

# COMPTE-RENDU REUNION CSSCT DU 25/06/21

## Personnes participants à la commission :

**Direction** : Hélène WECKSTEEN, Michael CLABAUX, Guillaume DELQUIGNIE, Laurine GRABCZAK

**Le Docteur DOISE** : Médecin du travail du siège

## Elus :

**Présents** : Muriel VAN DEN DRIESSCHE, Véronique MOREAU, Liliane MASL

**Excusés** : Magali MAZURELLE, Caroline TEKLAOUI

**Représentants syndicaux à la CSSCT** : Annie MERCIER (RS CFTC), Isabelle SANTERRE (RS CGT)

**Invités** : DS négociateurs du PSE (qui ne sont pas membres de la CSSCT) : Christophe WACQUIEZ, Ida DUMORTIER, Angéline Le GRAS, Linda KARRAD, Houraya JAAOURA

## Ordre du jour :

- dernier point de situation sur le plan de sauvegarde de l'emploi dans le cadre de la procédure d'information consultation, avant la réunion R2
- présentation du baromètre social de Stimulus
- engagements de l'entreprise au regard de l'impact sur les conditions de travail

### **1. Dernier point de situation sur le Plan de de sauvegarde pour l'emploi dans le cadre de la procédure d'information consultation, avant la réunion R2.**

Monsieur Michael CLABAUX introduit la réunion en indiquant aux membres de la CSSCT l'aboutissement d'un accord sur le plan de sauvegarde suite à la dernière réunion de négociation qui s'est tenue le 24 juin 2021.

Il indique que les points ont essentiellement porté sur la supra légale mais aussi sur le report de charges. A ce sujet, il précise que l'entreprise a pu proposer la création de poste supplémentaires de :

- 13 postes à temps complet
- 19 postes à temps partiel

Cela correspond à 10 équivalent temps plein ou l'ajout de 18 200 H qui viennent s'ajouter à l'exercice initial de report de charges qui avait fixé un transfert de 67 000 heures et à la création de 10 équivalent temps plein. Soit désormais un total de 20 équivalent temps plein.

## 2. Présentation du baromètre social par le cabinet STIMULUS

Karine Reus est présente à cette CSSCT pour présenter le baromètre social lancé par NOCIBE du 19 avril au 16 mai 2021.

En synthèse :

- 810 questionnaires complétés et un taux de participation de 22,3 %  
Elle indique que ce taux, s'il peut paraître faible, il est néanmoins, dans la logique mathématiques, représentatif de la population NOCIBE quand on analyse le taux de participation région par région.
- Sur les questionnaires d'ordre psychologique :

### **Hyperstress :**

72,8 % des répondants ne présentent pas de situation d'Hyperstress  
A l'inverse 27,2% présentaient une situation d'Hyperstress

Selon le panel Stimulus le taux de la population sondée en hyperstress est de 21,7% (benchmark hors crise sanitaire) et au niveau Européen, l'agence européenne pour la sécurité et la santé au travail évalue à 28% le nombre de salariés présentant des niveaux de stress trop élevés.

### **Anxiété et dépression**

Anxiété : 22.7% des salariés présentent des troubles anxieux probables, contre 16 % pour le panel Stimulus

Dépression : 7,9% présentent des troubles dépressifs probables contre 5,8% pour le panel Stimulus

L'institut de veille sanitaire considère que 20 % des Français présentent des troubles anxieux et 8 % sont en dépression.

Sur ce 1<sup>er</sup> bilan :

#### *A. Les sous populations les plus exposées à l'hyperstress sont :*

- Les personnes au sein des régions Paris Sud et Lille Agglo.
- Les personnes concernées par le PSE.
- Les personnes ayant une ancienneté de 5 à 10 ans dans l'entreprise.
- Les personnes âgées de 30 à 39 ans.

Une attention est donnée à la logistique – peu de répondant mais un taux d'hyperstress important de 43%

B. Les population les moins exposées sont :

- Les régions Bretagne Sud et est
- Les personnes et services non concernés par le PSE
- Les personnes ayant moins de 5 ans d'ancienneté
- Les personnes âgées de moins de 30 ans

C. *Les sous populations les plus exposées à l'anxiété sont :*

- Les régions Picardie, Paris Sud ; Paris Est, Sud Paca
- Les personnes concernées par le PSE.

D. Les population les moins exposées à l'anxiété sont :

- La région Bretagne Nord
- Les personnes et services non concernés par le PSE

*Les sous populations les plus exposées en termes de dépression sont :*

- Les personnes du siège
- La région Auvergne
- Les personnes concernées par le PSE.
- Les personnes ayant une ancienneté de 5 à 10 ans dans l'entreprise.
- Les Cadres
- les Hommes

*Les population les moins exposées en termes de dépression :*

- les personnes au sein du réseau/magasin
- Les personnes et services non concernés par le PSE
- Les non-cadres
- Les femmes

Karine Reus fait un état des principaux points ressources qui remontent de ce baromètre.

Principaux résultats prégnants pour chaque thématique de facteurs d'inconfort/confort investiguée :

- **Le sens au travail**
  - 70% des répondants estiment que la possibilité de prendre des initiatives dans le travail est une source de confort
  - 65% déclarent que la manière dont leur travail contribue à satisfaire leurs interlocuteurs est une source de confort ainsi que 58% concernant la qualité de la relation avec leurs interlocuteurs
  - 63% des répondants estiment que l'utilisation qui est faite de leurs idées est une source de confort
- **Le soutien managérial**
  - 74% des répondants estiment que le niveau de disponibilité de leur manager est une source de confort et 72% que la qualité des relations avec leur manager direct est aussi une source de confort
  - 65% des répondants déclarent que la manière dont leur manager reconnaît leurs efforts est une source de confort
- **Le collectif**
  - 73% des répondants estiment que le comportement de leurs collègues en cas de difficulté est une source de confort
  - 60% des répondants déclarent que la manière dont les conflits sont gérés dans leur équipe est une source de confort

Ensuite elle fait état des points de vigilance

- **Les perspectives d'avenir**
  - 60% des répondants déclarent que la perception de leur avenir au sein de l'entreprise est une source d'inconfort
- **Les exigences du travail**
  - 73% des répondants estiment que le niveau d'autonomie dont il dispose dans leur travail est une source de confort et 64% des répondants que le niveau de clarté de leur rôle et leurs responsabilités est aussi une source de confort
  - 44% des répondants déclarent que le rythme de leurs journées est une source d'inconfort
  - 41% des répondants déclarent que la quantité de travail qu'ils gèrent est une source d'inconfort
  - 25% des répondants déclarent que le degré de confiance accordé par leur hiérarchie est une source d'inconfort
- **La sphère personnelle**
  - Concernant l'équilibre vie personnelle / vie professionnelle :
    - pour 43% des répondants il s'agit d'une source d'inconfort
    - pour 39% des répondants il s'agit d'une source de confort
- **L'environnement physique**
  - 37% des répondants déclarent que l'étendue des moyens dont ils disposent pour faire leur travail est une source d'inconfort et 27% que la qualité de l'aménagement des espaces de travail est aussi une source d'inconfort
  - 31% des répondants estiment que le niveau de sécurité physique dans leur travail est une source d'inconfort

Elle poursuit sa présentation sur les questions spécifiques posées en lien avec le PSE NOCIBE

Globalement les salariés se sentent écoutés /soutenus (73%)

- Par le manager
- Puis Les collègues
- Puis Les IRP
- Puis La RH
- Puis La Direction

Elle indique que les salariés posent leurs questions :

- D'abord au manager
- A leurs collègues
- Puis aux IRP
- Ensuite à la RH
- Et à la Direction
- 

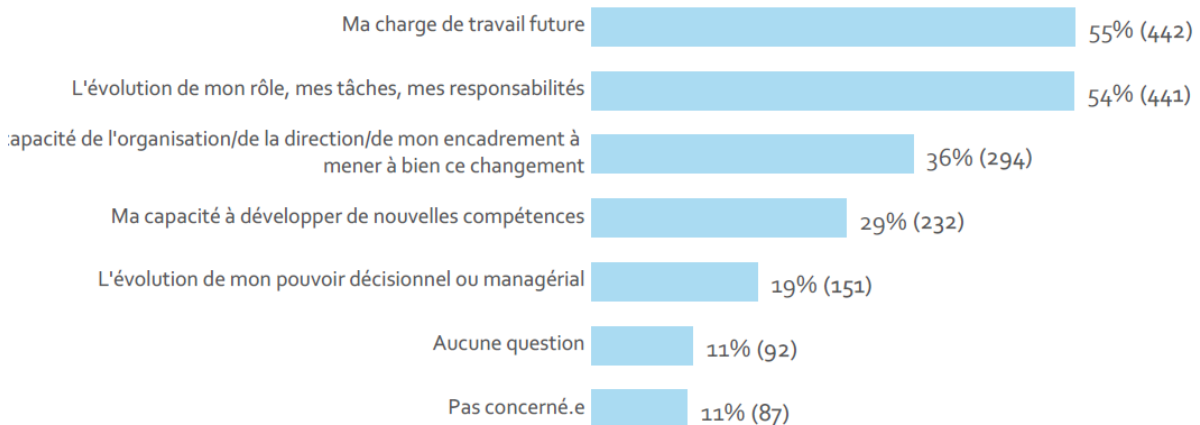
Ils considèrent avoir une qualité de réponses satisfaisante à la majorité

- A l'inverse les salariés indiquent ne pas avoir de possibilité d'un accompagnement
- Plus de 70% sont fiers de travailler chez NOCIBE
- 70% considèrent être régulièrement informés et 66% avoir une bonne compréhension du PSE

Karine REUS indique une vigilance sur la nécessité de l'accompagnement au changement. Le Docteur DOISE sollicite un éclairage sur le fait que les salariés considèrent avoir des réponses de leur manager et pourtant ne pas avoir d'accompagnement

Karine Reus indique que cela n'est pas antinomique : je peux m'entendre avec mon manager sans pour autant que celui-ci puisse me donner des outils en accompagnement tels que ceux présentés dans la parenthèse de la question (l'activité au quotidien, réunion d'équipe sur les enjeux de demain dans un contexte de PSE)

Sur les questions que se posent les salariés



Karine REUS indique que le baromètre révèle une inquiétude des salariés sur leur charge future, sur l'évolution de leurs rôles et les capacités de NOCIBE à mener à bien ce changement

Karine REUS présente une synthèse des résultats par lieu de travail des sources d'inconfort

Catégorie	Questions	Proportion exprimant une source d'inconfort			
		Du siège	Du réseau / des magasins	De l'entrepôt	PopGlob (tous répondants)
<b>Exigences au travail</b>	Le degré de confiance accordé par ma hiérarchie	23%	26%	36%	25%
	Le niveau d'autonomie dont je dispose dans mon travail	11%	14%	14%	14%
	Le niveau de clarté de mon rôle et de mes responsabilités	34%	18%	50%	20%
	La quantité de travail que je gère	53%	40%	57%	41%
	Le rythme de mes journées	41%	43%	64%	44%
<b>Perspectives d'avenir</b>	La perception que j'ai de mon avenir au sein de mon entreprise	61%	60%	64%	60%
<b>Sphère personnelle</b>	L'équilibre entre ma vie personnelle et ma vie professionnelle	33%	44%	71%	43%
<b>Environnement physique</b>	La qualité de l'aménagement des espaces de travail (évaluez votre domicile si vous êtes en télétravail)	32%	26%	36%	27%
	Le niveau de sécurité physique dans mon travail	9%	33%	57%	31%
	L'étendue des moyens dont je dispose pour faire mon travail (moyens physiques, humains, informatiques)	41%	36%	57%	37%
<b>Sens au travail</b>	La possibilité de prendre des initiatives dans le travail	28%	14%	14%	15%
	L'utilisation qui est faite de mes idées	17%	12%	29%	13%
	La manière dont mon travail contribue à satisfaire mes interlocuteurs	11%	14%	21%	14%
	La qualité de la relation avec mes interlocuteurs (internes, externes)	5%	17%	14%	16%
<b>Collectif</b>	La manière dont les conflits sont gérés dans mon équipe	23%	23%	7%	23%
	Le comportement de mes collègues quand je rencontre une difficulté	11%	12%	7%	12%
<b>Soutien managérial</b>	La qualité des relations avec mon manager direct	9%	16%	29%	16%
	Le niveau de disponibilité de mon manager en cas de besoin	10%	13%	21%	13%
	La manière dont mon manager reconnaît mes efforts et mon implication personnelle	19%	20%	21%	20%
	La manière dont mon manager définit ce qui est prioritaire et ce qui ne l'est pas	27%	23%	29%	23%
	La manière dont mon manager répartit la charge de travail entre les personnes	28%	23%	21%	24%

Pour préparer les actions et les prioriser, des couleurs sont présentées ( le vert , le orange et le rouge)

Ce travail permet de mieux cibler les lieux de travail sur lesquels il faut travailler en priorité et ceux qui peuvent servir d'appui au regard de la population concernée.

La notion de « Pop global » est la synthèse de l'ensemble des répondants de la présentation préalable

- En ressort la charge de travail, l'avenir de l'entreprise et l'environnement physique de travail
- Au niveau des lieux de travail, les perspectives d'avenir, de communication il y a une action commune à réaliser
- Par contre selon les lieux de travail, il y a des actions plus ciblées comme à l'entrepôt (57% sur les moyens en entrepôt)
- L'entrepôt ressort en facteur et en population en rouge qui nécessite de creuser même si seulement 14 personnes ont répondu (pas concernées par le PSE)

## Le même exercice est fait par région

Catégorie	Questions	Proportion exprimant une source d'inconfort																				PopGlob					
		Akace Lorraine	Auvergne	Bretagne Nord	Bretagne Sud	Centre Ouest	Centre	Champagne Ardennes	Est	Ille agallo	Nord Est	Nord littoral	Normandie	Ouest Atlantique	Paris Est	Paris Nord	Paris Ouest	Paris Sud	Picardie	Poitou Charentes	Provence		Rhône- Alpes et Savoie	Sud Hérault	Sud Ouest	Sud Paca	Sud Provence
Exigences au travail	Le degré de confiance accordé par ma hiérarchie	16%	39%	13%	8%	19%	19%	20%	18%	30%	29%	33%	19%	13%	30%	50%	24%	35%	44%	17%	21%	16%	41%	27%	40%	35%	25%
	Le niveau d'autonomie dont je dispose dans mon travail	16%	31%	9%	4%	10%	9%	7%	5%	17%	19%	22%	13%	5%	22%	19%	0%	23%	26%	7%	8%	11%	29%	19%	13%	6%	14%
	Le niveau de clarté de mon rôle et de mes responsabilités	11%	35%	13%	17%	19%	12%	20%	18%	26%	23%	19%	15%	10%	22%	16%	6%	23%	44%	10%	13%	18%	18%	12%	23%	18%	20%
	La quantité de travail que je gère	37%	46%	26%	42%	42%	23%	20%	32%	54%	45%	52%	40%	28%	48%	41%	35%	54%	52%	37%	17%	38%	47%	39%	53%	24%	41%
Perspectives d'avenir	Le rythme de mes journées	42%	46%	48%	42%	42%	28%	33%	36%	63%	39%	52%	49%	36%	44%	44%	41%	54%	52%	47%	21%	42%	47%	42%	57%	18%	44%
	La perception que j'ai de mon avenir au sein de mon entreprise	58%	65%	61%	50%	55%	61%	47%	36%	74%	61%	67%	62%	56%	48%	64%	59%	62%	70%	67%	54%	46%	63%	73%	60%	77%	60%
Sphère personnelle	L'équilibre entre ma vie personnelle et ma vie professionnelle	37%	50%	35%	25%	42%	42%	20%	36%	50%	48%	56%	51%	39%	44%	59%	41%	35%	57%	43%	33%	36%	59%	54%	47%	41%	43%
Environnement physique	La qualité de l'aménagement des espaces de travail (évaluez votre domicile si vous êtes en télétravail)	26%	23%	30%	21%	29%	33%	20%	14%	33%	36%	37%	30%	15%	41%	28%	12%	31%	44%	10%	21%	22%	35%	15%	33%	6%	27%
	Le niveau de sécurité physique dans mon travail	37%	35%	13%	21%	36%	28%	27%	18%	41%	36%	41%	30%	28%	33%	34%	24%	54%	44%	30%	21%	26%	47%	23%	47%	53%	31%
Sens au travail	L'étendue des moyens dont je dispose pour faire mon travail (moyens physiques, humains, informatiques)	26%	27%	30%	42%	39%	30%	7%	32%	39%	48%	44%	34%	28%	44%	41%	18%	58%	52%	20%	29%	31%	53%	23%	50%	41%	37%
	La possibilité de prendre des initiatives dans le travail	5%	23%	4%	4%	7%	12%	13%	14%	22%	13%	15%	11%	8%	22%	19%	0%	27%	30%	10%	4%	11%	24%	15%	20%	12%	15%
	L'utilisation qui est faite de mes idées	16%	15%	4%	4%	19%	7%	13%	18%	17%	13%	15%	9%	10%	19%	16%	0%	12%	17%	7%	4%	6%	24%	23%	13%	18%	13%
Collectif	La manière dont mon travail contribue à satisfaire mes interlocuteurs	16%	15%	13%	21%	13%	12%	7%	14%	17%	19%	19%	6%	5%	26%	22%	6%	27%	17%	10%	13%	4%	18%	15%	20%	18%	14%
	La qualité de la relation avec mes interlocuteurs (internes, externes)	21%	31%	4%	8%	7%	12%	20%	18%	28%	26%	22%	19%	23%	22%	16%	6%	19%	13%	10%	13%	9%	12%	19%	20%	24%	16%
Soutien managérial	La manière dont les conflits sont gérés dans mon équipe	21%	42%	0%	13%	19%	19%	33%	32%	28%	36%	30%	19%	5%	22%	28%	18%	23%	35%	23%	21%	15%	18%	39%	27%	29%	23%
	Le comportement de mes collègues quand je rencontre une difficulté	11%	15%	9%	13%	3%	5%	27%	27%	17%	19%	22%	15%	5%	7%	9%	6%	12%	13%	7%	8%	7%	12%	15%	7%	35%	12%
	La qualité des relations avec mon manager direct	16%	31%	9%	21%	10%	16%	27%	5%	17%	16%	15%	11%	10%	15%	31%	6%	12%	17%	10%	13%	20%	24%	19%	20%	18%	16%
	Le niveau de disponibilité de mon manager en cas de besoin	21%	19%	4%	8%	10%	12%	20%	9%	9%	16%	4%	4%	13%	15%	28%	0%	8%	17%	7%	17%	13%	18%	19%	23%	24%	13%
Soutien managérial	La manière dont mon manager reconnaît mes efforts et mon implication personnelle	21%	31%	9%	13%	13%	16%	20%	9%	26%	19%	15%	17%	13%	26%	22%	12%	31%	30%	13%	25%	20%	35%	27%	20%	29%	20%
	La manière dont mon manager définit ce qui est prioritaire et ce qui ne l'est pas	21%	27%	9%	29%	16%	21%	27%	14%	20%	23%	19%	17%	18%	30%	44%	6%	42%	26%	17%	17%	26%	35%	12%	33%	29%	23%
Soutien managérial	La manière dont mon manager répartit la charge de travail entre les personnes	26%	27%	0%	13%	32%	12%	33%	27%	20%	26%	26%	23%	26%	30%	34%	18%	23%	30%	13%	21%	18%	35%	12%	40%	24%	24%

Ce graphique permet d'identifier les régions sur lesquelles prioriser les indicateurs sociaux.

Karine Reus prend comme exemple la sécurité au travail et indique que seules 2 régions ressortent en rouge.

Elle indique qu'il faut pourvoir ensuite étendre les mesures prises dans ces régions sur les autres régions dans un second temps.

Une synthèse est également faire par région en identifiant celles qui sont en vertes puis celles qui sont en rouge. (+ou - 10% de la moyenne des répondants)

## Les préconisations

Karine REUS rappelle les règles de prévention de bureau international du travail :

- Prévention primaire
- Prévention secondaire
- Prévention tertiaire

## Les préconisations :

1. Creuser les zones de travail qui nécessitent de comprendre la situation tel que l'entrepôt
2. L'analyse des sources de charges de travail entre le travail prescrit et les ressources mobilisées
3. La communication au sein de l'entreprise
4. La clarification des rôles et l'organisation des tâches
5. La conduite du changement, la nécessité de travailler sur le collectif de travail, l'échange de bonnes pratiques
6. Continuer à soutenir le management dans son rôle -

Il faut préserver les points verts, identifiés, communiquer au sein du collectif, travailler la cohésion sociale,

**4 grands axes sont à retenir :**

- La charge de travail
- L'environnement physique de travail
- Cohésion management – de l'équipe – préserver le lien social et le soutien managérial
- La communication et l'accompagnement

**3. Les Engagements de l'entreprise**

Michael CLABAUX remercie STIMULUS pour la restitution de cette 1ère analyse.

Une visibilité complète a été donnée sur les points à préserver et ceux à renforcer. (points ressources et points à améliorer).

Il y a un sujet :

- sur l'environnement de travail (ergonomie – charge de travail – environnement du travail)
- sur le collectif de travail et le rôle du management et la manière de préserver le dynamisme de l'équipe et d'être en vigilance sur les difficultés de l'équipe
- sur la communication de l'entreprise sur le plan et la projection sur l'avenir dans l'entreprise

Les élus sont surpris par le résultat de ce baromètre qui diffère sur certains points de celui d'ADDEO et indiquent que la répartition par région est intéressante. Ils indiquent néanmoins que le taux de participants nécessite de comprendre ces réponses qui peuvent peut-être donner des incohérences.

Les élus remarquent que le siège est en zone rouge sur la charge de travail et les perspectives d'avenir, idem pour la logistique (même si le taux de participation est faible) à laquelle s'ajoutent les difficultés de conciliation vie personnelle/professionnelle et l'environnement physique.

Karine Reus, indique que le taux de participation sur chaque région permet de considérer que les résultats sont représentatifs.

Michael CLABAUX indique que l'exercice du baromètre est une démarche qui s'inscrit dans plusieurs étapes avec un second baromètre en septembre et un troisième en décembre

L'objectif est de voir comment les actions qui seront menées comme la communication feront évoluer le 2nd baromètre.

Le Docteur Doise indique que l'étude faite par le pôle santé travail avant Covid reprend certains thèmes de ce rapport et demande la référence scientifique des tests utilisés.

Guillaume DELQUIGNIE remercie le travail fait et indique pouvoir travailler sur différents axes de travail qui ont déjà pu être identifiés à travers certaines actions.



Au titre des engagements, Michael CLABAUX indique que l'entreprise prendra les engagements suivants :

- la mise en œuvre des mesures fixées par l'accord QVT au regard de la cohésion de l'équipe avec la charte de vie, le collectif de travail, le mangement bienveillant et l'ergonomie
- sur la communication au travers des perspectives d'avenir poursuivre l'étude ergonomique sur les postes de travail des équipes magasin et notamment des esthéticiennes (prévention de TMS)
- rendre compte de l'analyse sur l'optimisation des tâches non-vente en magasin (décembre 2021)
- renforcer la démarche de communication d'entreprise auprès des collaborateurs sur le déroulement du PSE et l'avenir dans l'entreprise
- présenter chaque année un bilan sur la gestion des agents de sécurité en magasin et l'installation de la vidéo-surveillance

Michael CLABAUX indique que ce rapport est important. La direction voulait partager ce rapport en CSSCT et non en même temps que le rapport de l'expert. Un temps dédié à chacun.

Il y a le sujet de la charge de travail qui a pu être pris en considération lors des négociations avec le report de charge.

Dans ce thème de la charge, il est nécessaire d'approfondir avec les équipes du Dr Doise le travail mené sur l'ergonomie au travail, de poursuivre le travail en cours sur les tâches non-vente.

Il indique qu'avec la logistique, à travers le programme TMS pro et la relation étroite établie avec la CARSAT, cela permettra de progresser sur ce point et d'étendre la prévention au sein des magasins et particulièrement l'institut.

Michael CLABAUX demande aux élus de la CSSCT si travailler sur ces axes permet de répondre aux enjeux présentés par les rapports. Il insiste aussi sur le déroulement du baromètre qui se fera en septembre et qui permettra de constater les évolutions. Les élus le confirment et demandent aussi une vigilance sur le siège.

Michael CLABAUX précise que des axes sur la charge de travail, la communication et la cohésion d'équipe se font sur l'ensemble des secteurs de l'entreprise. Un focus sur la logistique sera fait.

Ces engagements sont pris par l'entreprise et seront présentés au CSE du 29 juin.(R2)

Les élus prennent note de ces engagements pris par la Direction.

### Points divers :

- Liliane MASL demande un retour sur les escabeaux en magasin : action se déploie actuellement ;
- Véronique MOREAU interroge la Direction sur le port obligatoire des chaussures fermées en magasin : la Direction rappelle qu'il n'y a pas d'obligation de port de chaussure de sécurité (EPI) mais reprecise qu'à l'époque une vigilance avait été donnée sur le ports de chaussures ouvertes qui provoquaient 50% des lésions aux pieds dues à la chute d'objet. Des échanges ont eu lieu à l'époque qui ont conclu à ne pas rendre obligatoire le port de chaussure de sécurité mais cela ne signifie pas que les salariés ne doivent pas être vigilants et notamment porter des chaussures trop ouvertes et avec des semelles glissantes ;
- Isabelle SANTERRE indique que les temps partiels sont généralement planifiés en fermeture ou sur plusieurs jours de la semaine au lieu de concentrer les heures sur quelques jours ;

La direction considère en soi que les temps partiel fassent des fermetures n'est pas une difficulté. La plupart des temps partiel voient leur répartition de leurs heures de travail dans les contrats de travail. Même si sur ce point, il est sans doute nécessaire d'harmoniser les contrats de travail issus des reprises d'activité (certains comportent des clauses de modification des horaires, d'autres non,...), il est important que le management s'assure d'une répartition équilibrée des heures de travail et au respect des heures inscrites au contrat.

Certaines collaboratrices sont souvent en demande pour les « petits » contrats soit de faire les ouvertures soit les fermetures, pour se consacrer à d'autres activités en dehors de NOCIBE.

Un rappel sur ce point sera fait au management.

Rapporteur de la CSSCT

Muriel VAN DEN DRIESSCHE