



***COMPTE-RENDU de la
REUNION CSSCT DGO
Le 26 août 2025***

Les membres désignés présents :

- Etaient présents neuf membres de la commission santé sécurité et conditions de travail

Les membres de la direction présentes :

Invitée :

- DRH et RRH

DRH HSE Groupe

Début de la séance à 14 h00

Information relative aux maladies professionnelles

La direction nous informe sur le nombre de demande individuelle de reconnaissance de maladies professionnelles :

- Fissure ménisque latéral genou droit (Technicien IAD)
- Epicondylite gauche (Technicien en atelier GEM)
- Epicondylite coude gauche (Technicien atelier PEM)
- Tendinopathie des muscles épicondyliens du coude gauche (Technicien IAD)
- Tendinopathie aigue non rompue, non calcifiante avec ou sans enthésopathie de la coiffe des rotateurs de l'épaule gauche (Livreur).
- Tendinopathie rotatrice épaule gauche (conseiller pôle service)
- Hernie inguinale bilatérale (conseiller pôle service)
- Burn out (Directrice de magasin)
- Syndrome du canal carpien poignet droit (vendeur)
- Mésothéliome Pleural (manque le métier)

Soit 10 demandes de reconnaissance de maladies professionnelles. Nous demandons un suivi régulier de ces demandes de reconnaissance, ainsi que pour toutes les autres demandes déjà faites et celles à venir.

Informations relatives au DUERP de Brest et de Dax ainsi que l'annexe relative au risque « ambiance thermique » (n°14)

La mise à jour, de ces deux DUERP, se fait tardivement pour deux raisons :

- La première raison est, que les deux sites étaient en travaux de rénovation suite aux incendies qui se sont produits sur chacun des deux sites.
- La deuxième raison est, l'ajout de l'annexe relative au risque « ambiance thermique » (n°14), suite à la parution du décret du 27 mai 2025, avec la mise en conformité dès le 1^{er} juillet 2025, concernant les périodes de fortes chaleurs (canicule).

Voici donc, la liste des moyens de prévention annexés au risque 14 pour répondre à cette obligation :

Moyens de prévention :

Mesures techniques et organisationnelles :

1. Augmentation de l'apport d'air neuf ;
2. Mise à disposition d'eau / boisson fraîche en quantité suffisante et accessible (fontaine à eau, bouteilles d'eau..) ;
3. Adaptation des tenues de travail des salariés itinérants réalisant de la manutention ;
4. Mise en place de zones d'ombre ou de pièces climatisées pour les pauses ;
5. Dans la mesure du possible, adaptation des horaires de travail pour éviter les pics de chaleur et possibilité d'augmenter le nombre de pauses journalières ;
6. Surveillance accrue des personnes vulnérables.

La CGT souligne l'importance de faire respecter ces mesures, mais interroge la direction quant à l'adaptation des tenues de travail pour les itinérants ; aucune tenue adaptée n'a été fournie cet été. De même, la mise à disposition d'eau fraîche, et en quantité suffisante, est bien fournie par la fontaine à eau en magasin, mais pourquoi certains responsables refusent de commander des gobelets en carton ? Et pour les itinérants, comment se procure t-ils l'eau fraîche pour la journée ? Il arrive aussi que la climatisation de la salle de pause soit éteinte, de peur que les salariés passent trop de temps assis à se rafraîchir. La RH prend bonne note de nos remarques et assure qu'elle va informer les responsables désobéissants. Nous lui précisons que nous serons également très vigilante sur le sujet.

Nous demandons la présentation des heures travaillées, détaillées individuellement pour chaque livreur, sur les plateformes de La Rochelle et de Tours.

La direction ne pouvant divulguer les identités des techniciens, RGPD oblige, présente 2 tableaux :

- *Le 1^{er} tableau concerne la PF de La Rochelle avec 11 salariés, dont 7 affichent des compteurs d'heures positifs, allant de + 19 h 00 jusqu'à + 52 h 00, pour les 4 autres, leurs compteurs sont en négatifs et vont de - 4 h 00 jusqu'à - 329 h 00 !*
- *Le 2^{ème} tableau concerne la PF de TOURS avec 6 salariés, dont 2 affichent des compteurs d'heures positifs allant de 1h30 jusqu'à 10h40, pour les 4 autres, leurs compteurs sont en négatifs et vont de -7h00 à -43h00.*

La direction justifie les heures faites sur La Rochelle, par la période estivale qui occasionne beaucoup de bouchons, donc le temps de déplacement des livreurs pour se rendre d'un client à un autre est augmenté et paramétré dans 360 d'une heure supplémentaire de trajet. Pour les salariés en négatifs, elles évoquent l'idée de l'enregistrement de leurs plannings sur Horoquartz jusqu'à la fin de la période de modulation, et de facto incrémente le compteur en négatif. Pour les salariés de Tours, la direction n'a rien de particulier à commenter.

La CGT demande quelle période a été choisie pour établir les 2 tableaux présentés ? Mme la RRH répond qu'ils ont été établis du 1^{er} juin 2025 jusqu'à aujourd'hui le 26 août. Pour nous, cela remet en cause l'explication des compteurs négatifs, mais nous ne sommes pas à l'origine de cette question...

Demande de présentation des travaux prévus sur les plateformes à activité croissante.

Réponse de la direction :

Les études sont encore en cours :

- *Angoulême : déménagement local en cours de discussion avec le propriétaire*

- Brive : travaux en cours de discussion avec le propriétaire (surface et quais)
- Pau : travaux validés avec le propriétaire - date de démarrage des travaux en attente
- Agen : agrandissement de 100m² en cours de discussion avec le propriétaire - cible octobre
- Nantes : travaux GRF en cours de finalisation
- Quimper : commande presse à cartons, mise en place d'un container au niveau du quai pour stockage D3E
- Auxerre : optimisation de la surface de la dalle réalisé + transfert prévu de la presse à polystyrène de Brest à Auxerre.

Et voilà, comment la direction se prépare à accueillir les Codes Postaux supplémentaires, avec, potentiellement, des livreurs supplémentaires. Des transferts de Codes Postaux s'opèrent déjà, et ce, avant le début des travaux d'aménagement prévus. Pas d'infos des autres PF concernées. Nous allons vérifier les conditions de travail des salariés sur les PF concernées par l'augmentation de leur activité.

Quelle sera la nouvelle affectation des locaux que la LDK libérera dans le cadre du redimensionnement ?

Réponse de la direction :

Les M² libérés par la LDK peuvent être rendus au :

- Magasin sur les plateformes rattachées aux magasins (ex. Troyes)
- SAV (ex. Brest)
- Bailleur (ex. La Roche sur Yon)

La CGT intervient pour rappeler ce qui se passe en réalité. Si on prend le cas de TOULOUSE PORTET, ni le magasin, ni le SAV ne veut des m² supplémentaires, idem pour le loyer aucun des deux ne veut payer le loyer de la PF. Nous rappelons que l'investissement réalisé sur cette PF pour mettre les quais aux normes, date de moins deux ans. Et cela pose la question suivante, où sont les économies faites ou à faire ? Le loyer sera toujours dû, et l'investissement réalisé, perdu.

La direction, un peu embêtée, indique que les discussions sont en cours, et qu'il y a encore du temps puisque la PF ne fermera qu'en juin 2026. Et que tant qu'il y a des discussions, on ne peut pas dire ce qui va se passer.

La direction nous a annoncé la mise en place de chariot pour les CPS, quels sont les sites qui ont été doté ?

Pour mémoire, cela fait à peu près deux ans que les membres demandent cet aménagement de poste, pour certains sites ayant une majorité de population féminine au pôle services, afin d'améliorer leurs conditions de travail ainsi que les risques de blessures dorsales.

Réponse de la direction :

Point prévu avec la DRH HSE GROUPE

Le point n'était pas prévu, elle nous présentera, en visio-conférence, un point concernant la mise en place d'un outil national. Bon, attendons donc...

Les salariés itinérants tels que les livreurs et les techniciens IAD sont particulièrement exposés aux) différents risques d'accidentologies, en plus d'être souvent isolé de collègue. Afin de prévenir tout risque d'infection d'une quelconque blessure nécessitant d'être

nettoyée, nous demandons la dotation d'un jerrycan d'eau, et d'un savon dans tous les véhicules SAV et camions de livraison.

De même, selon l'article R4224-14 du code du travail : Les lieux de travail sont équipés d'un matériel de premiers secours adapté à la nature des risques et facilement accessible. Cet article intègre le véhicule service, comme un lieu de travail. Est-ce que la direction, respectueuse de la santé physique et mentale de ses salariés, compte mettre en place ces mesures de prévention ?

Réponse de la direction :

Les véhicules de services ne sont pas considérés comme un lieu de travail, néanmoins, des trousse de secours sont présentes dans chaque véhicule (IAD et LDK) et sont composées d'une couverture isotherme, éthylotest, sac hygiénique vomitoire, compresses gaze, tampon relai coupure, pansements, sparadrap, serviettes imprégnées, ciseau, épingles de sûreté, pince écharde, gant vinyle, notice premier secours.

Pour rappel, le port des EPI est obligatoire pour prévenir tout risque de coupure ou d'infection.

Réponse de la CGT :

Donc pas question de les doter de jerrycan d'eau et de savon, pourtant ayant personnellement assisté à une formation de recyclage SST, le formateur nous a indiqué que cela se faisait dans beaucoup d'entreprises, et que pour lui cela lui semble même indispensable. Quant aux trousse de secours, je sais que les véhicules en sont dotés, par contre c'est le renouvellement qui n'est pas vraiment suivi.

Nous demandons une nouvelle analyse, en prélèvement individuel, de la qualité de l'air respirée par les techniciens du SAV Tours Val de Loire, particulièrement l'atelier aspirateur, suite à la réorganisation de l'atelier. Si la norme NFX43-257 (la même que celle choisie en mars 2024), est choisie comme mode de prélèvement, il convient de réaliser cette analyse en prélèvement individuel afin d'obtenir des résultats au plus proche de la réalité. La norme NFX 43-257 doit être respectée scrupuleusement (cf ; Notes techniques mesures sur l'exposition aux aérosols en fraction inhalable). Est-ce que la direction, soucieuse de la santé physique de ses salariés, compte réaliser une nouvelle analyse de l'air pour les techniciens du SAV de Tours Val de Loire ?

Réponse de la direction :

La santé et sécurité des collaborateurs sont des sujets sur lesquels nous sommes très attentifs.

La réorganisation de l'atelier présenté lors de la dernière CSSCT mentionnait le transfert de l'activité café dans la zone précédemment affectée à l'activité Hifi-Son.

N'ayant pas eu de modifications autres, il n'y a pas lieu de procéder à une nouvelle analyse de l'air. Les aspirateurs sont traités dans la même cellule du site sur des établis équipés de hottes.

Les résultats obtenus lors de la dernière analyse démontraient que les résultats sont très inférieurs aux seuils :

- Poussières inhalables : 0,13 et 0,11 mg/m³ pour un seuil 4 mg/m³
- Poussières alvéolaires : 0,11 et 0,10 mg/m³ pour un seuil 0,9 mg/m³

Réponse de la CGT :

J'explique la raison de cette demande, non sans mal, car interrompue maintes fois, mais je suis têtue, et obtiens la parole : lors de la réunion CSSCT de novembre 2024, un intervenant du groupe a expliqué

que la norme NFX 43-257 a été scrupuleusement respectée, mais ce n'est le cas. En effet, j'ai fait des recherches et je me suis documentée sur cette norme NFX 43-257, et pour faire un prélèvement de la qualité de l'air ambiant avec cette fameuse norme, il faut que le capteur soit au plus près des salariés, et pas de l'autre côté comme sur votre plan, et encore moins avec des ventilateurs aux pieds des capteurs ! D'où la demande d'une analyse de la qualité de l'air par prélèvement individuel tel que préconisé sur les fiches techniques de l'INRS. Le prélèvement individuel avec la norme NFX 43-257, permet d'être au plus près des voies respiratoires du salarié, et s'effectue pendant la journée de travail soit 8 heures, et pas pendant la nuit lorsqu'il n'y a personne à l'atelier, comme fait dans l'analyse.

Devant l'obstination de Mme BACH, à certifier que l'analyse faite a donné des résultats très inférieurs aux valeurs limites d'exposition professionnelles (VLEP), en faisant fi de mes explications issues de mes recherches, pourtant, appuyées par L'INRS par retour de mail, elle soutient qu'aucune autre analyse ne sera faite.

Ce à quoi, je réponds : après, je vous dis cela, mais c'est vous qui décidez au final.

Combien de base technique SAV (BOX) existe-t-il sur DGO ? Et combien de techniciens sont affectés à ces BOX ? Afin de visiter les bases techniques, nous demandons les adresses postales des BOX SAV mis en place par l'entreprise ainsi que le SAV rattaché à ces BOX.

Zone	SITE SAV	BOX	Nb Tech	Adresse Postale
S-O	NANTES	Montoir de Bretagne	5	2 Chemin du Moulin 44550 Montoir de Bretagne
S-O	BORDEAUX	BIGANOS	1	190 Av. de la côte d'argent 33380 BIGANOS
S-O	LIMOGES	USSEL	2	17 Av du Gal Anthony Prou Zergué 19200 USSEL
S-O	LIMOGES	CHATEAUBERNARD	1	66 Av de BARBEZIEUX 16100 CHATEAUBERNARD
S-O	LIMOGES	LE BUGUE	1	Bugue Box Moulin Neuf rte de Périgueux 24260 Le BUGUE
S-O	LIMOGES	AURILLAC	1	Rue Felix DAGUERRE 15000 AURILLAC
S-O	LIMOGES	CHATEAUROUX	3	100 Av d'Occitanie 36250 Saint Maur
S-O	LA ROCHELLE	SAINTES	2	18 rue des Brandes Zone des Charriers 17100 SAINTES
S-O	LA ROCHELLE	ROYAN	2	24 B rue Antoine Laurent LAVOISIER 17200 ROYAN
S-O	LA ROCHELLE	NIORT	2	5 rue Jacques Cartier Zone de Baussais 79260 LA CRECHE
S-O	BAYONNE	TARBES	1	73 Av du Gal de Gaulle 81290 LABRUGUIERE
S-O	TOULOUSE	RODEZ	2	1339 rue de Cantaranne 12850 ONET le CHATEAU
S-O	TOULOUSE	CAHORS	4	240 rue de l'Aérodrome 46230 CIEURAC
ZONE	SITE SAV	BOX	Nb Tech	ADRESSE
S-O	TOULOUSE	ALBI	5	Rue Melaudie ZI La Baute 81990 LE SEQUESTRE

S-O	TOULOUSE	CASTRES	2	120 Rte de Toulouse 81100 CASTRES
N-O	ORLEANS	NEVERS	1	24 rue Georges DUFAUD 58000 NEVERS
N-O	ENGLOS	VALENCIENNES	7	6 rue Elsa TRIOLET 59125 TRITH SAINT LEGER
N-O	ENGLOS	BOULOGNE/MER	4	110 rue de la Caucherie 62280 SAINT MARTIN BOULOGNE
N-O	ENGLOS	CALAIS	2	2 rue de Villars 62100 CALAIS
N-O	ENGLOS	COURRIERE	7	124 rue Raoul Briquet 62710 COURRIERE
N-O	CAEN	SAINT LO	3	365 rue Léon JOUHAUX ZA La Chapelle 50000 SAINT LO
N-O	CAEN	LISIEUX	2	702 Rte de Paris 14100 GLOS
N-O	RENNES	DINAN	4	6 rue du Jardin 22100 QUEVERT
N-O	GRAND QUEVILLY	DREUX	4	C.CIAL Plein Sud Route de Chartres 28500 VERNOUILLET
N-O	GRAND QUEVILLY	EVREUX	3	Rue Santos Dumont 27930 GUICHAINVILLE
N-O	GRAND QUEVILLY	DIEPPE	4	25 Av. Vauban 76200 DIEPPE
N-O	RENNES	LAVAL	2	19 BD du 8 mai 1945 53000 LAVAL
N-O	RENNES	BAIN de BRETAGNE	3	PA de Château Gaillard 35470 PLECHATTEL-BAIN de BRETAGNE

La réponse de la direction : Voir le tableau ci-dessus.

Nous découvrons avec stupeur que 29 BOX ont été mis en place par l'entreprise sans aucune consultation des membres du CSE, et que 85 techniciens sont détachés de leur Centre de Service SAV pour récupérer leurs pièces détachées dans ces BOX.

La CGT exprime sa désapprobation quant à la mise en place de ces BOX, lesquels dégradent fortement les conditions de travail de ces salariés en plus de les isoler socialement. Nous informons la direction, vouloir aller visiter ces BOX, accompagnés d'un technicien ou d'un responsable SAV.

Est-ce que les BOX mis en place par l'entreprise pour les techniciens IAD sont-ils voués à devenir le lieu de travail permanent des salariés itinérants ?

Réponse de la direction :

Non, le lieu de travail indiqué sur le contrat de travail est le Centre de Services.

Comment les techniciens IAD détachés sur ces BOX ont-ils connaissance des coordonnées des instances représentatives du personnel, des services de santé et de sécurité au travail, du médecin du travail ? Y a-t-il un affichage réalisé dans ces BOX ?

Réponse de la direction :

Tous les affichages obligatoires sont disponibles au Centre de Services. Les salariés y ont donc accès régulièrement lors de leur passage au Centre de Services. Ils peuvent également se rapprocher de leur Responsable d'Equipe ou Directeur SAV en cas de besoin. Un certain nombre d'informations sont également disponible dans EasyRH.

La CGT prend note de ces réponses, mais sera très attentive au ressenti des techniciens travaillant dans ces conditions. A suivre de très très très près.

Nous demandons quelles sont les règles que doivent respecter les responsables chargés des tournées de livraison en mono-équipage (Poids maximum, hauteur et largeur maximum, accessibilité chez le client, etc...)

Réponse de la direction :

Les règles n'ont pas été modifiées. Les livraisons sont affectées en mono ou duo directement dans 360. Si poids inférieurs à 25 kg, la livraison passe automatiquement en mono-équipage. Si le poids est entre 25 kg et 65 kg, le produit passe en mono équipage selon les réponses aux questionnaires qualifiants : ascenseur, gabarit de la reprise D3E, installation en hauteur ou en colonne. Les produits supérieurs à 25kgs et dont la largeur est sup à 130 cm ou la hauteur est sup à 170cm passent en duo.

Rappel des critères

Q1

Q2

Q3

Q4

Ascenseur ?

L'ascenseur est-il utilisable par les livreurs (en fonctionnement et de largeur > 80 cm) ?

Y-a-t-il plus de trois marches pour accéder à l'emplacement de l'appareil ?

Nombre de produits à reprendre (DEEE) ?

Ascenseur ?

Y-a-t-il plus de trois marches pour accéder à l'emplacement de l'appareil ?

Nombre de produits à reprendre (DEEE) ?

Ascenseur ?

L'ascenseur est-il utilisable par les livreurs (en fonctionnement et de largeur > 80 cm) ?

Y-a-t-il plus de trois marches pour accéder à l'emplacement de l'appareil ?

Nombre de produits à reprendre (DEEE) ?

Ce ou ces produits sont-ils d'un gabarit supérieur au produit livré ?

Le produit est-il à installer en hauteur ou en colonne ?

		DIF	DGO	DGE
< Poids 1	Mono	29,5 Kg	25,005 Kg	25 Kg
P.1 < x < P.2	Qualifiant	29,5 Kg à 65 Kg	25,005 Kg à 65 Kg	25 Kg à 70 Kg
> Poids 2	Duo	65 kg	65 Kg	70 Kg
> Largeur	Duo	130	130	130
> Hauteur	Duo	170	170	170

Si la présence d'un ascenseur est indiquée, deux questions sont posées:
Une question pour vérifier les dimensions de l'ascenseur.
Une question sur la nécessité de franchir plus de 3 marches par le livreur.

Si pas de présence d'un ascenseur, seule la question sur la présence de plus de 3 marches est posée.

La question sur le gabarit des produits à reprendre (DEEE) n'est posée que si au moins un produit à reprendre a été demandé.

Répondre OUI, si gabarit nettement plus gros et pouvant poser un problème de récupération à un livreur seul.

Une question sur l'installation en hauteur ou en colonne est ajoutée sur certaines familles de produits.

Si la réponse est « Oui », la livraison sera considérée comme « non facilement accessible ».

FNAC DARTY

Il arrive encore que les camions soient en surcharge sur la région Nord/Normandie, quelle solution pour éviter cela ? Et s'il y a un contrôle, qui paye la contravention, et est-ce que le livreur peut aussi est sanctionné pour avoir accepté de conduire un camion en surcharge ?

Réponse de la direction : L'outil de planification des tournées a été paramétré à 800 Kg par tournée (poids total autorisé roulant pour un 3,5T moins le poids total à vide du camion fourni par le constructeur moins les conducteurs et passagers). Cet outil est utilisé pour constituer les tournées des livraisons en J+2 et plus.

Il arrive que des BL/clients soient ajoutés après la constitution des tournées dans l'outil notamment pour les livraisons en J+1. Il faut bien vérifier le poids total affiché dans Nomad avant de valider la tournée.

Nous allons faire un rappel auprès des responsables PF des régions concernés sur ce point.

Cela ne répond qu'à une seule partie de la question. Et la CGT repose la question sur la responsabilité du livreur qui part en surcharge en toute connaissance cause, peut-il être verbalisé par les forces de l'ordre ? La direction, botte en touche, rejetant partiellement la responsabilité sur le livreur, lequel a aussi le choix de ne pas partir en tournée si le camion est en surcharge.

Conseil de la CGT :

Bref, si ça vous arrive, utiliser votre droit de retrait, il est tout à fait légitime, en effet la surcharge du camion augmente les risques d'accidents. Il en va de votre sécurité. Normalement, à l'annonce de votre droit de retrait, le responsable réduira votre tournée afin de respecter la charge maximale autorisée de votre camion.

Intervention de la DRH HSE Groupe (en visioconférence)

La DRH HSE Groupe intervient en visioconférence, partage son écran et nous présente HOLICARE : notre partenaire en santé mentale.

Elle nous rappelle le cadre réglementaire sur les RPS (Risques Psychosociaux), lesquels sont définis comme un risque pour la santé physique et mentale des travailleurs. Ils sont inscrits dans le code du travail et selon le code du ministère de la santé, les principaux facteurs sont :

- Les exigences au travail
- Les exigences émotionnelles
- Le manque d'autonomie
- Les mauvais rapports sociaux et les relations au travail
- Les conflits de valeur
- L'insécurité de la situation de travail

Afin de respecter son obligation légale d'assurer la sécurité et de protéger la santé physique et mentale de ses salariés selon les articles L.4121-1 à 5 du code du travail, la direction déploie un outil : HOLICARE. Le lancement officiel national est prévu pour le 10 octobre 2025.

Cette plateforme HOLICARE permet aux salariés qui le souhaitent :

- De s'auto-évaluer via un test de 64 questions, suivi du résultat immédiat sur la plateforme.
- Possibilité d'obtenir un compte-rendu détaillé de son évaluation afin de le partager à un professionnel de santé.
- Pour les profils identifiés « à risques », possibilité de prendre un RDV avec l'équipe de soins HOLICARE en 1 seul clic.
- Pour tous, l'accès à la plateforme, et ses contenus d'éducation préventive.

La ligne d'écoute psychologique JLO est toujours à la disposition des salariés en détresse, ou mal être au travail.

Le coût de cette plateforme HOLICARE est de 400 000€ par an, cette dépense est engagée pour 4 ans comme inscrit dans l'accord groupe QVCT Fnac/Darty datant du 13 juin 2025.

La CGT approuve cet outil, mais émet tout de même des réserves, quant à l'utilisation de cet outil et nous attendons le pré-bilan et le retour d'expérience prévu à sa réalisation pour janvier 2026. Nous demandons à recevoir cette présentation, ainsi que le projet DUERP présenté lors de la réunion SST du mois de mai 2025. Et aussitôt demandé, aussitôt reçu. Merci Madame DI NARO !

Finalement, qu'en est-il de la commande et de la réception des chariots pour les CPS ? Madame DI NARO précise qu'elle ne veut pas faire de commande « locale » (sous-entendu quelques sites de DGO) mais plutôt commander au niveau du groupe afin d'avoir de meilleures conditions d'achats.

La CGT conclut par cette pensée ; les salariées ne sont pas prêtes de voir ce chariot, elles risquent l'inaptitude à leur poste, et sans possibilité de reclassement, cela se termine en licenciement !

Fin de la séance.