ?

Rick DIBY déclare que des bouteilles d'eau sont distribuées en cas de fortes chaleurs, en complément des fontaines à eau déjà présentes dans le magasin. Des ventilateurs sont demandés pour être installés dans les différents départements, comme c'est le cas actuellement. Des aménagements d'horaires peuvent également être proposés au sein de certaines directions les plus exposées à la canicule (un démarrage plus tôt, comme c'est le cas à Bagneux).

Une communication sur les écrans internes a également été diffusée afin de rappeler aux collaborateurs l'importance de bien s'hydrater et le numéro d'urgence interne à joindre si une personne se sent mal.

Frédéric HENNU pense qu'il faut anticiper les ventilateurs tous les ans pour tous les départements.

Rick DIBY souligne que des ventilateurs disparaissent.

Frédéric HENNU affirme qu'il faudrait faire au point au printemps pour voir si tout le monde a assez de ventilateurs pour l'été.

18. Lors de la journée du mercredi 2 juillet, un pic de température de 32°C a été relevé en fin de matinée à Bagneux. Les salariés de la réception ont été particulièrement exposés à ces conditions de forte chaleur, d'autant plus que la température à l'intérieur de l'entrepôt, sous la toiture en tôle, était nettement plus élevée que celle relevée à l'extérieur. Cette situation présente des risques importants pour la santé et la sécurité des salariés. Conformément à l'article L4121-1 du Code du travail, l'employeur a l'obligation de prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. Dans ce cadre, quelles mesures immédiates et complémentaires la direction envisage-t-elle de mettre en place pour améliorer les conditions de travail des salariés de la réception en période de fortes chaleurs ?

Rick DIBY lit la réponse de la direction :

« Trois mesures ont été mises en place pour améliorer les conditions de travail de l'équipe réception à Bagneux lors des pics de chaleur. La consigne est rappelée régulièrement à l'équipe de fermer les rideaux rapides pour réduire l'exposition au soleil dès qu'il n'y a pas de livreur afin de minimiser l'entrée de chaleur. Rappel récurrent par les chefs d'équipe de faire des pauses régulières pour se désaltérer. Des ventilateurs ont été commandés dès que nous avons eu connaissance de ce gros pic de chaleur par les prévisions météo. Les délais de livraison ayant été rallongés côté fournisseur, les ventilateurs n'étaient pas disponibles ce jour-là, mais sont arrivés depuis, et permettront d'améliorer les conditions de travail de l'équipe lors des pics de chaleur. »

Il rappelle aussi que, quand les élus vont dans l'entrepôt à Bagneux peuvent accéder à n'importe quelle salle, mais il y a quand même des réunions. Il ne s'agit pas d'interrompre la réunion pour signaler sa présence.

Aline VEDOVATI est arrivée le matin et elle a pour habitude de déposer ses affaires dans la salle de repos. Il y avait des entretiens dans la salle de repos. Elle a demandé ce qui a été mis en place par rapport aux fortes chaleurs. Elle souhaitait voir le responsable, on l'y a accompagné, et elle ne savait pas qu'ils étaient en réunion, elle s'est donc excusée. On lui a expliqué que des ventilateurs ont été commandés, mais elle voulait savoir de quel type de ventilateurs il s'agit.

Laurent FLAHAUT affirme que ce sont de gros ventilateurs. Ils n'ont pas encore été installés, car il ne fait pas assez chaud.

Aline VEDOVATI ignorait qu'il y avait une réunion.

Rick DIBY revient sur l'équipe réception, ils travaillent dehors et sont fortement dépendants de la météo. Même s'ils anticipent, ils auront chaud en été et froid en hiver.

Aline VEDOVATI indique qu'il y a des températures inhumaines. Des choses ont été mises en place, et c'est bien. Le manager peut venir aider les collaborateurs sur le terrain. De plus, dans le bureau du responsable, la température était idéale.

Rick DIBY affirme que le manager de la réception est manager de deux services. Il est donc normal qu'il soit parfois à la réception, et parfois dans le bureau, qui est le service réassort.

Laurent FLAHAUT indique que, dans les bureaux, il y a la climatisation. À la réception, on ne peut rien faire, car c'est un travail effectué dehors. Pour l'hiver, ils ont des gilets chauffants. Pour l'été, ils peuvent venir travailler plus tôt et repartir plus tôt.

Perrine VOUCILA suggère de faire une rotation pour que les équipes puissent aller dans les bureaux.

Laurent FLAHAUT affirme que tout le monde ne peut pas être réceptionnaire, cela nécessite une formation. Par ailleurs, ils peuvent prendre des pauses quand ils le veulent. Ils se relayent.

19. Lors de la coupure électrique du 26 juin dernier, le magasin 3 s'est retrouvé dans le noir pendant 2h alors qu'il y avait des collaborateurs qui travaillaient dans les sous-sols.

Pourquoi cela a été aussi long pour remettre l'électricité ? Les salariés travaillant dans les sous-sols sont-ils moins importants aux yeux de la direction ?

Que pense la direction du fait que, lors de cette coupure d'électricité il ait été demandé à des salariés de continuer à travailler dans le noir, voire à l'aide de lampe torche ? Cela fait-il partie d'un nouveau mode de management ? Ce type de comportement est pour notre part inacceptable et on se demande comment quelqu'un peut avoir de telles idées !!!

Rick DIBY lit la réponse de la direction : « *La coupure électrique du 26 juin n'a pas été causée par les installations électriques du BM. Celle-ci résulte d'un souci sur la voie publique. Un incendie s'est déclaré sur un chantier à proximité du BM et a endommagé les câbles d'alimentation. Plusieurs immeubles ont été impactés par ces coupures. Le magasin 3 est l'un des premiers bâtiments réalimentés par les agents Enedis.*

Au niveau logistique, à aucun moment, il n'a été demandé aux salariés de l'équipe logistique magasin de travailler à la lampe torche. Il leur a au contraire été demandé d'arrêter immédiatement leur activité et de remonter dans une zone éclairée. »

Emmanuel pensait que la coupure ne durerait pas, mais il n'a jamais demandé aux salariés de continuer à travailler.

Karine DIEVIART raconte qu'elle est restée 15-20 minutes dans la réserve avec deux collègues en attendant que cela revienne, mais ce n'est jamais revenu. Un pompier et un agent de sécurité sont venus avec un mégaphone et une lampe torche pour les faire sortir en disant qu'il fallait arrêter de travailler. Cependant, au -1, il y a l'équipe des stockistes de l'Homme, à qui l'on a dit de continuer à travailler avec une lampe torche. Elle a demandé aux stockistes de l'Homme un par un si c'était vrai, ils ont tous dit oui.

Rick DIBY affirme que ce n'est pas normal.

Jean-Philippe FIORESE demande ce que la direction aurait fait avec le responsable s'il y avait eu un accident.

Bruno PELLETIER est d'accord sur le sujet.

20. Suite aux travaux de rénovation et de construction des nouvelles réserves, nous constatons que les climatiseurs installés dans ces espaces ne fonctionnent pas. Pouvez-vous nous indiquer s'il s'agit d'un problème de branchement ou d'installation, et dans quel délai une vérification technique sera réalisée pour remettre ces équipements en service ?

Par ailleurs, compte tenu des fortes chaleurs actuelles et de l'absence de ventilation ou de climatisation dans les réserves situées au 2e sous-sol, quelles mesures immédiates la direction prévoit-elle de mettre en place pour garantir la santé et la sécurité des salariés qui y travaillent, notamment en installant des dispositifs de ventilation provisoires si nécessaire ?

Enfin, alors que des dispositifs de confort thermique sont disponibles pour la direction et les bureaux de la direction, quelles dispositions la direction entend-elle prendre pour assurer un traitement équitable et garantir des conditions de travail acceptables pour l'ensemble des salariés, notamment ceux occupant des postes dans les réserves ?

Rick DIBY lit la réponse des services travaux et techniques : « *Les réserves situées au sous-sol nouvellement créé et rénovées ne sont pas équipées en climatisation, elles sont équipées en ventilation.* »

Aline VEDOVATI affirme que cela ne fonctionne pas, il y a des températures très élevées. Quand des travaux d'une telle ampleur se terminent, il faut faire une réception de travaux.

Rick DIBY explique que ce sont les équipes techniques qui font la mise en route. En effet, l'inspection du travail avait demandé à la direction de vérifier tous les vestiaires et espaces du -1 par le biais de contrôles périodiques une fois par an. Cela doit aussi être fait au -2, il va en faire la demande. S'il y a des dysfonctionnements, ce sera mis en rouge.

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

1. Approbation des procès-verbaux des CSE ordinaires des 22 mai et 19 juin 2025.

Mahrzia ZOUAOUI explique que c'est une erreur, les PV concernés seront envoyés en fin de semaine.

2. Informations commerciales :

CA du Bon Marché en juin 2025 :

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.

Point sur les CA des dimanches de juin avec comparatif du N-1.

Bruno PELLETIER rapporte qu'en juin 2025, le CA est à 106% du précédent et à 103% du budget.

Le nombre de tickets est à 111% du précédent, la fréquentation à 103% du précédent. Le panier moyen est en baisse, à 95% du précédent. Le prix de vente moyen est à 95% du précédent.

21 jours atteignent le précédent et 21 jours atteignent le budget. Le premier weekend n'a pas atteint ses cibles, à 90% du précédent et 92% du budget. Le 2^e weekend est à 99% du précédent et à 98% du budget. Le 3^e weekend a atteint ses cibles à 112% du précédent et à 107% du budget. Le 4^e weekend a atteint partiellement ses cibles à 97% du budget et à 102% du précédent.

Le 5^e weekend atteint ses cibles à 116% du précédent et à 113% du budget.

La mode femme est à 108% du budget et à 109% du précédent, avec une très bonne dynamique sur le mois de juin pour la mode femme et un mixte équilibré entre clientèle locale et internationale, notamment américaine, espagnole et Moyen-Orient. Le trafic est à 106% du précédent, équilibré entre les deux étages, avec des weekends très forts et des multi en ferme qui performent, portée par les offres.

La mode Homme est à 112% du budget et à 110% du précédent. L'étage -1 est à 116% du précédent, avec une belle dynamique sur l'ensemble du département, portée par les journées exceptionnelles et les soldes. La clientèle locale et américaine est très présente. Le corner NN07 a été ouvert. Sur le nombre de tickets, l'Homme est à 112% du précédent, avec un panier moyen à 103% du précédent. Il y a une meilleure croissance sur le ferme, à 122% du précédent, versus 104% pour la gérance.

Au niveau des ventes univers, tous les secteurs sont au-dessus de leur précédent, avec de très belles performances sur le designer.

Le rez-de-chaussée luxe est en crise. L'accessoire luxe est à 88% du précédent, et à 86% du budget. Le périmètre luxe est en recul sur son précédent à -12% sur un historique qui était déjà à -29%. 4 maisons dépassent leur précédent en juin : LORO PIANA, LOEWE, BOTTEGA VENETTA et MOANA. LOUIS VUITTON marque la plus forte décroissance ce mois-ci. Le trafic est toujours en net recul sur le luxe, avec un nombre de transactions en recul de 17% quand le magasin est en positif de 11%. Le panier moyen est à +6% quand le magasin est à -5%.

Le soulier/maroquinerie est à 110% du précédent et à 108% du budget. Le département fait un mois dynamique, avec +12%. Hors POLENE, le département est à +8%. Le panier moyen est à +1% au-dessus de l'indicateur magasin, qui est à -5%. Hors POLENE, c'est flat. Le soulier fait un mois

dense, à +7% rythmé par des opérations commerciales fortes et des mouvements de marque stratégiques. Le luxe designer gérance porte le secteur avec une croissance à +14%. Tous les indicateurs sont en vert, avec un nombre de TT à +10% et un prix moyen à +4%.

Pour la maroquinerie, c'est un mois très dynamique à +23%, qui reste en croissance. Sans POLENE, la maroquinerie est à +11%. POLENE réalise +47% versus l'année dernière.

L'accessoire horlogerie/joaillerie se porte bien également, à 104% du budget et 105% du précédent. Le trafic était plutôt concentré sur les weekends. L'horlogerie est en progression, avec de belles performances et de belles ventes pour certaines maisons. Concernant la joaillerie, la gérance est en progression, mais pas pour les gros acteurs. Le bijou a fait un bon mois, en progression versus N-1.

La beauté est à 104% du précédent et à 99% du budget, avec un mois en dent de scie. Les jours de grosse chaleur ont pénalisé le trafic avec des annulations de rendez-vous à l'institut. L'atelier bien-être a fait une excellente performance. Certaines marques ont manqué d'anticipation avec l'inventaire, qui a ralenti la performance. Il y a de belles ventes chez DIOR, à 13 000 euros. Les soldes font 120% du précédent, avec un taux d'écoulement de 48%. En termes de transaction, la beauté est à 104% du précédent et le prix moyen est à 100% du précédent. L'indice de vente est à 98% du précédent.

La maison est à 106% du précédent et à 96% du budget. Le CA activité est à 107% du budget et à 115% du précédent. Le nombre de tickets est à 117% du précédent, la quantité à 119% et le panier moyen à 98% du précédent. Le premier étage surperforme à 131%, porté par les journées exceptionnelles, l'immobilier et le retour de clients et de gros projets.

Mahrzia ZOUAOUI demande si le patio fonctionne bien au 1^{er} étage.

Bruno PELLETIER répond que le patio fait 5% du CA, 164% du précédent et 143% du budget.

La lingerie cartonne, avec 120% du budget et 131% du précédent.

Le vestiaire évènementiel est à 48% du CA, à 134% du précédent et à 116% du budget. Le vestiaire mode est à 31% du CA, à 142% du précédent et 129% du budget. Le vestiaire intemporel est à 19% du CA, avec 117% du précédent et 123% du budget. Le chaussant est à 2% du CA, à 77% du précédent et à 86% du budget.

Christine OTCHOUMOU signale un problème avec les collants de marque Wolford.

Mélanie LACROIX confirme, il manque de la marchandise et cela impacte énormément.

Bruno PELLETIER poursuit. Il y a une excellente performance sur la lingerie, boostée par les journées exceptionnelles et le lancement des soldes. Il y a un flux dense sur tous les espaces. Le meilleur CA a été fait le 1^{er} samedi des soldes, avec 127% du budget et 138% du précédent. Les évènements commerciaux sont à 119% du budget et 116% du précédent. Le mois a été très dynamique pour le département.

Le taux d'écoulement à date sur le ferme est de 54% du stock total demandé.

Concernant la marque propre, les permanents sont à 135% du précédent et l'évènementiel est à 220% du précédent.

L'enfant est à 109% du budget et 109% du précédent. Le mois est positif, avec une belle dynamique sur les offres ainsi que le début des soldes. La mode porte le département avec 63% du CA et une belle progression de la maternelle gérance, à 133% du précédent. Il y a eu l'installation du back to school à l'avant du festif, et la présence de clientèle locale et de touristes américains, d'Asie, de Moyen-Orient et d'Afrique. La librairie est à 100% du précédent. Le soulier ferme est à 109% du précédent et la gérance à 178% du précédent. Enfin, la beauté est à 74% du précédent. De très beaux tickets ont été faits à l'enfant.

Les services à la clientèle font 99% du précédent et 92% du budget. Les restaurants, qui représentent 52% du CA, sont à 106% du précédent et à 101% du budget. Les services de la beauté gérance représentent 27% du CA et sont à 94% du précédent et à 91% du budget. Le barbier, qui représente 13% du CA, est à 96% du précédent et à 87% sur le budget. L'atelier Ludo créatif, qui ne représente que 1% du CA, est à 116% du précédent et à 124% du budget. La détaxe est en croissance de +22% sur le mois de juin. Il y a une belle dynamique pour les listes. L'activité événementielle est multi départements avec 20 évènements : 14 dans les salons, 5 en dehors du magasin et 1 sur le floor.

Au 20 juillet, le magasin est pile au budget et à 114% du précédent. La mode femme fait 127% du précédent et 100% du budget, la mode homme fait 117% du précédent et 95% du budget. L'étage -1 fait 120% du précédent et 98% du budget. L'accessoire horlogerie/bijou fait 127% du précédent et 108% du budget, le soulier/maroquinerie fait 125% du précédent et 105% du budget. La maison est à 110% du précédent et à 105% du budget. La lingerie est à 140% du précédent et à 112% du budget. Les évènements commerciaux sont à 145% du précédent et à 130% du budget. L'enfant est à 132% du précédent et à 105% du budget. Les services à la clientèle sont à 117% du précédent et à 116% du budget.

En cumul annuel, le magasin est à 104% du précédent et à 99% du budget. Les départements qui sont au budget sont : la mode femme à 102%, la mode homme à 102% hors luxe, l'accessoire horlogerie à 103%, le soulier/maroquinerie à 114%, la beauté à 101%, la lingerie à 111%, les évènements commerciaux à 119%, l'enfant à 103%.

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

Marie PARMENTIER rapporte que la maison est à 95,7% du budget et à 106% du précédent, soit une PP de 160 euros.

La mode femme est à 107,9% du budget et à 109% du précédent, ce qui déclenche une PP de 215 euros.

Le soulier/maroquinerie est à 108% du budget et à 112% du précédent, ce qui déclenche une PP de 285 euros.

La lingerie/enfant est à 116% du budget et à 122% du précédent, ce qui déclenche une PP de 275 euros.

La beauté est à 98,7% du budget et à 104% du précédent, ce qui déclenche une PP de 160 euros.

L'horlogerie/joaillerie est à 103,9% du budget et à 105% du précédent, ce qui déclenche une PP de 260 euros.

La mode homme est à 117% du budget, ce qui déclenche une PP de 250.

Les évènements commerciaux font 119% du budget et 116% du précédent, ce qui déclenche une PP de 275 euros.

Frédéric HENNU souligne que les budgets de la Maison sont faramineux. 96% du budget avec 106% du précédent, cela sous-entend que pour atteindre le budget, il aurait fallu faire 111% du précédent. De plus, la papeterie fait son chiffre.

Kiredewu EDJEOU demande ce qu'il en est de la visite qualité.

Marie PARMENTIER précise que tout ce qui a été réalisé jusqu'à la période du test sera versé jusqu'au prorata.

4. Point sur les Effectifs au mois de juin 2025

Rick DIBY rapporte qu'en juin 2025, il y avait 1017 collaborateurs contre 1001 en mai. Il y a 965 personnes, contre 966 en mai.

Parmi les employés, il y a 548 collaborateurs, soit -2 par rapport à mai. Il y a 86 agents de maîtrise, et 331 cadres (+1 par rapport au mois de mai).

Les entrées parmi les employés sont les suivantes : 1 CDV, 1 CRC, 1 assistant administratif et un menuisier. 6 CDV sont partis.

Parmi les agents de maîtrise, 1 chef d'équipe et un second d'atelier de la retouche sont partis. La coordinatrice de l'accueil et une gestionnaire de paye sont arrivées.

Parmi les cadres, un responsable de vente et un chargé de travaux sont arrivés. Un chef de projet est parti.

Mahrzia ZOUAOUI s'enquiert de connaître le détail des CDV qui sont partis.

Rick DIBY répond que non. Il le note pour les prochaines fois.

Marie PARMENTIER

5. Point sur les TBT :

Pourriez-vous nous donner le nombre de TBT pour le mois de juin 2025 ?

Nombres de TBT réalisés au mois de juin 2025 au global magasin et par département ?

Nombres de TBT réalisés au mois de juin 2025 au global magasin et par département et par ailleurs, pourriez-vous nous indiquer, département par département, le nombre de personnes ayant obtenu 1 TBT qui n'a pas généré de prime ?

- **Combien de personnes, par département, ont obtenu 2 TBT sans que cela ne génère de prime ?**
- **Combien de personnes, par département, ont obtenu 3 TBT sans que cela ne génère de prime ?**
- **Enfin, combien de personnes, par département, n'ont obtenu aucun TBT ?**

Marie PARMENTIER rapporte qu'à la maison, 356 TBT ont été réalisés, ce qui a généré 7050 euros de prime pour 39 bénéficiaires.

Au département 34, 247 TBT ont été réalisés, ce qui a généré 4 440 euros de prime versée à 30 bénéficiaires.

Au département 35, 131 TBT ont été réalisés, ce qui a généré 2 520 euros de prime versée à 14 bénéficiaires.

Au département 36, 69 TBT ont été réalisés, ce qui a généré 1020 euros de prime versée à 8 bénéficiaires.

Au département 38, 87 TBT ont été réalisés, ce qui a généré 2340 euros de prime versée à 10 bénéficiaires.

Au département 39, 142 TBT ont été réalisés, ce qui a généré 2400 euros de prime versée à 14 bénéficiaires.

Au département 40, 72 TBT ont été réalisés, ce qui a généré 810 euros de prime versée à 8 bénéficiaires.

Au département 50, 66 TBT ont été réalisés, ce qui a généré 230 euros de prime versée à 9 bénéficiaires.

Au département 21, 11 collaborateurs ont fait 1 TBT, 9 en ont fait 2 et 6 en ont fait 3, 26 n'ont touché aucune prime TBT.

Au département 34, 16 collaborateurs n'ont pas perçu de prime TBT.

Au département 35, 13 collaborateurs n'ont pas perçu de prime TBT.

Au département 36, 10 collaborateurs n'ont pas perçu de prime TBT.

Au département 38, tous les collaborateurs ont perçu une prime TBT.

Au département 39, 17 collaborateurs n'ont pas perçu de prime TBT.

Au département 40, 14 collaborateurs n'ont pas perçu de prime TBT.

Aux évènements commerciaux, 4 collaborateurs n'ont pas perçu de prime TBT.

La répartition par département en pourcentage de CDV est la suivante :

- 60% des collaborateurs de la Maison ont touché une prime ;
- 65% des collaborateurs de la mode femme ont perçu une prime ;
- 52% des collaborateurs du département 35 ont perçu une prime ;
- 44% des collaborateurs du département 38 ont perçu une prime ;
- 100% des collaborateurs du département 38 ont perçu une prime ;
- 45% des collaborateurs du département 39 ont perçu une prime ;
- 36% des collaborateurs du département 40 ont perçu une prime ;
- 70% des collaborateurs des évènements ont perçu une prime ;

Par conséquent, au moins de juin, 57% des collaborateurs du magasin ont perçu une prime TBT.

Frédéric HENNU signale que 100% ont des TBT à la parfumerie, alors qu'ils n'ont pas atteint leur objectif budget. De même, la maison n'atteint pas son budget, et 60% des CDV ont une prime. Par conséquent, il y a très bons vendeurs, mais pas forcément de primes de performance.

Aline VEDOVATI affirme que cela ne récompense pas forcément les personnes qui se donnent à fond. Elle demande si c'est possible d'avoir ces informations chaque mois.

Marie PARMENTIER suggère d'intégrer la question à l'ODJ.

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 affirme qu'en juin, 28 collaborateurs n'ont déclenché aucun palier, dont 22 CDV experts et 6 CDV styles. Cela correspond à 38% des collaborateurs.

14 CDV ont déclenché le premier palier, dont 11 experts et 3 styles (soit 20%).

13 collaborateurs ont déclenché le palier 2 (soit 18%).

25% des collaborateurs ont déclenché le palier 3, dont 12 experts et 6 styles.

Au total, 35 experts ont déclenché un palier, ce qui représente 60% de l'équipe, et 10 CDV styles ont déclenché un palier, soit 63% de l'équipe. 62% des CDV de l'Homme ont déclenché un palier.

En moyenne, 59% des CDV ont perçu une prime individuelle chaque mois.

7. Dans le cadre de la fin du test du projet Ambition 180, nous aimerais que la direction laisse la possibilité aux salariés de pouvoir faire les 4 packs week-end (au lieu de 3 pour les 35h) s'ils le souhaitent et qu'une disposition au volontariat soit mise en place à cet effet.

La séance est suspendue à 16h12.

La séance reprend à 16h29.

Marie PARMENTIER explique que la direction souhaite maintenir l'opportunité de donner un WE off par mois aux collaborateurs à l'Homme, et le déployer sur l'ensemble des départements au printemps prochain. Cela ne sera pas du volontariat.

Frédéric HENNU indique que c'est juste une mesure de solidarité, cela semble évident.

Mahrzia ZOUAOUI rappelle que certains ont besoin financièrement de faire ces 4 WE.

Kiredewu EDJEOU indique que, quand l'accord a été signé, beaucoup de salariés ont été recrutés sur ce principe de travailler les 4 weekends. Cela pose problème.

Bruno PELLETIER répond que non, c'était du volontariat.

Marie PARMENTIER rappelle que la direction a un pouvoir de planification. La direction pourrait tout à fait décider de réajuster l'ouverture du dimanche, et elle n'aurait plus besoin d'autant de monde pour travailler le dimanche. Cela pourrait nécessiter de faire tourner les dimanches afin que chacun travaille deux weekends dans le mois. Chaque département a son mode de fonctionnement, et cela relève de la planification. Ce n'est pas parce que les gens font 4 weekends actuellement que cela doit perdurer ainsi.

Frédéric HENNU précise que l'on ne peut pas imposer à un salarié de travailler le dimanche.

Kiredewu EDJEOU pensait que des salariés avaient été embauchés après l'accord sur le principe des 4 weekends.

Marie PARMENTIER explique que non. Ce qu'ils ont fait évoluer dans leurs contrats de travail, c'est le volontariat à l'embauche. Cela ne veut pas dire que la personne va travailler tous les dimanches.

8. La direction peut-elle nous éclairer sur le départ d'un cadre du département marketing ? En effet, cela fait plus d'un mois que ses collègues ne l'avaient plus vu. Ils pensaient qu'il était parti en vacances, mais ses vacances ont duré plus de cinq semaines. Aujourd'hui, ce cadre fait-il encore partie des effectifs ? Ensuite : un nouveau cadre, au département Enfant, est en arrêt de maladie pour... ???? C'est le deuxième. Que devons-nous comprendre ? Un jour, on est bon, un autre jour, aux yeux de notre hiérarchie, on l'est moins. Un cadre peut tout à fait entendre la remise en question de ses résultats si on lui explique. Mais si la performance est toujours là et que cette mise à l'écart est en réalité due au "je n'aime pas cette personne, je ne la souhaite plus dans mon équipe", comment se positionne l'entreprise ? Troisième situation : nous avons un cadre qui fait toujours partie des effectifs de son département, mais qui est en arrêt depuis plus de six mois, au département Homme. Que se passe-t-il ? Connaissez-vous l'état psychologique de ce cadre ? Monsieur le président du CSE : nous n'avons aucun plaisir à écrire toutes ces demandes, mais ce qui arrive à ces collègues peut arriver à tous. Un cadre a peut-être le droit de parler de ces choses-là, mais ne le fait pas. Pourquoi ? Alors, nous portons leur voix et nous n'oublions personne.

Bruno PELLETIER affirme concernant le cadre du département marketing que, d'un commun accord, ils ont mis un terme à son contrat de travail. Cela relève de son choix personnel, il ne peut pas donner plus de détails sur le sujet.

Marie PARMENTIER revient sur les deux autres cadres. Elle demande si les propos relatés ont été tenus et précise que ce discours n'est pas soutenu par l'entreprise. La direction est vigilante à tous les arrêts longs et tente de garder le lien avec les collaborateurs, tout en respectant leur état de santé. La DRH est à leur disposition s'ils le souhaitent. Elle ignore quelle est la situation à l'enfant.

Concernant l'Homme, elle n'entrera pas dans le détail en séance, car c'est une situation individuelle, mais ils sont en contact.

Mireille CHANUDET a échangé avec des personnes, et la mise à l'écart mentionnée dans la question peut arriver aussi bien à un cadre, qu'à un employé ou un agent de maitrise.

Marie PARMENTIER demande s'il y a des personnes à qui on aurait dit « *je n'aime pas cette personne, je ne la souhaite plus dans mon équipe* ».

Mireille CHANUDET confirme, il y a eu des cas. Le manager change et ensuite on ne fait plus l'affaire. Ce n'est pas au manager de choisir s'il aime ou non les collaborateurs. Cet exemple peut s'appliquer à tous les salariés, car nous avons un responsable. Ce manque et cette situation qui n'a pas lieu d'être peuvent autant concerner un employé, un agent de maîtrise ou un cadre.

Marie PARMENTIER demande envers qui ont été tenus ces propos.

Mireille CHANUDET répond qu'il ne s'agit pas que d'une seule personne. Dans le travail, on n'est pas là pour aimer ou pas. Dès lors que la personne fait partie de l'équipe, il faut être équitable avec tout le monde, et pas chercher des problèmes avec une personne sous prétexte qu'on ne l'aime pas. Cela peut arriver souvent, tout le monde peut changer de responsable. La seule qui peut y remédier, c'est la RH.

Elle demande à la RH de faire attention à cela et ce n'est pas parce qu'il y a un responsable au-dessus qu'il a forcément raison. Quand une personne vient voir la RH, elle est parfois directement jugée, or la RH doit prendre en compte les deux versions sans parti pris.

Mahrzia ZOUAOUI revient sur le lien de la direction avec les personnes en arrêt maladie.

Marie PARMENTIER ne peut pas garder un lien avec l'ensemble des collaborateurs du BM qui sont en arrêt maladie, mais au bout d'un à deux mois, tout collaborateur fait partir un courrier de l'assistante sociale. Sur la direction retail, quand un cadre est arrêté plus de 15 jours et pas parce qu'il a le pied cassé, elle envoie un message lorsque l'arrêt se renouvelle et qu'elle n'a pas eu de signes avant-coureurs, pour dire qu'elle se tient à disposition pour échanger sur sa situation. Cela peut être bien pris ou non, il y a plusieurs cas de figure, mais cela permet de garder un contact sans être intrusif.

Mahrzia ZOUAOUI rapporte que certains appellent et disent ne pas avoir de nouvelles de l'entreprise et ils demandent des renseignements aux élus.

Marie PARMENTIER explique que cela ne vient pas remplacer le lien que le salarié en arrêt peut avoir avec son équipe, son manager. Des personnes restent en contact pendant leur arrêt maladie. D'autres n'ont pas envie d'être en contact avec l'entreprise. Il y a plein de situations différentes.

Rick DIBY précise que la DRH propose systématiquement de faire des rendez-vous de liaison pour avoir des nouvelles ou prévoir le retour de la personne. Cependant, 3 fois sur 4, il n'a pas de réponse.

Kiredewu EDJEOU demande des nouvelles du rendez-vous de l'Homme qui est actuellement en arrêt depuis six mois.

Marie PARMENTIER n'entrera pas dans le détail de cette situation individuelle.

Kiredewu EDJEOU demande s'il est toujours salarié du BM.

Marie PARMENTIER confirme.

Kiredewu EDJEOU rappelle qu'il était parti dans des conditions déplorables.

Marie PARMENTIER n'a pas de commentaires sur cette situation individuelle.

Kiredewu EDJEOU affirme qu'il y a eu beaucoup de mouvements à l'Homme en six mois.

Grégory PICARD ajoute qu'un rendez-vous devait revenir et est toujours en arrêt.

Mireille CHANUDET confirme.

Perrine VOUATILA en déduit qu'il y a un mal-être.

Marie PARMENTIER précise que ce type de messages permet de rester en contact avec la collaboratrice.

Mireille CHANUDET indique que cela ne devrait pas arriver. Ce n'est pas normal.

Marie PARMENTIER confirme qu'il y a un sujet, mais les sujets ne se règlent pas comme cela. Elle ne remet pas en question les situations et déplore les situations. Elle demande ce que les élus attendent.

Mireille CHANUDET alerte sur plusieurs cas.

Marie PARMENTIER précise qu'il s'agit de 3 ou 4 cas sur 344 cadres. Il faut être proportionné. C'est long, les situations ne se règlent pas comme cela, mais il s'agit des mêmes personnes.

La manager de l'enfant est arrêtée, La DRH fait ce qu'elle a à faire sur ce point. Si la personne est arrêtée, c'est qu'elle a estimé que c'était le meilleur moyen pour elle de se protéger, et il y a peut-être des personnes qui devraient s'arrêter, mais ne le font pas. Considérer que LBM est dans un univers absolument cataclysmique, c'est incroyable. Il y a des situations qui n'auraient pas dû générer ces cas, la direction le concède et le constate, mais elle fait son maximum pour résoudre les situations. Si des managers ne sont pas en mesure de revenir à leur poste, c'est le rôle de la DRH de prendre contact avec eux pour identifier les possibilités qui s'offrent à eux, dans le cadre d'une employabilité possible aussi. La direction n'a pas à détailler tout ce qu'elle fait avec les collaborateurs, les cadres et ses échanges.

Mireille CHANUDET affirme que 4, c'est déjà trop. Même pour une seule personne, ce n'est pas normal. Un mal-être peut amener à réaliser des actes très dangereux. Quand elle voit un cadre rencontrer un problème, puis un autre, puis encore un autre, sur un laps de temps, c'est là qu'elle réagit. Les élus alertent la direction aujourd'hui, car il y a un réel problème, qui n'existe pas avant.

Kiredewu EDJEOU rapporte que la situation à l'enfant est tendue au niveau des effectifs et de l'encadrement. Il va éclaircir tout cela et reviendra vers la direction.

Aline VEDOVATI rappelle que les élus ont alerté sur des problèmes de planning à l'enfant il y a deux mois. Elle demande si cela a été réglé.

Marie PARMENTIER indique que le rappel a été fait aux managers.

9. Ou en est-on de l'objectif de 50% de salariés contraints de subir le bourrage de crâne « Ayatollah du Green » pour l'enveloppe d'intéressement ?

Bruno PELLETIER lit la réponse de la direction green : « Nous lançons le mois du développement durable entre le 15 septembre et le 17 octobre, avec une trentaine d'évènements et de formations organisés. À fin juin, nous sommes à 28% de l'objectif ».

Jean-Philippe FIORESE avait averti la direction lors de la renégociation de l'accord d'intéressement, les gens n'y vont pas, car ils en ont marre. Ce système est ridicule, et ce sera encore le cas en 2026, car l'accord d'intéressement est sur trois ans. Il enjoint la direction à ne pas remettre cet objectif au prochain accord d'intéressement.

Bruno PELLETIER pense que, sur le mois du développement durable, le chiffre va monter très vite, comme l'année dernière.

Jean-Philippe FIORESE indique qu'il y a vraiment autre chose à faire que de déployer autant d'énergie, d'argent et de communication sur le green pour les 200 000 euros de l'intéressement. Le green ne repose pas sur les salariés, mais sur l'industrie du textile en général. Tout cela est ridicule, il faut le dire à Mony DESWELLE.

Bruno PELLETIER lui en fera part.

10. La direction a-t-elle pris position sur ce que l'on doit dire à un client qui se plaint de trouver un autre client en train faire sa prière en pleine surface de vente ? Et aussi ce que l'on doit faire et dire concernant le client en train de prier ?

Extrait du règlement intérieur : « Plus largement, aucune incivilité ou comportement inapproprié à l'égard de notre personnel ne sera toléré. Il est interdit d'entreprendre toute action portant atteinte au bon fonctionnement des Magasins et notamment de se livrer à des courses, bousculades, glissades ou escalades ; d'exercer ses pratiques religieuses ». On sait tous que le règlement peut changer en fonction du client au Bon Marché, nous avons besoin d'une consigne claire et précise pour tous les services sur ce sujet sensible qui peut créer des discordes.

Bruno PELLETIER rappelle qu'il est formellement interdit d'exercer une pratique religieuse au sein des magasins. La consigne doit être donnée à tous les salariés d'interdire sur le champ une pratique religieuse non autorisée par le règlement intérieur auprès du client. Si le client s'en offusque, il faut lui montrer le règlement.

Mélanie LACROIX signale qu'il y a eu ce cas à la lingerie aussi, et les collaborateurs ont préféré laisser faire, car c'était une personne qui avait beaucoup d'argent. Elle demande s'il faut faire appel à la sécurité.

Bruno PELLETIER explique qu'il faut le faire de manière courtoise. C'est mieux de passer par le manager des ventes.

Jean-Philippe FIORESE signale que quelqu'un qui se prosterne en plein milieu du couloir devant tous les clients, ce n'est pas délicat. Il faut faire comprendre aux gens qu'ils n'ont pas à le faire devant tout le monde, c'est indécent.

Bruno PELLETIER affirme qu'il s'agit de respecter le règlement, mais aussi la personne qui pense naturellement pouvoir le faire.

Jean-Philippe FIORESE indique qu'il faut respecter les personnes qui sont autour, la majorité. Les pratiques religieuses relèvent de l'intimité. Il ne faut pas commencer à prendre des pincettes, sinon après, c'est terminé.

Bruno PELLETIER partage le point de vue qu'on ne doit pas laisser faire ce type de choses, mais il fait quand même preuve d'empathie vis-à-vis de cette personne.

Jean-Philippe FIORESE ne peut pas entendre cet argument. Lorsque l'on va dans un pays étranger, on connaît ses pratiques culturelles.

Bruno PELLETIER affirme que c'est la même chose quand un Français va dans ce type de pays avec les bras et jambes dénudés. Il faut leur expliquer.

Jean-Philippe FIORESE estime qu'il dit n'importe quoi, qu'il est hypocrite et lâche, comme d'habitude.

Bruno PELLETIER affirme que ce sont des injures, et il n'a pas à dire ce genre de choses.

Jean-Philippe FIORESE indique que c'est de la lâcheté, car à côté de cela, ces personnes choquent des clients, car ils ne trouvent pas cela normal. Les clients viennent donc s'en plaindre à l'accueil.

Bruno PELLETIER revient sur le principe qu'il est fondamentalement interdit de faire une pratique religieuse dans le magasin, et cela doit être immédiatement corrigé. Par ailleurs, il y a une manière de dire à la personne que cela ne convient pas à leur mode de vie. Les personnes d'une autre culture n'ont pas conscience que cela choque les clients du magasin. Il faut expliquer de manière courtoise que la personne ne peut pas pratiquer sa religion dans le magasin.

Aline VEDOVATI affirme que, dans certains pays, une pièce est mise à disposition pour cela.

Jean-Philippe FIORESE n'est pas d'accord, la religion, c'est de l'intimité.

Kiredewu EDJEOU affirme qu'il est inacceptable de devoir dire cela de façon courtoise, il faut appeler la sécurité.

Grégory PICARD a mis cette question, car le problème s'est posé il y a quelques mois. Il ne voulait pas créer de discorde, mais il faut savoir qui intervient et quoi répondre aux clients qui s'indignent.

11. Nous avons remarqué depuis un certain moment que beaucoup d'enfants de managers ou assistants-managers étaient embauchés pour consolider les équipes (nous ne parlons là pas des stagiaires). C'est une bonne chose | Cependant, c'est beaucoup moins professionnel et objectif quand ces enfants se retrouvent sous les ordres directs de leurs parents, comme sur le secteur de la maison ! Nous demandons à la direction que ces « enfants de » ne soient pas sous les ordres directs de leurs parents : qu'en pense-t-elle ?

Marie PARMENTIER est d'accord. À ce jour, il y a 3 enfants de collaborateurs sur la direction retail et aucun n'est sous la direction de son parent.

Stéphanie PION rapporte que la fille de Laurence PRUNET est régulièrement sous ses ordres à la Maison. Il y a aussi le fils de l'assistant-manager à la Maison. Une employée lambda avait demandé que sa fille travaille, et cela lui a été refusé. C'est accepté pour les cadres, pour un assistant-manager, mais pas pour un employé.

Marie PARMENTIER prend le point. Elle va faire le point avec son équipe, car cette pratique n'est pas souhaitée au BM.

12. Y a-t-il eu des recrutements au service retouche ? Cela devient urgent. De plus il y a eu récemment un client qui a été très agressif.

Marie PARMENTIER déclare que la DRH cherchait un second d'atelier. Une personne a été missionnée sur ce poste récemment. La DRH prévoit de remplacer ce poste en cascade.

Concernant le client agressif, l'enjeu est de suivre la collaboratrice qui a vécu la situation. Un rappel a été fait auprès de l'équipe sur ce qui est acceptable ou non.

Stéphanie PION affirme que le second d'atelier était un retoucheur et ne descendait plus, ce qui a impacté les équipes.

Marie PARMENTIER comprend, et une personne arrive mi-aout.

13. Babel

La direction avait évoqué la possibilité pour les salariés d'assister au spectacle en avant-première, comme ce fut le cas pour les précédents spectacles. Cela est-il toujours prévu ? Si oui, quand et sous quelle forme les salariés pourront-ils s'inscrire ?

Marie PARMENTIER déclare qu'une communication sera bientôt mise en place pour proposer aux équipes d'assister à partir du 4 septembre au spectacle Babel. Pour des raisons de plannings et de disponibilité des artistes, il n'a pas été possible de proposer une avant-première aux collaborateurs.

Jean-Philippe FIORESE

Bruno PELLETIER précise qu'un incident technique a entraîné le report du spectacle. Des places seront allouées aux collaborateurs.

14. Supply Chain

La direction pourrait-elle nous expliquer pourquoi dans le département Supply Chain, lorsqu'un salarié part en congé, on lui demande de laisser son matériel informatique (PC, iPhone) ainsi que ses codes de connexion pour que ce matériel soit utilisé par la personne qui remplace cette personne durant ses congés ? Cela est-il conforme au code d'utilisation préconisé par le groupe LVMH ?

Rick DIBY lit la réponse de la direction Supply Chain : « *L'ordinateur portable peut être physiquement transmis à une autre personne à la demande du manager, néanmoins, la demande de transmission de code de connexion individuels n'est pas conforme à nos règles et à celles de LVMH. Un manager a commis une erreur en la demandant par souci de continuité de l'activité, mais s'est rapidement ravisé. La DSI a fourni une autre solution, donc la pratique n'a jamais été appliquée. Nous serons extrêmement vigilants pour éviter toute récidive sur ce type de demande* ».

15. La direction pourrait-elle nous confirmer que les stockistes du département ont régulièrement des RVI avec leur manager ? Si oui à quel rythme ? Ce rituel managérial est-il bien réalisé avec l'ensemble de l'équipe des stockistes ?

Rick DIBY répond que les RVI sont instaurés pour l'ensemble des collaborateurs sur un rythme d'un tous les 15 jours avec un minimum d'un RVI par mois. S'il s'avère que cela n'est pas le cas pour certaines personnes, elles sont invitées à en référer à leur N+1 pour qu'une action corrective puisse être mise en place dans les meilleurs délais.

Il semble que des RVI ont été faits dans de mauvaises conditions. Les messages ont été passés à ce sujet. Les chefs d'équipe de stockistes n'ont pas de bureau attitré.

Jean-Philippe FIORESE demande pourquoi ils n'en ont pas.

Rick DIBY explique que c'est compliqué de trouver des bureaux individuels pour tous. Il a rappelé qu'il fallait faire les RVI dans des conditions idéales. Il s'agit de prévoir et ne pas le faire sur le floor. Les managers seront attentifs là-dessus.

Aline VEDOVATI indique qu'il faut aussi prévoir en amont les conditions d'annonces d'augmentation.

Rick DIBY est d'accord et précise que tous les stockistes ne sont jamais reçus en collectif pour cela.

16. La direction pourrait-elle nous dire si l'ensemble des équipes de la Logistique présente au magasin ont été formées à l'outil WMS ? Et si non pourquoi n'est-ce pas encore le cas ?

Rick DIBY affirme que tous les membres de l'équipe logistique magasin ayant besoin d'utiliser l'outil WMS dans leur quotidien ont bien été formés. Cela représente l'ensemble des équipes réception, les stockistes ayant besoin de réaliser des changements de tarif. Afin d'assurer une continuité d'activité sur le weekend, la formation réception est en cours de déploiement pour les stockistes présents le weekend.

17. Stockage bagages

Lors du précédent CSE nous avons évoqué la problématique du stockage de produits en hauteur. Nous souhaiterions ce mois-ci savoir pourquoi des produits volumineux tels que des bagages sont stockés à plus de 1,80m de hauteur ?

On imagine aisément la difficulté pour les équipes de se saisir de ces produits et les risques de chutes inhérents à cela.

Quand la direction va-t-elle trouver une solution pour le stockage de ces produits ?

Marie PARMENTIER informe les élus que la direction des ventes partage ce constat et, malgré ses efforts, la réserve abrite des valises hautes. La place en réserve est restreinte. Dans les optimisations déjà réalisées pour avoir le bon stock au bon endroit, la Supply Chain a réalisé il y a un an une revue des paramètres, référence à référence. Cela a permis de diminuer de 15% le nombre de quantités stockées dans les réserves : 200 quantités acheminées en plus qui manquaient et 500 retournés à Bagneux. Le bagage continue de performer sur son nouvel espace, avec des indicateurs très forts sur le précédent et le budget pour le premier semestre. Deux réserves de proximité et la réserve du 3^e étage sont en permanence agencées au mieux par l'équipe logistique magasin avec les moyens disponibles.

18. La direction pourrait-elle faire une enquête concernant Bagneux et les livraisons destinées au département de l'Enfant ? Les réserves sont à moitié vides, les commandes arrivent au compte-gouttes. Comment voulez-vous que ce département fasse son objectif ?

Rick DIBY lit la réponse de la direction Supply Chain : « *L'entrepôt de Bagneux envoie dès que possible et sans rétention la marchandise vers le magasin. Pour le permanent, il n'y a aucune livraison en attente de traitement pour l'enfant à Bagneux. L'entrepôt est à jour sur le traitement de la marchandise, et envoie la marchandise reçue au fil de l'eau vers le magasin. Pour le saisonnier, l'entraîne collection automne/hiver 2025 sur l'enfant est meilleure que l'année dernière. Au 21 juillet,*

42% de la collection était traitée, contre 33% en 2024. Sur le réassort, nous atteignons un taux de disponibilité en magasin de plus de 98%, signifiant que plus de 98% des références en entrepôt seront encore disponibles en magasin à la fermeture. C'est au-delà de notre objectif de 95% et cela garantit que nous ne manquons pas de vendre sur ce secteur. En parallèle, l'équipe logistique magasin fait un gros travail pour mieux ranger les réserves, enlever l'inutile, et densifier le stock dans les réserves. »

La direction du département de l'enfant déclare ceci : « *Le chiffre d'affaires du département sur le mois de juillet est à 136% sur précédent, avec tous les secteurs qui sont en très forte croissance (mode, jouet, soulier).* »

19. Pourquoi ne pas fermer les bureaux le week-end ?

Les samedis et surtout les dimanches, des salariés du BM et des démonstrateurs ont pris l'habitude de manger dans ces bureaux, salles de réunions et autres. Bien sûr, c'est plus tranquille que les salles de pause. Ils peuvent mettre les pieds sur la table, écouter de la musique et disperser les restes de nourriture sans nettoyer après leur départ. On s'étonne qu'il y ait des souris. Il serait bien que la direction fasse son devoir, car ce n'est pas la première fois que ce sujet est traité au CSE.

Rick DIBY rappelle que les bureaux ne sont pas des salles de pause, chacun doit respecter ces espaces, et faire preuve de savoir-vivre, car les bureaux ne peuvent pas être fermés à clé.

Magali DUPONT rapporte que, dans les bureaux des achats à la beauté, des gens venaient déjeuner le weekend et ne nettoyaient pas.

21. La Direction s'est-elle rendu compte que la playlist actuellement diffusée au magasin pour Tout beau tout bronzé est quasiment la même que l'an dernier pour l'expo Tous Fadas ? Yves Montand, France Gall, Françoise Hardy, Isabelle Aubret, etc. (5 ou 6 fois par jours) c'est bien, mais ce n'est plus très frais, plus très beaux et plus très bronzés ! Pour être sérieux, la Direction pourrait-elle changer d'inspiration ou aurons-nous encore le droit à cette playlist pour Rock & Drôle ??

Rick DIBY lit la réponse de la direction artistique : « *Effectivement, les chansons françaises connues se repèrent plus dans la playlist, créant un effet de lassitude plus important pour les équipes, pas pour les clients. On pourrait allonger la playlist, mais on va perdre en efficacité symbolique. On dilue le message, ce qui le rend moins percutant pour les clients.* »

Frédéric HENNU indique que ce sont toujours les mêmes titres, et qu'ils ne sont pas adaptés au thème de l'exposition.

Stéphanie PION souligne que la playlist du patio est plus sympa.

Rick DIBY précise que la playlist fait 16h00, elle est régulièrement enrichie.

21. La Direction a-t-elle bien pris en compte l'absence de la gérance Ex-Libris à la Maison depuis le début d'année ? Les objectifs BM pour Gérances Loisirs au département 21 sont farfelus !

Marie PARMENTIER rapporte que les budgets ont été fixés en amont de l'information du départ de Ex-Libris. Ils ne reviendront qu'en novembre. Pour pallier cette absence sur les espaces, il y a une double implantation du ferme. L'univers papeterie a été boosté à 107% du précédent et 101% du budget en CA, avec des rayons fermes en forte croissance. Une très belle opportunité a été donnée à SMISON Gérance, avec un pop-up de deux mois pour l'exposition rock.

Frédéric HENNU indique que les résultats sur objectif de Total gérance loisirs ne sont pas bons. Ce n'est la gérance qui va épouser les 400 000 euros, surtout qu'elles sont objectivées sur leur précédent, pas sur le budget défini par LBM. La papeterie en pâtit, malgré un bon chiffre toute l'année. Il faut revoir le budget.

Marie PARMENTIER suggère de regarder quels sont les secteurs qui pêchent.

22. La Direction peut-elle nous dire ce qu'il s'est passé avec e Temptation / m Temptation début juillet ? Est-ce que tous les compteurs ont été régularisés ??

Marie PARMENTIER informe les élus que des anomalies ont été constatées en lien avec la migration réalisée en début de mois. La migration de l'outil de gestion des temps s'inscrit dans une démarche de conformité et d'amélioration continue. Dans ce cadre, les badgeuses ont été migrées à +1H. L'analyse a révélé que peu de collaborateurs étaient concernés et l'intervention a commencé en début de semaine dernière et va s'achever dans les prochains jours avec une correction totale des anomalies remontées.

Jean-Philippe FIORESE ajoute que, sur le 14 juillet, des planifications ont sauté et des personnes se sont retrouvées avec des débits de 6h00. La gestion des planifications est déjà compliquée au BM, alors quand il faudra aussi gérer les planifications de La Samaritaine, ce sera inquiétant. Il faut que la direction soit proactive.

23. Le plastique ce n'est pas toujours fantastique ! Les pochettes en plastique utilisées pour les fonds de caisses sont triées et recyclées, mais la Direction sait-elle que, sur les bacs bleus ou gris arrivant de Bagneux et contenant de la marchandise, sont collées des pochettes plastiques contenant les bons de livraison pour contrôle ? Ces pochettes sont-elles triées pour recyclage ? Des pochettes plastiques de ce genre, il en arrive des centaines, voire des milliers toutes les semaines au magasin.

Rick DIBY lit la réponse de la direction Supply Chain : « *Des pochettes plastiques sont effectivement collées à l'extérieur des packs de livraison de marchandise pour garantir le contrôle et la qualité de l'acheminement des packs jusqu'aux bonnes réserves. Lorsqu'elles doivent être décollées, ces pochettes sont jetées dans les conteneurs au BM, qui passent ensuite par le centre de tri du BM. Nous recherchons actuellement une solution plus écologique pour répondre à ce besoin opérationnel. Nous avons par exemple testé une solution de cale en plastique. Ce test n'ayant pas été concluant, nous continuons activement nos recherches, mais la réponse n'est pas si simple. Nous sommes donc ouverts aux propositions* ».

Frédéric HENNU indique que les pochettes plastiques pour ranger les tickets de carte bancaire ont été supprimées, mais, dans le même temps, ces pochettes en plastique arrivent par milliers au magasin. C'est déshabiller Paul, pour habiller Jacques.

24. La Direction peut-elle nous dire si elle avance concernant un éventuel changement de prestataire pour la gestion des portes de réserves sécurisées ? Le prestataire refuse-t-il

toujours la Maintenance et le SAV de ces outils ? Ce qui est sûr c'est qu'il y a toujours autant de problèmes.

Thomas VERNIER explique qu'il y a environ 500 contrôles d'accès. Le process est assez simple, LBM ne les a pas achetés, ce sont des locations. Pour en sortir avant 5 ans, il faut payer. Ces contrôles d'accès ne sont maintenus que par une seule société en France qui s'appelle IVT Markets. Cette LOA, qui inclut l'entretien des contrôles d'accès s'élevait en 2023 à 60 000 euros. En 2024, en lien avec DJ6, LBM a normé son architecture réseau pour limiter les conflits entre les flux vidéo et les flux contrôles d'accès/bugs. Les inspecteurs ont tenu un tableau. Ils sont passés de 45 à 60 incidents en juillet 2024 à une dizaine d'incidents. Ces incidents sont liés à l'informatique et à des soucis mécaniques sur les portes. En parallèle, ils ont commencé au fur et à mesure à racheter la flotte de contrôles d'accès (10 000 euros l'année). LBM a passé un contrat annuel avec IVT à hauteur de 38 000 euros. 4 sociétés ont fait des devis pour le changement des contrôles d'accès. Cela s'élève entre 700 000 et 1 million d'euros. LBM avait budgété 250 000 euros chaque année à compter de 2026. LBM est en train de contacter les clients de ces différents cabinets pour ne pas faire d'erreur et pouvoir lancer les hostilités. L'idée, c'est de partir sur une marque de contrôles d'accès qui s'appelle TILL, que beaucoup de grands magasins ont. Les inspecteurs font preuve de patience.

Frédéric HENNU rapporte que des clients mettent une pression sur les CDV. Parfois, ils ne sont pas loin du code rouge.

Thomas VERNIER confirme.

25. Nous aimerais que la direction prenne un engagement ferme pour nous verser la prime Macron fin septembre ou fin octobre (au choix). Ça motivera les salariés pour le dernier trimestre qui risque d'être dur.

Bruno PELLETIER garantit aux élus qu'il n'y aura pas de prime MACRON.

Mireille va envoyer le document qu'elle a lu à M. PELLETIER.

La séance est levée à 17 heures et 54 minutes.



La secrétaire du CSE