

Procès-verbal du Comité Social et Economique ordinaire

du vendredi 15 octobre 2021

Date	
Le 15 octobre 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 ✘ Erika LOPEZ (Nice) — Mag 176 ✘ Liliane MASL (Lens) — Mag 11 ✘ Caroline MOUY (Siège) — Service Accueil ✘ Véronique MOREAU (Valenciennes) — Mag 240 ✘ Isabelle TARTAR (Béthune) — Mag 20 ✘ Arnaud THIBEAU (Siège) — Service Achats ✘ Jolanta TWARDOWSKA (Compiègne) – Mag 1054 ✘ Muriel VAN DEN DRIESSCHE (Armentières) – Mag 26 ✘ Isabelle SANTERRE (Chartres) — Mag 220 ✘ Christophe WACQUIEZ (Villeneuve-d’Ascq) – Mag 1002 ✘ Joëlle ZIZIC (Cagnes-sur-Mer) — Mag 317 ✘ Linda KARRAD (Roubaix) — Mag 306 ✘ Maud NEGRELLO (Echirolles) — Mag 192 ✘ Annie MERCIER (Sartrouville) – Mag 32 ✘ Caroline TEKLAOUI (Paris Daguerre) — Mag 404 <p>Suppléants</p> <ul style="list-style-type: none"> ✘ Valérie GORAL (Aulnoy) — Mag 243 ✘ Sonia KHACER (Roubaix) — Mag 306 <p>Représentante syndicale :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✘ Ida DUFROMONT (Siège) — Service Travaux - CFTC ✘ Angéline LE GRAS – Mag 135 (Brest) – CGT <p>Invités :</p> <p>Louis MULLIEZ Gautier DHELIN Laurine GRABCZAK Sandra HARAKE D’AMORE Mme TRACZ, Inspectrice du Travail Docteur DOISE, Médecin du Travail Laëtitia CHIROUZE, cabinet HENNER Elodie LEYNAERT, cabinet HENNER Basile DE ROBIEN, cabinet HENNER Salomé COHEN, cabinet STIMULUS</p>	<p>Titulaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✘ Noémie BETTACHE (Orléans) — Mag 435 ✘ Géraldine GIUSIANO (Avignon) Mag 337 ✘ Danièle BRETIGNIERE (Mandelieu) — Mag 170 ✘ Mireille JACOB (Nice) — Mag 399 ✘ Persis MOULOUGUI (Tours) — Mag 30 ✘ Aline GALLET (Petite Forêt) — Mag 03 ✘ Magali MASURELLE (Siège) — Service RH ✘ Gina SCALERCIO (Noyelles) — Mag ✘ Ramsa TAQUET <p>Suppléants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✘ Anne-Helene DUHAMEL (Montauban) — Mag 130 ✘ Corinne DELDIQUE (Cambrai) — Mag 103 ✘ Laetitia CHIROUZE SMAGUE (Béthune) — Mag 19 ✘ Claire GALLET (Glisy)- Mag 60 ✘ Fatima KHOUANE (Roubaix) — Mag 306 ✘ Angelika DI FRAJA (Nice) — Mag 176 ✘ Delphine PILLON (Glisy) — Mag 60 ✘ Nathalie DELAMARE (Pertuis) — Mag 1193 ✘ Adeline HUIN (Faches-Thumesnil) — Mag 1022 ✘ Véronique MALECKI (Paris Courcelles) — Mag 363 ✘ Cécile AUGUSTE (Toulon Grand Var) — Mag 172 ✘ Fatima KHOUANE (Roubaix) – Mag 306 ✘ Virginie TEXIER (Mers-les-Bains) — Mag 50 ✘ Valérie LE GALLIARD (Coutances) — Mag 1154 <p>Représentante syndicale :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✘ Houraya JAAOURA

Ordre du jour

1. Approbation du procès-verbal de la réunion ordinaire du 27 août 2021	3
2. Délibération relative à l'agenda et au calendrier offerts pour la fin d'année	3
3. Délibération relative au montant et aux critères du chèque cadeau offert aux salariés à l'occasion de Noël 2021	3
4.	
5. Point d'actualité sur le plan social	16
6. Information sur l'assistance des salariés via Teams	18
7. Information sur la reprise de l'avance frais pour les représentants du personnel transféré vers APRIL	19
8. Information sur le bilan annuel des régimes de mutuelle et prévoyance (Intervention du Cabinet HENNER)	5
9. Rapport trimestriel sur la situation de l'emploi (1 ^{er} juillet au 30 septembre 2021).....	20
10. Présentation des Chiffres, résultats commerciaux et situation à fin septembre 2021	3
11. Questions diverses.....	7
12. Présentation du bilan du dispositif « My Angel »	15
13. Bilan annuel sur la mise en place de la ligne téléphonique STIMULUS (Intervention du cabinet STIMULUS)	10
14. Point d'information sur le lancement de la campagne « Octobre rose »	16

La séance est ouverte à 9 heures 30, sous la présidence de Michaël CLABAUX assisté d'Élodie VERCAMER.

1. Approbation du procès-verbal de la réunion ordinaire du 27 août 2021

L'approbation du procès-verbal du 17 septembre est reportée au prochain CSE.

Le procès-verbal de la réunion ordinaire du 27 août 2021 recueille 13 voix favorables, 2 abstentions, et 2 avis défavorables.

2. Délibération relative à l'agenda et au calendrier offerts pour la fin d'année

Véronique MOREAU donne lecture de la délibération.

Comme chaque année, il a été décidé en réunion ordinaire du 15 octobre 2021 d'offrir un agenda 2022 à chaque salarié.

L'agenda revient à 5€38, il sera réalisé par la société DK FACTORY.

Un calendrier 2022 sera envoyé à chaque magasin et distribué aux salariés du siège, ceci pour un montant de 2 475.85€.

L'expédition sera assurée par la Logistique.

Nombre de votants : 18

La délibération recueille 18 avis favorables, adoptée donc à l'unanimité.

3. Délibération relative au montant et aux critères du chèque cadeau offert aux salariés à l'occasion de Noël 2021

Véronique MOREAU donne lecture de la délibération.

Il a été décidé en réunion ordinaire du 15 octobre 2021 d'offrir un chèque cadeau d'un montant de 125€ à l'occasion de Noël.

Ce chèque sera offert à tous les salariés justifiant de 6 mois consécutifs d'ancienneté au 15 novembre 2021 et présents à l'effectif.

Nombre de votants : 18

La délibération recueille 18 avis favorables, adoptée donc à l'unanimité.

10. Présentation des Chiffres, résultats commerciaux et situation à fin septembre 2021

Louis MULLIEZ précise qu'il ne dispose que des chiffres du 30 août au 19 septembre. Le marché du sélectif est reparti à la hausse dans les magasins à + 3 % (- 17 % en septembre 2020). Pour Nocibé, la progression se chiffre à + 4,6 % (+ 0,4 % de parts de marché). Sur le e-com, le marché progresse de + 14 %, Nocibé de + 31 % (+ 3,4 % de parts de marché. Au global, le marché a progressé de + 4,4 % (- 13,2 % en septembre 2020) et Nocibé de + 7,4 % (+ 0,8 % de parts de marché). En prenant en compte du périmètre de produits total, la performance de Nocibé s'est améliorée de + 6,4 % (+ 3,5 % en magasin et + 28 % en e-commerce). En synthèse,

Louis MULLIEZ salue la bonne performance du mois de septembre, même si elle n'est pas revenue au niveau de 2019 qui était l'objectif.

Patricia BETTEWILLER constate l'accumulation des retards sur de nombreux produits en raison de la conjoncture. Elle demande si l'entreprise envisage de revoir ses chiffres à la baisse pour la période de Noël, sachant d'ores et déjà que certains produits n'arriveront pas à temps en magasin. Le problème concerne à la fois la collection Noël Nocibé et les marques sélectives qui manquent actuellement de flacons.

Louis MULLIEZ répond qu'à date, les volumes annoncés sont similaires à ceux de l'année dernière s'agissant des produits la collection Nocibé. Pour le reste, il n'est pas possible de réviser les prévisions en amont sur la base de données dont personne n'a encore connaissance. Il faut attendre de disposer de chiffres plus précis.

Patricia BETTEWILLER remarque que pour les magasins reçoivent déjà les produits de la gamme Nocibé de manière sporadique. Il est clair que beaucoup de références ne seront pas livrées pour Noël, ce qui amputera forcément le chiffre des magasins. Le problème d'approvisionnement et de pénurie de matières premières ne concerne pas que l'entreprise actuellement ; il est mondial.

À l'instar de Louis MULLIEZ, Michaël CLABAUX pense qu'il faut attendre de disposer d'une réelle vision des produits qui seront effectivement réceptionnés comparativement à ceux qui auront été commandés. Il reconnaît que les magasins seront pénalisés si la marchandise manque.

Louis MULLIEZ indique qu'après avoir compulsé le *reporting* du lundi précédent, il est en mesure d'indiquer que dix produits de la collection Noël sont actuellement en magasin, exactement comme en 2020.

Patricia BETTEWILLER objecte que si le nombre est le même, les quantités sont bien moins importantes.

Véronique MOREAU demande à Michaël CLABAUX s'il dispose d'un premier état de la participation et l'intéressement 2021.

Michaël CLABAUX répond par la négative.

Louis MULLIEZ ajoute que les auditeurs et CAC sont actuellement dans les locaux ; ils termineront leur mission la semaine suivante.

Christophe WACQUIEZ déclare qu'il a été surpris de voir réapparaître en magasin l'offre « - 40 % sur le deuxième produit » dont il se demande si elle est rentable pour la société. Il ajoute que les clients ne sont pas réellement demandeurs dans la mesure où ils peuvent déjà bénéficier des remises de - 30 et - 25 %.

Patricia BETTEWILLER trouve dommage de réitérer cette offre alors que beaucoup l'avaient oubliée.

Louis MULLIEZ explique qu'un groupe de magasins a testé l'offre pendant quelques jours pour savoir s'ils performaient mieux que le réseau, ce qui s'est révélé vrai. Par conséquent, l'offre a été redéployée pendant une nouvelle période. En général, les conseillères savent bien mettre en valeur cette offre, car celle-ci existe depuis de nombreuses années. « Sur le papier », le taux de promotion peut paraître élevé, mais tout compte fait, ce taux se limite en réalité à 15 %. Louis MULLIEZ note toutefois que les élus se déclarent déçus du retour de cette offre.

Christophe WACQUIEZ estime que le nombre d'offres est trop élevé et que les clients finissent par s'y perdre. En revanche, il considère que les « - 40 % » sont un vecteur idéal de recrutement.

Louis MULLIEZ prend note de sa remarque.

Muriel VAN DEN DRIESSCHE remarque que lorsque les magasins doivent à la fois s'aligner sur le prix web – qui est une promo – et appliquer les « - 40 % », ils sont obligés de sortir plusieurs tickets de caisse. Les deux offres ne peuvent en effet se cumuler sur un seul et même ticket.

Véronique MOREAU estime que l'entreprise se doit absolument de travailler sur ce sujet.

Louis MULLIEZ explique que le sujet est simple de prime abord, mais exigerait des développements informatiques « titanesque » pour être résolu.

8. Information sur le bilan annuel des régimes de mutuelle et prévoyance (Intervention du Cabinet HENNER)

Laëtitia CHIROUZE rappelle que le cabinet HENNER est l'interlocuteur de Nocibé depuis le 1^{er} juillet 2021 en tant que gestionnaire et en tant que conseil. Les autres acteurs partenaires de Nocibé sont le réseau Carte blanche et l'assureur Allianz (porteur de risque). En 2019, le régime « frais de santé » était à l'équilibre avec un ratio S/P de 99 % et les cotisations ont été maintenues à l'identique, malgré une augmentation du plafond de la sécurité sociale (PMSS). En 2020, comme pour beaucoup d'entreprises et compte tenu du contexte sanitaire, la consommation médicale des salariés de Nocibé a beaucoup diminué et le ratio S/P s'est établi à 91 %. Nocibé a changé d'assureur le 1^{er} janvier 2020 en adhérant à Allianz, et les cotisations n'ont pas non plus évolué. Pour 2021, le taux S/P s'établissait à 99 % en date du 31 août et les taux de cotisation n'avaient pas non évolué au 1^{er} janvier.

Élodie LEYNAERT constate que les effectifs sont restés stables entre 2020 et 2021. Les salariés ont majoritairement souscrit au « régime confort » (puis au régime économique). Le compte de résultat fait apparaître un déficit entre le 1^{er} janvier et le 30 juin 2021 (sur six mois), mais un léger excédent sur huit mois (1^{er} janvier au 31 août 2021). Les prestations versées ont été moindres durant l'été.

Basile DE ROBIEN explique que les six premiers mois de l'année ont été marqués par un rattrapage de soins qui n'est pas propre à Nocibé : les personnes ont effectué les soins dont elles n'avaient pas pu bénéficier du fait de la pandémie. Depuis le mois de juin, la consommation tend à ralentir, ce qui est un signal favorable.

Élodie LEYNAERT poursuit sa présentation : la consommation médicale des six premiers mois de l'année 2021 est supérieure à la consommation des six premiers mois de l'année 2020 – excepté pour l'hospitalisation. Ici encore, le confinement consécutif à la pandémie est un facteur explicatif. Le taux de couverture est légèrement moins élevé en 2021 que l'année précédente, surtout en matière d'optique. Il faut rappeler à ce stade que depuis le 1^{er} janvier 2020, le contrat responsable limite le remboursement des montures à 100 euros (au lieu de 150 euros auparavant). Élodie LEYNAERT remarque également que le taux de couverture des frais dentaires est particulièrement élevé, et ce, grâce à une très bonne utilisation par les assurés du dispositif 100 % santé. Finalement, elle constate que le taux de couverture de Nocibé était dans la moyenne du portefeuille HENNER en 2020. Le remboursement moyen par type de bénéficiaire a augmenté entre 2020 et 2021 pour l'ensemble des postes, excepté pour ce qui concerne l'hospitalisation.

Élodie LEYNAERT effectue ensuite un focus sur le recours au dispositif « 100 % santé » en juillet et août 2021. Les salariés ont mobilisé le dispositif majoritairement pour les soins dentaires. Pour Élodie LEYNAERT, ce constat est à saluer, car il signifie que les personnes ne renoncent plus aux soins pour des raisons économiques. En revanche, pour l'optique, ils n'y ont eu recours que pour 2 % des actes. Cette statistique est

conforme à ce qui est observé sur le portefeuille HENNER. Élodie LEYNAERT indique que HENNER procédera bientôt à une communication sur ce dispositif, ainsi que sur le réseau de soins Carte Blanche qui offre aux salariés de Nocibé des tarifs préférentiels (de 20 à 40 % moins élevés qu'ailleurs) et de meilleures garanties (en cas de casse par exemple).

Basile DE ROBIEN constate que, contrairement aux dentistes, les opticiens rechignent à mettre en avant l'offre « 100 % santé » parce qu'elle ne leur est pas favorable en termes de marge commerciale. Néanmoins, si les salariés bénéficiaires demandent à l'opticien de leur présenter également sa gamme « 100 % santé » ou « l'offre élargie » (offre Prisme), il ne peut s'y opposer. Les personnes disposeront ainsi d'un double choix – dont une offre pour laquelle ils n'auront absolument rien à déboursier – et pourront s'orienter vers l'offre qui leur convient le mieux.

Michaël CLABAUX précise que la communication évoquée par Madame LEYNAERT sera diffusée en novembre/décembre prochain. Il constate ensuite que, depuis le mois de juillet, il est plus facile pour les salariés de suivre les opérations de remboursement de soins, grâce, notamment à la mise à disposition des outils de communication de HENNER, notamment l'application.

Laëtitia CHIROUZE poursuit en déclarant que compte tenu des résultats de 2020 et des résultats intermédiaires 2021, le cabinet HENNER a préconisé et obtenu de l'assureur un maintien du taux de cotisation actuel à compter du 1^{er} janvier 2022. Néanmoins, il est tout de même prévu de procéder à un examen de la consommation sur toute l'année 2021. Ce bilan sera réalisé à l'issue du premier trimestre 2022 : si le ratio S/P se maintient à 98/99%, la cotisation restera en l'état. S'il dépasse les 100 %, un « petit » effort pourra être demandé aux salariés.

Sandra HARAKE D'AMORE indique que la Direction reviendra devant la commission mutuelle/prévoyance à la fin du premier trimestre 2022 pour échanger sur le sujet.

Élodie LEYNAERT s'attarde ensuite sur une nouveauté proposée aux salariés de Nocibé à compter de mars 2021 : le remboursement de quatre consultations de psychologue pour un maximum de 60 euros par bénéficiaire (dans le contexte COVID). Entre le 1^{er} juillet et le 31 août, 49 consultations ont été remboursées à ce titre, au profit de 29 bénéficiaires et la prestation moyenne s'est chiffrée à 53 euros. Le dispositif peut être actionné jusqu'au 31 décembre 2021 et Élodie LEYNAERT déclare qu'elle ne dispose à ce jour d'aucune information quant à son éventuelle reconduction en 2022.

Laëtitia CHIROUZE indique que les consultations de psychologie seront peut-être prises en charge par la CPAM à partir de 2022. Les modalités de remboursement restent pour le moment relativement floues.

Michaël CLABAUX précise pour sa part que les quatre visites remboursées par le régime « frais de santé » s'entendent en complément de l'accompagnement du cabinet STIMULUS.

Linda KARRAD s'enquiert de l'éventuelle prise en charge par la mutuelle des bilans réalisés par les psychologues.

Laëtitia CHIROUZE répond qu'aucune mesure spécifique de ce type n'est prévue dans le contrat à ce jour. En revanche, répète-t-elle, ces bilans – qui sont longs et particulièrement coûteux – pourraient être pris en charge dans un proche futur par la Sécurité sociale, mais le tarif proposé se limiterait à 40 euros.

Michaël CLABAUX remercie le cabinet HENNER pour son accompagnement de l'opération « Octobre rose » menée par Nocibé.

11. Questions diverses

- **Question 1 : les salariés en arrêt de travail ne touchent pas leurs indemnités de sécurité sociale dans des délais légaux parce que les procédures sont méconnues. Cela engendre des déboires financiers pour les salariés Comment peut-on remédier à cette problématique qui n'est pas nouvelle chez Nocibé ?**
- **Question 2 : Y a-t-il un délai de négocié entre la prévoyance et l'entreprise pour le versement des indemnités aux salariés ?**
- **Question 3 : Si oui, quel est ce délai ?**
- **Question 4 : Pourquoi le versement des indemnités est-il aussi long (3 mois parfois plus) ?**
- **Question 5 : Comment se fait-il que les salariés ne puissent pas obtenir d'information de la part de la prévoyance les concernant ?**

Élodie LEYNAERT explique que le cabinet HENNER intervient dès lors qu'il a reçu le relevé de la sécurité sociale attestant le versement d'indemnités journalières au salarié. Dès le 1^{er} juillet, le cabinet a mis en place le service dématérialisation des décomptes d'indemnités journalières de la CPAM, PREST'IJ. Les démarches des salariés sont simplifiées et le cabinet HENNER rembourse au maximum sous une dizaine de jours dès lors qu'il a reçu les décomptes. Ce délai varie néanmoins en fonction des versements de la CPAM.

Caroline TEKLAOUI explique la situation d'une salariée en arrêt de maladie, qui a bien envoyé ses relevés d'indemnités journalières de sécurité sociale (IJSS) au gestionnaire de paie – qui les a transmis à son tour à HENNER –, mais qui, trois mois plus tard n'a toujours pas perçu ses indemnités de prévoyance.

Élodie LEYNAERT l'invite à partager avec elle le dossier de la personne. Il est possible qu'il y manque une pièce, ce qui expliquerait le retard.

Patricia BETTEWILLER relève que ce n'est qu'en constatant une absence de remboursement, parfois après un long moment, que les salariés comprennent qu'ils manquent une pièce à leur dossier. Rien ne permet de les alerter plus tôt.

Arnaud THIBEAU suppose que le précédent courtier, MERCER, n'a pas transmis au nouveau, HENNER, tous les dossiers de remboursement de soins en cours : pour être remboursé de soins d'orthodontie de sa fille, il lui a été demandé de fournir des documents qu'il avait déjà transmis. C'est en constatant qu'il n'avait pas été remboursé qu'il a compris que HENNER ne disposait pas de tous les documents nécessaires. Il ne lui était pas possible de le savoir auparavant, puisqu'il avait déjà transmis à MERCER lesdits justificatifs.

Basile DE ROBIEN confirme que l'historique des soins au long cours, notamment les soins d'orthodontie prodigués aux enfants sur plusieurs mois, voire années, n'a pas été transmis par MERCER à HENNER au moment du changement de courtier le 1^{er} juillet. Il propose de donner des instructions à l'unité de gestion, pour faire en sorte que celle-ci fasse preuve de souplesse face à ces situations particulières, et n'exige pas la facture ou le devis initial.

Michaël CLABAUX précise que l'unité de gestion peut être contactée par tout un chacun pour ce qui a trait au régime « frais de santé ». En revanche, s'agissant du régime de prévoyance (incapacité et invalidité), la relation avec l'unité de gestion s'établit exclusivement entre l'employeur – non le salarié – et HENNER. Il ajoute que le passage d'un gestionnaire mutuelle/prévoyance à l'autre nécessite un temps de rodage, surtout lorsque le premier ne joue pas le jeu du passage de relais.

Sandra HARAKE D'AMORE rappelle que, depuis le 1^{er} juillet, la prise en charge de l'employeur est passée à 45 jours pour le contrat de prévoyance « employés ». De ce fait, le nombre de dossiers d'absence de longue durée directement instruits par le régime de prévoyance est beaucoup moins élevé. Le complément d'IJSS est versé directement par l'employeur sur la paie du salarié. Elle a bon espoir que les dossiers de prévoyance à venir seront instruits plus rapidement grâce notamment à la mise en place de PREST'IJ. Un premier bilan du dernier trimestre 2021 est prévu début 2022. Elle invite les représentants du personnel à faire part de toutes les situations problématiques qu'ils seraient amenés à rencontrer. Enfin, elle rappelle que les salariés doivent absolument fournir un certificat médical à HENNER au-delà du 45^{ème} jour d'arrêt pour bénéficier du maintien du complément d'IJSS.

Véronique MOREAU lui demande confirmation que, dans ce dernier cas, les salariés ne doivent plus envoyer leurs décomptes d'IJSS. Ceux-ci sont directement transmis par la Sécurité sociale à HENNER via PREST'IJ.

Sandra HARAKE D'AMORE le confirme. Elle ajoute que les salariés doivent continuer d'envoyer leurs décomptes à l'employeur jusqu'au 45^{ème} jour d'arrêt.

- **Question 6 : Qui doit-on contacter lorsque le gestionnaire de paie et la prévoyance ne sont pas en mesure de répondre à nos questions ?**

Michaël CLABAUX répète que l'interlocuteur de l'unité de gestion prévoyance reste l'entreprise. Il assure que personne n'a intérêt à ce que les situations ne soient pas résolues. En cas de difficultés persistantes, il ne faut pas hésiter les faire connaître afin de mobiliser qui de droit dans la chaîne d'instruction des dossiers.

- **Question 7 : La Direction peut-elle rappeler les conditions pour percevoir les indemnités de la prévoyance ?**

Sandra HARAKE D'AMORE indique que les informations sont disponibles sur l'intranet (référentiel mutuelle prévoyance).

Muriel VAN DEN DRIESSCHE remarque que les salariés en arrêt n'ont pas accès aux informations du référentiel. Elle demande par conséquent s'il ne serait pas possible de leur communiquer ces informations par mail ou sur l'espace « commentaires » de sa fiche de paie.

Sandra HARAKE D'AMORE indique que la mention « le décompte des IJSS doit nous être envoyé » est souvent portée sur la fiche de paie des salariés en arrêt.

Muriel VAN DEN DRIESSCHE rapporte qu'une salariée travaillant chez Nocibé depuis 20 ans n'a pas été indemnisée durant deux mois parce qu'elle ne connaissait pas le fonctionnement du régime de prévoyance. Elle ne savait pas qu'il lui fallait renvoyer ses décomptes de sécurité sociale pour recevoir son complément d'IJSS.

Caroline TEKLAOUI confirme que les salariés ne sont pas informés des droits dont ils bénéficient lorsqu'ils sont en arrêt de travail, ce qui pose un très grand nombre de problèmes, parce que beaucoup se retrouvent sans revenus. Il serait vraiment utile de rappeler le *process*.

Véronique MOREAU souscrit à ses propos.

Michaël CLABAUX propose de travailler sur ce sujet avec le service de la communication interne et pourquoi pas, en profitant de la campagne d'information que le cabinet HENNER s'est engagé à mener en fin d'année.

- **Question 8 : La Direction peut-elle rappeler le pourcentage de ces indemnités perçues en cas d'arrêt de travail et de mi-temps thérapeutique ?**

Michaël CLABAUX explique que, dans un premier temps et durant 45 jours, Nocibé prend en charge le complément d'IJSS, ce qui permet de verser 100 % du salaire – avec une "carence employeur" de 7 jours (il rappelle qu'il y a 3 jours de carence de la CPAM. À partir du 46^{ème} jour, le salarié est pris en charge par le régime de prévoyance avec un taux de couverture de 90 % du salaire net, en complément des IJSS. Il faut noter que le montant du complément différera selon la situation du salarié (arrêt complet ou mi-thérapeutique).

Angéline LE GRAS s'enquiert de la durée de prise en charge du régime de prévoyance.

Basile DE ROBIEN répond qu'il n'existe aucune autre limite à cette prestation que l'âge légal de départ à la retraite. Généralement, la CPAM classe en invalidité les personnes qui seraient toujours en arrêt de travail au bout de trois ans.

Véronique MOREAU demande s'il est possible d'anticiper le versement du certificat médical au dossier du salarié souffrant d'une pathologie lourde et pour lequel il est notoire que l'arrêt durera plus de 45 jours. Cette anticipation permettra d'éviter les ruptures de versement d'indemnités.

Basile DE ROBIEN prend note de cette suggestion en vue d'en étudier la faisabilité avec ses collègues de l'unité de gestion.

- **Question 9 : Combien de temps après l'envoi d'un arrêt de travail, les attestations de salaire sont-elles envoyées à la CPAM du salarié concerné ?**

Sandra HARAKE D'AMORE répond que les gestionnaires de paie effectuent les déclarations auprès de la CPAM une à deux fois par semaine. Ils demandent aux RM de scanner et de leur envoyer les arrêts de maladie. Ensuite, trois jours à une semaine sont nécessaires pour que les dossiers parviennent à la CPAM.

Liliane MASL lui suggère d'adresser une note aux RM, afin de leur rappeler le *process* à suivre. Certaines oublient d'envoyer les arrêts de travail aux gestionnaires de paie.

Sandra HARAKE D'AMORE propose de rappeler le *process* à l'ensemble des RM et aux DR. Le mode d'emploi fera également l'objet d'une note dans Parfum d'action la semaine suivante.

Basile DE ROBIEN, Laëtitia CHIROUZE et Élodie LEYNAERT quittent la réunion.

- **Question 10 : L'énoncé de la fiche de paie n'est pas simple à la lecture, pouvez-vous la rendre lisible ?**

Sandra HARAKE D'AMORE rappelle que la version actuelle de la feuille de paie est déjà une version « simplifiée ». L'entreprise s'est efforcée de la rendre la plus simple possible, ce qui n'est pas facile compte tenu du grand nombre d'informations à y porter. Elle a notamment conservé une case « commentaires » qui est renseignée dès qu'un complément d'IJSS est versé. Sandra HARAKE D'AMORE rappelle également la mise en ligne d'un module de e-learning sur le sujet.

Michaël CLABAUX ajoute que les gestionnaires de paie sont à la disposition des salariés qui auraient besoin d'explications. Il relève à son tour que la paie est un sujet très technique et que vouloir la rendre plus précise risquerait de la rendre plus compliquée.

Véronique MOREAU remarque qu'il n'est pas facile de contacter les gestionnaires de paie et qu'en plus celles-ci sont déjà bien occupées.

Michaël CLABAUX précise que les salariés en arrêt confrontés à une situation d'urgence peuvent bénéficier d'avances de la part de l'entreprise et peuvent contacter leur gestionnaire. A l'inverse, il faut aussi que les gestionnaires de paie qui ont une quantité de salariés à gérer ne soit pas sursollicités. Son propos n'est donc pas d'inciter les salariés à les appeler tous les jours pour obtenir des renseignements au sujet de leur fiche de paie mais en cas d'incompréhension sur la couverture maladie bien évidemment ils demeurent à leur disposition.

– **Question 11 : Les fiches de paie arrivent tardivement à notre domicile, y a-t-il moyen de la recevoir plus tôt ?**

Sandra HARAKE confirme un retard d'envoi des fiches de paie sur le mois de septembre, mais elle n'en connaît pas la raison. Elle attend le retour de SODEXO à ce sujet.

La séance est suspendue entre 13 heures et 14 heures 05.

Les élues Linda KARRAD et Sonia KHACER ont quitté la séance.

Attributions Santé, Sécurité et conditions de travail

13. Bilan annuel sur la mise en place de la ligne téléphonique STIMULUS (Intervention du cabinet STIMULUS)

Salomé COHEN précise en préambule que le bilan porte sur la période du 1^{er} janvier au 30 septembre 2021, les fiches d'appel d'octobre n'ayant pas encore été comptabilisées. Dans cet intervalle, 50 personnes ont sollicité la ligne téléphonique STIMULUS, avec un pic au mois de février et un second au mois de juin. Les appels tendent à diminuer depuis le mois d'août. Le nombre de nouveaux bénéficiaires comptabilisés depuis le mois de janvier 2021 se chiffre à 37 et le nombre d'entretiens au 30 septembre se chiffrait à 69. Salomé COHEN rappelle qu'il est en général proposé un deuxième voire un troisième entretien aux personnes qui en ont besoin.

Elle commente ensuite le tableau répartition par modalité de contact. Elle note l'augmentation du nombre d'appels sortants comparativement à l'année précédente, ainsi que la montée en puissance des rendez-vous téléphoniques sur la plateforme « STIMULUS Care Services » et des rendez-vous en « visio » (6 % des rendez-vous).

Les appelants sont des femmes dans 95 % des cas et des hommes dans 5 % des autres. Les managers représentent 30 % des appelants (31 des 50 appelants).

Michaël CLABAUX lui demande si, s'agissant des managers, elle est en mesure de différencier les demandes d'accompagnement strictement individuel des demandes d'aide à l'accompagnement des équipes.

Salomé COHEN répond que l'une des prochaines diapositives reprend parmi les motifs de consultations un item « aide pour autrui ». Elle ajoute toutefois que certains managers contactent la plateforme pour des difficultés personnelles et que, dans ce cas, les statistiques ne sont pas communicables, car elles sont placées sous le sceau de la confidentialité et de l'anonymat.

À propos de la classification des appelants par statut, Michaël CLABAUX remarque qu'aucun salarié de Nocibé n'a le statut de « ouvrier ». Les salariés qui ont été classifiés comme tels par le cabinet STIMULUS ont probablement le statut de « employé » qu'il conviendrait sans doute à l'avenir de distinguer des techniciens agents de maîtrise (autre classification en vigueur chez Nocibé).

Salomé COHEN prend note de cette suggestion. Elle poursuit sa présentation du bilan et relève que la grande majorité des appelants sont en activité au moment de leur appel (12 % en arrêt de travail). La majorité de personnes appelle à la suite d'une campagne de communication réalisée par l'entreprise, puis sur incitation de la DRH (14 %), du management (11 %) et d'autres sources (6 %).

Salomé COHEN en vient à la répartition des motifs de la demande : la majorité des personnes (23 sur 50) ont eu recours à STIMULUS pour des difficultés personnelles et professionnelles. Cinq personnes ont sollicité la ligne pour des problèmes en lien avec la crise sanitaire ou au COVID. Les facteurs personnels évoqués par les appelants sont très hétérogènes.

Pour ce qui concerne les facteurs de risques professionnels, les thématiques abordées sont le contexte organisationnel (9 personnes), les tâches de travail (10 personnes), le contrôle (6 personnes).

Michaël CLABAUX suppose que le pic des appels coïncide avec l'annonce du PSE.

Le Dr DOISE souhaite savoir ce que recouvre la notion de charge mentale mentionnée sur la diapositive au chapitre « tâches de travail ». Elle demande si elle correspond à des burnout, des dépressions, une charge de travail trop importante qui entraîne des problèmes mentaux, etc.

Salomé COHEN confirme que ce terme générique de charge mentale englobe toutes les problématiques évoquées par le Dr DOISE.

Elle poursuit sa présentation en relevant que la thématique « relations » est évoquée par 12 des 50 appelants, parmi lesquels 7 en lien avec une problématique de relation avec les supérieurs ; 6 d'entre eux évoquent une situation de harcèlement et d'intimidation et 5 des difficultés de relation avec les collègues.

Michaël CLABAUX rappelle que dès lors que le cabinet identifie chez un salarié des signes cliniques sévères consécutifs une situation de harcèlement et qui ne se basent pas que sur un ressenti, il a l'obligation d'en informer la Direction. Il ne lui semble pas que ce type de situation s'est produit en 2021.

Salomé COHEN le confirme. Elle ajoute que le salarié confronté à ce type de situation n'est pas laissé seul à son sort : il bénéficie d'un accompagnement pluridisciplinaire qui lui permet d'échapper à la situation qu'il a décrite. En cas de danger grave et imminent – une suspicion de tentative de suicide par exemple –, le cabinet

s'autorise à rompre l'anonymat et à contacter soit un médecin, soit les pompiers pour venir en aide immédiatement à la personne. En revanche, même dans ce cas qui relève de la vie privée et de la santé de la personne, le cabinet ne prévient pas l'entreprise à moins que le salarié le demande explicitement.

Caroline TEKLAOUI estime que les représentants du personnel ne sont pas réellement écoutés par la Direction lorsqu'ils lui font part des mauvaises conditions de travail qui mettent en jeu la santé d'un salarié. La Direction s'ingénie à toujours trouver des excuses aux personnes mises en cause. Caroline TEKLAOUI ajoute qu'elle a récemment fait part d'une telle situation à la Direction ; la salariée concernée est actuellement en arrêt de travail et ne va pas bien du tout.

Michaël CLABAUX assure qu'une enquête est systématiquement menée en de tels cas. Il sait par ailleurs à quelle salariée et à quelle référence Madame TEKLAOUI fait référence.

Caroline TEKLAOUI considère que les réponses apportées par la Direction en l'occurrence ne sont pas satisfaisantes. Le problème dont fait part la salariée n'est pas d'ordre médical ; il est dû à ses mauvaises conditions de travail et, pour Caroline TEKLAOUI, il est important que la Direction écoute ce qu'expriment les salariés.

Michaël CLABAUX assure que c'est ce que fait la Direction. Dans le cas présent, elle est également en contact avec le management direct qui apporte ses propres explications.

Caroline TEKLAOUI suppose que aucun manager ne peut reconnaître que ses agissements sont contraires à la loi.

Michaël CLABAUX explique que lorsqu'elle mène une enquête, la Direction ne se limite pas au seul témoignage des managers. Elle réunit en premier lieu les propos du salarié et/ou du représentant qui l'accompagne. Pour Michaël CLABAUX, il s'agit de sujets compliqués pour lesquels il est impossible d'apporter des réponses immédiates. Il faut d'abord comprendre ce qui est en jeu et prendre du recul pour éviter tout jugement hâtif. Effectivement, la Direction a eu à gérer de mauvaises relations entre collègues, mais aussi entre salariés et managers. Michaël CLABAUX répète que le sujet n'est pas facile à appréhender surtout dans un contexte de plan social et d'inquiétudes sur l'avenir. Il rappelle qu'en de telles circonstances, le premier interlocuteur des salariés peut être le médecin du travail, lequel est en mesure de les mettre en relation avec un psychologue du travail au besoin. Dans tous les cas, Michaël CLABAUX pense nécessaire d'adopter le recul nécessaire pour apporter la meilleure réponse qui soit.

Véronique MOREAU considère qu'avec 3 RRH seulement – 2 actuellement en activité – pour 450 magasins, il est très compliqué pour l'entreprise de gérer des situations de souffrance telles que celle évoquée par Caroline TEKLAOUI. Le processus est extrêmement long et par ailleurs, insiste Véronique MOREAU les situations de souffrance remontées par les IRP ne sont pas traitées de suite faute d'interlocuteur. Elle déplore la charge de travail de l'équipe des ressources humaines. Elle demande par conséquent à la Direction comment elle entend procéder pour accélérer les procédures. En second lieu, elle demande si le recours aux psychologues du cabinet STIMULUS en cas d'agression en magasin vient au lieu et place de la psychologue qui à l'époque mise à disposition

Michaël CLABAUX indique que , STIMULUS est effectivement le plus indiqué dans la mesure où la ligne d'écoute est accessible partout sur le territoire 24/24, 7/7 et qu'il s'appuie également sur un réseau de psychologues situés à proximité du domicile des collaborateurs.

Madame TRACZ souhaite savoir si le DUER a été mis à jour avec les coordonnées du cabinet STIMULUS.

Michaël CLABAUX indique qu'il vérifiera mais précise qu'en revanche, les coordonnées du cabinet sont affichées en magasin, et ont été rappelées lors de l'annonce du PSE et durant la procédure engagée.

Salomé COHEN poursuit sa présentation par le tableau de répartition des états psychologiques des personnes ayant utilisé la ligne. La majorité d'entre elles ont fait état de préoccupations anxieuses et l'une d'elles présentait même un état suicidaire. Dans tous les cas, le cabinet oriente toujours les personnes vers un médecin ou un psychiatre qui pourront évaluer la situation, prescrire des médicaments ou établir un arrêt de travail. Par ailleurs, il est systématiquement proposé une suite à un premier entretien.

Salomé COHEN vient au comparatif 2020/2021 : 47 entretiens ont été réalisés entre janvier et septembre 2020 contre 69 entre janvier et septembre 2021, soit une augmentation de 42 %. Le nombre de nouveaux bénéficiaires est passé de 29 à 38, soit une augmentation de 31 %.

Erika LOPEZ demande si les salariés ont la possibilité de faire appel à STIMULUS pour aider l'un de leurs collègues dont l'état psychologique se dégrade.

Salomé COHEN pense que le recours pour un tiers dépend de la relation de confiance existant entre les personnes. En général, il faudrait inciter la personne en souffrance à contacter STIMULUS en insistant sur la dimension confidentielle de l'appel. Le tiers peut aussi prendre contact avec STIMULUS qui pourra le conseiller sur la meilleure façon de procéder.

Michaël CLABAUX rappelle que l'un des objectifs de l'accord QVT vise à améliorer le circuit de l'alerte. La plupart du temps, une personne peine à discuter de ses problèmes avec ses collègues, et cette discussion est encore moins facile avec son manager ou la DRH. À ce propos, Michaël CLABAUX évoque certaines entreprises qui ont initié un dispositif « d'ambassadeurs de confiance » formés à l'écoute active. De tels ambassadeurs pour être formés chez Nocibé, en tant que premiers contacts capables d'orienter les salariés demandeurs vers les professionnels qui leur apporteront de l'aide (le médecin du travail, le réseau STIMULUS...) Michaël CLABAUX se déclare prêt à travailler sur ce sujet dès l'année prochaine.

Caroline TEKLAOUI revient sur la salariée en souffrance qu'elle évoquait précédemment : le Document Unique du magasin où elle travaille ne comporte rien en matière de RPS et n'a pas été mis à jour depuis 2018. Caroline TEKLAOUI considère que cette lacune en matière de DUERP est générale Nocibé. Elle invite la Direction à inciter vivement les responsables des magasins à remplir le DU et à les sensibiliser aux RPS qui sont particulièrement prégnants chez Nocibé du fait de la lourde charge de travail.

Michaël CLABAUX assure qu'une campagne de mise à jour du DUERP est menée systématiquement chaque année par les RRH sous la tutelle de Guillaume DELQUIGNIE. Cette année, toutefois, le planning de mise à jour a quelque différé en raison du plan social.

Caroline TEKLAOUI assure que, dans de nombreux magasins, les RM n'ont pas le temps de mettre à jour le document. Il s'agit de la réalité.

Mme TRACZ rapporte que l'inspection du travail a sollicité toutes les entreprises pour leur demander de mettre à jour leur DUER en y intégrant le risque COVID.

Michaël CLABAUX répète une nouvelle fois que les RM sont sensibilisées au DUER. Il invite les représentants du personnel – surtout les membres de la CSSCT – à lui faire savoir où ce ne serait pas le cas, pour que les RRH puissent accompagner les RM de magasins concernés.

Caroline TEKLAOUI estime qu'il n'incombe pas aux élus de vérifier que les DUER sont correctement remplis.

Pour Michaël CLABAUX, il ne sera pas possible de réussir en matière de prévention et de sécurité si certains se contentent de constater ce qui ne fonctionne pas, alors qu'ils ont les moyens d'alerter les bonnes personnes. Il rappelle également à Caroline TEKLAOUI qu'elle est responsable adjointe et qu'elle ne peut pas sur ce point être juste dans le constat.

Caroline TEKLAOUI objecte que les dysfonctionnements sont nombreux justement et qu'il faudrait que la Direction s'en préoccupe. Les RPS ne sont pas pris en compte, par exemple : les salariés continuent de faire à deux le travail de dix et la Direction ne fait rien pour changer cette situation. Au contraire, elle continue de diminuer les effectifs.

Michaël CLABAUX considère pour sa part que les mises à jour périodiques du DUER sont effectuées par les RRH. En revanche, il ne disconvient pas qu'il puisse se produire des difficultés sur les 430 magasins que compte l'entreprise. Mais la campagne annuelle a bien pour but de s'assurer de leur mise à jour et de l'accompagnement par le responsable "santé sécurité" et les RRH. Guillaume DELQUIGNIE a créé des modules de formation spécifiques au DUERP à l'attention des RM et a lui-même formé les RRH. En d'autres termes, si des DUERP sont pas mis à jour depuis 2018 c'est trop surprenant pour considérer que depuis ils n'aient été depuis mis à jour

Enfin, il ajoute que la prévention de la sécurité ne consiste pas faire une mise à jour 1X/an dans le DUERP, elle se fait au quotidien et que les élus y compris ceux faisant partis de la CSSCT doivent en être les acteurs.

Liliane MASL rapporte que les nouvelles responsables ne sont pas formées et qu'elles ne sont donc pas en mesure d'utiliser l'outil de mise à jour du DUER.

Caroline TEKLAOUI ajoute qu'elles n'ont pas le temps de le remplir la plupart du temps.

Michaël CLABAUX pense que, parfois, les RM ne le remplissent pas non plus parce qu'elles n'ont pas conscience de l'importance du document. Dans ce cas, un échange a lieu systématiquement avec les RRH. Pour sa part, il considère qu'il n'est pas normal que le DUER ne soit pas correctement renseigné. En de tels cas, il convient de contacter Guillaume DELQUIGNIE ou les RRH afin de corriger la situation immédiatement. Il rappelle que le DUERP est désormais commun à tous les magasins ; ceux-ci doivent le compléter en tenant compte de leurs risques spécifiques.

Annie MERCIER rapporte que la responsable formatrice de sa région a prévu une heure et demie de remise à niveau sur le DUER.

Madame TRACZ considère que l'absence de mise à jour du DUER dans certains magasins depuis 2018 est inquiétante.

Véronique MOREAU déclare que la démarche de mise à jour des DUER est bien initiée, des mails et des rappels sont faits.

Michaël CLABAUX invite Madame TEKLAOUI à lui communiquer le nom du magasin qu'elle évoquait précédemment. Il s'engage à s'y rendre personnellement. Il ajoute que le logiciel de gestion des accidents du travail/maladies professionnelles PREVISOFIT comportera une option DUER. L'objectif est d'adopter ce logiciel l'année prochaine. Michaël CLABAUX précise que l'entreprise a également ouvert un chantier d'amélioration de la « culture sécurité » dans les magasins.

Madame TRACZ rappelle que le DUER sert en premier lieu à repérer et à analyser les risques, puis en second lieu à décrire les actions qui permettront de supprimer lesdits risques. Enfin, il permet de vérifier que les actions ont été mises en œuvre (ou non). Le DUER est donc un document vivant qui s'adapte à chaque magasin.

Caroline TEKLAOUI constate ensuite que la problématique des rouleaux de papier cadeau – qui tombent sur les pieds de salariés – n'est toujours pas réglée.

Michaël CLABAUX rappelle qu'un groupe de travail a été constitué en début d'année justement pour tenter de trouver des solutions à ce problème et invite les élus qui y participent à partager au CSE leur travail.

En tant que membre de ce groupe de travail, Liliane MASL indique que ce dernier a travaillé sur des solutions qui seront présentées à l'occasion de la prochaine CSSCT.

Ida DUFROMONT ajoute qu'à la suite d'une première enquête, 25 magasins ont commandé des meubles « papier cadeau » qu'ils reçoivent progressivement actuellement.

Michaël CLABAUX constate que la problématique est donc en cours d'instruction et que des solutions immédiates ont déjà été mises en œuvre. Il indique que ce sujet fait parti du plan d'action défini en début d'année et il félicite les membres du CSE qui s'y sont impliqués. Ce groupe a commencé avec 4 personnes et aujourd'hui il mobilise plus de 10 personnes appartenant aux différents services concernés par ces rouleaux.

Un travail sérieux est mené ; il ne peut pas être dit que rien n'a changé.

Il en revient ensuite au bilan du cabinet STIMULUS et demande à Salomé COHEN quelles préconisations elle est en mesure d'émettre après deux années de recul pour mieux accompagner les collaborateurs de manière collective.

Salomé COHEN s'engage à lui remettre prochainement ces préconisations.

12. Présentation du bilan du dispositif « My Angel »

Michaël CLABAUX propose de reporter le point au prochain CSE. Il rappelle que My Angel est une solution de Protection de Travailleur Isolé (PTI). Le parc est en cours de renouvellement avec des outils plus efficaces. Guillaume DELQUIGNIE n'a toutefois pas encore achevé le recueil des besoins par magasin.

Le point a été reporté au prochain CSE.

Mme TRACZ indique que le DUER devra être mis à jour une fois que la solution aura été déployée dans les magasins.

14. Point d'information sur le lancement de la campagne « Octobre rose »

Laurine GRABCZAK déclare que l'entreprise a déjà commencé à déployer certaines des actions dans le cadre de sa contribution à la campagne de prévention du cancer du sein baptisée « Octobre rose ». En 2021, ces actions sont les suivantes :

- Le challenge « mon bonnet rose » : ce challenge solidaire a pour but de confectionner des bonnets de chimiothérapie à base de t-shirts usagers – mais en bon état – et de les offrir à des femmes atteintes d'un cancer du sein. Nocibé participe à ce challenge en mettant à disposition des cartons de récupération de tee-shirts à Hadley et à Ticléni. Ces derniers seront ensuite remis à des couturières.
- Avec le concours de HENNER, prise en charge des mammographies des collaborateurs et/ou de leurs ayants droit ne bénéficiant pas d'un remboursement intégral, et ce, durant tout le mois d'octobre.

Véronique MOREAU estime qu'il aurait fallu anticiper cette mesure dès le mois de septembre si les examens doivent être faits en octobre.

Caroline TEKLAOUI considère à son tour que les délais sont trop courts d'autant que parfois, il faut beaucoup de temps avant d'obtenir un rendez-vous pour une mammographie.

Véronique MOREAU pense que le CSE pourrait apporter son concours à la communication de ce type d'action via son site internet.

Laurine GRABCZAK poursuit en déclarant que les personnes bénéficieront d'une autorisation d'absence pour la réalisation de leur mammographie à condition de présenter un justificatif (confirmation de rendez-vous, certificat médical...).

Toujours en partenariat avec HENNER et le Centre Médical International (CMI) Nocibé organisera sur Teams un webinaire de sensibilisation sur le cancer du sein. Il aura lieu le jeudi 21 octobre à partir de 13 heures durant 1 heure (45 mn de présentation et 15 minutes de questions). Les salariés qui ne pourront pas assister à cette conférence pourront consulter le support.

Enfin, une course connectée « plus vite que le cancer » viendra clôturer l'opération les 30 et 31 octobre. Chacun peut y participer (courir ou marcher) sur des distances de 2,6 et 12 kilomètres, mais aussi en semi-marathon et en marathon. L'objectif est de constituer une équipe d'au moins 10 salariés. L'inscription de 50 euros par participant sera prise en charge par Nocibé et ce don sera reversé à la Ligue contre le cancer. Les candidats doivent se faire connaître avant le 21 octobre auprès du service de communication interne. Chacun réalise sa course où il le souhaite pourvu qu'il enregistre sa performance sur le site *via* un lien personnalité.

La séance est suspendue entre 15 heures 50 et 16 heures 05.

5. Point d'actualité sur le plan social

- Bilan sur les recherches de reclassement et les CDD dans l'attente de la suppression du poste

En ce qui concerne les reclassements, Michaël CLABAUX indique qu'à date 15 candidatures ont été enregistrées ; 9 collaborateurs en sont à l'étape n° 3 (entretiens réalisés, avenants adressés) 6 avenants ont été renvoyés et 4 ont été retournés signés. Les autres devraient suivre sans difficulté puisque les

collaborateurs concernés ont confirmé qu'ils rejoindraient le magasin de leur choix. *A priori*, 12 collaborateurs sur les 15 devraient donc être reclassés tandis que 3 ont renoncé à une solution de reclassement.

Muriel VAN DEN DRIESSCHE s'enquiert du nombre de postes à pourvoir actuellement.

Michaël CLABAUX ne dispose pas de cette information mise à jour. La semaine précédente, plus de 350 postes restaient à pourvoir.

Muriel VAN DEN DRIESSCHE s'inquiète du fait que les postulants soient aussi peu nombreux.

Michaël CLABAUX ne peut que regretter cet état de fait, d'autant qu'il existe une solution pour chacun. La Direction déplore de ne pouvoir assurer le maintien dans l'emploi de ses 100 collaborateurs concernés par un reclassement, alors qu'elle a par ailleurs 350 postes à pourvoir.

Véronique MOREAU objecte que les postes à pourvoir ne se situent pas forcément là où vivent les salariés ;

- Commission de suivi

Michaël CLABAUX propose un nouveau bilan des connexions à la plateforme EMMA : 55 collaborateurs ont créé un compte sur la plateforme et les rubriques les plus consultées sont « mobilité interne » et « ma situation ». D'après le cabinet LHH, les collaborateurs sont donc encore en situation d'indécision : 15 ont bénéficié d'un entretien individuel, 17 en ont eu 2, et 23 en ont eu 3 ou plus. Les échéances de fermeture sont encore un peu lointaines pour les collaborateurs et ces derniers ne réussissent pas encore à se projeter. Ils n'ont pas encore tous réellement compris qu'il est important pour eux de trouver une solution dès maintenant. À ce stade, Michaël CLABAUX rappelle que, passé un délai de 15 jours, les postes pour lesquels les salariés sont prioritaires sont ouverts à l'externe.

En ce qui concerne les CDD, 2 ont été conclus en anticipation de 2 suppressions de postes à venir. Les collaboratrices qui occupaient ces postes ont déjà rejoint leurs magasins d'accueil respectifs.

Début septembre, les premières notifications de licenciement pour motif économique ont été adressées aux collaborateurs des magasins qui ont fermé fin juillet, en l'occurrence ceux de Toul, de Franconville et de Garges-lès-Gonesse. Tous ont retourné leur bulletin d'adhésion au congé de reclassement ; l'une d'entre elles a demandé de manière concomitante la rupture anticipée de son congé en vue de réaliser un projet personnel. Elle a reçu une réponse favorable de la commission de suivi.

Une deuxième collaboratrice qui avait trouvé un nouvel emploi début septembre avant d'être licenciée a demandé à réintégrer le dispositif de congé de reclassement après avoir vu sa période d'essai rompue. En temps normal, le congé de reclassement n'étant pas compatible avec une nouvelle activité, ce dernier devait être rompu de manière anticipée. Toutefois la période d'essai a été rompue avant même la notification de cessation anticipée du congé. Aussi l'équipe RH a décidé d'accéder à cette demande à titre exceptionnel, cette situation n'étant pas spécifiée dans le Livre 1. Il est précisé que compte tenu que la salariée s'était inscrite dans une recherche effective d'emploi, l'entreprise a considéré qu'il fallait pouvoir l'aider à poursuivre dans cette démarche en intégrant le congé de reclassement.

Toutefois, la Direction indique qu'il s'agit néanmoins d'une situation exceptionnelle ; aussi pour l'avenir, si un salarié qui bénéficie d'une solution de reclassement à l'externe voit par la suite la période d'essai rompue ne pourra pas réintégrer le congé de reclassement si celui-ci a fait l'objet d'une rupture anticipée.

Enfin, Michaël CLABAUX indique que LHH s'est mis en contact avec les deux autres collaboratrices qui ont adhéré au congé de reclassement.

Michaël CLABAUX évoque encore les cas de deux collaboratrices traitées lors de la dernière commission : elles avaient toutes deux demandé un départ anticipé en vue de mener un projet personnel de création d'entreprise. Leurs demandes ont reçu une réponse favorable.

Elodie VERCAMER évoque encore, pour sa part, la conclusion de 2 CDD supplémentaires, l'un à la DV Est et l'autre à la DV Nord.

- Information spécifique sur le déroulement du plan

Michaël CLABAUX informe les membres du CSE que la Direction du travail (DREETS) a été saisie d'une demande en nullité du plan social de Nocibé par la fédération CGT. La juridiction devant laquelle est portée cette saisine est le tribunal administratif de Lille et Michaël CLABAUX ne connaît pas à ce jour la date de l'audience – *a priori* fin novembre – début décembre. Face à ce risque de nullité, et par principe de précaution, l'entreprise se met en position d'émettre une réserve à propos des mesures d'accompagnement externe (aide à la création d'entreprise, à la formation, etc.) qui seraient engagées à l'avenir en faveur des collaborateurs. En effet, elle ne veut pas être amenée à demander aux collaborateurs de rembourser des aides dont ils ont bénéficié en cas d'annulation du plan social. En revanche, elle respectera les décisions et les engagements pris jusqu'à ce jour avec la commission de suivi dans le cadre de l'accord.

Patricia BETTEWILLER lui demande si cela signifie que la Direction ne prendra aucune décision en matière d'accompagnement de création d'entreprise tant que le tribunal n'aura pas rendu son avis.

Michaël CLABAUX confirme que c'est probablement la position qu'adoptera l'entreprise.

Patricia BETTEWILLER regrette qu'une fois encore, les salariés pâtissent de la situation.

Caroline TEKLAOUI rappelle que si le PSE n'est pas justifié, il peut être contesté. Cette contestation est un droit.

Angéline LE GRAS indique dans d'autres entreprises dont le PSE a été contesté, les mesures d'accompagnement ont tout de même été mises en œuvre le temps que le tribunal rende sa décision.

Michaël CLABAUX reconnaît que les mesures de contestation sont prévues par les textes et il ne les conteste nullement. Il précise néanmoins que l'action en nullité porte sur l'accord PSE Livre 1, accord qui a été signé et validé et non sur le Livre 2. Une fois saisi, le tribunal administratif dispose de trois mois pour statuer et ce délai expirera début décembre. Il répète que l'entreprise ne peut s'engager à accompagner un collaborateur alors que la procédure pourrait être annulée.

6. Information sur l'assistance des salariés via Teams

Michaël CLABAUX rappelle que, en raison de la crise sanitaire, la Direction avait accepté que les entretiens disciplinaires puissent être menés à distance. Actuellement, les salariés retournent sur leur lieu de travail lorsqu'ils sont concernés par de telles mesures. Pour cette raison – et sous réserve de toute nouvelle mesure sanitaire restrictive – Michaël CLABAUX souhaite lever l'obligation de mener les entretiens à distance à compter du 1^{er} novembre. Sont concernés les salariés comme les personnes qui les assistent – en l'occurrence les représentants du personnel.

Caroline TEKLAOUI objecte que cette formule n'est pas pratique ; parfois, il faut un temps de déplacement de deux heures pour un entretien qui ne dure qu'un quart d'heure. Teams permet d'économiser ce temps de déplacement.

Michaël CLABAUX répète que l'utilisation de l'outil de visioconférence procédait d'une mesure exceptionnelle.

Caroline TEKLAOUI considère que tout est fait par la Direction pour que les salariés renoncent à se faire assister.

Véronique MOREAU partage l'idée que le recours à la visioconférence permet à tous les salariés de se faire à distance.

Michaël CLABAUX s'étonne du fait que les représentants du personnel pourraient assister à l'entretien à distance alors que les collaborateurs feraient l'effort de se déplacer. Il ajoute qu'en temps normal, l'entretien doit être mené en présentiel.

Caroline TEKLAOUI répète que tout est fait pour que les salariés ne puissent se faire assister. Elle pense que pour une fois, l'entreprise avait fait le bon choix en autorisant le recours à la visioconférence.

Michaël CLABAUX indique qu'en tout état de cause, la Direction ne s'interdit pas le recours à la visioconférence dès lors que le collaborateur aurait des difficultés à se déplacer. Néanmoins, il souhaite revenir à la règle fixée par le Code du travail puisque les conditions sanitaires le permettent.

Véronique MOREAU rapporte que, parfois, pour assister un collaborateur dans un magasin difficile d'accès, les représentants du personnel doivent partir deux jours et demi.

Michaël CLABAUX objecte que ce n'est pas la règle. Il répète qu'il sera toujours possible de traiter certains cas spécifiquement, lorsque la difficulté à se mouvoir est avérée.

Une nouvelle fois, Caroline TEKLAOUI ne comprend pas les arguments de la Direction d'autant que ce qui avait mis en œuvre avec la visioconférence ne gênait personne.

Michaël CLABAUX invite chacun à ne pas considérer que la décision prise revient à empêcher les collaborateurs de se faire assister mais il est aussi important que si le salarié participe à son entretien préalable en présentiel que celui qui le représente puisse aussi y assister physiquement et qu'auparavant cela ne posait d'aucune difficulté

7. Information sur la reprise de l'avance frais pour les représentants du personnel transféré vers APRIL

Michaël CLABAUX précise que si la décision de transfert est confirmée, la récupération d'avance de frais s'effectuera soit sur la paie d'octobre, soit sur celle de novembre. Il ajoute que les transferts prendront effet dès le lendemain de la notification de l'inspection du travail qui interviendrait au plus tard le 8 novembre. Les collaborateurs concernés seront informés par courrier, quelle que soit la décision de l'inspection du travail.

Caroline TEKLAOUI souhaite préciser que la contestation du transfert est elle aussi possible.

Michaël CLABAUX précise que cette contestation n'est toutefois pas suspensive.

9. Rapport trimestriel sur la situation de l'emploi (1^{er} juillet au 30 septembre 2021)

Élodie VERCAMER indique que l'effectif se chiffrait à :

- 3 789 salariés au premier jour du trimestre, dont 2 823 à temps plein et 966 à temps partiel, 3 174 en CDI et 475 en CDD ;
- 3 713 salariés au dernier jour du trimestre, dont 2 769 à temps plein et 944 à temps partiel, 3 252 CDI et 461 CDD.

Attributions de proximité

15. Réclamations individuelles ou collectives

Aucune réclamation individuelle n'a été portée à la connaissance des élus.

Questions diverses

- **Question 12 : Est-ce que la direction accepte de récompenser tous les salariés ayant participé au résultat des performances de chiffre d'affaires du site Web Nocibé ? (Nocibé "La Beauté Partagée").**

Michaël CLABAUX relève que la question a déjà fait l'objet d'un échange lors CSE du mois de septembre. Une prime exceptionnelle de 1 000 euros a été versée aux collaborateurs du siège et de l'entrepôt ; il s'agit d'une décision importante pour ces derniers au regard du fait que leur système de rémunération n'est absolument pas comparable à celui des salariés du réseau. Michaël CLABAUX insiste en outre sur le caractère exceptionnel de cette prime, la dernière en date remontant à plusieurs années. La Direction a néanmoins entendu les arguments des représentants du personnel consistant à rappeler que les personnels des magasins contribuent eux aussi aux résultats du web. Des communications ont été lancées pour annoncer que la programmation de 7 challenges – 3 en novembre et 4 en décembre. Les RM en sont déjà informées. L'ensemble des mesures prévues pour la fin de l'année amène la Direction à considérer que les systèmes s'équilibrent entre une prime exceptionnelle versée aux personnels du siège et des entrepôts et les primes régulières dont bénéficient les salaires du réseau. Michaël CLABAUX conclut qu'il n'a pas d'autre réponse à apporter que celle-ci.

Véronique MOREAU insiste sur le fait que, depuis des années, les représentants du personnel n'ont eu de cesse d'exhorter la Direction à doubler les primes des salariés du siège sans jamais obtenir satisfaction. Or contre toute logique, elle décide de distribuer une « prime web » en excluant les salariés du réseau.

Muriel VAN DEN DRIESSCHE ajoute que, pourtant, les magasins participent eux aussi à la réalisation du chiffre d'affaires du web.

Caroline TEKLAOUI constate que la part des magasins est même particulièrement importante.

Muriel VAN DEN DRIESSCHE souhaite par conséquent que les magasins soient eux aussi récompensés.

S'agissant des challenges, Véronique MOREAU relève que tous les magasins n'en gagnent pas. De plus, à la suite du départ de certains DR, les régions ont été redécoupées et sont devenues plus larges, ce qui amenuise les chances des magasins de gagner ces challenges.

Michaël CLABAUX propose de partager les élus les montants des primes perçues par les collaborateurs. Dans le réseau, le montant des primes d'une conseillère représentait en moyenne 4,2 % de son salaire en 2020 (5,2 % en 2019 et 3,4 % en 2018).

- RMA : 7 % en 2020, 8 % en 2019 et 5 % en 2018 ;
- RM : 10 % en 2020, 12,6 % en 2019 et 7,8 % ;

- Esthéticienne : 12,6 % en 2020, 18,6 % en 2019 et 18,6 % en 2018.

Michaël CLABAUX précise à ce stade que 8,33 % représentent un mois de salaire. Il ajoute que les primes ici s'entendent hors NOCS et challenge.

Pour un employé du siège ou de la logistique, le montant de la prime perçue a représenté 1,46 % de son salaire en 2020, 0,88 % en 2019 et 0,67 % en 2018.

Véronique MOREAU répète que les élus n'ont de cesse de demander l'augmentation de ces primes et que la Direction s'y refuse.

Pour Michaël CLABAUX, le sujet n'est pas celui-là. Il est de constater que les systèmes de rémunération ne sont pas identiques entre collaborateurs du siège et de l'entrepôt, et ceux du réseau.

Muriel VAN DEN DRIESSCHE relève que les salaires de base ne sont pas non plus les mêmes.

Véronique MOREAU demande une nouvelle fois à Michaël CLABAUX quelle prime les salariés du réseau peuvent escompter pour leur contribution aux résultats du web.

Michaël CLABAUX ne conteste nullement le fait que les magasins contribuent activement et massivement aux résultats du web. Il pense que l'objectif d'aboutir à un système de rémunération plus équilibré entre les salariés du réseau et ceux du siège et de l'entrepôt ne se résume pas à l'attribution d'une prime exceptionnelle. Il faudrait « poser tous les éléments sur une table » et discuter du sujet de la rémunération dans sa globalité. Michaël CLABAUX réitère sa proposition d'engager la réflexion – en début d'année prochaine – sur un autre schéma de prime qui puisse permettre à tous les salariés de participer aux résultats du web.

Véronique MOREAU pense qu'il serait utile d'expliquer précisément aux élus du CSE la constitution du chiffre d'affaires web du Groupe.

Michaël CLABAUX propose de questionner Louis MULLIEZ à ce sujet et d'apporter une réponse aux élus au prochain CSE.

- **Question 13 : une salariée en contrat étudiant de 5 h hebdomadaire peut-elle effectuer davantage d'heures sur la semaine en apportant un avenant à son contrat ?**

Michaël CLABAUX signale que les contrats étudiants sont peu nombreux chez Nocibé. Il s'agit de contrats très spécifiques qui s'exercent soit durant les vacances scolaires, soit le week-end – c'est-à-dire en fonction de la disponibilité des étudiants eux-mêmes. L'entreprise se montre très prudente en matière d'avenants, parce que ces derniers en tant que contrat à temps partiels sont réglementés. Enfin, la question portant sur un cas spécifique, Michaël CLABAUX recommande aux RM de s'adresser au DR.

- **Question 14 : pourquoi le taux de transformation client dit TT passe-t-il en « non fiable » au-dessus de 70 % ?**

Michaël CLABAUX indique que la règle s'applique non seulement chez Nocibé, mais aussi dans tout le *retail* : le taux de transformation ne peut être fiable s'il dépasse les 70 % parce que l'on considère qu'il ne peut y avoir autant d'achats que de personnes entrant dans le magasin. À titre informatif, Michaël CLABAUX indique que le TT moyen de Nocibé s'établit entre 38 et 40 %. Il confirme que le TT revient à 0 lorsqu'il passe le taux de 70 % parce qu'il est considéré comme non fiable. En revanche, pour ne pas pénaliser les magasins dans ce très rare cas, la prime TT est remplacée par l'équivalent de la prime CA qui sera versée.

- **Question 15 : Le redécoupage des magasins Nocibé en France augmente le nombre de magasins par secteur, comment allons-nous être rémunérés sur les résultats des challenges, est-ce qu'il y aura plus de magasins récompensés ?**

Michaël CLABAUX affirme que le redécoupage n'aboutira pas à augmenter le nombre de magasins par DR (60 magasins à se répartir), parce que l'entreprise a en effet veillé à ce qu'un équilibrage soit respecté entre l'ensemble des régions concernées. Certains DR auront même moins de magasins à gérer. Dès qu'il disposera d'éléments plus précis sur le sujet, Michaël CLABAUX s'engage à les communiquer aux élus.

SALARIES PROTÉGÉS EN ATTENTE DE DÉCISION DE L'INSPECTION DU TRAVAIL

- **Question 16 : quelle est la procédure pour pouvoir récupérer les affaires personnelles qui se trouvent dans les vestiaires des magasins désormais April ?**

Michaël CLABAUX déclare qu'il n'existe pas de procédure spécifique ; bien évidemment, en cas de besoin immédiat ne pouvant attendre la décision de l'inspection du travail, un rendez-vous peut être organisé avec la RM pour que la salariée puisse récupérer ses affaires personnelles.

- **Question 17 : qui gère l'état des heures de ces salariés en attendant la décision de l'inspection du travail ?**
- **Question 18 : à qui doivent-ils s'adresser en cas de problème ?**

Michaël CLABAUX indique que le service du personnel est le référent pour la gestion de ces dossiers.

- **Question 19 : est-ce que les congés payés posés pendant cette période d'attente sont reportés ?**

Michaël CLABAUX répond par la négative. La Direction part du principe que tous les congés posés et validés avant le 1^{er} octobre restent valides.

THÈMES DIVERS

- **Question 20 : cette année les salariés ont été dans l'obligation de poser 4 semaines de congé payé durant l'été et ils leur restent donc à chacun une semaine de vacances jusqu'à fin mai. Serait-il possible d'accorder un samedi par mois associé au dimanche, afin de favoriser une bonne récupération avec 2 jours de repos consécutifs ?**

Michaël CLABAUX ne souhaite pas apporter une réponse générale à cette question ; il laisse ce type de décision à l'appréciation des managers.

Liliane MASL pense que les salariés seront très fatigués s'ils ne sont pas autorisés à poser des congés. Elle craint qu'ils soient forcés de prendre des arrêts de maladie, voire que certains abandonnent leur poste alors que le contexte est déjà tendu en termes d'effectif.

Michaël CLABAUX se déclare entendre cette difficulté mais il rappelle qu'effectivement certaines pratiques locales ont permis l'organisation de la prise de repos sur un WE par mois et qu'il est important que cela reste entre les mains du management

- **Question 21 : Le versement des challenges sur le site Wedoogift est très long et il y a eu des oublis envers certains salariés qui n'ont pas reçu leurs gains alors qu'elles étaient éligibles. Que compte faire la direction pour régler ces dysfonctionnements ?**

Isabelle SANTERRE demande si les CDD ont droit à un versement sur Wedoogift.

Michaël CLABAUX le confirme, sous réserve toutefois qu'ils disposent d'un mois d'ancienneté minimum. En revanche, les personnes qui ont accumulé des contrats successifs n'y ont pas accès.

Il rappelle que les marques sont à l'origine des challenges et que la plateforme est censée faciliter les versements. Elle n'enregistre les versements que si les marques les ont payés. Or certaines ont quelque peu tardé à le faire. Par ailleurs, un *bug* a généré beaucoup de retard sur septembre. Une action de régularisation est en cours.

- **Question 22 : Depuis deux ans, beaucoup de vols sont commis sur le magasin 135 (Brest), ces vols sont souvent accompagnés de menace physique, verbale ou de menaces de représailles. Le 27 août 2021, lors de la visite de la DR, un vol avec violence verbale est survenu. Enfin, devant le constat de la DR, ce vol a été pris en compte, cependant l'équipe du magasin a dû attendre plusieurs semaines avant la venue d'un agent de sécurité. Il est arrivé le 20 septembre 2021**
- **Question 23 : Cependant le 4 octobre, à peine la fin des 15 jours d'agent de sécurité fini les vols ont repris de plus belle, mettant à nouveau l'équipe dans une situation anxieuse. Les forces de l'ordre sont prévenues systématiquement. Après une rencontre avec ces derniers le 5 octobre, ces derniers constatent une augmentation des vols dans les magasins ainsi que l'augmentation des violences, du danger et du mal être généré pour les salariés confrontés chaque jour à cette situation. Le constat à ce jour le Prevent up et les caméras de surveillances ne changent rien aux risques générés par ces situations et le climat anxieux pour les salariés. Nous demandons la mise en place d'une étude approfondie concernant la situation de l'ensemble des magasins et la mise en place de mesure corrective immédiate autres qu'un service ponctuel d'agent de sécurité, caméras ou Prevent up.**
- **Question 24 : Quand comptez-vous mettre en place, un agent de sécurité en permanence sur ce magasin, et les magasins rencontrant des situations similaires ?**

Michaël CLABAUX indique en premier lieu qu'un agent de sécurité (ADS) sera affecté au magasin 135 jusqu'au 31 décembre 2021. La mise en œuvre de ce dispositif a pris du temps parce que toutes les agences de sécurité de la région ouest manquent de personnel. Il s'agit d'une réelle difficulté qui a forcé la société Securitas à multiplier les recherches avant de trouver un agent (chez un sous-traitant) S. Michaël CLABAUX précise ensuite que ni Prevent Up, ni la vidéo surveillance doivent être considérés comme des mesures ponctuelles au sein des magasins. Il propose de présenter le mois prochain en CSE les critères objectifs qui conduisent l'entreprise de mettre en place des ADS.

- **Question 25 : existe-t-il un comité de groupe chez Douglas ?**

Michaël CLABAUX répond par la négative.

- **Question 26 : nous recevons des convocations de Tina Muller régulièrement pour participer à des réunions. Pourrions-nous les recevoir en français ?**

Michaël CLABAUX répond par la négative, les invitations étant envoyées à l'ensemble des filiales du Groupe par l'Allemagne. Il a conscience que tous les salariés ne parlent pas anglais couramment. En revanche, il est important de partager les informations du Groupe échangées en anglais lors de ces réunions avec les DR qui ont la charge de les retransmettre ensuite aux RM.

- **Question 27 : Où est la DAS 2 dans la BDES ?**

La question est reportée au prochain CE.

Caroline TEKLAOUI constate que la BDES reste incomplète. Certains dossiers ne comportent aucun document.

Michaël CLABAUX propose de se renseigner sur le sujet.

- **Question 28 : existe-t-il des accords de groupe ?**

Michaël CLABAUX répond par la négative.

- **Question 29 : logistique : la mezzanine n'est pas nettoyée régulièrement, pouvez-vous demander à l'entreprise de nettoyage de prévoir l'aspiration des poussières de temps en temps, car des salariés y montent pour les archives et aussi pour éviter que les poussières se propagent au niveau des zones de travail ?**

Michaël CLABAUX déclare que le nettoyage est effectué une à deux fois par an. Le dernier en date a été réalisé courant mars.

Pour Véronique MOREAU, il n'est pas possible que ce nettoyage ait été effectué au vu des cinq centimètres de poussière qui recouvre les lieux.

Michaël CLABAUX précise que la partie de la mezzanine qui a été reprise par l'entrepôt a bel et bien été nettoyée. En revanche, pour l'autre partie, le nettoyage ne peut se faire correctement parce qu'elle héberge encore de nombreuses archives. Michaël CLABAUX propose de se rendre sur place pour se rendre compte personnellement de l'état des lieux.

- **Question 30 : avec la reprise du travail en présentiel, et en attendant les mesures (trottinettes, etc.) comment font les salariés pour se garer ?**

Michaël CLABAUX déplore de devoir apporter encore la même réponse à cette question :

Tout d'abord au titre du télétravail : il a été demandé aux managers d'organiser la rotation de leurs collaborateurs sur la base d'un fonctionnement en trois jours en présentiel et deux jours de *home office*. Cet objectif de régulation n'est toutefois pas complètement rempli dans certains services et il arrive, le mardi et le jeudi surtout, que le parking soit « envahi » et que les voitures soient garées n'importe où. Si la place manque, les collaborateurs sont invités à se garer soit sur le parking Ticléni, soit sur le parking Olivarius.

A ce titre, il indique les places au sein d'OLIVARIUS, que l'entreprise loue chaque année pour l'activité entrepôt, ont été doublées.

- **Question 31 : Stock : nous remontons maintes et maintes fois le manque de stock en magasin, quand une animation est prévue sur un produit et qu'au 1^{er} jour du challenge, les magasins ont un stock de 2 produits, qu'il faut en mettre en vitrine en podium, que vend-on ? La seule solution est de faire une commande choix plus, comment ne pas penser que tout est fait pour favoriser le Web ?**

Liliane MASL rapporte qu'elle a dernièrement commandé une nouveauté Clarins ; elle n'a réceptionné que deux produits, l'un à exposer en vitrine, l'autre à placer sur le podium. Il ne reste aucun produit à mettre en rayon.

Véronique MOREAU déplore qu'il y ait de moins en moins de produits à vendre en magasin.

Michaël CLABAUX insiste en premier lieu sur le fait que le stock *web* est totalement indépendant de l'activité des magasins. Deuxièmement, la répartition des produits entre les magasins et le réapprovisionnement sont liés au niveau des ventes réalisées par chacun d'entre eux. Enfin, la coordination effectue un *push stock* pour permettre aux magasins de réaliser les challenges lorsque ces derniers sont organisés.

Véronique MOREAU estime que ces *push* sont souvent réalisés trop tard, les magasins n'étant pas livrés chaque jour, ce qui lèse les magasins sans stock qui ne peuvent atteindre l'objectif demandé et encore moins gagner le challenge.

Michaël CLABAUX répète que les magasins reçoivent les produits en fonction de leurs ventes régulières, plus les produits dont ils ont besoin dans le cadre des challenges. La coordination rappelle que les challenges portent parfois sur une multitude de produits ; il se peut que le *push* vers les magasins ne s'effectue que sur certaines des références en catalogue puisqu'il est lié aux ventes des magasins.

Véronique MOREAU explique que si les magasins ne vendent qu'un ou deux produits d'une marque en moyenne dans l'année, ils sont tout à fait capables d'en vendre 10 ou 15 lors des challenges pour réaliser le résultat attendu.

Patricia BETTEWILLER estime qu'il serait utile d'inviter en séance le directeur des approvisionnements, Olivier DOUCY.

Véronique MOREAU précise que le problème d'approvisionnement n'est pas propre aux challenges : certains produits manquent de manière récurrente.

Christophe WACQUIEZ rapporte que même les marques sont au courant de la situation, ainsi que les DR qui ne sont pas satisfaits.

Michaël CLABAUX ne voit aucun inconvénient à faire intervenir un représentant des appros au prochain CSE.

- **Question 32 : La direction pense-t-elle que nous nous ennuyons dans les magasins ? En effet, en plus de toutes les taches (femme de ménage, réceptionniste, étalagiste, agent de sécurité, caissière, formatrice, conseillère en téléchargement de l'application, etc.) Il nous est demandé de faire du phoning comme chez « Croque gel » afin de faire venir les gros clients ! De plus ces clientes viennent sur rendez-vous alors que nous ne sommes pas disponibles et en nombre insuffisant et de plus, il faut faire un compte rendu ! Nous faisons le travail du CRM, c'est abusé ! Est-ce normal ?**

Liliane MASL explique que, dans trois régions, des conseillères ont été priées d'appeler les 10 à 15 clients les plus importants du magasin et de les « appâter » en leur proposant des remises.

Michaël CLABAUX explique que ce dispositif ne procède par d'une mesure générale ; il concerne les magasins dont le taux de trafic est inférieur de – 20 % par rapport à 2019. Les appels aux clients importants habituels visent à les faire revenir en magasin.

Véronique MOREAU rapporte que ce sont les clientes elles-mêmes qui évoquent des pratiques identiques à celles de l'enseigne Croque gel.

Patricia BETTEWILLER demande s'il n'est pas possible de procéder autrement, par exemple en envoyant des SMS aux clients ou un CRM.

Michaël CLABAUX répond que ces campagnes d'appels ne remplacent pas les actions habituelles. Elles les complètent.

Christophe WACQUIEZ estime qu'elles renvoient une très mauvaise image de Nocibé à la clientèle, clientèle déjà fortement sollicitée.

- **Question 33 : Il est annoncé aux RM que les heures pour Noël seront attribuées uniquement si elles s'engagent à réussir le CA de décembre, pensez-vous que les salariés viennent avec l'idée de ne pas réussir les objectifs ? Qu'elles ne mettent pas tout en œuvre ? Ce discours est déplacé et inadapté !**

Michaël CLABAUX rappelle que les budgets des heures sont calculés en fonction du chiffre d'affaires à atteindre par le magasin. L'entreprise ne fait aucun chantage en la matière. Si une telle situation venait à se produire, il faut interpellier le DV concerné.

- **Question 34 : Que se passe-t-il si elles n'arrivent pas à atteindre le chiffre ?**

Michaël CLABAUX assure que l'entreprise ne fixe aucun objectif inatteignable aux équipes, ce serait contre-productif. La Direction est tout à fait consciente que les équipes s'investissent beaucoup et mettent tout en œuvre pour réussir ces objectifs.

- **Question 35 : À l'heure où la sécurité est un sujet sensible sur beaucoup de magasins, on nous supprime des heures d'agents de sécurité, donc insécurité... On nous supprime également les sociétés de ménage, pour ceux qui en ont, ce qui veut donc dire des heures en surface de vente à magasin ouvert... Mais où allons-nous nous arrêter ?**

Michaël CLABAUX prend note du point et s'engage à l'instruire.

- **Question 36 : Une prime est-elle prévue pour ces nouvelles tâches d'agent de sécurité et femmes de ménage... ?**

Michaël CLABAUX répond par la négative.

- **Question 37 : On nous demande du résultat et de la mise en place de challenges journaliers sur les produits web que nous n'avons pas en magasin... Allons-nous avoir des testeurs de ces produits et marques que nous ne connaissons pas et devons vendre malgré tout ?**

Michaël CLABAUX indique que cette mise à disposition n'est pas prévue à date.

Maud NEGRELLO explique que, le samedi précédent, une cliente l'a jugée incompétente, parce qu'elle ne connaissait pas une marque du panel distribué par Nocibé sur le web et non en magasin. De plus, dans sa région, il est demandé aux conseillères de se challenger sur des produits en commande « Choix + » non référencés en magasin et qu'elles ne connaissent donc pas. Maud NEGRELLO déplore une incohérence particulièrement préjudiciable puisqu'elle expose parfois les équipes à se faire ridiculiser. Maud NEGRELLO souhaite savoir si le vécu de son magasin est généralisé. Elle ajoute que la nouvelle DR de sa région impose

une très forte pression aux RM pour que les équipes proposent en commande « Choix + » des marques qu'aucune d'entre elles ne connaît.

Erika LOPEZ évoque la même situation dans son magasin.

Michaël CLABAUX indique qu'il profitera de son rendez-vous avec la coordination le lundi suivant pour évoquer ce sujet.

- **Question 38 : À quand une dotation pour les intérimaires (siège, entrepôt et magasin) ?**

Michaël CLABAUX indique que l'entreprise fait appel à des intérimaires pour des contrats de très courte durée ; ils n'atteignent pas les deux mois d'ancienneté nécessaires pour bénéficier d'une dotation.

- **Question 39 : Pourquoi les salariés du réseau n'ont pas bénéficié de la prime de 1000 euros versée aux salariés du siège ?**

Une réponse à cette question a été apportée précédemment.

- **Question 40 : quel process mentionne l'interdiction pour les salariés de communiquer sur les réseaux sociaux avec les élus ?**

Michaël CLABAUX indique que l'entreprise n'interdit nullement aux salariés d'échanger sur les réseaux sociaux, y compris syndicaux. Chaque salarié a reçu à son domicile mi-novembre 2019 la charte des réseaux sociaux, laquelle invite chaque collaborateur de l'entreprise à adopter un comportement responsable et à ne pas tenir des propos diffamants ou dénigrants, à l'endroit des collègues, de l'entreprise et de n'importe quelle autre personne.

- **Question 41 : pourquoi une salariée a-t-elle été sanctionnée pour avoir recherché des informations sur la page CFTC ?**

Michaël CLABAUX ne souhaite pas s'attarder sur ce dossier individuel qui ne concerne pas le CSE. Il confirme toutefois que la Direction a été amenée à prendre des mesures disciplinaires à l'encontre d'une collaboratrice qui avait tenu des propos à l'égard de son management sur les réseaux sociaux provoquant des réactions injustifiées à son égard. Il insiste sur le fait que la sanction ne porte nullement sur le recours au réseau social de telle ou telle organisation syndicale.

Caroline TEKLAOUI considère que les propos en question ne sont en rien insultants et relèvent simplement des faits. Aucun nom n'a été cité.

Michaël CLABAUX objecte qu'au contraire, la personne visée est clairement identifiable. La salariée n'a d'ailleurs pas contesté les faits.

Caroline TEKLAOUI considère que ce sont les propos tenus par la RM à l'égard de la salariée qui sont contestables.

Michaël CLABAUX précise qu'une enquête a été menée et que ses conclusions ne laissent place à aucune équivoque. Michaël CLABAUX ajoute que la réaction de l'entreprise aurait été la même si la personne visée n'avait pas été un manager.

- **Question 42 : Transfert pourquoi un tel manque d'organisation sur les magasins transférés (retard ouverture) alors que cela est prévu depuis plusieurs mois ?**

Michaël CLABAUX répond que APRIL est seul maître de sa propre organisation.

Caroline TEKLAOUI rapporte que les salariés transférés sont très déprimés.

- **Question 43 : Les salariés transférés bénéficieront-ils des challenges gagnés obtenus avant le 1^{er} octobre ?**

Michaël CLABAUX répond par l'affirmative.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 19 heures.

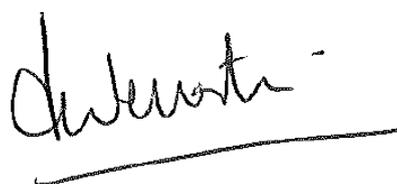
La Secrétaire du CSE

Véronique MOREAU



La Présidente du CSE

Hélène WEEXSTEEN





Délibération relative au montant et aux critères du chèque cadeau offert aux salariés à l'occasion de Noël 2021

Il a été décidé en réunion ordinaire du 15 octobre 2021 d'offrir un chèque cadeau d'un montant de 125€ à l'occasion de Noël.

Ce chèque sera offert à tous les salariés justifiant de 6 mois consécutifs d'ancienneté au 15 novembre 2021 et présents à l'effectif.

Nombre de votants : 18

Délibération adoptée à l'unanimité

Patricia BETTEWILLER – Erika LOPEZ – Liliane MASL – Caroline MOUY – Véronique MOREAU – Isabelle TARTAR – Arnaud THIBEAU – Jolanta TWARDOWSKA – Muriel VAN DEN DRIESSCHE – Christophe WACQUIEZ – Joelle ZIZIC – Linda KARRAD – Maud NEGRELLO – Annie MERCIER – Caroline TEKLAOUI – Isabelle SANTERRE - Valérie GORAL – Sonia KHACER



DELIBERATION EN VUE DE LA DISTRIBUTION D'UN AGENDA OU D'UN CALENDRIER 2022 AUX SALARIES NOCIBE

Comme chaque année, il a été décidé en réunion ordinaire du 15 octobre 2021 d'offrir un agenda 2022 à chaque salarié.

L'agenda revient à 5€38, il sera réalisé par la société DK FACTORY.

Un calendrier 2022 sera envoyé à chaque magasin et distribué aux salariés du siège, ceci pour un montant de 2 475.85€.

L'expédition sera assurée par la Logistique.

Nombre de votants : 18

Délibération adoptée à l'unanimité.

Patricia BETTEWILLER – Erika LOPEZ – Liliane MASL – Caroline MOUY – Véronique MOREAU – Isabelle TARTAR – Arnaud THIBEAU – Jolanta TWARDOWSKA – Muriel VAN DEN DRIESSCHE – Christophe WACQUIEZ – Joelle ZIZIC – Linda KARRAD – Maud NEGRELLO – Annie MERCIER – Caroline TEKLAOUI – Isabelle SANTERRE - Valérie GORAL – Sonia KHACER