

Procès-verbal du Comité Social et Economique du vendredi 19 mars 2021

Date	
Le 19 mars 2021	Affichage <input type="checkbox"/> Urgent <input type="checkbox"/>

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

Ordre du jour

1. Approbation du procès-verbal des réunions extraordinaires des 28 janvier et 25 février 2021 et ordinaire du 5 février 2021
2. Discussions sur la prise des congés payés
3. Discussions sur la trousse de maquillage mise à disposition des salariés
4. Point d'information sur la mise en place du logiciel de suivi des heures de délégation
5. Consultation sur le projet d'organisation de la journée de solidarité
6. Présentation du bilan de l'opération de recrutement des clientèles via l'application (Intervention de Mme Valérie NOISETTE, Directrice Coordination commerciale)
7. Information en vue d'une consultation ultérieure sur le projet de transfert des activités merchandising, category et achats et l'affectation des salariés concernés de la Société Nocibé France Distribution (Intervention de Mr Gaëtan TORRIS, Directeur Juridique)
8. Information en vue d'une consultation ultérieure sur le projet de note de service rappelant les règles applicables en matière d'utilisation des cadeaux marques
9. Présentation des Chiffres, résultats commerciaux et situation à fin février 2021 (Intervention de M. Louis MULLIEZ, Directeur du Contrôle de Gestion)
10. Questions diverses

Attributions Santé, Sécurité et conditions de travail

11. Présentation du bilan Handicap (Intervention de Mme Capucine DETAVERNIER, Coordinatrice diversité)
12. Remise et information en vue d'une consultation ultérieure relative au projet du bilan annuel d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail et du programme annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail (Intervention de Mme Laurine GRABCZAK, Chargée des Relations Sociales)

Attributions de proximité

- 13.
- 14.
- 15.
- 16.
- 17.
18. Réclamations individuelles ou collectives

La séance est ouverte à 10 heures 05 sous la présidence d'Hélène WEEXSTEEN, assistée de Michaël CLABAUX et Elodie VERCAMER.

Hélène WEEXSTEEN notifie qu'une entente avec les délégués syndicaux a été trouvée sur la composition d'un Accord de méthode qui encadrera les négociations dans le cadre du PSE, la CFTC en étant signataire.

Michaël CLABAUX informe le CSE que les premières négociations syndicales interviendront le 29 mars. Ont été organisées des réunions de CSE et CSSCT extraordinaires ainsi que des réunions sur la présentation des rapports des experts (1 et 2 juin). Les discussions sont particulièrement importantes dans le cadre de ce contexte difficile.

1. Présentation du bilan de l'opération de recrutement des clientèles via l'application (Intervention de Mme Valérie NOISETTE, Directrice Coordination commerciale)

Hélène WEEXSTEEN annonce que l'ordre du jour est bousculé, Valérie Noisette intervenant maintenant pour le point 6. Lors des échanges au cours du précédent CSE, la transformation digitale de l'entreprise avait suscité des incompréhensions, notamment liées à la promotion de l'App sur la fin d'année et à ses conséquences sur les équipes magasins.

Sonia KHACER donne lecture de la déclaration de la CGT suivante (voir Annexe):

« Les membres CGT au CSE ont décidé de boycotter l'intervention de la directrice coordination commerciale au sujet du recrutement de clientèles via l'application Nocibé.

En effet, nous trouvons déplacé, dans le contexte actuel, de venir valoriser le e-commerce devant les représentants du personnel, alors qu'un plan de sauvegarde de l'emploi est en cours et que 347 postes vont potentiellement être supprimés, pour faire suite à la volonté du groupe Douglas de privilégier le e-commerce.

De plus, les salariés sont menacés de sanction par leur supérieur hiérarchique lorsque l'objectif de téléchargement de cette application par les clients n'est pas atteint.

Nous nous interrogeons de savoir s'il s'agit d'une provocation, d'une maladresse ou d'une démarche assumée de la part de la direction ?

Pour toutes ces raisons, nous quittons la séance pendant cette intervention prévue au point 6 de l'ordre du jour. »

Hélène WEEXSTEEN répond que la démarche est assumée de la part de la Direction et que le point est à l'ordre du jour pour répondre aux différentes interrogations.

L'ensemble des membres de la CGT quittent la séance.

Valérie NOISETTE est convaincue que cette transformation ne peut se faire qu'à l'aide des magasins, car leurs métiers changent, mais restent la priorité de Nocibé. L'App est stratégique, car importante pour l'expérience client, l'objectif étant de la rendre plus fluide et plus riche. L'évolution des comportements d'achat a engendré des ventes plus courtes et chaque client est devenu unique. Nocibé a su s'adapter grâce aux réseaux ; l'expérience client représente la force des équipes en magasin et proposer l'App aux clients a vocation à l'améliorer. Le maquillage virtuel par exemple peut servir cet intérêt.

Persis MOULOUGUI constate que l'absence de réseau internet en magasin entraîne l'obligation pour la cliente de sortir du magasin pour télécharger cette App.

Valérie NOISSETTE l'invite à utiliser le QR code qui permet selon une RM, un accès beaucoup plus rapide à la fonctionnalité.

Erika LOPEZ objecte que l'utilisation du QR code n'est pas fonctionnelle.

Hélène WEEXSTEEN en prend note.

Valérie NOISSETTE explique que le web comptant 28 000 références contre 7 500 références disponibles en magasin, la démarche consiste à familiariser la clientèle avec la possibilité de commander des produits non disponibles en magasin. De plus, la prise de rendez-vous est plus simple sur l'App que sur le site.

Persis MOULOUGUI fait état du retour de plusieurs clientes indiquant qu'elles n'arrivaient pas à sélectionner plusieurs prestations sur l'App.

Valérie NOISSETTE en prend note. Par ailleurs, il ressort de l'analyse du comportement d'achat des clientes sur l'App qu'elles étaient plus nombreuses à venir chercher leur commande en magasin plutôt que d'opter pour la livraison (un tiers des clientes sur l'App contre un quart sur le web). Ainsi, favoriser l'App améliore le taux de rebond (taux de clients ayant réalisé un achat complémentaire suite au retrait d'une commande dans le même magasin le même jour - 10 % en mars 2021 ; 6 % en 2020).

L'ensemble des vidéos présentées seront partagées avec les équipes pour les aider à mieux comprendre comment l'App est l'alliée de toute situation en magasin et peut contribuer à améliorer les chiffres et l'expérience client.

En décembre, elle a représenté 14 329 téléchargements grâce aux QR codes des magasins. En mars à mi-parcours, près de 7 000 téléchargements ont été enregistrés.

Véronique MOREAU indique que dans le contexte de PSE, il est compliqué de promouvoir les téléchargements auprès des salariés, ces derniers considérant qu'ils entraîneront la fermeture progressive d'autres magasins. Elle déclare que c'est mal venu et mal ressenti par certaines équipes.

Hélène WEEXSTEEN constate un écart significatif entre le ressenti des salariés et les motivations de la Direction : la sauvegarde de l'entreprise passe par la digitalisation et le développement de l'omnicanal, les modes de consommation évoluant en ce sens et imposant à Nocibé de prendre ce virage digital. L'objectif n'est pas de fermer d'autres magasins, mais de marier les deux canaux.

Persis MOULOUGUI estime que les salariés ont besoin d'être rassurés dans le contexte du PSE.

Hélène WEEXSTEEN admet que la situation n'est pas idéale compte tenu du calendrier social de l'Entreprise. Elle prend note de la nécessité de continuer à communiquer et donner du sens. La Direction est tellement convaincue de l'évolution du modèle de consommation qu'elle a peut-être sous-estimé la nécessité de développer les actions de communication auprès des salariés.

Christophe WACQUIEZ confirme que la forme a été maladroite, les conseillers ont joué le jeu en décembre et ont appris en janvier que des magasins allaient fermer pour une question de stratégie. Ils sont frustrés par rapport à l'engagement dont ils ont su faire preuve et ne parviennent pas à trouver du sens dans cette décision. Un déficit notable de communication sur l'utilisation de l'App est à déplorer au niveau des équipes.

Muriel VAN DEN DRIESSCHE met en perspective la succession d'événements : l'App, le PSE puis le manque de stock en magasin. Le web est priorisé au détriment des magasins.

Hélène WEEXSTEEN assure qu'il n'existe pas d'intention de vider les magasins puisqu'ils sont maintenus comme activité principale de l'entreprise ; Nocibe reste le plus grand parc de magasins du secteur en France. Une réponse à la question diverse sur le sujet sera apportée.

Véronique MOREAU ajoute que le *One-to-one* pose également question et ajoute de l'inquiétude au sujet du report du chiffre d'affaires vers le web.

Persis MOULOUNGUI estime que la Direction doit expliquer en amont son projet aux salariés, car leur engagement est indispensable pour qu'il soit couronné de succès.

Concernant les téléchargements de l'App Valérie NOISETTE en relève 50 000 au global en février dont 15 % issus des magasins. Des actions sont donc menées pour la valoriser et les magasins y contribuent fortement.

Christophe WACQUIEZ demande la typologie des clientes qui téléchargent l'App.

Valérie NOISETTE ne dispose pas de cette information. Le service des études publiant régulièrement des analyses, la demande pourrait faire l'objet d'une prochaine réunion ou être intégrée dans un question-réponse.

Hélène WEEXSTEEN en prend note.

Michaël CLABAUX a pris note du besoin d'être vigilant dans ce contexte particulier. Les réponses apportées ce jour peuvent rassurer les collaborateurs et il est important que les membres du CSE soient un relais. L'entreprise n'engage pas un plan social avec pour objectif d'en préparer un autre. Un PSE n°2 n'est pas programmé.

Véronique MOREAU indique que si c'était le cas la Direction ne l'évoquerait pas.

Hélène WEEXSTEEN n'est pas en mesure de prédire la situation de l'entreprise à long terme. La Direction a présenté un modèle auquel elle croit pour assurer l'avenir de l'entreprise, la présentation du PSE intervenant dans ce cadre.

Michaël CLABAUX ajoute que la Direction pourra réexpliquer ces éléments pour éviter toute confusion dans les intentions de l'entreprise.

2. Information en vue d'une consultation ultérieure sur le projet de transfert des activités merchandising, category et achats et l'affectation des salariés concernés de la Société Nocibé France Distribution (Intervention de Mr Gaëtan TORRIS, Directeur Juridique)

Les membres de la CGT réintègrent la séance.

Gaëtan TORRIS explique que Douglas France étant la société mère Holding, le Groupe Nocibé est une société en charge des différents services support. Nocibé France (NF) est une centrale de référencement ayant un rôle spécifique (défini l'offre et la stratégie de revente des produits en magasin) et Nocibé France distribution (NFD), une société d'exploitation des magasins intégrés et du web. Le projet est de transférer une partie du personnel NF vers NFD.

NF regroupe les équipes achats, category, marketing, merchandising, développement. Elle travaille notamment sur l'assortiment des produits, réfléchit à la politique de prix de revente, négocie les conditions d'achat, s'occupe du pilotage des achats. La force de vente des magasins est rattachée à NFD : équipes magasin, Direction commerciale, activité e-commerce, logistique, approvisionnement en magasin. Les équipes de NFD s'occupent de l'accueil en magasins, gèrent le site internet, le stockage des produits, le réseau de franchise.

Lors d'un contrôle fiscal de 2017 sur les années 2014-2015-2016, l'administration fiscale a estimé que l'ensemble des remises de fin d'année (RFA) touchées par NF devaient être affectées à NFD.

Noémie BETTACHE fait remarquer que les objectifs majeurs expliquent pourquoi il est nécessaire de toujours pousser les mêmes marques.

Gaëtan TORRIS le confirme : certaines marques communiquent des objectifs très importants pour toucher ces RFA. Les paliers négociés en début d'année doivent être atteints.

Noémie BETTACHE s'enquiert du montant de ces remises.

Gaëtan TORRIS répond qu'elles sont très variables et représentent un réel enjeu suivi par un pilotage permanent. Ces sommes d'argent versées par le fournisseur en fin d'année sur atteinte d'objectifs visent à engager l'entreprise à entreprendre tous les efforts nécessaires.

Michaël CLABAUX ajoute que cela s'inscrit dans la marge de négociation du prix d'achat avec le fournisseur.

Gaëtan TORRIS précise que le contrôle fiscal se concentre sur ces RFA. L'administration fiscale a fondé son argumentation sur le Code de commerce qui n'est pas de son ressort, et pas sur le Code général des impôts.

Ida DUFROMONT souhaite savoir pourquoi le transfert n'interviendrait que quatre ans plus tard et n'a pas eu lieu en même temps que les précédentes fusions.

Gaëtan TORRIS répond que ce n'est que très récemment que l'administration fiscale a annoncé ne pas suivre la position de l'entreprise, ce qui l'amène à agir aujourd'hui.

Gaëtan TORRIS explique que l'entreprise a d'abord négocié avec l'administration fiscale puis le désaccord persistant, a saisi la Commission nationale des impôts (administration fiscale et Chambre de commerce). Cette dernière a rendu en février 2021 un avis favorable pour Nocibé en validant la réception de RFA par NF considérant que les équipes concernées contribuent à leur réalisation. pour les services. Toutefois, l'administration fiscale a déclaré ne pas être tenue par cet avis et a maintenu sa position. Par conséquent, l'entreprise, certaine d'agir en son bon droit, a décidé de saisir le juge administratif. L'avis de la Commission étant favorable à l'entreprise, la charge de la preuve incombe à l'administration fiscale.

Muriel VAN DEN DRIESSCHE demande s'il s'agit d'un problème de répartition des rétributions.

Gaëtan TORRIS précise que NFD touche également des RFA sur d'autres services, mais l'administration fiscale ne les met pas en cause.

Michaël CLABAUX indique que Nocibé a considéré que tous ceux qui participaient à la génération de RFA devaient en bénéficier. La Commission nationale valide la possibilité pour NF d'en bénéficier bien qu'elle considère que le quantum doit potentiellement être redéfini entre NF et NFD.

Gaëtan TORRIS affirme que pour le contrôle en cours, le seul choix est le recours au contentieux, sa durée étant indéfinissable (10 ans jusqu'au Conseil d'État). Nocibé est prêt, mais n'est pas à l'abri d'une décision judiciaire en sa défaveur. De plus, une réforme du Code général des impôts en vigueur en 2020 imposerait la double taxation sur les RFA versées à tort selon l'administration. L'existence de ce risque fiscal pousse à revoir l'organisation par principe de précaution.

Ida DUFROMONT souhaite savoir si des provisions sont prévues.

Gaëtan TORRIS le confirme. Les provisions sont déjà passées pour le contentieux en cours, mais il ignore s'il a fait l'objet d'une provision pour les années suivantes.

Véronique MOREAU souligne que ces provisions ont un impact négatif sur l'intéressement.

Michaël CLABAUX souligne que l'action consiste justement à protéger l'avenir. Si le projet est mis en place, l'entreprise sera protégée de la double taxation et les provisions ne seront pas consommées.

Christophe WACQUIEZ demande en quoi Nocibé est perdante en transmettant toutes les RFA sur NFD.

Gaëtan TORRIS répond que Nocibé n'est pas perdante et rappelle que la répartition des rôles est historique. Le changement repose uniquement sur les entités juridiques.

Michaël CLABAUX explique que pour éviter le risque de double taxation, tous les collaborateurs doivent être placés sur la même entité. Le même volume de RFA sera gardé et redistribué sur la même entité.

Selon Gaëtan TORRIS, différentes options ont été envisagées :

- Conformément à la position de l'administration fiscale, basculer les RFA sur NFD, tout en créant le risque de contrarier l'autre autorité administrative (DGCCRF) puisque l'entité toucherait des RFA alors que des équipes rattachées à une autre entité juridique contribuent à leur génération
- Fusionner NF et NFD : une fusion de cette ampleur se prépare et ne peut être mise en œuvre pour l'année fiscale 2021. Cette option est étudiée, mais il est nécessaire d'agir sur 2021 en raison du risque fiscal.
- Transférer les salariés à l'origine des RFA chez NF vers NFD afin de satisfaire les deux administrations.

Michaël CLABAUX précise que 26 salariés sont concernés.

Christophe WACQUIEZ demande si les salariés qui ne seront pas transférés subiront une perte de salaire.

Michaël CLABAUX répond négativement. Les RFA correspondent aux résultats redistribués sur les comptes des entités juridiques et n'impactent pas les rémunérations des collaborateurs. Il n'existe pas de prime sur la RFA à titre individuel.

Si le juge donne raison à l'administration fiscale, l'absence d'action fait encourir à l'entreprise des rappels sur le contrôle initial, mais aussi des régulations sur toutes les années similaires. Même en cas de désaccord, il faut prendre des mesures à titre conservatoire.

Muriel VAN DEN DRIESSCHE s'interroge sur l'existence de tant d'entité pour la même UES.

Gaëtan TORRIS explique qu'à l'origine NFD n'avait qu'un rôle de franchiseur et que toutes les équipes se trouvaient sur NF (achats et exploitation magasins). Un apport partiel d'actif en 2010 a distingué la partie Exploitation pour NFD et fait de NF une centrale de référencement. Le schéma a été maintenu depuis, mais l'avantage à garder les deux entités n'est pas démontré.

Michaël CLABAUX ajoute que l'organisation de l'entreprise n'est pas atypique. L'UES consiste à réunir des entités qui contribuent chacune au même objectif économique.

Gaëtan TORRIS indique que l'option préconisée, à savoir la troisième, implique le transfert des RFA et des collaborateurs qui y sont associés sur NFD.

D'un point de vue RH, Michaël CLABAUX explique que la situation ne relèvera pas d'un transfert lié à une fusion. Le transfert volontaire sera proposé à chaque collaborateur et formalisé par une convention de transfert entre les deux sociétés et le collaborateur. Elle n'impactera aucunement les conditions de travail des collaborateurs. Le statut collectif demeure, les avantages collectifs étant de toute façon issus d'accords UES. Les trois services concernés sont les achats, category et merchandising. Ces fonctions ne sont pas concernées par le plan social.

Questions diverses

1. Point 7 de la réunion : Ce transfert est-il la première étape d'un projet de centralisation de fonctions « référencements » au niveau du Groupe Douglas ?

Hélène WEEXSTEEN répond par la négative, il concerne les entités juridiques Nocibé.

2. La dissolution de Nocibé France ou sa fusion avec une autre société est-elle envisagée ?
3. Les salariés dont le transfert est envisagé conserveront-ils les mêmes postes/fonctions/tâches au sein de NFD ?

Hélène WEEXSTEEN indique que les réponses ont été apportées.

4. Quel est le calendrier prévisionnel de l'opération ?

Michaël CLABAUX explique que la consultation sur ce point sera proposée lors du CSE ordinaire d'avril pour une mise en application envisagée au 1^{er} mai 2021, afin qu'elle intervienne sur l'exercice 2021.

3. Approbation du procès-verbal des réunions extraordinaires des 28 janvier et 25 février 2021 et ordinaire du 5 février 2021

Le CSE se prononce par 10 abstentions et 10 voix favorables concernant les procès-verbaux des réunions extraordinaires des 28 janvier et 25 février 2021 et ordinaire du 5 février 2021.

Persis MOULOINGUI précise à propos du PV du 5 février 2021 mentionnant qu'elle « *suggère de transférer l'équipe Institut sur d'autres magasins afin de conserver la clientèle* » qu'elle parlait d'un transfert après fermeture du magasin et pas d'un reclassement anticipé.

4. Point d'information sur la mise en place du logiciel de suivi des heures de délégation

Elodie BOTTEIN indique que les délais annoncés n'ont pas été respectés, mais le logiciel est en cours de paramétrage. La formation devrait intervenir fin avril voire début mai pour une mise en application début mai. Il est proposé d'utiliser ce nouvel outil pour le suivi des heures de délégation, mais également de continuer les bons de délégation pendant deux mois pour des réajustements si nécessaire.

S'agissant de la BDES, Elodie BOTTEIN en étant la seule administratrice, elle propose que l'ensemble du service juridique social dispose du rôle d'administrateur afin de sécuriser l'outil. Un nouveau fichier partage est actuellement envisagé, un nouveau lien sera envoyé par mail aux élus pour accéder à la BDES.

5. Discussions sur la prise des congés payés

Véronique MOREAU explique que des régions de la DV ouest imposent d'office aux salariés de prendre quatre semaines de congés payés l'été, ne restant que huit jours l'hiver pour ceux n'ayant pas d'ancienneté. Les salariés se demandent pourquoi les règles diffèrent selon les secteurs d'autant qu'il est compliqué de poser quatre semaines entre le 1^{er} juin et le 31 octobre entre les périodes de CP interdites et du fait du non-remplacement de ces salariés en congés. Elle indique que les salariés qui ne prennent que 3 semaines l'été ne demandent pas de jours de fractionnement.

Elle suggère d'appliquer le système d'une DR : la pose de trois semaines l'été et deux semaines l'hiver pour les salariés qui n'ont pas d'ancienneté, et quatre semaines l'été pour ceux qui bénéficient d'une semaine supplémentaire en congés d'ancienneté.

Véronique MOREAU observe que le problème est un réel sujet de Qualité de Vie au Travail et rappelle que lors des négociations de cet accord, ce sujet avait été abordé et qu'il avait été dit que chaque DR pouvait décider d'imposer 4 semaines de congés l'été si besoin mais que dans les secteurs cités, sans raison particulière cette règle était imposée .

Michaël CLABAUX demande si le blocage est ferme.

Persis MOULOINGUI et Véronique MOREAU le confirment.

Mireille JACOB corrobore ces faits : la pratique se généralise et lui est imposée également dans le sud pour la première fois.

Hélène WECXSTEEN en prend note. Cependant, le cadre légal étant respecté, il faut favoriser une discussion en bonne intelligence avec le manager local. Il apparaît nécessaire de rééchanger sur le sujet avec les managers concernés et de voir comment progresser collectivement.

Christophe WACQUIEZ observe que le commerce impose déjà des périodes de prise de congés interdites et il leur est en plus imposé d'en prendre un certain nombre pendant une certaine période.

Sonia KHACER souligne le problème de garde d'enfants lié à ces règles.

Michaël CLABAUX se renseignera sur ce point pour apporter une réponse. Certaines régions ont l'air de prendre le pas alors qu'elles ne le faisaient pas auparavant, la crise sanitaire peut être une explication.

6. Discussions sur la trousse de maquillage mise à disposition des salariés

Véronique MOREAU rappelle que la mise à disposition de la trousse de maquillage à tous les salariés a fait l'objet d'une demande aux dernières NAO et une décision semblait avoir été prise en ce sens. Or tous les magasins n'ont pas doté les salariés de ces trousse.

Hélène WECXSTEEN confirme que Valérie Noisette avait indiqué qu'une solution avait été trouvée. Certaines régions mettent en place cette disposition.

Linda KARRAD affirme que cette disposition est appliquée différemment selon les responsables et suggère la diffusion d'une note sans équivoque.

Caroline TEKLAOUI souhaite savoir pourquoi la mise en place de cette trousse à maquillage fait l'objet de blocages alors qu'elle existe depuis vingt ans chez Sephora.

Hélène WECXSTEEN répond que dans la salle, les personnes en ayant été dotées sont plus nombreuses que celles qui ne l'ont pas. Valérie sera contactée à la pause sur le sujet.

Selon Christophe WACQUIEZ, la pratique devrait être uniformisée sur tous les magasins.

Hélène WECXSTEEN interrogera Valérie NOISETTE à ce sujet.

7. Consultation sur le projet d'organisation de la journée de solidarité

Le projet d'organisation de la journée de solidarité reçoit un avis défavorable (10 abstentions et 9 voix favorables).

8. Information en vue d'une consultation ultérieure sur le projet de note de service rappelant les règles applicables en matière d'utilisation des cadeaux marques

Élodie VERCAMER explique que la note de service n°2 qui sera annexée au Règlement intérieur constitue un rappel après une forte recrudescence de la revente des cadeaux marques sur les sites spécialisés (Vinted). La revente de ces produits est strictement interdite. Lorsqu'il s'agit de produits commercialisés au sein de Nocibé, la revente par des salariés ou leur intermédiaire constitue une pratique concurrentielle prohibée. Elle est de nature à affecter les relations commerciales entretenues avec les partenaires commerciaux de l'entreprise. Tout manquement à cette règle pourra faire l'objet

de sanction. Cette Interdiction figure généralement sur les produits concernés (emballage, étiquette) ne laissant aucun doute quant à l'information des salariés.

Sonia KHACER relève l'existence d'une atteinte à la vie privée. Une salariée a revendu des produits n'appartenant pas à Nocibé, qui lui avaient été offerts, sur Vinted et a été licenciée pour cette raison bien qu'elle ait apporté des preuves de sa bonne foi.

Élodie VERCAMER pense savoir de quelle salariée il s'agit et assure que les circonstances ont été différentes, cette dernière ayant fini par avouer qu'elle n'avait pas les produits chez elle.

Michaël CLABAUX assure qu'aucune décision de ce type n'est prise sans un dossier solide sur les faits. La traçabilité est toujours demandée.

Sonia KHACER demande si Nocibé réalise des recherches sur Vinted, le nom de famille des utilisateurs n'étant pas spécifié sur ce site.

Michaël CLABAUX le confirme dans la mesure où Vinted est un site public.

Ida DUFROMONT souhaite savoir si Nocibé rachète ces produits sur Vinted.

Michaël CLABAUX répond qu'il n'est pas forcément nécessaire de racheter ces produits.

Linda KARRAD fait remarquer qu'il pourrait alors s'agir de recel puisqu'une telle action reviendrait à acheter des produits volés.

Michaël CLABAUX conteste cette remarque et précise que le recel correspond au fait d'être complice d'une action de vol connue sans agir pour la faire cesser. Or Nocibé les fait cesser puisqu'elle notifie les sanctions dans un tel cas. Le produit étant en vente, chacun est libre de l'acheter.

Véronique MOREAU s'enquiert de la rédaction d'une note plutôt que de modifier le Règlement intérieur.

Michaël CLABAUX explique que les notes de service peuvent être annexées au Règlement intérieur et ont une valeur réglementaire en étant affichées et transmises au Conseil des prud'hommes et à l'Inspection du travail. La note sera affichée dans l'ensemble des magasins.

Véronique MOREAU propose qu'une note figure dans l'en-tête des feuilles de dotation sur lesquelles les salariés notent les cadeaux et apposent leur signature chaque mois afin qu'ils puissent réellement en prendre connaissance.

Michaël CLABAUX prend le point.

Véronique MOREAU estime important de différencier le vol de produits et la revente des cadeaux marques. En effet, une salariée ayant procédé à la revente de ces cadeaux a été licenciée pour faute grave. Elle estime que la sanction est sévère.

Michaël CLABAUX assure qu'une telle décision n'est jamais prise par gaité de cœur et que la question de savoir si la bonne décision est prise se pose toujours. La situation est toujours réévaluée après l'entretien.

Sonia KHACER observe que les cadeaux marques sont de moins en moins nombreux et différents d'une région à l'autre.

Hélène WEEXSTEEN prend note de cette remarque

Erika LOPEZ souhaite savoir si les magasins fermés pour Covid recevront leur dotation.

Hélène WEEXSTEEN indique qu'une information est passée sur le sujet : en cas d'activité partielle du salarié du fait de l'entreprise, la remise du testeur est maintenue sauf si le collaborateur ne s'est pas rendu disponible lorsqu'il a été sollicité en renfort sur un magasin.

Sonia KHACER affirme que la règle diffère selon les secteurs.

Hélène WEEXSTEEN rappelle qu'il faut recourir à la bonne intelligence managériale selon les situations. Elle ajoute que certains salariés ne répondent pas aux sollicitations.

Véronique MOREAU rappelle que parfois ce sont toujours les mêmes salariées qui sont sollicitées, ce qui peut expliquer le refus. Elle estime que ce n'est pas juste de ne pas donner les dotations à tout le monde.

Erika LOPEZ estime que les employés n'ont pas obtenu les informations en temps et heure, mais sont pénalisés.

Michaël CLABAUX indique que le courrier est clair en la matière. Le salarié doit rester à la disposition de l'entreprise et si le manager accepte qu'il ne vienne pas travailler, il lui accorde déjà une concession. Cette pratique a vocation à maintenir les salaires en activité.

Hélène WEEXSTEEN déclare que la situation était différente lors du premier confinement, car l'ensemble des magasins étaient fermés. Lors du deuxième, il y avait une activité Click and collect.

Véronique MOREAU fait remarquer que les salariées qui n'étaient pas allées travailler avaient pourtant reçu leur dotation.

Hélène WEEXSTEEN répond qu'elles n'avaient pas été alors sollicitées.

Isabelle SANTERRE souhaite savoir si lorsque les cadeaux marques sont en surnombre, la demande managériale sur plusieurs secteurs visant à les intégrer au stock est aussi sanctionnable.

Élodie VERCAMER répond que le Règlement intérieur stipule que la reprise des cadeaux marques en caisse est interdite.

Michaël CLABAUX s'engage à rappeler ce point, car le Règlement intérieur s'applique à tous.

La séance est suspendue de 13 heures 20 à 14 heures.

11. Présentation du bilan Handicap (Intervention de Mme Capucine DETAVERNIER, Coordinatrice diversité)

Michaël CLABAUX annonce que l'accord triennal se terminera fin 2021.

Jeanne HACHULLA déclare que le bilan de la deuxième année de l'accord a été marqué par deux événements : une modification de l'équipe Mission Handicap avec son arrivée fin mai et le contexte sanitaire entraînant la fermeture de magasins et une activité réduite pendant trois mois. Le taux d'emploi des personnes en situation de handicap chez Nocibé s'élevait à 1,70 % en 2019 contre 0,51 en 2012 avant la création de la Mission.

Capucine DETAVERNIER indique que parmi les mesures pouvant être mises en place figurent les mesures d'aide à l'emploi (actions de recrutement et tutorat, accompagnement des managers) et les mesures de maintien dans l'emploi des collaborateurs (16 aménagements de poste avec l'aide d'ergonomes et 9 coachings individuel ou collectif en 2020). Un suivi de l'aménagement est aussi réalisé, ses mesures peuvent notamment être relatives au mobilier de bureau ou encore à la participation au financement de prothèses auditives.

Bénédicte DOISE s'enquiert de la prise en compte du reste à charge lorsque les prothèses auditives dépassent les bases de remboursement de la Sécurité sociale.

Capucine DETAVERNIER répond que la différence est prise en charge après intervention de la Sécurité sociale et de la mutuelle à hauteur 1 000 euros maximum par appareil.

Certains matériels préconisés sont spécialement conçus pour Nocibé, par exemple des poubelles plus légères correspondant aux mesures dans certains magasins ou une boîte à hauteur d'épaule pour les échantillons.

Véronique MOREAU estime que ces mesures devraient être systématisées à tous les salariés.

Jeanne HACHULLA explique que le champ d'action de la Mission handicap est limité aux magasins concernés par les situations de handicap, mais les bonnes pratiques sont partagées.

Michaël CLABAUX ajoute que l'objectif est de capitaliser les actions menées pour la Mission handicap pour trouver comment déployer des mesures similaires de prévention.

Capucine DETAVERNIER indique qu'un autre exemple mis en œuvre est le masque sourire pour les personnes ayant des déficiences auditives (5 magasins), ainsi qu'une affichette et un badge afin de communiquer sa déficience au client.

Muriel VAN DEN DRIESSCHE souligne que la déficience auditive existe également pour les clients et nécessiterait que les magasins aient ce type de masque.

Michaël CLABAUX prend le point.

Capucine DETAVERNIER affirme que la Mission handicap peut financer ces masques pour les personnes concernées par des situations de handicap. Le masque inclusif blanc antibuée va être testé pour un éventuel remplacement du masque sourire, il semblerait qu'il soit plus agréable à porter.

Jeanne HACHULLA explique ensuite que les informations ont été rendues plus accessibles à l'onglet « Mission Handicap » de l'intranet et les formations des RM poursuivies. A l'occasion de la semaine européenne pour l'emploi des personnes en situation de handicap, la nouvelle campagne de communication a été lancée (flyers, affiches, vidéos témoignage sur l'onglet). L'objectif était de créer des déclics chez les collaborateurs. Depuis, certains envisagent de se lancer dans des démarches.

Sonia KHACER demande si les équipes transmettent aussi un message de prévention sur le handicap.

Michaël CLABAUX répond que la Mission handicap s'occupe des personnes en situation de handicap, Nocibé doit aussi coupler son action dans une démarche de prévention beaucoup plus en amont. Le mouvement est lancé depuis l'année précédente. La Mission handicap ne peut étendre sa mission aux actions de prévention générale, les dépenses du budget alloué par l'accord doivent être justifiées auprès de la Directe.

Capucine DETAVERNIER déclare que 55 % du budget des mesures d'aide à l'emploi a été dépensé et 57 % du budget pour les actions de sensibilisation ont été dépensés sur 2020 pour une dépense de 67 % du budget total. Le budget étant prévu pour trois ans, il peut se compenser sur chaque année. Les dépenses engagées au jour de la réunion s'élèvent à 48 % du budget global et à 52 % en prévisionnel.

Michaël CLABAUX précise que le total s'élève à 1,8 million d'euros. Il reste des dépenses à réaliser par rapport au budget. Toutefois, le contexte sanitaire les freine.

Jeanne HACHULLA présente les actions 2021 : un quizz sur le handicap en janvier, une campagne *push* digitale de recrutement, des formations managers, l'alimentation du compte LinkedIn, le lancement de la campagne de communication, le Duoday (découverte du monde de l'entreprise), la création d'un livret sur la Mission pour les médecins du travail...

Capucine DETAVERNIER mentionne l'aspect développement des relations avec les CAP emploi et Pôle emploi et l'aspect sensibilisation ainsi qu'un projet de mise en place en septembre d'une journée olympique et paralympique. Une réflexion est toujours menée pour les actions à mettre en place.

Michaël CLABAUX remercie l'équipe pour son investissement. Le premier objectif est de rendre les actions visibles auprès des collaborateurs même si elles ne peuvent malheureusement pas être toutes menées en raison de la crise sanitaire.

12. Remise et information en vue d'une consultation ultérieure relative au projet du bilan annuel d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail et du programme annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail (Intervention de Mme Laurine GRABCZAK, Chargée des Relations Sociales)

Michaël CLABAUX annonce que pour répondre aux questions diverses relatives à la santé sécurité, il sera nécessaire de faire un point avec Guillaume, absent.

Laurine GRABCZAK indique que les chiffres du bilan 2020 sont similaires à l'année précédente : 4 000 salariés d'effectif moyen mensuel (106 étrangers, 151 hommes et 3 851 femmes), 2 214 embauches pour 2 319 départs pour tout type de contrats (1 552 entrées et 1 714 sorties en 2020 par personne). Quant aux Indicateurs AT, les accidents déclarés ainsi que les accidents reconnus sont en baisse par rapport à 2019.

Michaël CLABAUX déclare que l'appel d'offres lancé pour changer d'outil de gestion des ATMP est finalisé, l'outil actuel ne répondant pas aux besoins en termes de prévention.

Isabelle SANTERRE signale que les pieds d'éléphant n'ont toujours pas été remplacés par des escabeaux.

Michaël CLABAUX prend le point qui fait partie des objectifs fixés avec Guillaume qui a d'ailleurs relancé le service qui a présenté l'escabeau. Pour les accidents de plain-pied, des flash sécurité sont envisagés.

Isabelle SANTERRE fait remarquer que la proposition par les élus des chaussures de sécurité avait été écartée par souci d'économie et l'ergonome n'est jamais passé en magasin.

Michaël CLABAUX se souvient dans le cadre de la chute d'objets que les chaussures proposées en 2019 avaient donné lieu à des débats dont il ressortait la liberté pour les salariés de porter les chaussures de leur choix. Si le sujet du port des chaussures de sécurité revient, il est important qu'elles soient antidérapantes et un travail pourrait être effectué avec le service travaux pour les surfaces.

Muriel VAN DEN DRIESSCHE observe que les accidents de plain-pied ne sont pas les seuls accidents.

Michaël CLABAUX confirme. Une enquête de culture sécurité a été lancée auprès de certains magasins. Cette culture sécurité doit se construire progressivement en passant par une phase de sensibilisation.

Christophe WACQUIEZ suggère d'impliquer davantage les DR à la sécurité du magasin (check listes, contrôles).

Noémie BETTACHE souhaite savoir si les résultats de l'enquête seront globalisés.

Michaël CLABAUX le confirme. Les résultats devraient être disponibles fin mars.

Laurine GRABCZAK informe le CSE que des escabeaux ont été commandés la semaine précédente d'après le service organisation et méthode, une première partie devrait être livrée fin mai à l'entrepôt, l'idée étant de couvrir l'intégralité du parc.

Bénédicte DOISE informe Isabelle Santerre que tous les magasins de la métropole lilloise ont fait l'objet d'une étude qui fait partie d'un plan santé travail qui aurait dû être présenté, mais qui est suspendu du fait du PSE.

Isabelle SANTERRE signale que l'ergonome n'a jamais fait de présentation depuis sa désignation.

Bénédicte DOISE assure qu'elle le verra tout comme la toxicologue et elle-même.

Michaël CLABAUX remercie le Dr Doise pour le travail mené avec les équipes dans un contexte compliqué.

Laurine GRABCZAK déclare que les taux de fréquence avec et sans arrêt de travail sont également en diminution sur tous les secteurs d'activité.

Michaël CLABAUX ajoute que 2020 étant particulière, elle doit être relativisée. Raisonner en pourcentage permet une comparaison plus adéquate.

S'agissant des maladies professionnelles reconnues, Laurine GRABCZAK relève une baisse sur 2020 qui ne peut s'expliquer par la fermeture des magasins, car elles se constatent sur la durée.

A propos de l'impact de la crise sanitaire, un tableau de bord reprend le nombre de cas positifs (766 dossiers ouverts sur 2020). 85 magasins ont été fermés et 147 tests se sont révélés positifs.

Michaël CLABAUX déclare que la majorité des taux de cotisation par magasin se trouve en dessous de 1. Un pilote a été renouvelé afin que la Carsat des Hauts de France soit la seule interlocutrice de l'entreprise en matière de tarification ATMP et de suivi de sinistralité de l'entreprise.

Laurine GRABCZAK mentionne l'absence de danger grave et imminent en 2020. Quatre réunions de CSE par an doivent porter sur les sujets de santé et sécurité, or 18 réunions ont eu lieu. Les réunions CSSCT ont été nombreuses en raison de la crise sanitaire.

Malgré le contexte sanitaire, des actions ont pu être menées en matière de prévention, notamment : des formations de collaborateurs EPI, la poursuite des formations sécurité, le renforcement des systèmes de vidéo protection sur les magasins (229 en sont équipés à fin 2020), la poursuite des prestations d'agents de sécurité, l'actualisation du document unique, la mise en place de protocoles Covid.

Muriel VAN DEN DRIESSCHE souhaite savoir comment est organisé le déploiement d'un agent de sécurité.

Michaël CLABAUX répond qu'un agent de sécurité est déployé pour quinze jours lorsque le personnel d'un magasin a subi une agression. En outre, certains magasins détiennent des contrats annuels avec des agents de sécurité selon plusieurs indicateurs (taux de DI en magasin, , nombre de plaintes pour vols et agressions, présence ou non de vidéo surveillance). Très souvent, les plaintes ne sont pas déposées. Une re sensibilisation peut être effectuée à ce sujet.

Véronique MOREAU signale que certaines caméras installées depuis longtemps ne fonctionnent pas.

Michaël CLABAUX précise qu'elles sont soit défectueuses et dans ce cas une demande GDM est nécessaire soit elles viennent d'être installées et attendent une autorisation de la Préfecture pour être opérationnelles (environ six mois).

Sonia KHACER estime que les caméras ne sont pas dissuasives et n'offrent aucun sentiment de protection aux salariés.

Michaël CLABAUX continue et précise que certains magasins ayant connu des situations à risque, les équipes juridiques ont travaillé sur des modèles de courriers à adresser aux mairies et préfectures dès que les fréquences d'incident sont trop élevées.

Laurine GRABCZAK présente le plan de prévention pour 2021 :

- Passage à la phase 2 du plan d'accompagnement du Pôle Santé Travail (élaboration et mise en œuvre d'un plan d'actions) ;
- Relancement des groupes de travail ;
- Lancement d'une nouvelle démarche de prévention des TMS sur le périmètre entrepôt ;
- Pérennisation de la formation harcèlement/discrimination au travers du nouveau module de formation ;
- Renouvellement des campagnes santé (vaccination contre la grippe, vaccination Covid...) ;
- Renouvellement du contrat avec Stimulus pour les RPS ;
- Déploiement de la démarche QVT ;
- Études d'impact dans le cadre du PSE & accompagnement des managers...

Michaël CLABAUX précise qu'un focus grippe/Covid sera réalisé dès que possible, les services de santé au travail ayant été habilités à vacciner.

Bénédicte DOISE annonce qu'un numéro téléphonique sera communiqué aux salariés pour le Covid, ils auront un questionnaire pour savoir s'ils sont éligibles à la vaccination ainsi qu'une date de vaccination (uniquement pour Pôle Santé Travail). Elle s'organise sur la base du volontariat.

Michaël CLABAUX rappelle que le collaborateur n'a rien à déboursier.

Quant à la situation relative à la crise sanitaire dans l'état actuel, Laurine GRABCZAK déclare qu'un nouveau confinement total est prévu pour quatre semaines jusqu'au 9 avril inclus pour 16 départements. La question relative à l'ouverture des magasins en Click and collect est encore en suspens.

Hélène WEEXSTEEN indique qu'il n'y a pas encore eu d'information officielle au sein de Nocibé.

Laurine GRABCZAK précise que le couvre-feu est repoussé à 19 heures. Ainsi, 258 magasins seront fermés dès le lendemain sous réserve d'évolution du Click and collect. Une liste des actions à mettre en œuvre avant la fermeture des magasins a été créée. Seront mises en place l'activité partielle ainsi que des affectations temporaires sur les magasins limitrophes restant ouverts. L'activité en entrepôt sera adaptée aux besoins de l'entreprise, mais maintenue au maximum. Le service livraison en Ile-de-France sera placé en activité partielle le soir même.

Noémie BETTACHE demande si la fermeture des magasins du centre-ville est maintenue à 18 heures.

Hélène WEEXSTEEN répond que la fermeture est décalée à 19 heures en fonction des mesures annoncées.

Laurine GRABCZAK indique que le télétravail est appliqué au siège pour 4 jours et 1 jour éventuel sur site.

Michaël CLABAUX annonce que la démarche d'activité partielle devra être relancée auprès de la Direccte. Nocibé a effectué sa première déclaration le 16 mars 2020, renouvelée une fois jusqu'au 31 décembre 2020. La déclaration pour le début d'année était en cours de finalisation sauf que le délai d'un an est dépassé. Il va donc falloir réaliser une nouvelle demande à partir du 16 mars 2021 pour une durée qui sera définie (l'ancienne s'arrêtant au 15 mars). Si le Click and collect s'applique, le modèle de novembre s'appliquera.

Caroline TEKLAOUI souhaite savoir si la demande d'emporter les ordinateurs des magasins qui figure dans la liste des actions avant fermeture est normale (absence de housse de protection, risque de vol pendant le transport). Ils étaient restés en magasins lors des précédents confinements.

Hélène WEEXSTEEN répond qu'en novembre, l'entreprise avait pris la précaution de demander aux RM d'emporter leur PC (notamment pour remonter les demandes comme lors du premier confinement). Cette utilisation n'avait finalement pas été nécessaire, les magasins étant restés ouverts en grande majorité en Click and Collect. Le cas est certainement similaire. Quant au transport du PC, une discussion en bonne intelligence avec le Responsable s'impose.

Muriel VAN DEN DRIESSCHE demande si les règles relatives à la rémunération de l'activité partielle restent les mêmes (84 % du salaire net).

Michaël CLABAUX répond que les barèmes resteront les mêmes. Affecter les collaborateurs à des magasins limitrophes permet de maintenir les rémunérations. Par ailleurs, la période de prise de congés payés et de repos arrivant à son terme, les congés payés qui n'ont pas été pris avant l'échéance prévue ne seront pas reportés.

Michaël CLABAUX demande si les élus peuvent se prononcer sur l'activité partielle.

Les élus acceptent et passent au vote.

Le CSE approuve à l'unanimité le renouvellement et la mise en place d'une nouvelle période d'indemnisation d'activité partielle (17 voix pour).

9. Présentation des Chiffres, résultats commerciaux et situation à fin février 2021 (Intervention de M. Louis MULLIEZ, Directeur du Contrôle de Gestion)

Louis MULLIEZ déclare que le marché pour la période du 25 janvier au 21 février, se situe à -26,8 pour les magasins (fermeture des centres commerciaux) : Nocibé se trouve à -27,5 pour -0,2 points de PDM (Sephora -36 ; Marionnaud -17). Sur la partie web, le marché se situe à +68 et Nocibé à +86 (Sephora +95 ; Marionnaud +28). S'agissant de la combinaison web/magasin, le marché se situe -18 et Nocibé à -16,9 pour +0,4 points de PDM (Sephora -25, -2,4 points PDM).

En termes de PDM, Nocibé est numéro 1 pour ce mois de St valentin (continuité des mois précédents). Pour la période du 1^{er} au 28 février, Nocibé se situe à -30 pour tout type de produits (magasins -42 %, e-commerce +95 %). Sur les magasins restés ouverts, le trafic n'est qu'à -0,3 % (report du trafic sur les magasins ouverts et soldes reculées).

10. Questions diverses

5. Qui organise les remplacements des salariés en arrêt par des salariés en activités partielle ?
6. Dans le cas où c'est ce sont les RM/DM des magasins en activité partielle, comment est comptabilisé leur temps de travail ?

Michaël CLABAUX répond qu'il est comptabilisé comme du temps de travail, car ils sont écartés de l'activité partielle dans ce cas. Les demandes d'indemnisation sont déclarées à l'heure.

Véronique MOREAU s'enquiert des contrats-cadres. La comptabilisation diffère encore selon les régions.

Michaël CLABAUX précise que le temps est valorisé : une journée correspond à 7 heures et une demi-journée à 4 heures. Les temps doivent être comptabilisés ; le rappel de cette règle peut être effectué sur les régions concernées.

7. Comment sont comptabilisés le temps de trajet et le temps de travail des réunions mensuelles concernant les salariés qui commencent leurs prises de poste bien après la réunion ?
Il était convenu que le temps de trajet et le temps passé en réunion est comptabilisé et payé, or selon les régions le discours n'est pas le même il varie en fonction des DR (1 minute un km/temps de trajet pas compté...) pourquoi encore une fois tant de disparités.

Serait-il possible de rappeler à l'ensemble des DR la règle convenue ?

Le temps passé en réunion correspond à du temps de travail effectif rémunéré. Quant au trajet, les frais kilométriques réalisés par le collaborateur sont indemnisés selon le barème kilométrique classique, mais le temps de trajet n'est pas rémunéré.

Selon Véronique MOREAU, il l'était auparavant. Il représente un trajet supplémentaire quand la prise de poste est éloignée de la réunion.

Michaël CLABAUX va vérifier ce point dans le cadre d'une pratique, mais le temps de trajet n'est pas considéré comme du temps de travail effectif. Un roulement doit nécessairement être effectué afin que les mêmes salariés ne soient pas toujours concernés par ces contraintes. Les réunions sont importantes, des réflexions peuvent être menées par exemple sur une participation à distance. Le service paie rappellera cette règle aux DR.

8. Cartes cadeaux prises en mode de règlement sur des produits challengés : vous deviez revenir vers nous avec la possibilité que les ventes puissent compter pour les challenges, quand est-il ?

Le sujet, assez technique, est encore à l'étude.

9. Quelle est la procédure pour s'aligner sur des promos web type 44 % de remise quand il n'y a pas de manager ?

Il appartient au manager de laisser son code lorsqu'il est absent et de le changer à son retour.

Christophe WACQUIEZ explique que lors d'un audit en magasin deux ans auparavant, a été donnée l'existence d'un code superviseur unique pour tous les conseillers utilisé en l'absence d'un RM ou RMA.

Muriel VAN DEN DRIESSCHE et Noémie BETTACHE font remarquer qu'elles ne disposent pas de ce code superviseur et que le code responsable est nécessaire au-delà d'un pourcentage.

Michaël CLABAUX ignore l'existence de ce code superviseur pour les CB.

Erika LOPEZ confirme l'existence de ce code pour les conseillers dans son magasin afin de s'aligner sur les remises en l'absence du responsable. Le duplicata du ticket est ensuite signé par la responsable.

Caroline TEKLAOUI signale que le code responsable est connu par la salariée dans son magasin, car l'absence de responsable est quotidienne. Or, seuls les responsables devraient pouvoir l'utiliser.

Michaël CLABAUX estime que la situation doit être clarifiée. En effet, seul le RM ou RMA doit être en capacité de pratiquer les alignements sauf de manière exceptionnelle.

Véronique MOREAU considère que le code du responsable ne peut être changé chaque jour après son absence.

Élodie VERCAMER en prend note.

10. Pourquoi ne pas proposer ces promotions en magasin pour unifier l'omnicanalité ?

Michaël CLABAUX répond que les magasins s'alignent sur toutes les promotions du web (code P). Un outil d'algorithme calcule chaque jour des références sur internet en balayant tous les sites pour

décider des prix à apposer sur le site de Nocibé. Les références et taux de promotion varient en permanence et ne peuvent être pratiqués en magasin.

Véronique MOREAU explique que lorsque le client télécharge l'application en magasin, il s'aperçoit que la grosse promotion n'existe que sur le web et ne trouve pas d'intérêt à se rendre en magasin. Il faudrait connaître le nombre de produits concernés par ces offres spéciales : s'il en existe 10, il est tout à fait possible de créer une étiquette chaque jour.

Selon Muriel VAN DEN DRIESSCHE, certaines promotions sur le site sont figées et ne changent pas tous les jours.

Erika LOPEZ observe que les produits concernés par ces promotions variables sont parfois indisponibles sur le site. Les clients se rendent en magasin, mais il n'est pas possible d'appliquer la même promotion donc ils repartent.

Véronique MOREAU précise que l'alignement est possible, mais la RM doit être présente.

Michaël CLABAUX indique que l'entreprise a aussi besoin de piloter sa marge. Malgré les difficultés rencontrées dans la relation client, il ne faut pas complexifier la démarche. Toutefois, le point peut être creusé pour les produits en promotion durable sur le web.

11. Produits pastillés du 23 février au 6 mars : Pensez-vous que la promotion de ces produits arrivant après les soldes soit claire pour les clients et rentable pour le magasin au vu du temps passé à pastiller ?

Michaël CLABAUX répond par la positive, les produits pastillés ont apporté au mois de mars 90 000 euros et permettent de liquider les stocks de ces produits

Selon Véronique MOREAU, le temps passé à pastiller n'est pas rentable : la somme divisée par 300 magasins ne représente que 10 euros par magasin.

12. Des longues listes de retour sont demandées aux magasins, dépouillant ces derniers. Ce qui engendre énormément de temps passé aux commandes choix plus et qui poussent les clients vers les commandes web. Quel est le message envoyé aux clients ? Commander vos produits sur le web, venez en magasin uniquement si vous avez besoin de sentir un parfum ou d'essayer un produit ! Ces rayons vides et ces retours engendrent une inquiétude chez les salariés.

Hélène WEEXSTEEN assure qu'il n'est pas procédé actuellement au vidage des magasins pour envoyer les clients sur le web. D'après le service coordination commerciale, des retours pilotés ont été demandés comme chaque année ainsi que les produits dormants (U12) qui n'ont pas été vendus dans un magasin, mais se vendent ailleurs, l'objectif étant de les garder en entrepôt (et pas dans le stock e-commerce qui est suffisamment conséquent) et de les envoyer dans les magasins où ils sont vendus.

Noémie BETTACHE signale que les produits U12 sont actuellement à -30 % en magasin.

Hélène WEEXSTEEN explique qu'une partie des U12 est à -30 %, car ils ne seront pas reconduits. Concernant les trous dans les linéaires, le service *merchandising* a réalisé un document pour donner des consignes aux magasins afin qu'ils ne soient pas vides en attente du nouveau stock.

Au niveau de la *supply*, Stéphanie Louboutin a indiqué que chaque pièce retournée à l'entrepôt est une pièce non vendue en magasin depuis plus d'un an, plus de 20 % de ce stock étant réparti immédiatement vers les magasins en rupture capables de les vendre. Un test sera réalisé dans le sud-ouest pour un rééquilibrage des U12 directement entre magasins.

Ainsi, le stock magasin n'est pas envoyé sur le stock e-commerce, il est prévu que les magasins puissent s'alimenter entre eux en stock.

Noémie BETTACHE signale que la semaine précédant la réunion, son magasin a terminé le challenge Lancôme ayant démarré avec 10 produits de soin dans le rayon qui ont été vendus. Or le rayon est vide et le magasin n'a toujours pas été réassorti.

Hélène WEEXSTEEN propose d'organiser une intervention des équipes supply pour apporter des réponses spécifiques aux situations.

Muriel VAN DEN DRIESSCHE s'interroge sur l'utilité de l'application, car les signalements de rupture en magasin effectués sur la tablette n'entraînent aucun renvoi.

Christophe WACQUIEZ confirme que le manque de stock est frustrant surtout pendant les challenges.

Michaël CLABAUX rappelle au regard de la question posée si les retours pilotés ont vocation à alimenter le WEB ; il est donc important de rassurer les salariés sur le fait que les magasins ne sont pas déstockés afin d'alimenter le web.

Noémie BETTACHE exprime son désarroi, car la réalité du terrain est plus complexe : le client ne veut pas commander, mais obtenir son produit immédiatement. Ce sont les salariés qui assument les désagréments face aux clients.

Hélène WEEXSTEEN assure que les informations données sont vraies. Stéphanie Louboutin interviendra sur le sujet si nécessaire.

Michaël CLABAUX admet que le sujet nécessite beaucoup d'attention et de dialogue. La Direction a pris ce temps de vérification pour apporter les réponses les plus justes.

Muriel VAN DEN DRIESSCHE demande si la loi autorise l'utilisation du stock des magasins fermés pour alimenter celui des magasins ouverts.

Michaël CLABAUX répond qu'une fois le magasin fermé, il n'est malheureusement plus possible d'y accéder (centres commerciaux).

Noémie BETTACHE signale qu'elle a pu récupérer les produits de la St Valentin d'un magasin fermé par le biais du DR.

Michaël CLABAUX ignorait cette possibilité à laquelle il ne s'oppose pas.

13. Pourquoi il n'y a pas eu de renfort systématique par les salariés des magasins fermés sur les magasins limitrophes ? D'autant plus qu'en plus de l'augmentation de la fréquentation, ces magasins ont dû gérer les produits à pastiller, les soldes à retirer, la mise en place de la nouvelle communication, les nombreux retours plus le travail habituel ?

Michaël CLABAUX répond qu'en fonction des besoins remontés par le DR, les équipes en activité partielle sont sollicitées pour être réaffectées. La réaffectation n'est pas automatique, une analyse est d'abord effectuée par le management. L'automatisme n'est pas forcément nécessaire au vu des niveaux de performance actuels.

14. Qu'en est-il des objectifs qui seront appliqués en 2022 pour ces magasins qui ont surperformé dû à la fermeture des magasins en centre commercial ?

Une réponse ne peut être apportée sans visibilité complète sur le sujet.

15. Pouvez-vous nous dire si le cabinet stimulus a depuis le 28/01/21 reçu plus d'appels ?

La situation a évolué : 12 appels en 2021, 10 nouveaux bénéficiaires en février (8 en janvier). 14 entretiens réalisés en janvier et 17 en février. Le nombre moyen d'entretiens est fixé à 1,56. La plateforme téléphonique est informée du PSE, un travail est effectué avec stimulus dans le cadre du plan.

16. Le gouvernement encourage les entreprises à reverser à ses salariés une prime afin de lutter contre la précarité engendrée par le chômage partiel. Nocibé envisage-t-il d'aider ses salariés dans ce contexte économique qui ne leur est pas favorable ?

Ce n'est pas prévu, il est compliqué pour l'entreprise d'entrer dans ces démarches dans le contexte actuel. Néanmoins, elle est en surveillance des salariés individuellement en difficultés économiques pour une recherche de solutions d'accompagnement.

17. Comment et quand allons-nous recevoir les chèques cadeaux des challenges et des Nocs gagnés lorsque les magasins seront fermés ?

Il n'est pas impossible au vu des anciennes pratiques qu'ils soient reçus en recommandé au domicile des salariés. La réflexion est en cours.

18. Que vont devenir les salariés qui sont absents de l'entreprise pour congés parentaux, maternités, formations, etc. ?

A date, les suspensions vont durer jusqu'à leur échéance et les collaborateurs entreront dans le congé de reclassement à leur retour, ils bénéficieront de l'accompagnement mis en place pour les salariés concernés par les mesures de licenciement.

19. Que vont devenir les salariés qui travaillent sur 2 points de ventes, notamment si les deux magasins ferment ou si l'un des deux magasins ferme ?

La réponse a déjà été apportée lors de la R1 (cf PV).

20. Un article paru le 1er février 2021 dans « L'officiel des franchises » dit ceci « Certains magasins [potentiellement fermés en fin d'année 2021/début d'année 2022] pourraient intéresser certains franchisés. L'étude se fera au cas par cas », nous confirme la direction ». Qu'en est-il ?

21. Combien de magasins sont concernés ?

Cette information n'émane pas du service franchisé. Le PSE a été communiqué publiquement, des franchisés peuvent exprimer un intérêt vis-à-vis de magasins. Aucun projet n'a été défini à ce stade qui correspond plutôt à une phase d'écoute. Il n'existe pas de liste de magasins.

22. Victor, 63 ans, demande à avoir un tire palette électrique pour pouvoir déplacer les palettes de livraison. Que compte faire la direction pour améliorer les conditions de travail de ce salarié ?
23. Si la direction était favorable à cette demande, où pourrait-il la recharger, car il semblerait que l'entrepôt, où il récupère les palettes, soit dépourvu de prises électriques ?
24. De quand date sa dernière visite à la médecine du travail ?

Victor a 61 ans. Il est difficile de se prononcer sur cette situation qui nécessiterait une étude. Le tire palette électrique est un outil important qui va générer de l'encombrement, dont la maniabilité est réduite et qui présente un problème autonomie de batterie. Néanmoins, il sera informé du recrutement d'un nouveau manager transport la semaine suivant la réunion, ce qui permettra un échange sur sa situation de travail.

Sa dernière visite médicale date du 27 novembre 2019 : n'exerçant pas un métier identifié à risque, les visites périodiques interviennent tous les 5 ans.

25. Les esthéticiennes du magasin de Paris Daguerre ont reçu des masques FFP2 dont les boîtes étaient dans un état de saleté déplorable. D'où proviennent ces produits ?
26. Où sont stockées les boîtes de masques ?

Michaël CLABAUX indique que la demande résulte de la précédente réunion, les masques se trouvaient dans son bureau et Guillaume s'est occupé personnellement de les placer dans les enveloppes.

Caroline TEKLAOUI affirme qu'ils se trouvaient dans des boîtes.

Michaël CLABAUX demande s'ils ont été utilisés ou réexpédiés.

Caroline TEKLAOUI répond que ses collègues l'utilisent conformément aux préconisations du médecin du travail pour les soins visage.

Michaël CLABAUX n'a pas eu d'information supplémentaire quant à l'état de saleté des masques dans d'autres magasins destinataires.

27. L'écriture sur les boîtes est en coréen. Comment savoir si ces masques sont homologués ?

Michaël CLABAUX répond que l'Asie livre l'ensemble de la planète en masques. Il ne faut pas créer d'inquiétude, ils sont achetés dans des structures référencées par le service achats ; il n'y a pas de doute à avoir auprès de nos fournisseurs habituels

28. Pourquoi les esthéticiennes n'ont pas reçu de lunettes de protection, comme le demande le médecin du travail ?

Michaël CLABAUX rappelle que les magasins sont dotés de visières et adaptateurs pour lunettes. Si elles n'ont pas été livrées, la demande n'a certainement pas été faite.

Caroline TEKLAOUI déclare que le sujet concerne les lunettes recommandées par le médecin du travail pour le magasin Paris Daguerre. Le mail a été envoyé à Guillaume un mois plus tôt.

Michaël CLABAUX estime que les mesures mises en place sont importantes dans l'entreprise. Le médecin concerné sera mis en contact directement avec le Dr Doise afin que la Direction obtienne un avis éclairé.

29. La direction a-t-elle fait vérifier l'efficacité de la ventilation dans toutes les cabines esthétiques de l'ensemble des magasins ?
30. Si oui, quelles sont les conclusions pour chaque magasin (remise de documents) ?
31. Sinon, qu'attend la direction pour le faire au risque de mettre en danger les salariés qui ne seraient potentiellement pas protégés lors des soins visage qui nécessitent le retrait du masque par la cliente ?

Michaël CLABAUX répond que le recensement a été effectué et 5 magasins sont en cours de devis, ils ont été reçus et accordés.

Caroline TEKLAOUI signale que l'objet de la question est de vérifier la ventilation existante des cabines.

Michaël CLABAUX s'engage à y répondre après avoir fait un point avec Guillaume.

32. Pourquoi le click & collect n'a pas été maintenu dans les magasins situés dans les centres commerciaux de plus de 5000 m² ?
33. La direction va-t-elle le mettre en place si la situation perdure ?

Michaël CLABAUX indique qu'il est interdit par décret d'application, le Click and collect étant une exception.

Selon Mireille JACOB, les centres avaient le droit d'ouvrir avant que la région des Alpes Maritime soit reconfinée.

Michaël CLABAUX répond que le Click and collect n'était pas autorisé, mais certains centres ont pratiqué le Drive and collect (livraison sur le parking). L'entreprise n'avait pas retenu cette solution pour des raisons de sécurité et n'avait pas eu d'autre information relative au Click and collect.

34. Pourquoi la direction a-t-elle envoyé un courrier aux salariés des magasins situés en centre-ville pour les informer d'une éventuelle affectation temporaire en cas de fermeture de leur point de vente, puisque si ces magasins devaient fermer pour cause de confinement, tous les magasins seraient donc fermés ?

La Direction a préféré envoyer un seul courrier à tous les collaborateurs pour anticiper les situations de fermeture évoluant d'une semaine à l'autre.

35. Sur quels critères sont sélectionnés les salariés qui doivent aller travailler temporairement dans un autre point de vente pendant la fermeture de leur magasin ?

Il n'existe pas de critère à proprement parler, un roulement étant privilégié.

36. Pourquoi avoir modifié l'horaire de fermeture des magasins de la région Paris Nord qui est passé de 17 h 45 à 18 h ?
37. Qui a pris cette décision en l'absence depuis plusieurs semaines de la directrice régionale de ce secteur ?

Pour rappel, l'absence de DR sur Paris sud-est compensée par un DV, organisé avec les DR pour une suppléance du management sur le secteur. Il décide d'adapter au mieux les contraintes horaires imposées par le gouvernement en fonction des besoins des clients. Toutefois, le confinement à 18 heures signifie qu'il ne peut plus y avoir de client à 18 heures.

38. Nous avons eu un stock important de retour piloté. Pourquoi ?

39. Pourquoi avoir programmé ces retours en même temps que la fin des soldes, ce qui a représenté un double travail pour les équipes ?

Les réponses ont été apportées précédemment.

40. Comment se fait-il que les objectifs CA soient aussi exorbitants au mois de mars 2021 alors que l'année dernière, les magasins étaient fermés les 15 derniers jours du mois à cause du confinement ?

41. Les salariés partent perdant dès le début du mois, pensez-vous que cela soit motivant pour les équipes ?

42. Quelles sont les raisons de mettre des chiffres aussi élevés ?

Michaël CLABAUX rappelle que le budget a été diminué et calculé notamment sur une base de -4 % sur les paliers initiaux de mars 2020, les objectifs sont moindres.

Selon Caroline TEKLAOUI, tous les magasins ne sont pas concernés, les objectifs dans son magasin sont exorbitants.

Élodie VERCAMER en prend note.

Michaël CLABAUX indique qu'à date, les objectifs des magasins ouverts sont à 111 % du palier malgré un contexte compliqué et que ces objectifs ont bien été révisés à la baisse au regard de l'année précédente.

43. Etant donné qu'aucun code n'est disponible dans le logiciel d'encaissement pour s'aligner sur les prix du site web, la direction autorise-t-elle les salariés à faire un forçage prix ?

44. Sinon, n'est-il pas absurde de faire faire un click & collect au client qui est présent dans le magasin afin qu'il puisse bénéficier du prix web ?

Les réponses ont été apportées précédemment.

45. Des RM nous ont rapporté que lorsqu'elles sont « invitées » à déjeuner pour raison professionnelle par un DR, cette responsable se voit retirer un ticket restaurant. Qu'en est-il ?

Michaël CLABAUX indique que Sandra avait précisé cette règle.

46. Nous avons demandé il y a plusieurs mois la remise de fiches de poste. Qu'en est-il ?

Élodie VERCAMER répond qu'elles se trouvent dans la BDES dans la réunion de janvier.

47. Pourquoi demander aux clients de choisir des échantillons lors des commandes click & collect, alors que les échantillons choisis ne correspondent pas au stock disponible dans les magasins ?

Michaël CLABAUX répond que depuis plusieurs semaines, les clients ne choisissent plus les échantillons sur le site : deux sont sélectionnés selon le stock du web et le magasin aussi en prépare deux pour chaque commande Click and collect.

Caroline TEKLAOUI signale que la veille, les Click and collect en magasin affichaient encore des échantillons qui n'étaient pas en stock.

Michaël CLABAUX fait remarquer à Caroline TEKLAOUI qu'il est possible de réaliser manuellement ces échantillons.

Muriel VAN DEN DRIESSCHE prend le temps de les réaliser puisque la procédure le prévoit.

48. Avec le télétravail à quasi 100 % et désormais à nouveau à 100 %, les factures d'énergie liées au chauffage se sont emballées. J'ai du mal à imaginer que nous soyons les seuls à nous inquiéter d'assumer unilatéralement ces dépenses supplémentaires. Mon équipe en tout cas s'en inquiète beaucoup. Que pensez-vous faire ?

Michaël CLABAUX explique que ce sujet a déjà été abordé lors de la réunion QVT. L'appréciation des coûts supplémentaires liées au travail doit être combinée avec les économies réalisées en l'absence notamment de déplacement professionnel essence, titre de transport,)

A ce titre, il est rappelé que récemment il a été jugé que le titre restaurant ne serait pas justifié durant le télétravail, le salarié n'étant plus contraint de déjeuner sur son lieu de travail.

49. Les DR/RRH ont-ils obtenu une prime CA ?

50. Sinon pourquoi ?

51. Si oui a-t-elle été proratisée ?

Les DR ont reçu une prime CA en fonction de l'atteinte de leurs objectifs CA régional, de la même manière que pour les collaborateurs en magasin, les objectifs n'ont pas été revus.

Liliane MASL observe qu'ils n'ont pas reçu de prime sur le chiffre d'affaires des magasins restés ouverts. Leurs magasins ayant diminué, leurs chiffres devraient baisser en conséquence.

Michaël CLABAUX répond qu'ils ont des objectifs régionaux, la prime ne dépend pas des résultats des magasins. La seule proratisation existante est relative au temps de présence. Quant aux RRH, ils ne sont pas intéressés sur un chiffre d'affaires puisqu'ils sont rattachés au système du siège.

52. Les DR/RRH ont-ils droit aux challenges et nocs ?

53. Si oui, y a-t-il eu proratisation ?

54. Sinon pourquoi ?

Dans certaines régions les magasins sont fermés les week-ends, pourquoi les objectifs concernant les challenges/nocs ne sont-ils pas révisés à la baisse, car les équipes doivent les réaliser sur 5 jours alors que d'autres magasins le font sur 6 jours et cela a une importance sur le classement ?

Michaël CLABAUX répond que les DR sont soumis aux mêmes règles que les autres collaborateurs en magasin. Les RRH dépendent de la DRH donc n'ont pas droit aux challenges et aux nocs.

Les challenges et nocs étant organisés par les marques, il n'est pas possible de modifier les objectifs fixés par ces dernières. Des disparités sont effectivement constatées, mais il faut espérer qu'elles ne persisteront pas.

La séance est levée à 19 heures.

Le Secrétaire du CSE

Véronique MOREAU



Le Président du CSE

Hélène WEEXSTEEN

