

# Procès-verbal du Comité Social et Economique

## du vendredi 8 janvier 2021

Date	
Le 08 janvier 2021	Affichage <input type="checkbox"/> Urgent <input type="checkbox"/>

Présents à la réunion	Absents excusés
<p><b><u>Pour le CSE</u></b></p> <p>Titulaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✘ Noémie BETTACHE (Orléans) — Mag 435</li> <li>✘ Patricia BETTEWILLER (Siège) — Service Franchise</li> <li>✘ Danièle BRETIGNIERE (Mandelieu) — Mag 170</li> <li>✘ Mireille JACOB (Nice) — Mag 399</li> <li>✘ Gina SCALERCIO (Noyelles) — Mag 6</li> <li>✘ Aline GALLET (Petite Forêt) — Mag 03</li> <li>✘ Valérie LE GALLIARD (Coutances) — Mag 1154</li> <li>✘ Erika LOPEZ (Nice) — Mag 176</li> <li>✘ Liliane MASL (Lens) — Mag 11</li> <li>✘ Annie MERCIER (Sartrouville) — Mag 32</li> <li>✘ Persis MOULOUNGUI (Tours) — Mag 30</li> <li>✘ Caroline MOUY (Siège) — Service Accueil</li> <li>✘ Véronique MOREAU (Valenciennes) — Mag 240</li> <li>✘ Maud NEGRELLO (Echirolles) — Mag 192</li> <li>✘ Isabelle SANTERRE (Chartres) — Mag 220</li> <li>✘ Isabelle TARTAR (Béthune) — Mag 20</li> <li>✘ Caroline TEKLAOUI (Paris Daguerre) — Mag 404</li> <li>✘ Arnaud THIBEAU (Siège) — Service Achats</li> <li>✘ Jolanta TWARDOWSKA (Compiègne) – Mag 1054</li> <li>✘ Muriel VAN DEN DRIESSCHE (Armentières) – Mag 26</li> <li>✘ Christophe WACQUIEZ (Villeneuve-d’Ascq) – Mag 1002</li> <li>✘ Joëlle ZIZIC (Cagnes-sur-Mer) — Mag 317</li> </ul> <p>Suppléantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✘ Sonia KHACER (Roubaix) — Mag 306</li> <li>✘ Fatima KHOUANE (Roubaix) — Mag 306</li> <li>✘ Laetitia SMAGUE (Béthune) — Mag 19</li> </ul> <p>Représentante syndicale :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✘ Ida DUFROMONT (Siège) — Service Travaux – RS CFTC</li> <li>✘ Angéline LE GRAS – Mag 135 (Brest) – RS CGT</li> </ul> <p>Invités :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✘ Louis MULLIEZ, Directeur du Contrôle de gestion</li> <li>✘ Nathalie KERISIT, Directrice Achats</li> <li>✘ Sandra HARAKE d’AMORE, Responsable Paie, SIRH et Rémunération</li> <li>✘ Stéphane OBLIN, responsable commercial Wedoogift</li> <li>✘ Guillaume DELQUIGNIE</li> </ul>	<p>Titulaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✘ Géraldine GIUSIANO (Avignon) Mag 337</li> <li>✘ Linda KARRAD (Roubaix) — Mag 306</li> </ul> <p>Suppléants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✘ Cécile AUGUSTE (Toulon Grand Var) — Mag 172</li> <li>✘ Nathalie DELAMARE (Pertuis) — Mag 1193</li> <li>✘ Corinne DELDIQUE (Cambrai) — Mag 103</li> <li>✘ Georges DELETOILLE (Siège) — Service Comptabilité</li> <li>✘ Angélika DI FRAJA (Nice) — Mag 176</li> <li>✘ Anne-Hélène DUHAMEL (Montauban) — Mag 130</li> <li>✘ Claire GALLET (Glisy)- Mag 60</li> <li>✘ Valérie GORAL (Aulnoy) — Mag 243</li> <li>✘ Adeline HUIN (Faches-Thumesnil) — Mag 1022</li> <li>✘ Véronique MALECKI (Paris Courcelles) — Mag 363</li> <li>✘ Magaly MASURELLE (Siège) — Service RH</li> <li>✘ Delphine PILLON (Glisy) — Mag 60</li> <li>✘ Virginie TEXIER (Mers-les-Bains) — Mag 50</li> <li>✘ Davy WALLARD (Siège) — Service DSI</li> </ul>

## Ordre du jour

1. Approbation du procès-verbal de la réunion ordinaire du 4 décembre 2020
2. Point d'information relatif au budget prévisionnel du CSE pour l'année 2021
3. Désignation d'un nouveau secrétaire adjoint du CSE
4. Désignation d'un nouveau membre de la commission formation et de la commission handicap
5. Poursuite des négociations sur le projet d'avenant à l'accord d'intéressement 01/10/2018 au 30/09/2021 (objectifs du 01/10/2020 au 30/09/2021) – remise d'un projet d'accord
6. Présentation de la charte sur les pratiques institut
7. Présentation de chiffres, résultats commerciaux et situation à fin décembre 2020
8. Rapport trimestriel sur la situation de l'emploi (période du 1er octobre 2020 au 31 décembre 2020)
9. Information sur les congés sabbatiques, les congés pour création d'entreprise et les congés de solidarité
10. Information sur le projet de dématérialisation des challenges
11. Evolution parc magasins (rachats, modifications)
12. Questions diverses

### **Attributions Santé, Sécurité et Conditions de travail**

13. Désignation d'un nouveau membre de la CSSCT

### **Attributions de proximité**

- 14.
15. Réclamations individuelles et collectives

*La séance est ouverte à 9 heures 15, sous la présidence d'Hélène WECXSTEEN, assistée de Michaël CLABAUX et Elodie VERCAMER.*

En préambule, Hélène WECXSTEEN présente ses vœux aux élus pour la nouvelle année, et remercie le CSE pour le travail réalisé, dans un contexte difficile, au cours de l'année 2020.

### **1. Approbation du procès-verbal de la réunion ordinaire du 4 décembre 2020**

*Le procès-verbal de la réunion ordinaire du 4 décembre 2020 est approuvé, par 13 voix favorables et 9 abstentions.*

### **2. Point d'information relatif au budget prévisionnel du CSE pour l'année 2021**

Véronique MOREAU souligne qu'au regard des incertitudes qui demeurent au regard de la crise sanitaire, le bureau a construit des budgets prudents pour 2021.

S'agissant des attributions économiques et professionnelles, il est prévu 160 000 euros de subventions (contre 187 000 euros inscrits au budget 2020, avant la crise du Covid-19).

Le budget intègre en particulier 27 000 euros pour les frais postaux et de télécom, et 17 600 euros pour le prestataire de rédaction des procès-verbaux des séances, UBIQUS (ce montant tient compte de la participation de 20 % de l'Entreprise à cette dépense), et prévoit d'atteindre l'équilibre à la fin de l'année.

En ce qui concerne les activités sociales et culturelles, la subvention devait s'élever à 510 000 euros en 2020, mais ne devrait atteindre que 440 000 euros en raison de la crise sanitaire (et notamment du recours à l'activité partielle). Le budget 2021 intègre une subvention comparable, et prévoit en particulier une baisse des dépenses sur les places de cinéma (qui n'ont toujours pas rouvert) et sur les chèques ACTOBI (les dépenses prévues au budget 2020 ne s'étant pas concrétisées).

Il est coutumier pour le CSE d'augmenter le montant des chèques Noël de 5 euros chaque année, mais procéder de même en 2021 augmenterait fortement le déficit sur les activités sociales et culturelles. A ce stade, le budget prévoit de distribuer des chèques d'un montant similaire à celui de 2020 (soit 115 euros), pour un déficit total de 16 105 euros. Le montant des chèques Meyclub pourra être revu ultérieurement, sur la base des dépenses effectivement réalisées au cours de l'année.

### **3. Désignation d'un nouveau secrétaire adjoint du CSE**

Véronique MOREAU indique que Marie-Claire MASSON, qui était secrétaire adjointe du CSE et membre de la CSSCT et de la commission handicap, est partie à la retraite le 31 décembre 2020.

*La CFTC présente la candidature de Christophe WACQUIEZ au poste de secrétaire adjoint.*

*La CGT présente la candidature de Caroline TEKLAOUI.*

*La candidature de Christophe WACQUIEZ recueille 14 voix favorables et 9 voix défavorables. Celle de Caroline TEKLAOUI recueille 9 voix favorables et 14 voix défavorables.*

*Christophe WACQUIEZ est désigné secrétaire adjoint du CSE.*

#### **4. Désignation d'un nouveau moment de la commission formation et de la commission handicap**

Véronique MOREAU indique qu'Amélie POPPE a quitté l'entreprise. Elle doit être remplacée au sein de la commission formation par un élu relevant du collège des cadres.

Elodie VERCAMER précise que les remplaçants d'Amélie POPPE et de Marie-Claire MASSON au sein, respectivement, de la commission formation et de la commission handicap, doivent relever de la même organisation syndicale, la CFTC.

*La CFTC présente la candidature de Patricia BETTEWILLER pour la commission formation et celle de Muriel VAN DEN DRIESSCHE pour la commission handicap.*

*Patricia BETTEWILLER est désignée pour faire partie de la commission formation, et Muriel VAN DEN DRIESSCHE pour faire partie de la commission handicap.*

#### **5. Poursuite des négociations sur le projet d'avenant à l'accord d'intéressement 01/10/2018 au 30/09/2021 (objectifs du 01/10/2020 au 30/09/2021) – remise d'un projet d'accord**

Elodie VERCAMER annonce que le projet d'avenant à l'accord d'intéressement, qui fixe les objectifs du 1<sup>er</sup> octobre 2020 au 30 septembre 2021 (qui ont été présentés par Louis MULLIEZ lors de la réunion de CSE décembre), a été remis aux élus.

#### **6. Présentation de la charte sur les pratiques institut**

Elodie VERCAMER propose de reporter ce point, car le projet de charte sur les pratiques des instituts, qui a été rédigé par Anne DEGROOTE en collaboration avec un groupe de travail intégrant des membres du CSE, n'a pas encore pu être validé par le Groupe. Il sera présenté au CSE lors de la prochaine séance.

*Le point est reporté.*

#### **7. Présentation de chiffres, résultats commerciaux et situation à fin décembre 2020**

*M. Louis MULLIEZ rejoint la séance.*

Louis MULLIEZ annonce que sur les semaines 48 à 52, le marché du sélectif se dégrade de 9,2 %, tandis que le chiffre d'affaires des magasins diminue de 6,4 %. En revanche, l'e-commerce progresse de 66 %. Au total, le résultat de l'Entreprise augmente de 1,7 %, tandis que le marché se dégrade de 2,5 %.

Sur le mois de décembre et l'ensemble des produits, la croissance s'établit à 11 % en décembre (+ 5,7 % sur les magasins, en dépit d'une baisse de 15 % du trafic grâce à une progression du TT de 5,2 points et du panier moyen de 4,2 points), et le palier est réalisé à 122 %.

Au cumul du trimestre, le chiffre d'affaires régresse de 6,8 % par rapport à 2019 et le palier est atteint à 95 % (il manque 19 millions d'euros de chiffre d'affaires), en raison des résultats des magasins qui se dégradent de 19 %, alors que ceux de l'e-commerce progressent de 88 %.

Hélène WECKSTEEN précise que l'Entreprise avait défini des objectifs ambitieux pour la semaine du Black Friday ; tandis que ceux du mois de décembre étaient plus modérés. Or, en raison du deuxième confinement, l'Entreprise a vu ses résultats se dégrader fortement en novembre. Pour autant, la Direction a choisi de ne pas reporter les objectifs de novembre sur décembre. Ainsi, les salariés ont pu bénéficier des primes lié au

dépassement du palier en décembre, ce qui constitue une forme de reconnaissance des efforts qu'ils ont consentis.

Liliane MASL indique que les salariés des magasins demandent à ce que les primes de décembre soient multipliées par deux comme l'année précédente, au regard de l'intensité du travail durant la fin de l'année.

Hélène WEEXSTEEN répond que la Direction a choisi de ne pas procéder comme en 2019 s'agissant des primes du quatrième trimestre. Toutefois, celles-ci ont pu être versées grâce à l'absence de report des objectifs de novembre sur décembre. En outre, l'Entreprise a souhaité maintenir, outre la prime palier, les challenges, en dépit d'un contexte complexe. Les collaborateurs ne doivent pas oublier que les résultats du trimestre sont inférieurs de plusieurs millions d'euros aux objectifs, et que la crise sanitaire n'est pas encore terminée, ce qui impose de la part de la Direction une certaine prudence.

Caroline TEKLAOUI se demande si, le doublement de la prime étant appliqué depuis plusieurs années, il ne constitue pas un usage.

Hélène WEEXSTEEN répond que le fait que les critères soient revus chaque année fait qu'il ne s'agit pas d'un usage.

Mirelle JACOB demande si les objectifs des magasins qui subissent un couvre-feu à 18 heures seront révisés.

Hélène WEEXSTEEN répond par la négative. La Direction a considéré que les clients adapteraient leurs comportements et reporteraient leurs achats sur le reste de la journée. De plus, l'horaire d'ouverture a été avancé d'une heure dans certains magasins et les plannings des équipes ont été revus.

Louis MULLIEZ précise toutefois que les conséquences de ce couvre-feu sur les résultats des magasins concernés feront l'objet d'une analyse.

Christophe WACQUIEZ s'interroge sur les résultats de Nocibé au regard de ses concurrents.

Louis MULLIEZ répond que l'Entreprise a gagné des parts de marché, ce qui laisse à penser qu'elle a présenté de meilleurs résultats que Sephora et Marionnaud. Toutefois, les résultats de ces derniers ne sont pas encore disponibles.

14. Pouvez-vous revoir le CA des coffrets institut pour l'ensemble des magasins de décembre 2020 ainsi que pour l'année 2021 ? (question diverse)

Louis MULLIEZ indique que la Direction a décidé de conserver les objectifs relatifs aux coffrets instituts tels qu'ils avaient été fixés.

Liliane MASL souligne que ces objectifs étaient particulièrement élevés, et les magasins ont rencontré des difficultés pour les atteindre dans un contexte de crise sanitaire.

Hélène WEEXSTEEN remarque que l'Entreprise subit la crise sanitaire, et les incertitudes qui l'accompagnent. Une analyse des résultats sera réalisée, mais à ce stade, la Direction n'a pas décidé de revoir les objectifs.

Michaël CLABAUX ajoute que la Direction a conscience que ce sont les efforts des salariés qui ont permis de dépasser le palier en décembre. Toutefois, l'Entreprise verse des primes lorsque son chiffre d'affaires le permet, et les objectifs du trimestre n'ont pas été atteints. Dans le contexte actuel, la Direction se doit de se montrer prudente, et ne pas prendre des décisions qu'elle pourrait regretter.

Aline GALLET signale que les clientes ont des réticences à réaliser des soins en institut à cause de la présence du Covid-19, en dépit des mesures sanitaires mises en place par Nocibé. L'Entreprise pourrait alors faire un geste envers les esthéticiennes.

Hélène WEEXSTEEN insiste sur le fait que le budget relatif aux primes dépend des résultats. Or les objectifs n'ont pas été atteints.

Michaël CLABAUX ajoute que l'Entreprise ne saurait mettre en place un système de compensations financières uniquement corrélé à la crise sanitaire, alors que celle-ci n'est pas directement liée à l'activité professionnelle des collaborateurs.

*Louis MULLIEZ quitte la séance.*

#### **8. Rapport trimestriel sur la situation de l'emploi (période du 1<sup>er</sup> octobre 2020 au 31 décembre 2020)**

Elodie VERCAMER indique qu'au 1<sup>er</sup> octobre, les effectifs comptaient 3 955 salariés, dont 2 965 à temps plein et 990 à temps partiel, et 30 apprentis et 22 contrats de professionnalisation. Au dernier jour du trimestre, les effectifs comptent 4 014 salariés, dont 2 981 à temps plein et 1 033 à temps partiel, et 32 apprentis et 21 contrats de professionnalisation. 3 515 salariés sont en CDI et 499 en CDD. 580 sorties et 639 embauches ont été enregistrées sur la période.

Angeline Le GRAS s'enquiert du nombre de départs et de sorties qui concernent des salariés à temps partiel.

Elodie VERCAMER vérifiera s'il est possible de communiquer cette information pour la prochaine séance.

Michaël CLABAUX précise que 441 des sorties enregistrées étaient des fins de CDD, ce qui s'explique par le fait que l'Entreprise a recours massivement aux contrats temporaires durant les fêtes de fin d'année.

#### **9. Information sur les congés sabbatiques, les congés pour création d'entreprise et les congés de solidarité**

Elodie VERCAMER indique qu'en 2020, 1 congé pour création d'entreprise, 4 congés de présence parentale et 3 congés sabbatiques ont été comptabilisés.

#### **11. Evolution parc magasins (rachats, modifications)**

Elodie VERCAMER annonce que les relookages des magasins de Charleville et Bourg-en-Bresse sont prévus en février. Chez les franchisés, aucune ouverture ou relookage n'est annoncé.

Véronique MOREAU demande si ces relookages intégreront une réflexion sur l'ergonomie des magasins, comme cela était prévu dans le cadre des négociations sur la qualité de vie au travail.

Michaël CLABAUX vérifiera ce point.

Isabelle SANTERRE souhaite savoir si toutes les salariées des magasins de Lauga, Benais et Pau, qui ont fermé en décembre, ont été reclassées.

Michaël CLABAUX répond par la négative. Certaines collaboratrices n'ont pas souhaité un reclassement dans l'Entreprise. Dans tous les cas, elles ont été accompagnées.

Véronique MOREAU remarque qu'un aspirateur Dyson et du matériel de nettoyage Sloopy ont été mis à disposition dans certains magasins pour les salariés reconnus travailleurs handicapés qui ont des problèmes de dos. Ces équipements, qui sont plus ergonomiques que ceux fournis habituellement aux magasins, pourraient être généralisés.

Michaël CLABAUX invite Arnaud THIBEAU à examiner la possibilité d'intégrer ces équipements (ou des produits comparables), dans les produits référencés à l'achat au sein de l'Entreprise.

Isabelle SANTERRE signale que les poubelles en bois installées derrière les caisses dans le cadre des derniers refresh sont lourdes et peu pratiques.

Véronique MOREAU indique qu'il est prévu, pour les prochains refresh, de remplacer ces poubelles par des poubelles en plastique, plus légères.

Patricia BETTEWILLER rejoint la séance.

## **12. Questions diverses**

1. A quel moment se fait le travail des Beauty expertes (celles qui font des post) ?
2. Ce temps de travail est-il rémunéré ?
3. Comment le temps de travail est évalué ?
4. Avec quel délai sont-elles prévenues qu'elles vont devoir poster ?

Véronique MOREAU précise que la question porte sur les salariés auxquels Nocibé demande de poster sur les réseaux sociaux. Ce dispositif avait été présenté au CSE en septembre 2020. A cette occasion, la Direction avait indiqué que cette activité se ferait après la fermeture du magasin, sur le temps de travail. Or il s'avère que, pour des raisons techniques, ces salariés l'exercent sur leur temps personnel.

Hélène WECXSTEEN vérifiera ce point.

Michaël CLABAUX précise que s'il est question du dispositif « Vidéo live one to one », celui-ci concerne cinq ou six collaboratrices, et est toujours en phase de test.

Véronique MOREAU indique que le temps passé doit être rémunéré.

5. En logistique, il était prévu de travailler le 11 novembre. Les salariés ont été prévenus la veille que c'était annulé. La raison invoquée était qu'il manquait de travail. Pour autant, il leur a été demandé de travailler le samedi de la même semaine. Est-ce normal ?

Hélène WECXSTEEN explique que le travail le 11 novembre avait été annoncé aux salariés de la Logistique comme une possibilité. Le gouvernement a décidé d'un second confinement, ce qui a entraîné une baisse de l'activité et imposé de revoir la planification du travail au sein du service. Il a alors été décidé de ne pas faire travailler les équipes le 11 novembre. Toutefois, celles-ci ont été régulièrement informées sur l'évolution de la réflexion sur l'organisation.

6. Ils n'ont pas reçu la majoration prévue pour le jour férié, alors que le délai de prévenance n'a pas été respecté est-ce normal ?

Hélène WECXSTEEN rappelle qu'un jour férié n'est majoré que s'il est travaillé. Or, le 11 novembre ne l'a pas été. Le délai de prévenance a pu apparaître court, mais l'Entreprise a été informée des mesures décidées par le gouvernement en même temps que les salariés.

Véronique MOREAU objecte que les salariés de la Logistique n'ont été prévenus qu'ils ne travailleraient pas le 11 novembre que la veille. Or le confinement avait été annoncé plus de 10 jours plus tôt. En outre, aucun volontaire ne s'est présenté pour travailler le samedi suivant. La Direction aurait pu faire travailler les collaborateurs le 11 novembre comme cela était prévu, et non le samedi.

Hélène WEEXSTEEN explique que le nombre commandes à traiter est beaucoup plus important le samedi qu'en semaine, ce qui justifiait de privilégier ce jour sur le mercredi 11 novembre. Les salariés n'ont été prévenus que la veille, parce que la direction de la Logistique n'a pas pu prendre de décision plus tôt.

Véronique MOREAU observe que certains salariés ont sans doute eu à payer des frais de garde, car ils avaient prévu de faire garder leurs enfants le 11 novembre et ont dû annuler au dernier moment.

Hélène WEEXSTEEN invite les collaborateurs qui se trouveraient dans ce cas se rapprocher de leur manager ou de la Direction.

7. Nous demandons que des places de parking soient réservées pour les salariées de la logistique. En effet, étant postés, ces derniers ne peuvent se permettre d'arriver quelques minutes en retard faute de place.

Hélène WEEXSTEEN observe qu'attribuer des places de parking à une certaine catégorie de salariés risque de provoquer des difficultés pour d'autres.

Véronique MOREAU objecte que les collaborateurs qui travaillent dans les bureaux ne pointent pas. Ils peuvent donc se permettre d'arriver à leur poste quelques minutes en retard, ce qui n'est pas le cas des postés de la Logistique.

Michaël CLABAUX indique que la majorité des salariés du siège étant en télétravail, aucun problème de place de parking n'est rencontré aujourd'hui. Le sujet pourra être étudié lorsque les conditions sanitaires reviendront à la normale, mais il devra l'être dans le cadre d'une réflexion générale sur l'accès au siège et à l'entrepôt.

8. Pourquoi lorsque les salariés de la logistique souhaitent déjeuner sur le site avant leur prise de poste, ils ne peuvent prendre leur repas dans la salle de pause et doivent déjeuner dans leur voiture ?

Hélène WEEXSTEEN souligne que l'Entreprise se doit d'appliquer des règles sanitaires strictes. La salle de pause de la Logistique est réservée en priorité aux salariés du service qui sont en poste, tandis que la prise de repas est interdite dans la salle de pause du siège.

Michaël CLABAUX rappelle que la salle de pause et les vestiaires constituent les deux lieux où le risque de contamination est le plus élevé.

9. L'instant RH qui arrive par mail sur la boîte RM est-il à faire lire part les équipes ?

Hélène WEEXSTEEN indique que l'instant RH peut tout à fait être partagé avec les équipes, même si cela n'est pas obligatoire et que certains sujets qu'il intègre concernent avant tout les RM.

Véronique MOREAU observe que le document est affiché dans certains magasins.

Hélène WEEXSTEEN estime qu'il n'est pas nécessaire d'imposer son affichage, mais les RM peuvent être invités à partager le document avec leur équipe.



10. Combien de logements ont été attribués aux salariés Nocibé en 2020, par Action logement ?

Elodie VERCAMER annonce que sept logements ont été attribués par Action Logement à des salariés de Nocibé.

11. Les primes réseau ont été doublées en 2019, qu'en est-il pour novembre et décembre 2020 vu l'effort incontestable des salariés pendant cette période intense ?

*Cette question a été traitée dans le cadre du point n ° 7.*

12. Des magasins vont ouvrir le dimanche 24 janvier 2021 pour les soldes. Les heures effectuées vont-elles être comprises dans les 35 h pour les temps pleins ou mis en heures supplémentaires ?

13. Est-ce que les temps partiels auront la possibilité de faire des heures complémentaires également pour les soldes et ainsi que pour ce dimanche 24 janvier ?

Hélène WECXSTEEN répond, s'agissant de ces deux questions, que les cas de figure qui peuvent se présenter seront fonction de l'organisation des magasins concernés.

15. Combien comptez-vous d'heures pour un jour férié non travaillé ? 7 heures ou le nombre d'heures normalement prévu au planning ?

Hélène WECXSTEEN indique que la Paie considère que la durée du jour férié non travaillé est équivalente au nombre d'heures habituellement prévu ce jour au planning, à condition que celui-ci soit fixe.

16. Les salariés peuvent-elles avoir leur compteur d'heures de DIF + attestation avec la prochaine fiche de salaire ?

Hélène WECXSTEEN rappelle qu'en 2015, la Direction a invité au travers d'une communication les salariés à inscrire sur leur CPF le nombre d'heures de DIF apparaissant sur leur fiche de paie du mois de janvier.

17. Pourquoi les magasins, situés dans les régions concernées par le couvre-feu à 18h, ferment-ils à 18h30 ?

Hélène WECXSTEEN indique que la Direction n'a pas connaissance de magasins fermant après le couvre-feu.

Joëlle ZIZIC explique que son magasin ferme ses grilles à 18 heures. Pour autant, les salariés, pour procéder aux opérations de fermeture de l'établissement, doivent travailler jusqu'à 18 heures 30, et parfois plus tard encore.

Hélène WECXSTEEN explique que les magasins concernés doivent fermer au public à 18 heures, mais les attestations de déplacement remises aux salariés permettent aux salariés de rentrer à leur domicile, même après le début du couvre-feu.

18. Comment se fait-il que Victor, qui livre les magasins, ne dispose pas de masques jetables comme tous les salariés Nocibé ?

Hélène WECXSTEEN indique que des masques lavables ont été distribués à Victor.

Caroline TEKLAOUI signale que son magasin a dû lui donner une boîte de masques jetables, car il n'a reçu en tout et pour tout que deux masques lavables.

Elodie VERCAMER précise que dix masques lavables supplémentaires lui ont été envoyés fin 2020.

19. Etant donné que les heures des dimanches travaillées sont déclarées en heures supplémentaires dans le portail RH, comment sont-elles payées ?

Michaël CLABAUX explique que les heures travaillées le dimanche sont considérées comme des heures supplémentaires (et donc majorées de 25 %, en plus de la majoration du dimanche) si elles sont enregistrées au-delà des 35 heures hebdomadaires. Ainsi, les heures travaillées le dimanche ne constituent pas nécessairement des heures supplémentaires.

Michaël CLABAUX présente ensuite deux cas à titre d'exemple :

Dimanche travaillé en plus des 35 h	total	Lundi	mardi	mercredi	Jeudi	vendredi	samedi	dimanche
Heures travaillées	42	5	5	8		8	9	7
Heures normales payées (151,67)	35							
Heures supplémentaires (majorées puis transformées en RCR, sauf 3 semaines ** avant Noël et semaine de la FDM) => dans l'exemple 7h x 1.25 = 8.75h	8,75							
Majoration Heures de dimanche (payée)	7							
Contrepartie Repos dimanche (15j avant / 15j après)	7							

Dimanche travaillé dans le cadre des 35 h	total	Lundi	mardi	mercredi	jeudi	vendredi	samedi	dimanche
Heures travaillées	35	5	6			8	9	7
Heures normales payées (151,67)	35							
Heures supplémentaires (majorées puis transformées en RCR, sauf 3 semaines ** avant Noël et semaine de la FDM)	0							
Majoration Heures de dimanche (payée)	7							
Contrepartie Repos dimanche (15j avant / 15j après)	7							

Véronique MOREAU souligne que dans le portail RH, les heures travaillées le dimanche sont maintenant automatiquement inscrites comme des heures supplémentaires, elle pense que c'est ce qui provoque des confusions.

Michaël CLABAUX propose d'évoquer le sujet avec Mme Sandra HARAKE D'AMORE lorsqu'elle interviendra dans le cadre du point n° 10.

20. Pourquoi certains managers ont-ils changé les jours de repos hebdomadaire de la semaine par le 25 décembre, jour férié ?

Elodie VERCAMER explique qu'étant donné l'importance de l'activité la semaine précédant Noël, il est demandé à certains salariés de travailler durant leur jour de repos.

Caroline TEKLAOUI objecte que le cas évoqué dans la question n° 20 est différent. Des salariés ont vu leur jour de repos déplacé au 25 décembre ou au 1<sup>er</sup> janvier, alors que la Direction avait toujours annoncé que les jours de repos ne pouvaient être modifiés.

Michaël CLABAUX explique qu'il est demandé à certains salariés de renoncer à leur jour de repos durant la semaine précédant Noël. Par conséquent, le collaborateur bénéficie en contrepartie une indemnisation correspondant à une journée de travail. Pour autant, leur jour de repos n'est pas déplacé. Le 25 décembre

reste un jour férié non travaillé. Cette pratique a cours depuis plusieurs années. L'essentiel est que la règle des 6 jours consécutifs maximum soit respectés et c'est le cas.

Hélène WEEXSTEEN propose de diffuser à compter de l'année prochaine, par exemple au travers de l'Instant RH, un rappel sur les règles applicables dans ce cadre.

Véronique MOREAU suggère que cet Instant RH soit affiché dans les magasins, afin que tous les collaborateurs puissent prendre des connaissances des règles.

Gina SCALERCIO demande si les salariés peuvent refuser de travailler leur jour de repos.

Michaël CLABAUX répond par la négative, le jour de repos étant défini au travers du planning. Toutefois, les salariés comprennent l'importance de la période, et savent se rendre disponibles. Le travail ce jour ne pose donc généralement pas de difficulté.

Aline GALLET s'interroge par ailleurs sur la durée de validité du planning de base affiché en magasin.

Michaël CLABAUX répond que si ce planning doit être modifié, un délai de prévenance des salariés de sept jours doit être respecté. Toutefois, ce délai peut être plus court si des heures supplémentaires ou complémentaires doivent être travaillées.

Noémie BETTACHE signale que dans son magasin, un planning de base a été préparé au moment où la Direction l'a demandé, mais jamais été appliqué depuis. Chaque semaine, un nouveau planning est communiqué aux salariés.

Hélène WEEXSTEEN remarque que préparer un planning prend du temps. Il serait donc étonnant que la RM propose de nouveaux plannings chaque semaine sans raison.

Michaël CLABAUX précise que le planning de base ne doit être modifié que si les absences des salariés, ou d'autres aléas similaires, l'imposent. Toutefois il est toujours possible de le revoir, par exemple si l'évolution des effectifs du magasin le justifie.

Muriel VAN DEN DRIESSCHE souligne que dans son magasin, le planning de base ne saurait être respecté, faute d'effectifs suffisants.

Michaël CLABAUX répond que ce planning constitue un planning de référence, sur la base duquel des modifications peuvent être effectuées en fonction des absences des collaborateurs (congés, arrêts maladies, etc.). En outre, la pratique au sein de Nocibé veut les jours de repos des salariés soient respectés autant que faire se peut.

Muriel VAN DEN DRIESSCHE s'interroge sur la modification des plannings des salariés à temps partiel.

Michaël CLABAUX répond que le Code du travail prévoit un délai de prévenance de trois jours pour les heures complémentaires. Si les horaires fixés dans le contrat de travail du collaborateur à temps partiel doivent être modifiés, l'accord de celui-ci sera recherché, mais la modification si elle est prévue au contrat pourra être effectuée si elle est motivée et si un délai de prévenance de sept jours est respecté.

Isabelle SANTERRE note qu'un salarié à temps partiel qui refuse la modification de ses horaires de travail n'a pas à être sanctionné.

Michaël CLABAUX en convient, mais depuis son arrivée dans l'Entreprise, les équipes RH n'ont jamais eu à traiter un tel cas. Face à un refus d'un salarié, le manager trouve généralement une autre solution.

21. La direction ne nous a toujours pas remis les fiches de poste des DV, DR et RRH, malgré notre demande lors de la réunion CSE de décembre. Qu'en est-il ?

Hélène WEEXSTEEN indique que les fiches de postes demandées seront mises à disposition des élus sur la BDES.

Caroline TEKLAOUI demande à ce que l'ensemble des fiches de postes soient publiées sur la BDES.

Hélène WEEXSTEEN répond que la fonction de la BDES n'est pas d'accueillir les fiches de postes, qui sont toujours susceptibles d'évoluer.

22. Les jours d'ancienneté doivent-ils être pris fractionnés ou cumulés sur une semaine ?

Elodie VERCAMER explique que les jours d'ancienneté peuvent être fractionnés ou cumulés en fonction de l'organisation du magasin ou du service. Leur pose reste à l'appréciation des managers.

### **Instituts magasins**

23. Combien de cabines disposent d'une ventilation naturelle (remise de la liste des magasins concernés) ?
24. Combien de cabines disposent d'une ventilation mécanique (remise de la liste des magasins concernés) ?
25. Combien de cabines ne disposent d'aucune ventilation ?
26. La direction a-t-elle fait intervenir des entreprises afin de vérifier l'efficacité des ventilations comme l'a préconisé un médecin du travail en région parisienne ?
27. Si oui, nous demandons la remise de ces rapports. Quelle est la réponse de la direction ?

*Guillaume DELQUIGNIE rejoint la séance.*

Guillaume DELQUIGNIE indique que toutes les cabines des instituts sont équipées de VMC.

Caroline TEKLAOUI objecte qu'au magasin Paris Daguerre, une cabine ne dispose ni de VMC ni de fenêtre, mais uniquement d'une climatisation.

Guillaume DELQUIGNIE répond que certaines climatisations constituent également des systèmes de ventilation. S'agissant du magasin Paris Daguerre, un technicien est intervenu en octobre et décembre, et a attesté de la conformité de la ventilation des cabines avec la réglementation.

Caroline TEKLAOUI demande communication du rapport de ce technicien.

Guillaume DELQUIGNIE prend note de cette demande. Les prestataires techniques réalisent au moins une visite de maintenance et deux visites d'entretien par an et sont en mesure d'identifier, à cette occasion, d'éventuels problèmes de conformité des systèmes de ventilation.

Michaël CLABAUX ajoute qu'au moment du premier confinement, le service travaux s'est assuré que les prestataires réalisaient une visite d'entretien avant la réouverture des magasins.

Caroline TEKLAOUI répond que ces intervenants ont assuré l'entretien des climatisations, et non des VMC.

Michaël CLABAUX propose que la direction du développement participe à la prochaine réunion de CSSCT, prévue le 21 janvier, afin de répondre précisément aux questions des élus.

Guillaume DELQUIGNIE précise que chaque intervention fait l'objet d'un bon d'intervention remis au magasin, et d'une mention dans le registre de sécurité.

Caroline TEKLAOUI demande si certaines cabines disposent d'une ventilation naturelle (une fenêtre).

Guillaume DELQUIGNIE répond que cette information n'est pas enregistrée par Nocibé, car la VMC est privilégiée.

Caroline TEKLAOUI suggère d'envoyer un questionnaire aux magasins pour savoir si leurs cabines disposent de fenêtres, car dans le cadre de la crise sanitaire, il est essentiel d'aérer les lieux confinés.

Michaël CLABAUX rappelle que le temps de nettoyage des cabines a été augmenté, afin de laisser plus de temps pour aérer les locaux. En outre, la Direction a indiqué que les cabines qui disposaient d'une fenêtre devaient être aérées par ce biais. Le plus important est que l'ensemble des cabines disposent d'un système d'extraction d'air, et que les prestataires qui réalisent la maintenance n'aient pas signalé de défaillances de ces systèmes. La direction du développement pourra apporter plus de précisions en CSSCT.

Caroline TEKLAOUI souligne que le médecin du travail qui suit le magasin Paris Daguerre, le Dr DUCROS, a suggéré de vérifier que toutes les cabines disposaient d'un système de ventilation, et de faire porter aux esthéticiennes des masques FFP2, car il estime que le masque chirurgical et la visière ne suffisent pas à les protéger.

Guillaume DELQUIGNIE indique que suite aux remarques du Dr DUCROS, la Direction a fait intervenir un technicien au magasin Paris Daguerre en décembre. En outre, le Dr DUCROS a confirmé que le protocole sanitaire appliqué dans l'Entreprise était suffisant s'il était respecté, et que le port du masque FFP2 constituerait une gêne plus qu'autre chose pour les esthéticiennes.

Caroline TEKLAOUI signale que certaines clientes ne peuvent s'empêcher de parler pendant que l'esthéticienne réalise un soin du visage, en dépit des instructions qui leur sont données. Le Dr DUCROS a alors souligné que le port du masque chirurgical et de la visière n'était pas suffisant pour les protéger dans ce contexte.

Guillaume DELQUIGNIE s'en étonne, car il lui a indiqué le contraire. Le Dr DUCROS a assuré que les mesures sanitaires en vigueur dans l'Entreprise étaient appropriées. La Direction doit avant tout s'assurer qu'elles sont correctement appliquées dans tous les magasins.

Michaël CLABAUX précise que le port du masque FFP2 est préconisé avant tout pour les professions médicales. Les représentants du personnel ont pris l'exemple des dentistes, mais ceux-ci travaillent en contact direct avec la bouche de leurs patients, et font face à des projections de salive. Le masque FFP2 est particulièrement inconfortable, et serait difficilement supporté par les esthéticiennes. En outre, la Direction a envoyé le protocole sanitaire à l'ensemble des services médicaux qui suivent les magasins en juin 2020, et certains ont confirmé par courrier sa pertinence. Pour autant, la Direction peut toujours procéder à des vérifications complémentaires dans certains magasins, et ajuster les mesures localement en cas de besoin.

Caroline TEKLAOUI demande la transmission aux élus des courriers des médecins du travail en question. En outre, c'est avant tout le retrait du masque par la cliente lors du soin du visage qui pose problème.

Guillaume DELQUIGNIE observe que le soin du visage n'est pas interdit par le protocole national et les fiches métiers établi par le ministère du Travail. Or un tel soin impose le retrait du masque.

Danielle BRETIGNIERE signale que l'AMETRA est intervenue en décembre dans les sept magasins du sud-est de la France et a mis en exergue le fait que les VMC n'étaient pas suffisamment puissantes. Les esthéticiennes ne sont alors pas suffisamment protégées.

Guillaume DELQUIGNIE indique ne pas avoir reçu de rapport de l'AMETRA pour le moment.

Michaël CLABAUX regrette en outre que la Direction n'ait pas été informée de cette intervention demandée par les élus, car l'Entreprise s'efforce de construire un partenariat avec les différents service de médecine du travail qui suivent les magasins.

Caroline TEKLAOUI objecte que les élus ont déjà fait état auprès de la Direction de leurs inquiétudes s'agissant des cabines. Ils sont dans leur rôle lorsqu'ils prennent contact avec la médecine du travail.

Michaël CLABAUX estime que depuis le début de la crise, l'Entreprise a su démontrer qu'elle pouvait mobiliser des moyens importants pour assurer la sécurité de ses salariés.

Persis MOULOUGUI signale avoir eu, en tant qu'esthéticienne, deux médecins du travail pour clients, qui ont apprécié les mesures sanitaires mises en place par l'Entreprise.

Caroline TEKLAOUI objecte que dans son magasin, un médecin du travail a tenu un discours différent. Tous les instituts ne sont pas identiques.

Persis MOULOUGUI considère malgré tout que, dans la plupart des magasins, les esthéticiennes travaillent dans de bonnes conditions, et que la Direction fait le nécessaire pour conserver les emplois tout en assurant la sécurité des salariés. Elle doit être encouragée à continuer en ce sens, même si les élus doivent également signaler les problèmes constatés dans les magasins.

Caroline TEKLAOUI répond que le rôle des représentants du personnel n'est pas d'encourager la Direction à respecter ses obligations.

Hélène WECXSTEEN constate que Caroline TEKLAOUI et Persis MOULOUGUI sont d'accord sur le fond, et propose de ne pas engager de débat.

*La séance est suspendue de 13 heures 10 à 14 heures pour la pause méridienne.*

## **10. Information sur le projet de dématérialisation des challenges**

*Mme Nathalie KERISIT, Mme Sandra HARAKE D'AMORE et M. Stéphane OBLIN rejoignent la séance.*

Nathalie KERISIT annonce que la Direction a décidé de dématérialiser les bons d'achat que les salariés reçoivent dans le cadre des challenges, afin de simplifier et de sécuriser les pratiques. Dans ce cadre, l'Entreprise aura recours au prestataire Wedoogift.

Stéphane OBLIN explique que chaque conseillère disposera d'un compte Wedoogift, qui sera crédité en fonction des challenges par les marques sur la base des informations fournies par le service Achats. La plateforme proposée par Wedoogift permettra à Nocibé de gagner en efficacité : les comptes bénéficiaires

seront crédités 3 à 5 jours après la validation du challenge par la marque. En outre, les bons cadeaux ne seront plus obligatoirement utilisés par tranches de 10 euros, mais à l'euro près, sous la forme :

- d'un code de réduction utilisable sur internet sur les sites partenaires de Wedoogift ;
- d'un bon d'achat en QR code ou d'un e-billet imprimable qui peut servir à payer des achats dans plus de 200 enseignes partenaires ;
- d'une carte physique MasterCard qui peut être commandée sur la plateforme et qui est utilisable dans plus de 500 enseignes partenaires.

Ainsi, le support sera au choix du salarié.

Pour accompagner ce changement, une campagne de communication sera diffusée auprès des salariés, et ces derniers auront accès à une plateforme téléphonique accessible de 9 heures à 18 heures du lundi au vendredi.

Nathalie KERISIT précise qu'à l'avenir, les NOC disparaîtront, et les salariés recevront tous les gains relatifs aux challenges directement de la part des marques sur leur compte accessible sur la plateforme Wedoogift, ce qui permettra de fiabiliser le dispositif.

Véronique MOREAU estime cette dématérialisation positive, car la distribution de chèques cadeaux posaient de nombreux problèmes.

Isabelle SANTERRE ajoute que le fait que les chèques puissent être utilisés à l'euro près est intéressant.

Stéphane OBLIN indique par ailleurs que les salariés ont un an pour utiliser les gains à partir du moment où ils ont été crédités sur leur compte. L'outil sera déployé au sein de Nocibé à compter du 1<sup>er</sup> avril 2021. Les RM recevront des lettres reprenant les identifiants de connexion, qu'ils devront distribuer aux salariés de leur magasin.

Christophe WACQUIEZ souhaite si la carte MasterCard est rechargeable.

Stéphane OBLIN répond par la négative. Chaque carte commandée est créditée du montant demandé au moment de la commande. Toutefois, le collaborateur peut très bien attendre d'accumuler les gains de plusieurs challenges sur son compte Wedoogift avant de commander une carte.

Sandra HARAKE D'AMORE précise que la commande de la carte coûte 3 euros au salarié.

Stéphane OBLIN souligne que la plupart des utilisateurs de Wedoogift n'ont pas besoin de commander des cartes, car les réductions sur internet et les QR codes sont plus simples à utiliser, et répondent à la majorité de leurs besoins.

Noémie BETTACHE demande si les challenges concernés par ce nouveau dispositif sont ceux qui auront lieu après le 1<sup>er</sup> avril.

Nathalie KERISIT le confirme. Les challenges du 1<sup>er</sup> trimestre seront organisés selon les modalités en vigueur aujourd'hui.

Noémie BETTACHE souhaite savoir si Wedoogift envisage de mettre en place des cartes rechargeables.

Stéphane OBLIN explique que prévoir de telles cartes augmenterait substantiellement le coût de la prestation pour Nocibé. Wedoogift est leader sur le marché des chèques cadeaux dématérialisés grâce à ses dispositifs digitaux.

Sandra HARAKE D'AMORE précise que la carte constitue une possibilité offerte par Wedoogift, mais qui vient en complément des principaux modes d'utilisation des gains, sur internet et par QR code.

Véronique MOREAU s'enquiert de ce que coûterait pour l'Entreprise la mise en place d'une carte rechargeable.

Nathalie KERISIT ne peut le dire.

Stéphane OBLIN précise que les concurrents de Wedoogift facturent des frais à chaque rechargement de la carte. Aujourd'hui, seuls 10 % des utilisateurs de Wedoogift commandent des cartes. La majorité préfère transformer leurs gains en QR code, qu'ils peuvent facilement utiliser en magasin en présentant leur smartphone.

Noémie BETTACHE observe que certains bons cadeaux ont une validité de deux ans.

Nathalie KERISIT répond que les chèques cadeaux reçus par les salariés aujourd'hui ont une durée de validité d'un an. Par le passé, certains chèques avaient une durée de deux ans, mais l'Entreprise ne travaille plus avec les prestataires qui les proposent.

Stéphane OBLIN ajoute que les codes de réduction de certaines enseignes partenaires ont une durée de validité supérieure à un an, qui commence au moment où ils sont commandés sur la plateforme.

Noémie BETTACHE demande si Wedoogift peut envoyer aux bénéficiaires des chèques cadeaux au format papier.

Stéphane OBLIN répond que Wedoogift ne propose pas de chèques au format papier.

*Stéphane OBLIN réalise une démonstration de l'utilisation de la plateforme.*

Véronique MOREAU souhaite savoir si les gains des challenges pourront être utilisés dans les grandes surfaces.

Stéphane OBLIN le confirme. Les achats seront possibles par QR code ou par carte physique. En outre, les conseillères pourront offrir une partie du solde de leur compte à une autre personne.

Véronique MOREAU demande si les salariés auront toujours accès à la plateforme s'ils quittent l'Entreprise.

Stéphane OBLIN le confirme également.

Liliane MASL souhaiterait que les salariés soient prévenus lorsque leurs gains sont proches de leur date de péremption.

Stéphane OBLIN répond que trois relances sont prévues.

*Mme Nathalie KERISIT et M. Stéphane OBLIN quittent la séance.*

Hélène WEEXSTEEN propose de revenir sur la question des dimanches travaillés.

Michaël CLABAUX explique que sur le portail RH, les heures travaillées le dimanche apparaissent comme des heures supplémentaires, même si elles ne sont pas travaillées au-delà des 35 heures hebdomadaires.



Sandra HARAKE D'AMORE répond que cette mention dans le portail RH permet de déclencher la majoration relative au dimanche.

Michaël CLABAUX indique que cela semble susciter une confusion entre les majorations du travail du dimanche

Sandra HARAKE D'AMORE vérifiera s'il est possible de modifier le portail RH sur ce point. Toutefois, cette modification pourrait imposer aux RM de vérifier par eux-mêmes si les heures en question sont des heures supplémentaires ou non, alors que dans l'état actuel des choses, le calcul de la majoration relative aux heures supplémentaires est automatique.

Michaël CLABAUX indique par ailleurs que les représentants du personnel souhaiteraient savoir comment apparaît sur le portail RH le fait qu'un jour de repos ait été travaillé.

Sandra HARAKE D'AMORE explique que le service Paie ne connaît pas les plannings des magasins, et ne sait donc pas comment sont positionnés les jours de repos des collaborateurs. Il revient donc aux RM de saisir les heures travaillées lors du jour de repos sur le portail.

Véronique MOREAU rappelle que les relevés publiés suite à la saisie des heures dans le portail doivent être signés par les collaborateurs, car ils leur permettent de vérifier que les heures ont été correctement enregistrées. Elle regrette que ce ne soit pas fait dans tous les points de vente et demande à la Direction de le rappeler aux managers.

Par ailleurs, Caroline TEKLAOUI souhaite savoir comment le jour de repos travaillé est rémunéré.

Sandra HARAKE D'AMORE répond qu'il est rémunéré en heures supplémentaires si le salarié a travaillé plus de 35 heures durant la semaine.

Michaël CLABAUX précise que le régime des heures supplémentaires, appliqué dès lors que le salarié travaille plus de 35 heures dans la semaine, doit être distingué de celui du travail lors du repos hebdomadaire et de celui du travail le dimanche. Si un salarié travaille durant son jour de repos habituel et que l'Entreprise n'est pas en mesure de le repositionner durant la même semaine, il est payé normalement, sauf si ce changement l'amène à travailler plus de 35 heures. Toutefois, l'Entreprise s'efforce de faire en sorte que les salariés puissent bénéficier de leur jour de repos habituel.

Angeline LE GRAS observe que dans son secteur, les responsables tiennent un discours différent. Le positionnement des jours de repos est régulièrement modifié, sans que les salariés bénéficient d'une quelconque indemnisation.

Sandra HARAKE D'AMORE propose d'étudier le cas du magasin où travaille Angeline LE GRAS. En outre, elle rappelle que les heures supplémentaires ne sont pas payées, mais font l'objet d'une récupération, sauf si elles sont enregistrées durant la semaine de la fête des Mères ou les quatre semaines précédant Noël.

Véronique MOREAU souligne également que les heures supplémentaires sont travaillées à la demande de l'Employeur, et non au choix des collaborateurs.

Patricia BETTEWILLER souhaite par ailleurs savoir quand les bulletins de paie de décembre 2020 seront envoyés.

Sandra HARAKE D'AMORE répond que Sodexo a pris du retard dans l'envoi des bulletins. Les collaborateurs devraient les recevoir prochainement, mais la Direction demandera au prestataire d'envoyer les bulletins plus tôt à l'avenir.

Joëlle ZIZIC signale que des salariés ne parviennent pas à se faire rembourser leurs abonnements de transports en commun.

Sandra HARAKE D'AMORE explique que les salariés doivent déposer leur justificatif de paiement de l'abonnement sur Notilus entre le 1<sup>er</sup> et le 15 de chaque mois. Toutefois, la législation impose que ce remboursement soit lié à la fiche de paie. Il ne peut être considéré comme un frais. Par conséquent, sur Notilus, il est indiqué que le remboursement s'élève à zéro, alors qu'il apparaît bien sur la fiche de paie.

*Sandra HARAKE D'AMORE quitte la séance.*

## **12. Questions diverses (suite)**

28. Combien d'esthéticiennes ont contracté la covid-19 depuis mai 2020 (réponse par mois) ?

29. Combien de conseillères ont contracté la covid-19 depuis mai 2020 (réponse par mois) ?

30. Combien d'adjointes ont contracté la covid-19 depuis mai 2020 (réponse par mois) ?

31. Combien de RM et DM ont contracté la covid-19 depuis mai 2020 (réponse par mois) ?

Guillaume DELQUIGNIE présentera un suivi détaillé des contaminations lors de la prochaine réunion de CSSCT. Toutefois, depuis novembre, un plateau a été atteint dans le nombre de contaminations, et le taux de positivité au sein de Nocibé est inférieur au taux de positivité national.

32. La direction a pris en exemple les dentistes, lorsque les membres du CSE ont signalé que la cliente ne portait pas de masque lors des soins visages. Or, les dentistes sont porteurs de masques FFP2. Nous demandons à la direction d'envoyer des masques FFP2 aux esthéticiennes. Quelle est sa réponse ?

*Cette question a été traitée dans le cadre des questions n° 23 à 27.*

Retour produits commandés sur le site en magasin

33. Comment est-ce possible qu'une cliente puisse commander sur le site internet un parfum (Pure Musc For Her de Narciso Rodriguez) pour une quantité de 7 en 3 fois 2 jours, alors que dans les magasins une fenêtre pop-up s'affiche pour signaler à la conseillère un dépassement de quantité dans une même période d'achat ?

Hélène WECXSTEEN explique qu'il est impossible de filtrer les achats d'un client qui utilise plusieurs cartes de fidélité différentes.

Caroline TEKLAOUI répond que le cas en question concerne un client qui utilisait une seule et même carte.

Hélène WECXSTEEN indique que ce cas sera remonté au service informatique pour vérifier comment il a pu se présenter.

34. Cette cliente est venue se faire rembourser pour un montant de 239,40 €, ce qui pénalise le magasin qui doit rattraper au cours de la journée ce montant négatif. N'y a-t-il pas la possibilité de faire en sorte que ce remboursement n'entre pas dans le CA du magasin ?

Hélène WECXSTEEN indique que l'Entreprise accepte que le chiffre d'affaires relatif à une commande passée en *click & collect* soit enregistré par le magasin qui la livre, et non par le site d'e-commerce. Inversement, le

remboursement d'une commande passée sur internet vient impacter le chiffre d'affaires du magasin. Ainsi, le système de l' « omnicanalité » a des avantages et des inconvénients pour les magasins, mais il est mis en place dans l'intérêt des clients, et par conséquent favorable *in fine* à l'enseigne et aux établissements.

Caroline TEKLAOUI objecte que les retours ont de lourdes conséquences sur les magasins (notamment en période de challenge), alors qu'ils ne sont pas pénalisants pour le site internet de Nocibé.

Maud NEGRELLO ajoute que les clients ont plus de facilité à faire en retour en magasin qu'à renvoyer un produit. Les magasins sont alors les plus pénalisés.

Caroline TEKLAOUI remarque qu'il suffirait, pour éviter la démotivation des équipes, que les retours ne soient pas intégrés dans le chiffre d'affaires des magasins, mais dans celui du site internet.

Hélène WEEXSTEEN relaiera cette demande auprès de la direction commerciale.

Muriel VAN DEN DRIESSCHE suggère de prévoir des bons de retour pour les commandes internet, comme le font certaines enseignes.

Hélène WEEXSTEEN répond que ces bons coûtent cher. De plus, le retour en magasin permet aux clients d'être en contact avec les conseillères, et donne l'occasion de les fidéliser.

35. De plus, cela oblige les salariés à faire des forçages prix pour rembourser les parfums au même montant (plus de remise de disponible au moment du retour), alors qu'un tableau nommé « Reporting des risques » est envoyé tous les mois aux magasins afin de faire apparaître ce genre d'incident. Pourquoi n'y a-t-il pas de code spécifique pour les retours magasins ?

Hélène WEEXSTEEN explique que le tableau « Reporting des risques » permet d'alerter sur des indicateurs qui présenteraient des données hors normes, et de déployer des actions en conséquence. Si un risque est identifié sur les remboursements ou les forçages des prix, les duplicas des tickets peuvent justifier les écarts. Les magasins concernés par le phénomène des *global shoppers* sont aujourd'hui identifiés, et leurs statistiques peuvent être confrontées à celles du siège.

36. Pourquoi l'entreprise ne met pas à disposition des clients un bon de retour dans leur colis comme le font de nombreuses enseignes afin d'éviter aux magasins de gérer ce problème qui n'est pas de leur fait et qui de plus, pénalise le CA et éventuellement les challenges marques ?

*Cette question a été traitée dans le cadre de la question n° 34.*

### **Tableau de productivité**

37. Quel est le but de ce tableau ?

Hélène WEEXSTEEN indique que le tableau de productivité a été mis en place au sein de la DV Nord, de manière à mieux accompagner les équipes sur les besoins en heures. En effet, les performances étant incertaines au regard du contexte de crise sanitaire, il était difficile d'accompagner les magasins sans disposer d'un outil pour mesurer l'activité.

38. Que compte faire le service commercial à partir de ces informations ?

Le tableau est accessible à tous les magasins de la DV Nord, afin qu'ils puissent se comparer en fonction de leur niveau de chiffre d'affaires ou de leurs particularités. Il semble avoir été apprécié des équipes, et une synthèse en sera réalisée de manière à affiner les budgets 2021.

### 39. Jusqu'à quand ce tableau est-il mis en place ?

Il a été déployé en décembre. Il pourrait être à nouveau utilisé lors d'autres périodes de forte activité.

Michaël CLABAUX indique par ailleurs que les collaborateurs de la Logistique demandent à revenir aux horaires normaux, sachant qu'à l'heure actuelle, l'équipe du matin arrive plutôt tôt qu'à l'accoutumée et l'équipe de l'après-midi plus tard, afin d'éviter qu'elles ne se croisent. Or, durant la période de Noël, la Logistique a montré qu'elle pouvait travailler en respectant les règles sanitaires, y compris lorsque plusieurs équipes cohabitaient, sachant que même dans les horaires habituels, les équipes ne se croisent pas dans les vestiaires. En outre, remettre en place les horaires habituels laisserait plus de temps pour nettoyer les vestiaires, et ne changerait rien dans l'application des règles sanitaires.

Mireille JACOB souhaite savoir qui avait décidé de modifier les horaires de la Logistique en premier lieu.

Michaël CLABAUX répond qu'avant même l'annonce du premier confinement, la direction de la Logistique avait modifié les horaires afin d'éviter que les équipes ne se croisent et que le service ne doive être arrêté en cas de contamination d'un salarié. Depuis, la connaissance du coronavirus s'est renforcée, et les pratiques ont évolué.

Mireille JACOB remarque que la Direction ne peut demander au CSE de prendre la responsabilité de remettre en place les horaires habituels.

Hélène WECXSTEEN répond que la responsabilité restera portée par la Direction. Celle-ci partage seulement sa réflexion avec les élus.

Mireille JACOB suggère à la Direction de se rapprocher de la médecine du travail pour évaluer la pertinence d'un changement d'horaires.

### **Attributions Santé, Sécurité et Conditions de travail**

#### **13. Désignation d'un nouveau membre de la CSSCT**

Elodie VERCAMER indique que Marie-Claire MASSON doit être remplacée au sein de la CSSCT par un élu de la CFTC.

*Muriel VAN DEN DRIESSCHE est désignée membre de la CSSCT.*

Michaël CLABAUX signale que le Pôle Santé Travail, sous la tutelle du Dr Doise, a réalisé une étude des situations de travail dans les magasins du réseau Métropole Nord. Ce rapport, qui sera présenté lors de la réunion de CSSCT du 21 janvier, servira de base à la préparation d'un plan d'action dédié à la santé par la Direction.

### **Attributions de proximité**

## 15. Réclamations individuelles et collectives

*Aucune réclamation n'est à traiter.*

*La séance est levée à 16 heures 15.*

La Secrétaire du CSE  
Véronique MOREAU



La Présidente du CSE  
Hélène WEEXSTEEN



Document rédigé par la société Ubiquis  
Tél. 01.44.14.15.16 – <http://www.ubiquis.fr> – [infofrance@ubiquis.com](mailto:infofrance@ubiquis.com)