

COMPTE RENDU DE LA RÉUNION ORDINAIRE
DU COMITE SOCIAL ÉCONOMIQUE PSA RETAIL LILLE

26 mars 2021 à 8 h 30

Réunion Skype et présentiel à Villeneuve d'Ascq

Pour la Direction : L. CONVENANT Directeur Région Nord – H. JULIA ZMRH - Y. BERNARD Secrétaire de direction

Pour les représentants du personnel

	<u>Titulaires</u>	<u>Suppléants</u>
<u>1^{er} collège</u>	PRUVOST Marc (abs) MACHNITZKE Gunther DEBAY Yorick VANDRIESSCHE Déborah DEVRIEZE Ludovic	DERONE Bruno SERROEN Valérie PHILIPPE Brigitte (abs) THUILLIER Vincent (abs)
<u>2^{ème} collège</u>	LESTIENNE Audrey (abs) DERONE Christelle DOUBLECOURT Guillaume PETIT Thierry (abs) LAMARRE Anthony (abs)	- CATTIAUX Thierry (abs) VELS Jérémy (abs) - -
<u>3^{ème} collège</u>	MICHALSKI François	DECOTTIGNIES Jean-François (abs)
<u>Représentants syndicaux au CSE</u> : CLÉMENT Émeline (CFTC) -SOUMEUR M'Hamed (CGT) – DESPREZ Laurent (FO) (abs)		

La séance est ouverte à 8 heures 35.

1) Adoption du procès-verbal de la réunion du 25 février 2021

M. DEBAY déclare que les membres du CSE appartenant à la CGT ne souhaitent pas approuver ce compte-rendu. En effet, un rendez-vous entre lui-même, Mme SERROEN et M. LALUCE avait été proposé lors de la précédente réunion du CSE. Depuis, aucune nouvelle n'a été reçue.

M. CONVENANT s'en étonne, car M. LALUCE lui a affirmé que ce point concernant le site de Roncq avait été vu. Il rappelle ce qu'il a souligné lors de la précédente séance : si les élus souhaitent discuter avec lui de quelque chose, il n'est pas nécessaire d'attendre la prochaine réunion du CSE. Si les choses n'avancent pas comme il le demande et que tout le monde attend, il sera effectivement lent. Il demande aux élus d'être également plus réactifs.

M. DEBAY explique que, par respect pour M. LALUCE, il a souhaité lui laisser l'opportunité de venir vers les élus, sans devoir le « harceler ».

M. CONVENANT note que porter une nouvelle réclamation sur le même sujet ne signifie pas « harceler » quelqu'un. La communication ne peut se faire au travers du CSE seulement. Il propose à M. DEBAY et à Mme SERROEN de les recevoir en entretien durant la semaine suivante. Il rappelle que les informations qui lui sont apportées en CSE sont traitées le jour-même, avec différentes personnes, et que ces personnes lui en font ensuite un retour. Il estime donc dommage d'amener à nouveau ce sujet en CSE, alors qu'il aurait pu être traité bien plus vite.

Le procès-verbal de la réunion du 25 février est approuvé par les votants, à l'exception des voix des élus CGT.

2) Exposé du Président

➤ Activité commerciale/résultats économiques – Résultats économiques

M. CONVENANT annonce que le résultat net global (ROC) montre une perte de 144 000 € sur la plaque (y compris la plaque PR) pendant le mois de février. Hors plaque PR, la perte s'élève à 405 000 € sur ce même mois, soit un décalage de 323 000 € par rapport au budget.

FEVRIER	TOTAL PLAQUE NORD			AC LILLE SECTEUR			AC LMS			AC LS + LMS			AC DUNKERQUE			AP LILLE			SLSDPR		
	BUDGET	REALISE	Ecart	BUDGET	REALISE	Ecart	BUDGET	REALISE	Ecart	BUDGET	REALISE	Ecart	BUDGET	REALISE	Ecart	BUDGET	REALISE	Ecart	BUDGET	REALISE	Ecart
CA Net	33 678	31 483	-2 195	8 123	5 837	-2 286	2 554	2 900	346	10 677	8 736	-1 941	2 525	1 604	-921	14 117	15 255	1 138	6 360	5 888	-471
Volume VN	961	872	-89	246	116	-130	163	184	21	409	300	-109	79	50	-29	473	522	49	0	0	0
RBA VN	86	-63	-148	24	-106	-130	17	74	57	41	-32	-73	14	-32	-46	31	1	-29	0	0	0
Volume VO dont VOP dont VOM	89	-72	-161	98	-910	-1 009	102	400	299	100	-106	-206	179	-643	-823	65	2	-62	0	0	0
	708	655	-53	279	264	-15	0	0	0	279	264	-15	100	74	-26	329	317	-12	0	0	0
	477	459	-18	205	190	-15	0	0	0	205	190	-15	63	38	-25	209	231	22	0	0	0
RBA VO	304	155	-148	74	74	0	0	0	0	74	74	0	37	36	-1	120	86	-34	0	0	0
Sorties PR	429	237	-192	118	119	1	0	0	0	118	119	1	36	-6	-41	149	42	-108	0	0	0
	10 700	10 711	11	424	451	27	0	0	0	424	451	27	359	-76	-435	454	132	-322	10 700	10 711	11
RBA PR	488	477	-12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	488	477	-12
SORTIES PR EN AJ Heures Totales Dont HEC	1 281	1 442	161	340	475	135	0	0	0	340	475	135	122	106	-16	819	860	41	0	0	0
	11 466	10 372	-1094	3 210	3 126	-85	0	0	0	3 210	3 126	-85	1 147	879	-267	7 109	6 367	-742	0	0	0
	10 783	9 534	-1249	3 040	2 815	-226	0	0	0	3 040	2 815	-226	1 002	755	-247	6 741	5 964	-777	0	0	0
RBA APV	460	516	56	129	120	-10	0	0	-0	129	120	-10	30	10	-20	300	387	86	0	0	0
RBA AUTRES (RENT)	40	50	10	40	38	-2	0	0	0	40	38	-2	26	11	-15	42	61	18	0	0	0
	-12	-68	-56	-6	-23	-17	0	0	0	-6	-23	-17	0	0	0	-6	-45	-39	0	0	0
TOTAL RBA	1 326	1 017	-309	266	110	-156	17	74	57	282	184	-99	80	-28	-108	475	385	-90	488	477	-12
% CA Net	3.9%	3.2%	-0.7pt	3.3%	1.9%	-1.4pt	0.6%	2.5%	1.9pt	2.6%	2.1%	-0.5pt	3.2%	-1.8%	-4.9pt	3.4%	2.5%	-0.8pt	8.3%	8.1%	-0.2pt
FSHI	-749	-815	-66	-210	-218	-8	-33	-42	-8	-244	-260	-16	-65	-46	19	-268	-353	-85	-173	-157	16
% CA Net	-2.2%	-2.6%	-0.4pt	-2.6%	-3.7%	-1.2pt	-1.3%	-1.4%	-0.1pt	-2.3%	-3.0%	-0.7pt	-2.6%	-2.8%	-0.3pt	-1.9%	-2.3%	-0.4pt	-2.9%	-2.7%	0.3pt
Coût Immobilier	-410	-346	64	-132	-109	24	-2	0	2	-134	-109	26	-25	-37	-11	-184	-142	42	-66	-59	7
% CA Net	-1.2%	-1.1%	0.1pt	-1.6%	-1.9%	-0.2pt	-0.1%	0.0%	0.1pt	-1.3%	-1.2%	0.0pt	-1.0%	-2.3%	-1.3pt	-1.3%	-0.9%	0.4pt	-1.1%	-1.0%	0.1pt
ROC	166	-144	-311	-77	-217	-140	-19	32	51	-96	-185	-89	-10	-110	-101	23	-110	-132	249	261	12
% CA Net	0.5%	-0.5%	-1.0pt	-0.9%	-3.7%	-2.8pt	-0.7%	1.1%	1.8pt	-0.9%	-2.1%	-1.2pt	-0.4%	-6.9%	-6.5pt	0.2%	-0.7%	-0.9pt	4.2%	4.4%	0.2pt
Hors plaque F	-82	-405	-323																		

Le volume de facturations VN est inférieur au budget (89 véhicules en moins), particulièrement à Lille secteur (116 véhicules facturés sur 246 ventes prévues). L'activité VO perd 148 000 € malgré un volume correct (en particulier pour les VOP). La difficulté sur cette activité provient surtout du site de Dunkerque, où la majorité des vendeurs VO a été mise à l'écart du lieu de travail en raison de la Covid-19. Les activités VN et VO combinées ont enregistré une perte de 300 000 €.

Les pièces de rechange montrent un écart léger de 12 000 €. Une régulation de facturation sur des dossiers *rent* auprès de l'après-vente entraîne un écart de 56 000 € par rapport au budget.

L'après-vente a connu un bon mois, avec un résultat plus élevé de 56 000 € que le budget. Il manque presque 1100 heures au total, et 1249 heures client (principalement pour la marque Peugeot), essentiellement suite à la chute de l'activité de carrosserie. Malgré tout, l'après-vente parvient à produire un RBA supérieur au budget de 56 000 € au niveau de la plaque, avec un résultat de 50€ par heure vendue (contre 40€ par heure au budget). La facturation de la part de l'enchériste VO Alcopa n'a pas pu être obtenue à temps : par conséquent 70 000 € devront passer sur le mois de mars. L'activité PR, même si elle enregistre une RBA en écart de 12 000 €, obtient un résultat net meilleur à hauteur de 12 000 €, avec une économie sur les frais de structure et l'immobilier.

Les frais de structure de la plaque Lille s'équilibrent au niveau du budget. Le coût immobilier est correct, même si le chiffre d'affaires est inférieur de 2 millions d'euros.

Au cumul, le ROC enregistre une perte cumulée sur les mois de janvier et de février de 464 000 €, et de presque 1 millions d'euros hors plaque PR (en écart de 719 000 € par rapport au budget). L'activité VN cumulée montre un écart important par rapport au budget de 348 000 €, et une perte sèche de 246 000 € sur les 1617 véhicules neufs facturés.

Cette perte est principalement due aux primes de performance : ces sommes cumulées représentent 616 € par véhicule Citroën et 157 € par véhicule Peugeot vendu par Lille secteur depuis le début de l'année.

Les VO ont rapporté 290 € par vente au cumul. Il faut cependant tenir compte de l'impact des 70 000 € qui n'ont pas encore été versés dans les comptes. Les VO Citroën ont rapporté 418 € par vente, et le segment VO Citroën de Lille secteur a enregistré une belle performance, avec un budget de ventes aux particuliers est respecté, à 6 véhicules près.

La situation est plus difficile à Dunkerque : les ventes VOP sont en écart de 38 véhicules, mais chaque vente rapporte malgré tout 260 € (contre 370 € budgétés). Les ventes VOP de Peugeot connaissent un bon volume (450 ventes pour 391 ventes budgétées). L'écart budgétaire des ventes de VO Peugeot s'élève à 150 000 €, mais les 70 000 € manquants concernent surtout cette marque, dont les ventes ont donc rapporté seulement 198 € chacune. De plus, de nombreux véhicules ont dépassé une ancienneté de 90 ou 180 jours, et connaissent donc des dépréciations.

M. MICHALSKI note qu'il serait normal qu'une marque sorte du lot en matière de ventes VN, mais que les ventes de VO bénéficient de structures communes. Il demande si des efforts ont peut-être été faits pour assainir le parc de Villeneuve-d'Ascq.

M. CONVENANT répond que la plaque fait partie de celles dont le stock connaît le plus de vieillissement. Des pénalités sont appliquées sur les véhicules de plus de 90 ou 180 jours, et une amende de 35 % est appliquée sur les prix des véhicules dans les stocks marchands qui intègrent ces pénalités. Aujourd'hui, 20 % des véhicules en France ont une ancienneté de plus de 90 jours et moins de 2 % ont une ancienneté de plus de 180 jours, mais ces taux s'élèvent à 31 % et 5 % sur la plaque.

Le résultat cumulé comparé à l'année a-1 montre hors plaque PR une détérioration de 87 000 € du résultat économique net, avec un ROC montrant des pertes de 464 000 € (y compris la plaque PR) alors qu'il s'élevait à -308 000 € fin février 2020. Cette détérioration de 155 000 € porte surtout sur les activités VN et VO.

– **Activité commerciale**

M. CONVENANT indique que le mois de mars montre un certain niveau d'activité. Une légère baisse de la fréquentation des showrooms est observée suite à l'annonce du confinement, mais la plupart des clients honorent les rendez-vous (même si certains hésitent à concrétiser les ventes). Une vente privée VU en conquête a été organisée pour la première fois la semaine précédente : 90 rendez-vous ont eu lieu et 42 VU ont été vendus.

VN

La préoccupation actuelle porte surtout sur la capacité des usines à produire les véhicules : le rythme est légèrement lent, ce qui met la plaque en peine durant le mois de mars. La plaque dispose du nécessaire pour assurer son objectif de livraison du côté de Peugeot. L'activité est difficile pour Citroën Lille secteur, avec une prévision de livraisons plus proche de 50 % et un taux de facturation de 55 % et de prise de commande de 50 %.

L'activité de LMS est de bon niveau, et un taux de 100 % de livraisons est annoncé (avec 108 % des factures et 102 % des prises de commande). La situation est plus difficile pour la marque DS. Les chiffres qui y sont annoncés montrent un objectif atteint à moins de 50 % pour les commandes, à 50 % pour les factures et à 70 % pour les livraisons.

La plaque enregistre pour le moment sur le mois un résultat de 75 % de commandes VN, de 77 % de factures et de 72 % de livraisons par rapport au budget.

M. MICHALSKI s'interroge sur le niveau du portefeuille de véhicules de la plaque.

M. CONVENANT indique que le portefeuille de la marque Peugeot s'élève à 1250 véhicules, ce qui est très élevé. Au début du mois, la mise à disposition de 546 véhicules sur le mois d'avril était annoncée, mais les échéances ont été repoussées : 200 factures sont disponibles, mais le logisticien

GEFCO n'en connaît encore que 180. Cette situation se greffe à la problématique engendrée par la pénurie d'un composant électronique, qui entraînera certainement un ralentissement sensible des cadences de fabrication. La plaque dispose d'un portefeuille, mais plus le mois d'avril approche, plus des voitures prévues en fabrication pendant le mois de mars sont perdues.

M. MICHALSKI note que tout ira bien, tant qu'il n'y aura pas d'annulation de la part d'un client.

M. CONVENANT explique que la DLL (date limite de livraison) est effectivement extrêmement importante. Une DLL de trois mois est le plus souvent indiquée d'office afin de ne pas trop faciliter ces annulations de commande.

VO

Le secteur VO connaît une activité globale d'environ 85 % (727 VO pour 923 budgétés). Ce secteur subit un fort absentéisme, ce qui a entraîné des difficultés pour les livraisons. 635 VOP étaient prévus sur le mois, et la réalisation annoncée s'élève à 507 VOP pour le mois de mars, soit 80 % du budget. Les ventes de VO aux marchands devraient presque atteindre le budget.

APV

Le budget en heures totales est atteint à presque 90 % (10 500 heures pour un budget de 11 800 heures). Le chiffre d'affaires net devrait dépasser 100 % du budget, avec 2,1 millions d'euros annoncés. La dynamique d'amélioration du chiffre d'affaires sur le panier moyen à l'heure vendue se poursuit. Un important travail est mené avec les collaborateurs de la société Pénélope pour travailler la qualité, les rendez-vous, la vente additionnelle et les travaux à prévoir (TAP).

➤ Satisfaction clients

lundi 22 mars 2021		YTD 2021		
Quartiles YTD	VN	APV	VO	
AC Dunkerque	Q1	Q2	Q1	
AC Lomme	Q2	Q4	Q2	
AC Hellemmes		Q4		
AC Roncq		Q2		
AC Roubaix		Q1		
	Q2	Q3	Q2	
AP Vda	Q3	Q3	Q3	
AP Faches	Q4	Q1	Q4	
AP Roncq	Q1	Q4	Q4	
AP Roubaix	Q1	Q3	Q4	
	Q2	Q3	Q3	
	VN	APV	VO	
DS Lomme	Q1	Q3	Q1	
DS Roncq	Q1	#DIV/0!	#DIV/0!	
	Q1	Q3	Q1	

VN

M. CONVENANT note que l'activité VN enregistre une belle performance, et que seul le site de Peugeot Faches est placé en Q4. Le site de Villeneuve d'Ascq est toujours placé en Q3, principalement en raison de l'agent Verbaere. Il indique avoir discuté de ce sujet avec le président de ce groupe et du site de Peugeot Lomme. Un plan d'actions est en cours. Le problème rencontré par le site de Faches est principalement dû à la volumétrie d'enquêtes, et devrait se régulariser. Le site de Dunkerque enregistre toujours une belle performance qualité. À titre global, les activités Citroën et Peugeot sont classifiées en Q2, et l'activité DS est classifiée en Q1.

APV

La situation est plus difficile pour les sites de Citroën à Lomme et Hellemmes, et M. CONVENANT indique être prochainement convoqué pour expliquer le résultat en Q4 de ce dernier site. Les équipes de la société Pénélope effectuent un travail important pour rappeler les clients, et quelques problèmes de l'outil Focus impactent l'après-vente. Les marques en sont informées et doivent normalement réinjecter une quantité de répondants équivalente à une semaine, qui n'était pas rentrée dans le système de l'APV. L'activité APV globale de Citroën est classée en Q3, principalement en raison de l'impact de Lomme et Hellemmes.

Les difficultés rencontrées par l'APV Peugeot se concentrent principalement sur Villeneuve d'Ascq et Roncq. Le site de Roncq est classé en Q2 pour Citroën et en Q4 pour Peugeot, alors que le

fonctionnement est identique : il y a donc un accroc. Le classement en Q3 de Peugeot Roubaix résulte d'un accident, dû à l'erreur d'un client.

L'attention très forte portée par le comité exécutif de PSA sur la qualité amène tous les concessionnaires et réseaux à toucher le sommet, et « écrase » considérablement les quartiles. Par conséquent, les classements se jouent au niveau des décimales, et il faut une vingtaine de bonnes enquêtes pour compenser une mauvaise enquête. Il est difficile pour un site enregistrant peu de répondants de reprendre le rythme, d'où l'importance de la récolte d'adresses email : ce travail est très rémunérateur, puisqu'il représente plus de 2,5 millions d'euros sur une année.

Le site de DS Lomme est classé en Q3 : il ne s'agit pas du niveau habituel, et cette situation correspond à un accident avec un client. L'activité APV DS globale est classée en Q3.

VO

L'activité VO Citroën globale est classée en Q2. Les résultats des sites Peugeot subissent encore les effets des mois de janvier et de février, avec un classement global en Q3 et les sites de Faches, Roubaix et Roncq classés en Q4. Sur le mois de mars, tous les sites sont classés en « vert » pour l'activité VO. Un plan d'actions est en cours et la situation devrait se régulariser assez rapidement. L'activité globale VO DS est classée en Q1.

M. MICHALSKI remarque que le groupe Verbaere avait déjà été évoqué lors de la précédente réunion, et s'interroge sur ce qu'il s'y passe.

M. CONVENANT explique qu'il s'agit d'un sujet de comportement. La politique commerciale 2021 comporte une possibilité de bonus pour les agents, mais aussi de malus, ce qui constitue une nouveauté. Les groupes Verbaere, Weynants et Ricci enregistrent d'importants volumes et impactent la plaque sur la qualité. Un plan d'actions est en cours à Roubaix du côté de l'entreprise Weynants, car leur récolte d'adresses email est insuffisante. Ces entreprises lui ont fait part de leur retour d'engagement.

– Résultats qualité

VN

M. CONVENANT indique que 83 % des primes seront captées pour l'activité VN Citroën, soit un manque à gagner de 21 000 €. Tous les taux de saisie utile (TSU) sont bons. Un excellent travail a été réalisé de manière globale par les équipes de Citroën.

M. MICHALSKI demande si ces sommes seront touchées pendant le mois de mars.

M. CONVENANT confirme ceci. À ce jour, 102 000 € devraient être touchés pour l'activité Citroën VN. Le site de Dunkerque atteint le 3^e palier pour tous les critères. Les sites de Lomme et LMS atteignent le 3^e niveau pour le rappel et le 2^e niveau pour la recommandation et l'essai.

L'activité Peugeot VN devrait capter 59 % des primes atteignables, soit 79 000 €. Tous les TSU y sont bons, mais certains sites enregistrent des problèmes de recommandation. Le site de Faches a atteint le premier palier, et l'agent Verbaere pénalise surtout le critère lié à l'essai. Le site de Villeneuve d'Ascq, qui possède le plus important portefeuille, parvient à récupérer 50 % de la prime. L'activité DS VN capte 100 % de la prime, y compris des bonifications, et débloque la rémunération maximale partout.

VO

Les TSU sont bons sur tous les sites. L'activité Citroën VO capte 83 % des primes atteignables : cette performance est tirée par le site de Lomme, et celui de Dunkerque subit la diminution de ses volumes et le poids d'une mauvaise enquête.

L'activité Peugeot VO enregistre en revanche un niveau de recommandation situé de manière générale au 1^{er} palier, avec une atteinte du 2^e palier par le site de Villeneuve-d'Ascq. Sur le critère du soin apporté au véhicule, le site de Faches enregistre un « KO », qui par conséquent s'applique à tous les autres sites Peugeot VO sur ce critère. La performance de ce secteur est plus dispersée. Le secteur Peugeot VO capte seulement 36 % des primes atteignables. La tendance est cependant meilleure au mois de mars. L'activité DS VO atteint également 100 % de la prime atteignable.

APV

M. CONVENANT note que le tableau est en lui-même évocateur. Là encore, la principale difficulté porte sur le TSU. L'activité APV Citroën a obtenu 10 % des primes atteignables, avec les sites de Dunkerque et de Roubaix parvenant à en débloquer 52 % et 68 %.

L'activité APV DS enregistre malheureusement un TSU insuffisant à Lomme, qui ne touchera donc rien. Un travail doit être mené pour récolter des adresses email correctes, avec notamment une vigilance sur la syntaxe des adresses email.

L'activité Peugeot APV enregistre des « KO » dans tous les critères. 9 % des primes atteignables sont débloquées, et la meilleure performance est celle du site de Roubaix qui a obtenu un TSU suffisant et atteint le 1^{er} palier du critère de recommandation, entraînant le déblocage de 34 % des primes atteignables pour ce site. La perte s'élève à presque 150 000 € pour l'APV Peugeot.

Visites mystère

M. CONVENANT indique qu'aucune autre vague de visites mystère n'a eu lieu.

➤ **Point avancement projets/transformation**

M. CONVENANT annonce que le chantier du site de Villeneuve d'Ascq a démarré au début de la semaine précédente, et progresse vite. La partie du site qui constituera la nouvelle réception après-vente et le back-office est à ce jour totalement démolie, et les entreprises préparent le faux plafond.

M. MICHALSKI s'étonne que le chantier ait autant progressé en si peu de temps.

M. CONVENANT note que le calendrier des travaux a été resserré auprès des architectes. Concernant l'arrivée de la marque Stellantis et le rapprochement avec FCA, aucune annonce officielle n'a encore été faite, mais il estime qu'il devrait pouvoir donner quelques informations au CSE sur ce sujet lors de la prochaine réunion du CSE.

➤ **Point sur l'absentéisme et les accidents de travail**

M. JULIA indique qu'en février 2021, le taux d'absentéisme au sein de PSA Retail en France s'est élevé à 3,07 %, et celui de la plaque Nord à 4,04 %. La situation s'améliore par rapport au mois de janvier. Les résultats restent en fort décalage pour le périmètre AC Lille (5,09 %), et légèrement meilleurs pour le périmètre AP Lille (3,34 %). Le fort taux d'absentéisme enregistré à Dunkerque est évidemment à noter (13,47 %).

M. CONVENANT souligne sur ce dernier point l'impact foudroyant de l'épidémie de Covid-19. Les taux d'incidence de la région sont en croissance, et les hôpitaux sont en surcharge. Malheureusement, ce « confinement hybride » ne montre pas encore d'effet visible : la situation sanitaire reste inquiétante et ne s'améliore pas.

Concernant les accidents du travail, M. JULIA ajoute que le TF1 de la plaque s'élève toujours à 0 point. Au niveau national, PSA Retail France enregistre un TF1 élevé, supérieur à l'objectif fixé. Le TF2 est impacté par un événement survenu à Faches : un jeune apprenti s'est blessé à la main sur un outil suite à l'absence de port d'EPI adapté. Le TF2 est donc élevé sur la plaque, du fait de cet

événement et du faible volume d'heures travaillées depuis le début de l'année, mais devrait revenir à l'objectif en l'absence d'autre événement.

➤ **Positionnement de la journée de solidarité 2021**

M. JULIA indique que cette journée de solidarité est positionnée le lundi 24 mai 2021. Les sites seront fermés à cette date, et un jour de RTT (pour le personnel qui en bénéficie) ou un jour de congé d'ancienneté y sera placé.

➤ **Rappel des cas de monétisation du CET – rappel des possibilités de dons de jours**

M. JULIA rappelle que la date limite de consommation des RTT et congés d'ancienneté est fixée au 31 mai 2021. Le CET peut être monétisé lorsqu'il n'est plus possible d'y basculer des jours : il est plafonné à 15 jours pour les salariés jusqu'à 49 ans et à 30 jours pour les salariés de 50 ans et plus. Le salarié peut faire basculer dans le CET 50% des droits acquis et non consommés au titre des RTT, et les droits non consommés au titre des congés d'ancienneté.

L'accord QVT du 26 janvier 2021 prévoit la mise en place d'un système d'alerte pour informer les salariés d'un risque de perte de droits lié à un déversement impossible. Le premier message d'alerte sera normalement transmis par email aux salariés concernés par ce risque la semaine suivante.

Les cas de monétisation prévus par la loi sont les suivants :

- mariage ou conclusion d'un PACS ;
- naissance ou adoption d'un troisième enfant ;
- divorce, séparation, dissolution d'un PACS avec la garde d'au moins un enfant ;
- invalidité (du salarié, de son conjoint ou partenaire de PACS, de son enfant) ;
- décès (du salarié, de son conjoint ou partenaire de PACS) ;
- rupture du contrat de travail ;
- surendettement ;
- création ou reprise d'entreprise (par le salarié, son conjoint ou partenaire de PACS par son enfant) ;
- résidence principale (acquisition, travaux d'agrandissement, remise en état suite à une catastrophe naturelle).

Six cas de monétisation supplémentaires ont été définis par accord d'entreprise :

- Versement dans le PEE du groupe ;
- Financement des études supérieures d'un enfant ;
- Financement des études secondaires d'un enfant impliquant un hébergement en dehors du domicile familial ;
- Achat d'un véhicule neuf ou d'occasion dans le réseau ;
- Achat de matériel ou d'équipement pour faire face à une situation de handicap reconnu au sein de la famille (salarié, conjoint ou partenaire de PACS, enfant) ;
- Passage du permis de conduire voiture d'un enfant.

S'il n'est pas possible de monétiser ou de transférer des jours dans le CET, ces jours peuvent être donnés. Ce dispositif a été étendu par l'accord QVT, et un salarié peut donner jusqu'à 5 jours de RTT ou de congé d'ancienneté par année civile. Un salarié peut bénéficier de ces dons de jours si :

- son enfant de moins de 20 ans est atteint d'une maladie grave ;
- son enfant ou une personne dont il avait la charge effective décède ;
- son conjoint est atteint d'une maladie, d'un handicap ou victime d'un accident grave rendant une présence soutenue indispensable ;

- il remplit le rôle d'aidant (en tant que conjoint, concubin, partenaire de PACS, ascendant, descendant, ou enfant à charge) d'un proche faisant face à une perte d'autonomie d'une particulière gravité ou présentant un handicap.

Un formulaire pour effectuer ce don de jours de repos a été créé. Il propose de le transmettre à M. MICHALSKI afin que les salariés puissent le retrouver sur le site internet du CSE.

M. MICHALSKI ajoute que ce sujet fait l'objet de discussions au niveau central, et indique avoir demandé la communication de tous ces outils auprès des assistants sociaux.

3) Information et consultation du CSE sur le Bilan Hygiène et Sécurité 2020

M. JULIA rappelle que la première réunion de la CLSSCT aura lieu l'après-midi suivant. Ce document a été transmis aux élus afin qu'ils puissent en prendre connaissance avant de rendre leur avis. Il demande aux élus s'ils souhaitent poser des questions sur ce bilan annuel.

Aucune question n'est formulée.

Le Bilan Hygiène et Sécurité 2020 est approuvé à l'unanimité des votants.

4) Information et consultation du CSE sur le Programme Annuel et Sécurité de 2021

M. JULIA indique que ce document a également été transmis aux élus, et demande s'ils souhaitent poser des questions sur celui-ci.

Aucune question n'est formulée.

Le Programme Annuel et Sécurité 2021 est approuvé à l'unanimité des votants.

5) Information sur l'évolution du Règlement informatique

M. JULIA explique que cette évolution vise trois objectifs :

- disposer d'une directive commune au niveau du groupe, applicable dans tous les pays et intégrée dans le référentiel sécurité du groupe ;
- mettre à jour la directive pour tenir compte de la réglementation européenne (RGPD) ;
- faire face à l'augmentation des menaces et risques informatiques.

Pour une protection renforcée des intérêts du groupe, l'utilisation du poste informatique et de son environnement doit s'exercer dans un cadre professionnel. Il rappelle qu'il est nécessaire d'utiliser un poste de travail PSA pour un usage professionnel, à chaque fois que cela est possible. Autant que possible, l'usage des tablettes personnelles est proscrit sur site. En cas d'utilisation pour des impératifs d'ordre privé, l'entreprise se réserve la possibilité de se retourner contre un utilisateur malveillant ou ayant porté atteinte à la protection des intérêts du groupe. Le traitement et l'enregistrement de données à caractère personnel sur le poste de travail doivent rester exceptionnels.

Pour la sécurité des systèmes d'information, l'utilisation de moyens personnels est à proscrire à chaque fois qu'une solution sous le contrôle du groupe est disponible, et lorsqu'un équipement personnel est utilisé sur un site PSA, seule la connexion au réseau « WiFi guest » est autorisée. L'usage des clés USB doit être limité autant que possible.

Les dispositifs de surveillance qui mettent en œuvre un traitement de données à caractère personnel peuvent faire l'objet d'une déclaration auprès des organismes ou autorités compétences, en

fonction de la réglementation du pays concerné. La possibilité pour l'entreprise d'examiner la nature des informations circulant sur ses réseaux et sur les matériels mis à disposition est ouverte, sauf dans les cas où elles auront été explicitement identifiées par le salarié comme personnelles.

Les interlocuteurs de l'utilisateur des systèmes informatiques sont les suivants : l'administrateur de sécurité logistique, le responsable de direction pour la maîtrise de l'information (RDMI), la direction en charge des systèmes d'information et la direction en charge de la sûreté du groupe.

Cette directive revue remplace celle en vigueur comme annexe du règlement intérieur de PSA Retail, et s'appliquera dès que les formalités de dépôt auront été accomplies auprès de la DIRECCTE 78. Le CSEC a été consulté sur ce sujet en février 2021, et les CSE locaux en sont informés durant ce mois.

Il liste dix bonnes pratiques de cybersécurité :

- choisir un mot de passe et le garder secret ;
- garder son poste de travail à jour ;
- sauvegarder souvent ses données ;
- n'installer que des logiciels sous licence ;
- classer et protéger ses données ;
- respecter les règles PSA ;
- utiliser les clés USB avec précaution ;
- rester vigilant sur internet ;
- être vigilant avec les emails reçus ;
- alerter en cas d'incident et de doute.

M. DEBAY note qu'il a été effectivement indiqué au CSE central que les clés USB sont à proscrire.

M. JULIA précise qu'elles peuvent être utilisées, avec précaution, quand cela est indispensable.

M. MICHALSKI indique que ce sujet a suscité de nombreuses questions auprès du CSE central, et que d'autres réunions aborderont sans doute les sujets informatiques. Il explique avoir interrogé la direction lors du CSE central pour leur demander si le groupe est plus vulnérable suite à la mise en place du télétravail. La réponse a été négative : le groupe n'est pas plus vulnérable, si le VPN est bien utilisé.

6) Information du CSE sur la NAO Salaire 2021

M. JULIA rappelle que cette négociation s'est ouverte dans un contexte compliqué : les résultats économiques de PSA retail ont fait état d'un écart avec le budget s'élevant à -70 000 000 €, et la France a connu une déflation de -0,3 % en 2020 selon les derniers chiffres de l'INSEE. Les partenaires sociaux ont trouvé un accord, et les quatre organisations syndicales ont signé cet accord le 1^{er} mars 2021.

- Mesures collectives

Un budget d'augmentation générale de 0,7 % sera applicable au 1^{er} juin 2021, avec un talon minimal de 30 € pour les catégories ouvriers et employés. Les dispositifs RVC et PPR négociés en 2020 sont reconduits en 2021 (1260 € pour la RVA sur 12 mois et 2200 € pour la PPR sur 12 mois). Les dispositions relatives aux médailles du travail, à la contribution de l'employeur au financement de la couverture complémentaire santé, et aux titres restaurants restent inchangées. Dans le cadre de cette négociation, le revenu minimal annuel est porté à 20 700 €.

- Mesures individuelles

Un budget d'augmentation individuelle de 0,5 % est prévu pour les ouvriers et employés sur la période de septembre/octobre, avec un minimum de 30 € et un objectif de sélectivité de 60 %. Une attention doit être portée à la réduction des écarts hommes/femmes.

Pour les catégories maîtrise et cadres de niveau 1 (ne bénéficiant pas de mesures générales), un budget d'augmentation individuelle de 1 % s'appliquera sur les périodes de juin (80 %) et d'octobre (20 %), avec un talon minimal de 50 €, et une sélectivité ciblée entre 55 et 80 %. Là encore, une attention particulière devra être portée à la réduction des écarts hommes/femmes.

Mme CLEMENT demande si les augmentations individuelles auront lieu en septembre ou en octobre.

M. JULIA indique que pour les ouvriers et employés, elles auront lieu sur ces deux mois. Dans le cadre de cette négociation, une harmonisation a été évoquée entre les marques Peugeot et Citroën, notamment concernant l'avantage véhicule. Cette harmonisation interviendra au second semestre 2021, et l'avantage en nature selon les règles URSSAF a été privilégié par rapport au prélèvement d'un loyer mensuel. Cette différence constituait en effet parfois un frein à la mobilité entre marques.

La crise sanitaire ayant fortement impacté les résultats, il n'y aura pas de versement d'intéressement au titre de l'exercice 2020. La participation s'élèvera entre 180,50 € et 453,76 €, avec un montant moyen de 211,07 €. Les salariés ont normalement reçu les bulletins d'option pour cette participation. Les négociations sur le nouvel accord commenceront au mois d'avril au niveau central.

M. MICHALSKI souhaite signaler le sentiment existant chez les collaborateurs : les collaborateurs de PSA Retail sont en effet déçus de ne pas recevoir d'intéressement, étant donné les montants d'intéressement versés dans les usines du groupe, et alors qu'ils ont fait preuve de réactivité et ont répondu présent pendant cette crise. Il indique que des élus demanderont le rattachement de PSA retail au groupe pour l'accord d'intéressement lors des nouvelles négociations.

7) Animation RVC/PPR

M. JULIA commente les résultats de la PPR.

Total Effectif	Accès en % Prime Perf		NB EFFEC PRIME A 120€	Accès en % prime Vol		NB EFFEC PRIME A 60€	Accès en % Prime Sécu		NB EFFEC PRIME A 20€
	Total Prime Perf			Total Prime Volume			Total Prime secu		
97	13	13%	7	57	59%	37	94	97%	64

8) Information sur le nouveau payplan DS

M. JULIA indique que ce nouveau payplan a été présenté au CSEC le 15 mars 2021, et sera détaillé aux vendeurs concernés l'après-midi suivant par les chefs de ventes. En 2020, le DS3 Crossback et le DS7 Crossback ont été respectivement les véhicules n°1 des segments B et C SUV Premium (10 334 et 11 847 immatriculations en 2020 respectivement). Deux nouveaux produits seront lancés en 2021 : le DS9 fin mai 2021 et le DS4 durant le 3^e trimestre.

M. CONVENANT ajoute que la DS9 sera présente sur les lieux dans le cadre d'un *roadshow* dans le courant du mois d'avril.

M. JULIA ajoute que le taux de recommandation pour les activités VN et APV a été supérieur en 2020 au sein du réseau de PSA Retail par rapport au réseau indépendant. Le réseau PSA Retail a vendu

5 322 VN en 2020 (contre 6 134 en 2019), et le Mix E Tense a représenté 32 % des ventes : une accélération est souhaitée sur ce point en 2021. En 2021, la vente de 7 700 VN est visée, avec les lancements de la DS9 et de la DS4.

M. CONVENANT note que cet objectif porte sur une année qui devrait être plus « normale » que l'année 2020.

M. JULIA détaille des constats nécessitant la révision de ce Payplan : celui-ci comportait tout d'abord une prime expert DS qui était redondante avec la rémunération fixe et venait la gonfler artificiellement. Des boosters locaux, permettant d'augmenter la rémunération des CCX, constitueront des leviers nécessaires et importants. Un rapprochement de la rémunération des questionnaires qualité DS avec ce qui est fait pour les questionnaires qualité de Peugeot et Citroën (environ 40€ dans ces marques, contre 100€ chez DS). Il souligne également la nécessité de différencier les primes de livraison par modèle et par énergie, toujours pour rapprocher les pratiques de celles ayant cours parmi les autres marques. Le développement des *leasers* hors grands comptes et des utilisateurs venant choisir leur véhicule est également un objectif. Le programme VO DS *Certified* doit être mieux valorisé, la performance financement maintenue, et le niveau de dossiers complets Identicar doit être amélioré.

L'objectif est fixé à 700 € pour la prime commande, avec des paliers inférieurs et supérieurs : 400 € pour un résultat à -1 voiture, 200 € pour -2 voitures, 800 € pour +1 voiture, 900 € pour +2 voitures et 1100 € pour +3 voitures. Au-delà de +3 voitures par rapport à l'objectif mensuel, 50 € seront ajoutés par commande supplémentaire. Une clé d'accès est maintenant fixée sur le critère des ventes de véhicules E Tense : un minimum de 2 commandes E Tense par expert DS et par mois donnera droit à ces primes, qui seront divisées par deux si ce seuil n'est pas atteint. Un rattrapage trimestriel sera possible.

La rémunération spécifique aux véhicules E Tense est supprimée. Une prime de commande DS *Certified* a été fixée à 100 € (portant sur le périmètre VN et VD). Si la commande est annulée par la suite, elle sera déduite de la paie sur le mois suivant, comme auparavant.

Deux boosters locaux sont ajoutés pour renforcer la prime DS *Certified* : ils comporteront trois paliers (150 €, 250 € et 400 €), avec un montant maximal accessible de 800 €. Ces boosters remplacent la prime DS *Certified* de 300 € et la rémunération E Tense de 500 € maximum. Ces boosters locaux seront définis au niveau local par la plaque.

La rémunération qualité s'élèvera à 60 € par questionnaire dont la note serait égale ou supérieure à 9. Elle portera sur trois mois glissants si le TSU est KO, et le TSU constituera la clé d'entrée de cette rémunération selon les objectifs des marques. La prime visites mystères 2021 s'élèvera pour les conseillers commerciaux concernés à :

- 200 € pour une visite mystère dont la note est supérieure à 870 points ;
- 350 € pour une visite mystère dont la note est comprise entre 930 et 999 points ;
- 500 € pour une visite mystère dont la note est de 1000 points.

Une grille de primes de livraison différenciées en fonction du modèle et de l'énergie est présentée. Ces primes vont de 250 à 400 € selon les cas.

M. CONVENANT souligne la différenciation faite pour les véhicules E Tense, qui sont rémunérés différemment. Les nouveaux modèles sont intégrés à cette grille.

M. JULIA indique qu'aucune évolution ne concerne les critères liés au financement. La seule évolution concernant les périphéries porte sur les contrats Identicar : un RIB du client devra être fourni pour déclencher le paiement de la prime liée.

M. MICHALSKI note que ce point est effectivement très important.

M. JULIA présente une comparaison des payplans 2020 et 2021 sur des volumes identiques : sur un volume de ventes théorique de 9 commandes VN (5 DS7 et 4DS3 Crossback, dont 3 E Tense) et d'une commande VO Certified, la rémunération globale selon le Payplan 2020 s'élevait à 5 767 €. Les mêmes véhicules vendus aboutiront selon le payplan 2021 à une rémunération de 5 157 €, à laquelle 660 € pourront s'ajouter si une livraison d'un DS9 et une livraison d'un DS4 sont réalisées, pour un total de 5 817 €. Les effets de nouveauté et de volumes permettront un maintien de la rémunération des conseillers commerciaux.

M. MICHALSKI souligne le fait qu'un changement de payplan est naturellement anxiogène pour les vendeurs, et que ces modifications ne résultent pas d'une négociation des partenaires sociaux : il s'agit d'une décision unilatérale de la direction. Il rappelle que la prime expert DS avait été mise en place à l'origine afin de fidéliser les vendeurs de la marque DS, dont la formation est coûteuse. Enfin, il souhaite qu'une bienveillance soit exercée auprès de ces vendeurs, car ce nouveau payplan sera mis en place à partir du 1^{er} avril, alors que les nouveaux véhicules ne seront disponibles que bien plus tard dans l'année.

M. CONVENANT explique que les véhicules actuellement présents dans le portefeuille (environ 70 voitures) seront rémunérés selon les règles du payplan 2020. Les commandes pour les DS9 sont déjà ouvertes et compteront dans l'avancement du futur payplan, et les commandes de DS4 seront ouvertes à partir du mois de juin 2021.

9) Point sur la campagne entretien individuel « objectifs 2021 »

M. JULIA indique que les entretiens ont été réalisés à 90 % pour les agents de maîtrise et cadres. Des relances sont régulièrement faites.

M. CONVENANT ajoute que peu d'entretiens restent à faire. Certains ne sont pas encore validés parce qu'il y manque encore les commentaires des collaborateurs, ou bien parce qu'un salarié peut dépendre de deux managers.

M. JULIA note que la date limite de la campagne de fixation des objectifs 2021 a été repoussée du 31 mars au 15 avril. À titre global, la plaque enregistre 41 % d'entretiens réalisés, tandis que le taux au niveau national est de 43 %.

M. CONVENANT explique que les notes de cadrage ont été reçues tardivement.

M. JULIA indique que ces chiffres seront partagés avec le CSE jusqu'à l'achèvement de cette campagne, et un suivi sera proposé le mois prochain ou le suivant concernant les entretiens des ouvriers et employés.

10) Questions du CSE

- Problème sanitaire dans les vestiaires du site de Lomme

M. CONVENANT indique qu'une entreprise est intervenue, mais ne disposait pas du matériel suffisant pour inspecter les canalisations. Une seconde entreprise a été démarchée.

M. JULIA précise qu'elle se rendra sur les lieux le lundi suivant à 14 heures.

- Équipement des réceptionnaires avec des téléphones portables

M. DOUBLECOURT explique que les téléphones portables de salariés ne captent pas de réseau lorsqu'ils se trouvent à l'atelier ou au lavage. De plus, de nombreux clients demandent à pouvoir

envoyer des SMS pour contacter les réceptionnaires : un téléphone portable permettrait une réponse directe.

M. CONVENANT note que des téléphones portables sont disponibles au niveau des CCS, avec un certain coût. Il rappelle également qu'une quarantaine de téléphones portables avaient été acquis pour les vidéo *checks* : il y a donc certainement des téléphones que les réceptionnaires peuvent utiliser. Ce point doit être décidé avec le responsable après-vente, et il en discutera avec M. LALUCE.

11) Questions diverses

M. MICHALSKI remercie les nombreux participants à la réunion audio du 3 mars. Des commandes ont été lancées pour des cartes culture de 50 € et des chocolats pour la fête de Pâques avant l'annonce du confinement : il sera donc nécessaire de les distribuer en respectant au mieux les gestes barrière, sans perturber l'activité. Il a été décidé d'offrir des fleurs aux salariées le 1^{er} mai comme les années précédentes. La distribution de chèques vacances a également été décidée. Pour les autres actions, le CSE reste tributaire des annonces gouvernementales.

M. DEBAY indique avoir été interpellé par des collaborateurs de la marque Peugeot, dont la prime RVC s'élevait à 315 € en novembre 2020 et est passée à 190 € en février 2021.

M. JULIA prend note de ce point.

M. DEBAY demande si le problème causant l'absence d'indication des compteurs de RTT, de congés d'ancienneté et même de CET sur les bulletins de salaire a été réglé.

M. JULIA indique que ce problème n'est pas encore résolu.

M. DEBAY demande si un véhicule peut être réservé pour que lui-même et Mme SERROEN viennent assister à l'entretien avec M. CONVENANT.

M. CONVENANT répond affirmativement.

La séance est close à 10 heures 35.

La prochaine réunion ordinaire est fixée au 28 avril 2021 à 8h30

(réunion par Skype et présentiel à VDA)

Le Secrétaire

F. MICHALSKI

Le Président du CSE

L. CONVENANT