

Procès-verbal du Comité Social et Economique ordinaire du vendredi 10 décembre 2021

Date	
Le 10 décembre 2021	Affichage <input type="checkbox"/> Urgent <input type="checkbox"/>

Présents à la réunion	Absents excusés
<p><u>Pour le CSE</u></p> <p>Titulaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✘ Patricia BETTEWILLER (Siège) — Service Franchise ✘ Noémie BETTACHE (Orléans) — Mag 435 ✘ 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 ✘ 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 ✘ Annie MERCIER (Sartrouville) – Mag 32 ✘ Gina SCALERCIO (Noyelles) — Magasin ✘ Jolanta TWARDOWSKA (Compiègne) – Mag 1054 <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, Directeur du Contrôle de Gestion Docteur BÉNÉDICTE DOISE, Médecin du Travail Alban DE SMET, Responsable entrepôt logistique Guillaume DELQUIGNIE Mme TRACZ, inspectrice du travail Mme WATTEEL, contrôleur de sécurité C.A.R.S.A.T.</p>	<p>Titulaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✘ Aline GALLET (Petite Forêt) — Mag 03 ✘ Géraldine GIUSIANO (Avignon) Mag 337 ✘ Laetitia SMAGUE (Béthune) — Mag 19 ✘ Claire GALLET (Glisy) — Magasin 60H ✘ Nathalie DELAMARE (Pertuis) — Mag 1193 ✘ Cécile AUGUSTE (Toulon Grand Var) – Mag 172 ✘ Virginie TEXIER (Mers les Bains) – Mag 50 ✘ Valérie LE GAILLARD (Coutances) – Mag 1154 ✘ Maud NEGRELLO (Echirolles) — Mag 192 <p>Suppléants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✘ Annie-Hélène DUHAMEL (Montauban) — Mag 130 ✘ Corinne DELDIQUE (Cambrai) — Mag 103 ✘ Valérie GORAL (Aulnoy) – Magasin 243 ✘ Angelika DI FRAJA (Nice) — Mag 176 ✘ Delphine PILLON (Glisy) — Mag 60

Ordre du jour

1. Approbation du procès-verbal de la réunion ordinaire du 5 novembre 2021	3
2. Présentation du calendrier des réunions du CSE pour l'année 2022	3
3. Présentation du calendrier des réunions de la CSSCT pour l'année 2022 (initialement point 17) ..	3
4. Délibération sur la refonte du site internet du CSE (initialement point 3)	3
5. Désignation d'un nouveau membre de la commission formation et de la commission handicap (initialement point 4)	3
6. Consultation sur l'ordre des départs en congés payés (initialement point 9)	4
7. Consultation sur le projet de fusion des Sociétés Nocibé France et Nocibé France Distribution (initialement point 10)	4
8. Consultation sur le principe d'ouverture des dimanches dans le cadre d'une autorisation administrative prise par arrêté municipal ou préfectoral, notamment pour les fêtes de fin d'année (initialement point 11)	4
9.	Erreur ! Signet non défini.
10. Présentation des résultats définitifs - Participation et Intéressement (initialement point 5)	5
11. Présentation des Chiffres, résultats commerciaux et situation à fin novembre 2021 (initialement point 6)	8
12. Point d'information sur la mise en place du logiciel de suivi des heures de délégation (initialement point 7)	8
13. Point d'actualité sur le plan social (initialement point 8)	10
14. Questions diverses (partie 1) (initialement point 12)	12
15. Information sur le planning de la logistique 1er semestre 2022 (initialement point 13)	13
16. Désignation d'un nouveau membre de la CSSCT (initialement point 14)	13
17. Consultation sur le plan d'action faisant suite à l'accident du travail du 19 octobre 2021 (initialement point 15)	14
18. Présentation du compte-rendu du groupe de travail sur les emballages cadeaux (initialement point 16)	15
19.	Erreur ! Signet non défini.
20. Questions diverses (partie 2) (initialement point 12)	Erreur ! Signet non défini.
21. Réclamations individuelles ou collectives	23

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

1. Approbation du procès-verbal de la réunion ordinaire du 5 novembre 2021

Le procès-verbal de la réunion ordinaire du 5 novembre 2021 est approuvé par 12 voix favorables et 2 abstentions.

2. Présentation du calendrier des réunions du CSE pour l'année 2022

3. Présentation du calendrier des réunions de la CSSCT pour l'année 2022 (initialement point 17)

Le calendrier des réunions est diffusé.

Noémie BETTACHE estime que les réunions pourraient être programmées le jeudi et non le vendredi. Le vendredi requiert la présence d'un maximum de personnes en magasins.

Élodie VERCAMER explique que l'organisation des réunions le jeudi se heurte à la nécessité d'envoyer les questions le lundi. Or davantage de personnes sont absentes le lundi.

Michaël CLABAUX ajoute que des commissions sont souvent organisées le jeudi.

Noémie BETTACHE demande que la réunion du CSE de décembre soit exceptionnellement déplacée.

Hélène WECXSTEEN accepte de déplacer la réunion, initialement prévue le 2 décembre, au 8 décembre 2022.

4. Délibération sur la refonte du site internet du CSE (initialement point 3)

Véronique MOREAU explique que l'articulation du site du CSE avec la e-boutique Meyclub semble confuse aux yeux des salariés. Dans ce contexte, elle propose de refondre le site internet en dissociant la e-boutique Meyclub et le CSE, notamment la billetterie gérée par ce dernier, afin que la navigation soit plus fluide. La proposition de Proweb s'accompagne d'un devis de 4 558 euros.

Caroline MOUY ajoute que le nouveau site permettra aux collaborateurs de trouver plus facilement les informations en ligne.

La délibération présentée est adoptée à l'unanimité des 15 votants.

5. Désignation d'un nouveau membre de la commission formation et de la commission handicap (initialement point 4)

Élodie VERCAMER rappelle qu'un nouveau membre de la commission formation doit être désigné suite au départ de Danièle. Les quatre membres de la commission doivent appartenir à chacune des organisations syndicales représentatives. Par conséquent, une personne de la CGT doit idéalement être désignée.

Angéline LE GRAS présente sa candidature en tant que membre de la commission formation.

Élodie VERCAMER indique que la commission handicap doit se composer d'un membre de chaque organisation syndicale signataire de l'accord. Une personne de la CGT doit également être désignée pour cette commission.

Isabelle SANTERRE propose sa candidature en tant que membre de la commission handicap.

Angéline LE GRAS est désignée membre de la commission formation.

Isabelle SANTERRE est désignée membre de la commission handicap.

6. Consultation sur l'ordre des départs en congés payés (initialement point 9)

Véronique MOREAU signale que l'imposition de quatre semaines de congés payés en période estivale se montre problématique pour de nombreux salariés. Cette configuration ne laisse qu'une semaine de congé pour le reste de l'année, sachant que la plupart des collaboratrices sont mères de famille.

Michaël CLABAUX rappelle que les DV souhaitent instaurer un cadre de référence, qui peut toutefois être aménagé pour répondre aux problématiques des collaborateurs.

Véronique MOREAU regrette que la proposition du CSE, visant à adapter la règle, n'ait pas été retenue. Les salariés risquent de ne pas contacter leur DR pour demander de déroger à la règle.

Michaël CLABAUX explique que la pose de quatre semaines en période estivale a été officialisée, mais il appartient au management de trouver des solutions adaptées aux différentes situations. Un bilan pourra être dressé en début d'année 2022 afin de mesurer les difficultés rencontrées par les collaborateurs. Les dates de prise de congés pour l'année 2022 pourront alors être précisées.

L'ordre des départs en congés payés recueille l'abstention du CSE à l'unanimité des 15 votants.

7. Consultation sur le projet de fusion des Sociétés Nocibé France et Nocibé France Distribution (initialement point 10)

Hélène WECKSTEEN rappelle que le projet de fusion avait été présenté lors de la précédente réunion du CSE.

Le projet de fusion des Sociétés Nocibé France et Nocibé France Distribution recueille 12 avis favorables et 3 abstentions.

Michaël CLABAUX précise que les salariés seront informés du projet. La fusion n'engendrera aucun changement pour les collaborateurs de Nocibé France Distribution. En outre, le CSE peut avoir conclu des contrats de prestataires sous en-tête NFD. Une vérification doit être effectuée à ce niveau. Un état des lieux des contrats passés avec NFD sera réalisé.

Hélène WECKSTEEN ajoute que la Direction financière instaurera un comité de pilotage afin de coordonner les actions.

8. Consultation sur le principe d'ouverture des dimanches dans le cadre d'une autorisation administrative prise par arrêté municipal ou préfectoral, notamment pour les fêtes de fin d'année (initialement point 11)

Véronique MOREAU souligne que la règle n'avait pas toujours été bien comprise. Le rappel effectué par son organisation syndicale a permis de clarifier la situation.

Le principe d'ouverture des dimanches, dans le cadre d'une autorisation administrative prise par arrêté municipal ou préfectoral, recueille 12 avis favorables et 3 avis défavorables.

Attributions de proximité

9.

En marge de l'ordre du jour, Hélène WECXSTEEN signale que l'Entreprise s'efforcera de verser la prime « Inflation » en décembre. Les salariés qui la toucheraient par l'intermédiaire d'un autre employeur sont invités à se manifester auprès de la Direction avant le 18 décembre. Le montant de la prime est de 100 euros.

Noémie BETTACHE précise que les salariés percevant un salaire de 2600 euros bruts, soit 2000 euros nets sont éligibles à cette mesure.

Véronique MOREAU profite du temps qui est donné pour signaler que le dysfonctionnement des compteurs TT peut affecter le versement de la prime TT et demande comment celle-ci est attribuée dans ce cas.

Hélène WECXSTEEN rappelle qu'une règle existe pour ce type de situation et permet de se référer aux exercices précédents d'un magasin. Si ces données s'avèrent indisponibles, la référence pourra être déterminée par rapport à un *cluster* de magasins comparables.

Véronique MOREAU demande si une salariée peut être dispensée de passer une visite médicale planifiée huit jours avant son départ à la retraite.

Hélène WECXSTEEN le confirme. La collaboratrice devra néanmoins prévenir le service médical de son absence.

Noémie BETTACHE demande des précisions sur le prélèvement à la source. Est-il normal que les salariés à jour d'imposition depuis octobre fassent toujours l'objet d'un prélèvement à la source ?

Hélène WECXSTEEN explique que l'employeur ne peut pas modifier le taux de prélèvement à la source. L'information est transmise par les impôts, mais un décalage d'un ou deux mois peut se produire. Une régularisation devrait être effectuée en début d'année 2022 par le service des impôts.

Véronique MOREAU signale que, pour la commande d'une carte Wedoogift, 3 euros ont été prélevés chez certains salariés, alors que, selon le commercial de l'enseigne, Nocibé devait prendre en charge ce montant. D'autres salariés n'ont pas eu à payer cette somme.

Hélène WECXSTEEN s'engage à étudier la question.

10. Présentation des résultats définitifs - Participation et Intéressement (initialement point 5)

Un document est diffusé.

Louis MULLIEZ rappelle que plusieurs périodes de fermetures se sont succédé lors de l'année fiscale 2021. Les résultats sont en croissance de 1,8 %, soit 15 millions d'euros, par rapport à 2020 et en retrait de 9 %, soit 81 millions d'euros, par rapport à 2019. En deux ans, le chiffre d'affaires du web a progressé de 116 millions d'euros, alors que celui des magasins a perdu 200 millions d'euros. L'activité des magasins s'est montrée particulièrement soutenue entre le 19 mai au 30 septembre 2021. Le taux de fréquentation enregistre une baisse de 15 % à 20 % depuis mai 2020. Les clients sont moins nombreux en magasins, mais ils dépensent davantage.

Christophe WACQUIEZ demande si les budgets de 2021 ont été établis par rapport à 2019.

Louis MULLIEZ précise que les paliers ont été établis par rapport à l'année fiscale 2019. La répartition s'avère toutefois différente : les objectifs ont augmenté pour le mois de novembre, alors qu'ils ont diminué pour le mois de décembre.

Patricia BETTEWILLER souligne que le Black Friday a moins bien fonctionné que les années précédentes. Les clients sont habitués à bénéficier d'une remise de 30 % toute l'année.

Liliane MASL signale que les clients ont réclamé le « produit du jour », proposé en 2020.

Patricia BETTEWILLER ajoute que cette opération nécessitait une gestion beaucoup plus simple que celle du Black Friday.

Louis MULLIEZ indique avoir demandé, en réunion de Groupe, que le PSS (alignement des prix pratiqués en magasins et sur le web) soit supprimé à partir du 17 décembre 2021. Cette mesure permettra notamment de fluidifier les passages en caisse.

Véronique MOREAU souhaite savoir pourquoi une remise de 40 % a été proposée sur les coffrets à l'occasion du Black Friday.

Louis MULLIEZ explique que cette offre visait à redresser les résultats du web. Malheureusement, l'offre a été appliquée trop rapidement. Elle a été retirée suite aux réactions constatées en magasins.

Véronique MOREAU précise que cette opération a créé énormément d'insatisfaction chez les clients.

Christophe WACQUIEZ souligne que les objectifs sont restés stables, alors que la fréquentation a diminué de 15 % à 20 %

Louis MULLIEZ explique que la baisse de trafic a été compensée par la hausse du TT.

Annie MERCIER signale que des bons de 10 euros peuvent être utilisés en cumul de promotions web pour régler des commandes passées en Clic&collect.

Louis MULLIEZ indique que l'outil d'opérations commerciales actuel ne permet pas de gérer cette spécificité. Le système sera remplacé en 2022.

Véronique MOREAU souligne que chaque client Web se voit offrir deux échantillons. En magasins, des stagiaires sont mobilisés pour réaliser des échantillons destinés à ces clients du Web alors qu'ils seraient les bienvenus pour aider les conseillères.

Hélène WECXSTEEN précise que la formulation relative aux échantillons à retirer en magasin avec le c&c a été revue afin de tenir compte des possibilités des magasins.

Annie MERCIER signale que l'emballage cadeau s'avère inadapté lorsque les clients achètent plusieurs articles.

Hélène WECXSTEEN explique que le circuit du web ne permet pas de proposer un emballage distinct pour chaque produit.

Véronique MOREAU souligne que toutes ces remarques démontrent bien que les salariés des magasins travaillent pour la vente en ligne, elle estime donc injuste que la prime Web de 1000€ ne leur soit pas accordée.

Noémie BETTACHE signale que les produits commandés sur le web arrivent en magasins dans un état lamentable. En outre, l'alignement des prix, entre le web et les magasins, faciliterait le travail des équipes.

Louis MULLIEZ annonce un chiffre d'affaires en recul de 67 millions d'euros par rapport au budget, avec un taux de réalisation de l'objectif de 91 %. Les pertes se sont révélées particulièrement importantes entre février et mai 2021. La marge atteint 91,3 % de l'objectif, alors que l'*adjusted* EBITDA (différence entre les produits et les charges) présente un taux de réalisation de 90,4 %, à 10,7 millions d'euros.

Patricia BETTEWILLER souhaite savoir pourquoi le budget du web n'a pas été revu.

Louis MULLIEZ explique que le budget est acté en juillet ou en août. Il n'est plus modifié ensuite, car il représente un engagement vis-à-vis du Groupe.

Hélène WECKSTEEN ajoute que la fermeture des magasins a logiquement entraîné un report des clients sur le canal web.

Louis MULLIEZ indique que les coûts fixes supportés par l'Entreprise lors des périodes de fermeture, comme les loyers des magasins, ont été retraités. Les ajustements réalisés représentent 11,1 millions d'euros. En conséquence, l'*adjusted* EBITDA pris en compte pour l'intéressement atteint 111,8 millions d'euros, soit un objectif atteint à 100,5 %. Le taux d'intéressement en ressort à 6,97 %, soit 0,84 mois de salaire pour chaque collaborateur.

Hélène WECKSTEEN souligne que le versement de l'intéressement aurait été impossible sans la contribution du canal web.

Michaël CLABAUX rappelle que l'intéressement représentait 0,76 mois de salaire l'année précédente. Les règles de calcul faisant intervenir l'*adjusted* EBITDA, ne reflètent pas la situation économique réelle de l'Entreprise. Nocibé n'a pas gagné d'argent sur l'année fiscale 2021. Le décalage par rapport aux objectifs s'élève à 80 millions d'euros.

Véronique MOREAU demande si les salariés entrants en congé de reclassement percevront la prime d'intéressement.

Michaël CLABAUX confirme que ces salariés toucheront de l'intéressement au titre de l'année fiscale 2021. S'agissant de l'année fiscale 2022, ils percevront de l'intéressement au titre de l'activité exercée entre le 1^{er} octobre et le 31 décembre 2021. Il reviendra vers le CSE pour confirmer ou non si les règles de calcul permettent d'intégrer les allocations versées pendant le congé de reclassement dans le calcul du montant de la prime versé individuellement.

Louis MULLIEZ présente les objectifs de l'année fiscale 2022. Le P&L a été construit en fonction des résultats de l'année fiscale 2019. Le budget a été construit sur 426 magasins. Les magasins cédés n'ont pas été pris en compte. L'objectif de l'*adjusted* EBITDA a été fixé à 116 millions d'euros.

Liliane MASL observe que les objectifs de chiffre d'affaires augmentent dans certains magasins.

Michaël CLABAUX rappelle que les objectifs de décembre 2021 ont baissé. Les magasins devraient donc plus facilement les atteindre.

Véronique MOREAU s'enquiert du nombre de magasins ayant obtenu une prime d'objectif pour le mois de novembre.

Louis MULLIEZ explique que le service paie n'a pas encore terminé le traitement de ces éléments. Des informations sur les mois de novembre et décembre pourront être communiquées dès la mi-janvier.

Hélène WEEXSTEEN rappelle qu'un accord d'intéressement a été conclu avec une des organisations syndicales signataires. Le présent accord arrivant à expiration, des réunions se tiendront pour définir un nouvel accord d'intéressement.

11. Présentation des Chiffres, résultats commerciaux et situation à fin novembre 2021 (initialement point 6)

Louis MULLIEZ indique que Nocibé recule de 11,8 % par rapport à 2019, alors que le marché Magasins décroît de 14,8 %. L'entreprise gagne par conséquent 1 point de part de marché sur ce segment. Le marché e-commerce progresse de 38,3 % par rapport à 2019, quand Nocibé présente une croissance de 49 %. Néanmoins, la comparaison avec le marché n'est pas véritablement pertinente, compte tenu de l'offre proposée par l'Entreprise (produits « instituts », marques exclusives).

Le palier moyen atteint 84,5 % de l'objectif. Il est de 91 % sur les magasins et de 66 % sur le web. Cette contre-performance pourrait être compensée par les ventes de décembre. Par rapport à l'année fiscale 2020, le chiffre d'affaires de la Société progresse de 0,7 % à périmètre comparable. Le chiffre d'affaires des magasins baisse de 1,5 %, avec un trafic en diminution de 18 %, un TT en progression de 4,5 points et un PM en augmentation de 1,8 %. L'activité du site Internet progresse de 28 % par rapport à N-2. L'analyse devra porter sur les deux derniers mois pour se révéler pertinente.

Hélène WEEXSTEEN signale à Louis MULLIEZ qu'un magasin présente des bornes TT en panne, ne lui permettant pas de calculer les primes.

Louis MULLIEZ explique qu'un certain nombre de jours doit être enregistré pour considérer qu'un TT est fiable. La règle précise sera communiquée. Néanmoins lors du CSE une première réponse avait déjà été apportée à ce sujet.

12. Point d'information sur la mise en place du logiciel de suivi des heures de délégation (initialement point 7)

Elodie BOTTEIN rejoint la séance.

Elodie BOTTEIN rappelle que le logiciel Voxaly a été récemment mis en place pour suivre les heures de délégation. Les bons de délégation papier seront totalement supprimés à partir du 1^{er} janvier 2022. Les managers n'auront plus à saisir les heures de délégation des élus du personnel, mais uniquement les heures supplémentaires et complémentaires.

Christophe WACQUIEZ demande si une RM peut notifier des heures supplémentaires si les heures de délégation effectivement réalisées sont supplémentaires aux heures de délégation déclarées.

Elodie BOTTEIN explique que les RM devaient jusqu'à présent procéder à une double saisie. À partir de 2022, les RM ne devront plus saisir que les heures supplémentaires et complémentaires. Les élus du personnel renseigneront directement leurs heures de délégation via le logiciel Voxaly. Le système portera dans un premier temps sur du déclaratif. À terme, les RM seront outillés afin de consacrer encore moins de temps sur le sujet.

Le type horaire « temps de trajet » a été créé. Il sera désormais possible de créer un bon de délégation 7 jours après l'évènement. Les représentants du personnel sont invités à saisir les informations le plus rapidement possible.

Élodie VERCAMER en déduit que les erreurs pourront être rectifiées sous 7 jours.

Elodie BOTTEIN confirme à Christophe WACQUIEZ que les déclarations pourront toujours être effectuées après la fin du mois. Le renseignement des bons de délégation permettra de :

- Sécuriser l'écu en cas d'accident du travail ;
- Simplifier le paiement des heures supplémentaires et complémentaires ;
- Faciliter le remplacement des représentants du personnel.

Véronique MOREAU note que des heures ne peuvent être mutualisées après le 23 du mois.

Elodie BOTTEIN explique que l'employeur doit être prévenu 8 jours avant l'évènement en cas de mutualisation des heures. Une vérification sera effectuée sur ce point auprès du prestataire.

Michaël CLABAUX ajoute que l'objectif est de permettre aux élus du personnel d'organiser leurs délégations. Outre les situations d'urgence, imprévisibles, les heures de délégation doivent pouvoir être prises en assurant l'information préalable dans un délai suffisant pour ne pas bouleverser le bon fonctionnement des magasins. Des dérives sont observées sur les délais de prévenance, provoquant une désorganisation en magasin avec des annonces répétées d'absences le matin avant l'ouverture, ne laissant pas la possibilité au magasin de se réorganiser. Les élus du personnel doivent renseigner leurs heures de délégation dans les temps afin de faciliter leur remplacement. L'entreprise ne s'interdira pas de veiller à ce que les justifications d'utilisation des heures de délégation soient bien identifiées au regard de situation constatée.

Voxaly permettra aux élus de disposer d'une visibilité accrue sur leurs heures de délégation.

Véronique MOREAU signale que le portail RH demande de renseigner des intervalles de 30 minutes, alors que le système DOCAPOSTE permet de préciser des créneaux de 15 minutes.

Elodie BOTTEIN demande aux membres du CSE de lui remonter toute anomalie constatée sur le traitement des heures de délégation.

Christophe WACQUIEZ estime que la mention « en cours de validation » devrait être suivie de la mention « validé ».

Élodie VERCAMER indique que la mise à jour de l'application smartphone permet de limiter les problèmes de connexion.

Elodie BOTTEIN procède à une démonstration du logiciel Voxaly.

Elodie BOTTEIN ajoute que les RM seront informées par mail que leur saisie sera limitée aux heures supplémentaires et complémentaires. Le temps de trajet sera déduit des heures de délégation. Les retards de train, par exemple, devront être spécifiquement remontés pour être pris en compte.

Michaël CLABAUX invite les élus du personnel à organiser leurs temps de déplacement afin que les journées de travail ne soient pas trop longues.

13. Point d'actualité sur le plan social (initialement point 8)

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

- Commission de suivi

- Congé de reclassement

- Fermeture des magasins

Michaël CLABAUX explique ne plus enregistrer de nouvelles demandes de reclassement depuis trois semaines. Les collaborateurs identifiés ont tous retourné leur avenant. Ils se trouvent déjà dans leur établissement d'affectation ou ils attendent la fermeture de leur magasin. Les services Juridique, RH et Paie organisent des points réguliers afin de préparer les notifications de licenciement pour motif économique.

Quatre magasins cesseront leur activité entre le 1^{er} janvier et le 31 janvier : Englos, Brétigny-sur-Orge, Fougères et Juvisy. Trois magasins fermeront leurs portes entre janvier et septembre : Thiais, Toulouse Lafayette et V2. Les discussions avec les bailleurs sont toujours en cours concernant ces trois établissements. A priori, aucune fermeture ne devrait se produire avant la fin du premier semestre 2022. Les magasins cessant leur activité au 31 décembre seront fermés aux clients à partir du 24 décembre ; les licenciements seront quant à eux adressés le 27 décembre

Annie MERCIER regrette que le magasin de Montpellier doive fermer définitivement le 24 décembre. La RM bénéficie néanmoins d'un soutien appréciable de sa DR.

Michaël CLABAUX rappelle que les magasins fermant au 31 décembre sont ceux de Valenciennes, Montpellier, Besançon, Chartres Cygne, Cherbourg, Creutzwald, Dinard, Macon (déjà fermé), Montpellier Triangle, Plan de Campagne et Nantes.

Michaël CLABAUX explique à Christophe WACQUIEZ que les magasins peuvent mettre en place des CDD dans l'attente de suppressions ou d'ouvertures de poste. Les précisions sont généralement définies lors des entretiens organisés entre collaborateurs et managers. Les magasins destinés à la fermeture doivent pouvoir fonctionner correctement jusqu'à la cessation officielle de leur activité.

Noémie BETTACHE signale qu'à Chartres, aucun report de charge n'est prévu sur les autres magasins poursuivant leur activité. Aucun renfort de salariés n'est envisagé.

Michaël CLABAUX explique que si un report de chiffre d'affaires, manifeste et durable, était constaté, l'équilibre des magasins serait modifié a posteriori.

Noémie BETTACHE observe que la fermeture d'un magasin se traduit par un report de chiffre d'affaires et non par un report de salariés.

Hélène WEEXSTEEN indique qu'un niveau de chiffre d'affaires implique un certain niveau d'effectif. Si le chiffre réalisé se révèle supérieur aux prévisions, la matrice réévalue les besoins d'effectif du magasin. Néanmoins, les objectifs peuvent être relevés sans que ses effectifs ne soient redimensionnés. Les DR sont en mesure d'expliquer les situations au personnel des magasins.

Noémie BETTACHE signale que la nouvelle DR n'est pas au fait de la situation du magasin de Chartres.

Michaël CLABAUX ajoute qu'un point sera effectué avec le service Paie afin de caler les notifications de licenciement. Des licenciements économiques seront différés pour certains collaborateurs, en raison de leur situation individuelle. Par exemple, les salariées en congé maternité feront l'objet d'une protection supplémentaire de 10 semaines. Dans d'autres situations, le démarrage du congé de reclassement pourra être reporté en cas d'arrêt de travail ou de longue maladie, dans la limite de 6 mois.

Véronique MOREAU se fait confirmer par Michaël CLABAUX que les salariés pourront utiliser Notilus pour suivre des formations. Malheureusement, certains collaborateurs ne parviennent toujours pas à installer cette application sur leur smartphone. En outre, les collaborateurs ne bénéficieront plus de tickets restaurant et de dotations pendant leur congé de reclassement.

Erika LOPEZ confirme que les voyages ne peuvent plus être réservés via Notilus. Les tickets de transport restent néanmoins accessibles.

Michaël CLABAUX précise que des collaborateurs seront virtuellement affectés dans des magasins limitrophes afin que leurs données soient conservées dans le système d'information. Dans l'attente de la notification de leur licenciement, les salariées bénéficiant d'une protection de 10 semaines à l'issue de leur congé maternité pourraient être soit réaffectées dans un magasin limitrophe, soit en prise de repos, soit en absence rémunérée, sous réserve de tout arrêt de travail éventuel. Les modalités sont toujours en cours de définition.

La 4^{ème} commission de suivi s'est récemment tenue avec LHH, des représentants du personnel et des organisations syndicales. 6 dossiers, majoritairement portés sur des actions de formation, ont été présentés par LHH.

Les membres de la commission de suivi ont estimé que LHH devait fournir un travail plus rigoureux et plus professionnel. Par exemple, trois dossiers faisaient intervenir deux organismes de formation, dont les tarifs variaient du simple au triple. Or LHH a été choisi pour sa capacité à travailler avec des partenaires de formation. Une réunion s'est tenue avec ce prestataire afin d'éviter que les salariés ne soient contraints de gérer seuls leurs projets professionnels, au risque d'essuyer un refus en commission. Chaque collaborateur déposant un dossier doit être susceptible de recevoir un avis favorable.

Certains salariés ont choisi de changer de métier. Deux collaborateurs ont formulé une demande de VAE (validation d'acquis par l'expérience). Ces demandes ont été refusées. Les dossiers ont été présentés alors que des décisions négatives avaient déjà été formulées lors de la précédente réunion. 60 connexions à la plateforme EMA ont été dénombrées, pour un total de 90 salariés.

Le compte-rendu de la commission sera transmis aux membres du CSE. Les prochaines réunions se tiendront le 6 janvier et le 3 février 2022. Le Tribunal Administratif a rejeté la demande d'annulation du plan social formulée par la délégation CGT. Le TA considère que l'Entreprise a répondu à ses devoirs, compte tenu des réunions organisées et de l'accord conclu sur le plan social. La fédération CGT dispose de deux mois pour faire

appel de cette décision. La Cour administrative d'appel si elle est saisie devra se prononcer sur la demande dans un délai de trois mois.

Élodie VERCAMER précise que 8 personnes travaillent actuellement en CDD dans l'attente de la suppression d'un poste, contre 6 en novembre.

14. Questions diverses (partie 1) (initialement point 12)

Question 1 : La fréquence et le volume des livraisons lorsque le magasin est ouvert compliqué de façon considérable la réalisation de notre chiffre d'affaires (ce n'est plus une course à la performance mais c'est devenu un parcours du combattant semé d'embûches) le personnel est insuffisant face à toutes les actions à mener dans notre métier en constante évolution et une dégradation des conditions de travail liée à l'accroissement de la charge de travail !

Nous demandons une procédure pour l'ensemble des magasins pour le traitement des livraisons (réception/rangement) avant l'ouverture du magasin, le magasin ouvre il n'y a plus de colis/bacs /cartons ou palette dans les allées des magasins (prévention des accidents) et le personnel peut se consacrer à la réalisation des objectifs liés au chiffre d'affaires.

Muriel VAN DEN DRIESSCHE demande que des solutions soient apportées pour améliorer la situation.

Hélène WEEXSTEEN indique que l'Entreprise s'organise pour assurer les livraisons. La période actuelle se révèle effectivement très difficile.

Annie MERCIER signale que les livraisons arrivent souvent dans l'après-midi. Certains clients marchent sur les palettes une fois celles-ci déchargées. La clientèle juge l'organisation de Nocibé très inférieure à celle de Séphora.

Hélène WEEXSTEEN rappelle que Nocibé et Séphora sont deux sociétés de tailles très différentes, de même que la taille des boutiques et des réserves.

Michaël CLABAUX estime impossible d'organiser les livraisons en dehors des heures d'ouverture. N'étant pas un transporteur, Nocibé est contraint de s'adresser à des professionnels de la livraison, qui traitent de nombreux clients. Les plannings horaires doivent être définis afin que les salariés soient suffisamment nombreux pour réceptionner la marchandise.

Noémie BETTACHE indique que l'état des cartons ne permet pas toujours de vendre les produits. Les réserves sont remplies d'articles, en particulier de marque Nocibé.

Patricia BETTEWILLER ajoute que les produits ne sont pas calés dans les cartons. Des articles sont parfois seuls dans un carton. Les emballages ne sont pas toujours bien filmés. Des cartons très lourds écrasent parfois d'autres cartons plus légers.

Michaël CLABAUX rappelle que Stéphanie LOUBOUTIN s'attache à fixer un niveau d'exigence quant au contrôle qualité auprès de Géodis.

Hélène WEEXSTEEN ajoute qu'un bilan est effectué chaque année sur le sujet.

Michaël CLABAUX invite les salariés à photographier les anomalies qu'ils constatent. Les photos seront transmises aux représentants de la Supply Chain.

Patricia BETTEWILLER souligne que les marchandises ne peuvent être retournées dans les DOM-TOM. Des compensations sont proposées aux clients sous forme d'avoir.

Angéline LE GRAS rappelle les risques qu'engendrent les livraisons sur la sécurité des personnes.

Véronique MOREAU estime que les horaires de livraison pourraient être définis plus précisément, moyennant un supplément de coût. Cela permettrait une meilleure organisation.

Hélène WEEXSTEEN s'engage à remonter le point.

Michaël CLABAUX répète que l'organisation des livraisons avant l'ouverture des magasins impliquerait de modifier les horaires de travail des salariés.

Patricia BETTEWILLER estime qu'une personne supplémentaire devrait être affectée sur une journée pour faciliter la réception des produits.

Annie MERCIER ajoute que le traitement des livraisons entraîne nécessairement une diminution des ventes. Les salariés ne peuvent s'occuper de la clientèle lorsqu'ils déchargent des palettes.

Michaël CLABAUX indique que des représentants de la Supply Chain seront interrogés sur cette question en début d'année 2022.

Attributions Santé, Sécurité et conditions de travail

15. Information sur le planning de la logistique 1er semestre 2022 (initialement point 13)

Alban DE SMET rejoint la réunion.

Un document est diffusé.

Alban DE SMET explique que trois périodes sont possibles :

- Période verte (80 % du temps) : de 5 heures à 19 heures 10 ;
- Période rouge (Black Friday, Noël) : de 4 heures à 20 heures 10 ;
- Période bleue (horaires d'été) : de 5 heures à 16 heures 50.

La période verte s'appliquera sur le premier semestre 2022. À l'occasion de la fête des mères, l'entrepôt sera en « semaine interdite » durant les semaines 20 et 21. Les CP, CA, récupérations, RTT et RFJ ne pourront être posés sur cette période. Si l'activité le nécessite, l'entrepôt sera ouvert le jeudi de l'Ascension (26 mai 2021). Cette mesure sera prise en respectant un délai de prévenance de 7 jours.

16. Désignation d'un nouveau membre de la CSSCT (initialement point 14)

Élodie VERCAMER rappelle que la CSSCT est composée de 5 membres du CSE, dont 1 membre appartenant au 3^{ème} collègue. Caroline TEKLAOUI quittant ses fonctions, un membre de la CGT doit idéalement se présenter afin de respecter la représentation syndicale en commission.

La délégation CGT ne présentant aucun candidat, Christophe WACQUIEZ présente sa candidature en tant que membre de la CSSCT.

La candidature de Christophe WACQUIEZ recueille un avis favorable du CSE par 12 voix favorables et 3 abstentions.

Christophe WACQUIEZ est désigné membre de la CSSCT.

17. Consultation sur le plan d'action faisant suite à l'accident du travail du 19 octobre 2021 (initialement point 15)

Une photographie aérienne des quais de déchargement est diffusée.

Hélène WEEXSTEEN rappelle que l'accident est survenu sur le parking de la logistique.

Michaël CLABAUX explique que la victime avait été immédiatement prise en charge. Le chauffeur est sorti des soins à la mi-journée. Son état de santé ne suscitait pas d'inquiétudes particulières. Toutefois, l'accident survenu aurait pu se montrer beaucoup plus grave.

Le plan d'action a déjà été présenté. Actuellement, l'Entreprise refond le protocole de sécurité pour le transmettre à l'ensemble de ses fournisseurs. Des flyers explicitant ce protocole sont distribués, dans l'attente qu'un panneau d'affichage soit installé à l'entrée du site.

Le quai numéro 1 est destiné aux véhicules dépourvus de haillon de déchargement. L'accident s'est produit dans cette zone. Un véhicule express a heurté un chauffeur qui traversait à pied le quai numéro 1 pour se rendre au local d'accueil. Un travail a été mené sur une nouvelle signalétique, et les chauffeurs express et les routiers seront sensibilisés au risque de collision.

L'interdiction de stationnement encadrant une zone du quai numéro 1 n'est pas suffisamment respectée. À date, le déchargement de produits non marchands ne peut être interdit, de même que les livraisons express ;

Cela nécessite de définir une zone de dépose minute de marchandise pour éviter des livraisons déportées qui ne bénéficient pas à ce stade de nouvelle zone (cela fait partie du plan d'action sur la gestion globale du protocole sécurité avec un protocole simplifié, un nouveau plan de circulation, Un chauffeur de Géodis est intervenu afin de mesurer l'espace nécessaire aux camions pour décharger leur marchandise. Cela permettra d'identifier la zone de dépose minute au bon endroit sans que cela n'opère de gêne dans la manœuvre des poids lourds pour stationner leur remorque aux différents quais

Désormais, plusieurs véhicules de transport express ne pourront manœuvrer sur le site en même temps. Le poste de garde filtrera les entrées afin qu'au maximum, seul un véhicule express circulera dans la zone des quais.

Sur la zone déportée en cours de réflexion : elle a pour but de limiter l'accès à l'entrepôt aux seuls poids lourds – toutes les autres livraisons (non-marchandes notamment) seront réalisées dans une zone qui serait située à l'entrée du site. Ces colis seront ensuite récupérés par navette par les collaborateurs de la logistique pour les réaffecter à la zone habituelle de réception.

Véronique MOREAU demande si cette consigne s'appliquera à la livraison de repas.

Michaël CLABAUX répond qu'aucune décision n'a encore été prise. A priori, les livreurs de repas ne devraient plus entrer sur le site. Idéalement, la zone des quais devrait uniquement être accessible aux poids lourds. Pour ce faire, une voie piétonne pourrait être créée entre la route et la butte de végétation. Ce projet devrait être

étudié avec les services municipaux, car le code de l'urbanisme identifie les espaces verts comme zones de rétention d'eau. Géodis a également suggéré que des plots soient installés pour délimiter la zone piétonne.

Patricia BETTEWILLER propose que les véhicules express opèrent un demi-tour en face du quai numéro 1.

Michaël CLABAUX explique que ces véhicules auraient tendance à rouler plus rapidement. Une autre solution serait de déporter la zone de réception des colis sur le parking. Les commandes seraient transférées par chariot depuis le parking à intervalles réguliers. Aucune solution ne semble répondre à toutes les problématiques de la situation. Une zone « dépose-minute » pourrait également être matérialisée sur le quai numéro 1.

Noémie BETTACHE demande si une passerelle piétonne pourrait être créée sur la butte de végétation.

Michaël CLABAUX estime qu'un tel dispositif augmenterait les risques de chute et nécessiterait l'accord du propriétaire du site.

Patricia BETTEWILLER propose de dématérialiser la zone piétonne par une ligne bleue.

Michaël CLABAUX indique qu'un plan d'action sera présenté sur le sujet dans quelques mois. Toute problématique de sécurité s'accompagne d'une sensibilisation des personnes sur les comportements à adopter.

Patricia BETTEWILLER estime que des barrières rigides obligerait les chauffeurs à respecter la zone piétonne.

Véronique MOREAU ajoute que les règles pourraient être rappelées dans les guides remis aux collaborateurs.

Le plan d'action présenté recueille un avis favorable du CSE, à l'unanimité des 15 votants.

18. Présentation du compte-rendu du groupe de travail sur les emballages cadeaux (initialement point 16)

Liliane MASL rappelle que le groupe de travail a été initié en 2020, mais, compte tenu de la crise sanitaire, les réunions n'ont pu se tenir qu'à partir du 4 mai 2021. Les derniers échanges ont eu lieu le 4 novembre.

La synthèse des travaux du groupe de travail est diffusée.

Guillaume DELQUIGNIE explique que le nombre de participants au groupe de travail est passé de quatre à une dizaine, des personnes de différentes directions ayant apporté leur contribution. Les salariés ont remonté des difficultés pour stocker, manipuler et changer les rouleaux d'emballage. L'absence d'équipement de type dévidoir a également été signalée. Le poids cumulé des rouleaux (15 kg) et des dévidoirs (7 kg) augmente les risques d'accident. Depuis 2018, 14 accidents du travail sont survenus en manipulant du matériel d'emballage. Ils ont eu lieu autant sur les surfaces de vente qu'en réserves.

Liliane MASL présente les principaux risques et dangers identifiés par le groupe de travail.

Guillaume DELQUIGNIE détaille les pistes d'actions envisagées :

- Déployer davantage de pochettes rapides et de coffrets. Cette solution n'a pas été retenue à cause de la récente augmentation des coûts du transport et des difficultés d'approvisionnement en papier.
- Déployer plus de dévidoirs horizontaux et verticaux lorsque la configuration des magasins le permet.
- Porter des chaussures fermées. La réglementation n'impose pas cette mesure aux salariés.

- Étudier d'autres modèles de dévidoirs, comme ceux utilisés par les fleuristes.
- Diminuer le poids des rouleaux.

Une vidéo présentant le changement d'un rouleau est présentée.

Liliane MASL présente les solutions organisationnelles :

- Dédier un espace à l'emballage ;
- Dédier un espace de stockage au sol ;
- Mieux répartir les pochettes cadeaux auprès des magasins.

Les solutions humaines et comportementales identifiées sont :

- Analyser les accidents survenus ;
- Sensibiliser aux gestes et aux postures ;
- Sensibiliser au stockage.

L'état d'avancement du plan d'actions est diffusé.

Liliane MASL indique que 27 magasins ont souhaité bénéficier d'un meuble dédié à l'emballage. À date, 25 établissements ont été livrés. Ce type de mobilier coûte environ 1 700 euros HT, transport compris. À date, 373 magasins disposent d'un meuble adapté, les autres établissements ne disposant généralement pas de l'espace nécessaire pour installer ce mobilier.

Guillaume DELQUIGNIE signale que les causes des accidents ont été étudiées afin d'identifier des solutions. Majoritairement, les accidents portent sur les pieds des salariés. La diminution du poids des rouleaux constitue la première mesure à mettre en œuvre.

Michaël CLABAUX souligne que les fournisseurs peuvent proposer des tailles de rouleaux différentes.

Arnaud THIBEAU explique qu'un rouleau de taille standard mesure 250 mètres. Des formats plus courts existent sur le marché, mais le prix est plus élevé.

Michaël CLABAUX suggère que les équipes soient formées au remplacement des rouleaux, afin d'effectuer les bons gestes et d'adopter les bonnes postures. En outre, un travail pourrait être mené avec les fournisseurs de dévidoirs afin de simplifier les opérations de chargement.

Véronique MOREAU signale que la position des rouleaux n'est pas toujours très ergonomique.

Guillaume DELQUIGNIE indique que ce sujet sera prochainement étudié.

Noémie BETTACHE estime que les équipes des magasins n'appliquent pas toujours les gestes et postures recommandés.

Michaël CLABAUX rappelle que les manipulations doivent être effectuées convenablement, même si les clients doivent attendre quelques instants.

Le Docteur DOISE souligne que chaque participant a pu apporter sa contribution à l'étude, en fonction de son domaine d'expertise. Le rapport produit pourrait être transmis à la médecine du travail.

Hélène WECXSTEEN indique que d'autres études similaires gagneraient à être réalisées sur ce modèle. Elles permettraient d'améliorer régulièrement les conditions de travail des salariés.

Michaël CLABAUX suggère de réaliser un support de communication à partir de l'étude et de le diffuser à l'ensemble du réseau.

19.

Question 2 : Surstocks de marchandises Nocibé : ça déborde en magasin et dans les réserves ! Parfois au prix de notre sécurité, on se prend les pieds dans les cartons ! Pourquoi ne pas stocker en entrepôt et livrer au fil de l'eau ?

Hélène WECXSTEEN explique que les livraisons au fil de l'eau sont réservées aux nouveautés. Pour couvrir les premières ventes, 10 jours de stock sont généralement nécessaires. L'Entreprise travaille sur son modèle de prévision pour optimiser les cadences.

Question 3 : Pourquoi avoir reçu tant de marchandises « les délices » ? La même chose que ci-dessus, pourquoi ne pas livrer au fil de l'eau, pas de place en magasin, de plus vu le stock envoyé ces produits seront vendus pendant les soldes.

Hélène WECXSTEEN indique que « les délices » sont utilisées pour les compositions, qui sont notamment réalisées pour les fêtes de fin d'année. Les magasins avaient remonté un certain manque de ce produit l'année dernière, donc les volumes envoyés ont été revus à la hausse pour cette année.

Véronique MOREAU demande pourquoi ces produits ne sont pas stockés en entrepôts. Les magasins de petite taille ne disposent pas de l'espace suffisant pour ranger ces produits. Certaines boutiques ne bénéficient même pas de réserve.

Muriel VAN DEN DRIESSCHE s'interroge sur les raisons du surstock de produits Nocibé constaté dans les magasins.

Hélène WECXSTEEN signale que les transporteurs ont émis un préavis de grève. Les surstocks en magasins pourraient finalement se révéler utiles.

Question 4 : Les stocks sur les marques challengées sont insuffisants pour répondre aux demandes et les délais de livraison se sont très fortement allongés à plus de 5 jours. Comment atteindre les objectifs demandés ? Comment gagner les challenges ?

Hélène WECXSTEEN indique que les difficultés d'approvisionnement en matières premières ont entraîné des ruptures de stock chez les fournisseurs de parfums. Nocibé a anticipé les commandes afin que l'impact soit le plus faible possible en magasins. S'agissant des challenges, les volumes globaux sont toujours respectés.

Noémie BETTACHE souligne que les produits doivent parfois être commandés sur le web.

Hélène WECXSTEEN explique que, lorsque les quantités disponibles ne permettent pas de satisfaire tous les magasins, le stock peut être placé sur le e-commerce, où les produits sont certains d'être vendus.

Question 5 : Les directeurs régionaux mettent la pression aux managers en demandant de faire des économies d'heures malgré un budget accordé, pourquoi revoir constamment ce budget à la baisse ? Surcharge de travail = fatigue = risque d'accident = risque d'absentéisme.

Hélène WECXSTEEN indique qu'un objectif de chiffre d'affaires produit un nombre d'heures. Les magasins qui verraient leur chiffre d'affaires augmenter et leur volume horaire diminuer sont invités à se manifester auprès de la Direction. Les difficultés de main-d'œuvre sont réelles actuellement dans le retail . La bourse à l'emploi de Nocibé présente actuellement 300 postes vacants.

Véronique MOREAU rappelle qu'en séance au mois de novembre avait été remonté le fait qu'une DR demandait une économie de 70 heures à ses magasins.

Isabelle TARTAR précise que le magasin de XXX est contraint de faire des économies, alors que son chiffre d'affaires n'a pas diminué.

Isabelle SANTERRE regrette que des économies aient été réalisées sur la sécurité. Contrairement aux années précédentes, des agents de sûreté n'interviendront pas dans certains magasins pendant les fêtes de fin d'année.

Michaël CLABAUX explique que le dispositif de sécurité est défini par les DR en fonction de différents critères, comme le nombre de procès-verbaux relatifs à des faits de vol ou d'agression. Des pourparlers sont en cours avec Samsic et Securitas sur le renouvellement des contrats de sécurité. Les magasins ne doivent pas revoir leurs prestations de sécurité à la baisse pour absorber l'augmentation tarifaire demandée par ces sociétés. Le point sera inscrit à l'ordre du jour de la réunion du 14 janvier 2022.

Question 6 : La gestion des commandes Clic&collect et commandes Web est difficile à cause du mobilier et l'espace réduit dans les magasins, les meubles sont souvent trop petits. Il manque un espace dédié à ce nouveau poste de travail tant pour la préparation, son stockage, son retrait et une personne dédiée à cette fonction. Que comptez-vous faire ?

Hélène WECXSTEEN indique que des meubles destinés au stockage des commandes ont été envoyés aux magasins identifiés. Les représentants du personnel sont invités à signaler les magasins dont les besoins n'auraient pas été satisfaits. En outre, des heures de renfort et de l'intérim ont été dédiés à la gestion des commandes sur les temps forts.

Véronique MOREAU présente des clichés des problématiques de stockage rencontrées par les magasins.

Christophe WACQUIEZ considère que les clients devraient disposer de 3 jours, et non de 8 jours, pour venir chercher leurs produits en magasins.

Noémie BETTACHE signale que, dans sa boutique, des colis Clic&collect doivent être stockés dans la descente d'escalier.

Véronique MOREAU regrette que les magasins ne disposent pas d'un matériel adapté à la gestion de cette activité.

Question 7 : Pourquoi stopper en cours de journée l'offre -40% sur les coffrets ? La journée du vendredi 26.11.2021 a engendré une grande insatisfaction manifestée par nos clients qui disent se sentir "volés", néanmoins cette offre restait valable sur le site Web ! Cela a engendré des mécontentements importants ce qui engendre un stress chez les salariés, des critizers négatifs, bref une réelle tension en magasin. Tout ce stress cumulé aux problèmes récurrents des multiples et trop nombreux indicateurs à travailler, au manque d'effectif, au manque de stock, épuise les équipes. Nous ne sommes que début décembre ! Que comptez-vous faire pour soulager ces tensions?

Hélène WECXSTEEN explique que l'opération commerciale sur les coffrets a davantage fonctionné sur le web qu'en magasins. Le chiffre d'affaires réalisé sur le réseau s'est révélé très faible et porteur d'une marge extrêmement dégradée. L'opération a été stoppée afin de limiter l'impact économique .

Véronique MOREAU ajoute que des dysfonctionnements en caisse ne permettaient pas d'appliquer la remise de 40 % ce qui a ajouté du stress aux équipes.

Hélène WECXSTEEN reconnaît les conséquences négatives de cette opération sur le travail des équipes.

Question 8 : Qui est « Kévin » qui répond aux critizers à la place des RM ? Pourquoi elles ne sont pas prévenues ?

Liliane MASL signale qu'une capture d'écran de la réponse apportée sur Critizers sera transmise à la Direction.

Hélène WECXSTEEN déclare ne pas connaître la personne s'exprimant à la place des RM. Elle remontera l'information au service relations clients.

Question 9 : Combien de magasins ont touché la prime CA de novembre et quel est le montant moyen de la somme perçue à cet effet ?

Hélène WECXSTEEN indique que des réponses seront apportées le 14 janvier

Question 10 : Le chiffre d'affaires de l'année fiscale 2021/2022 de l'entreprise a -t-il été revu à la baisse avec la cession des magasins à APRIL et franchisés ?

Hélène WECXSTEEN répond que le chiffre d'affaires communiqué pour l'année fiscale 2021/2022 n'intègre pas les magasins cédés à APRIL et les établissements franchisés.

Question 11 : Comment est noté le 13^{ème} mois sur la fiche de paie lorsqu'il est lissé à l'année. Les salariés ne voient rien qui correspond...aucune ligne qui reprend le montant. Elles sont à 10,48€, ce qui est le smic horaire donc elles se posent la question ; où est leur 13^{ème} mois ?

Hélène WECXSTEEN explique que le 13^{ème} mois, pour les personnes qui l'ont conservé, est intégré dans la ligne « appointement » du bulletin de salaire.

Michaël CLABAUX ajoute qu'en 2012, le taux horaire intégrant le 13^{ème} mois était supérieur au SMIC. Entre-temps, le taux horaire du SMIC a évolué, dépassant finalement le taux horaire intégrant le 13^{ème} mois.

Véronique MOREAU rappelle qu'en 2012 la CFTC avait été signataire de cet accord mais avait pris la précaution de ne l'imposer qu'aux cadres et agents de maîtrise, estimant que ce n' était pas favorable pour la catégorie des employés. De ce fait, la direction commerciale a fait pression auprès des employés pour que ceux-ci lissent leur 13^{ème} mois sur l'année.

Hélène WECXSTEEN précise qu'un mécanisme de prime variable avait accompagné la répartition du 13^{ème} mois. Le sujet pourra être de nouveau évoqué avec les représentants du personnel. En 2012, la mesure pouvait également être jugée favorable aux intérêts des salariés.

Question 12 : Il n'est pas possible d'établir une note de frais pour un déplacement pour se rendre en réunion mensuelle en magasin, déplacement supplémentaire sur la journée, comment fait-on pour se faire rembourser ?

Muriel VAN DEN DRIESSCHE explique que l'outil Notilus ne permet pas la saisie.

Patricia BETTEWILLER indique que le frais de déplacement doit être inscrit dans la catégorie « hors formation ».

Michaël CLABAUX rappelle que la prise en charge des frais kilométriques ne peut se cumuler avec les remboursements des frais de carburants.

Question 13 : Pourquoi les RM n'ont plus le droit d'établir des notes de frais pour acheter quelques boissons et biscuits pour la réunion mensuelle ?

Michaël CLABAUX indique que les frais de petits déjeuners sont admis dans la limite du raisonnable. Les décisions sont laissées aux DR concernant les boissons et biscuits qui pourraient être proposés en réunion mensuelle.

Question 14 : La direction pourrait-elle rappeler au RM et DM la gestion des temps partiels ? Il semblerait qu'il y ait des changements d'horaires et d'heures intempestifs

Hélène WECKSTEEN remarque que cette question fait régulièrement l'objet de rappels auprès du réseau.

Isabelle SANTERRE signale que le problème est récurrent dans un magasin de Midi-Pyrénées. Les salariés à temps partiel sont régulièrement payés en heures supplémentaires ou complémentaires. Les heures effectuées sont comptabilisées très grossièrement. La DR ou le DV devraient surveiller la bonne gestion de ces contrats. Les personnes à temps partiel sont souvent responsables de la fermeture des magasins. Ces collaborateurs ne doivent pas être déconsidérés par rapport aux autres salariés.

Michaël CLABAUX explique que, chez Nocibé, les horaires à temps partiel sont définis sur une base hebdomadaire. L'Entreprise aurait également pu opter pour une base mensuelle.

Isabelle SANTERRE précise que les contrats Douglas disposent généralement d'une base mensuelle.

Michaël CLABAUX rappelle que les heures réalisées en supplément sur une semaine constituent des heures complémentaires. Des compensations horaires sont autorisées sur une semaine, mais cette possibilité doit être utilisée à bon escient. En tout état de cause, les salariés à temps partiel ne doivent pas voir leur volume d'heures varier d'une semaine à l'autre. Les fondamentaux encadrant les temps partiels seront rappelés. Les contrats à temps partiel permettent néanmoins de répondre à des problématiques individuelles. Les mesures appliquées doivent être acceptées par le salarié et par l'Entreprise.

Question 15 : Où peut-on trouver le document pour les salariés à temps partiel qui consentent le changement de leur repos ?

Hélène WECKSTEEN répond qu'aucun document n'existe sur le sujet.

Michaël CLABAUX explique qu'un jour de repos peut être modifié ponctuellement sans rédiger un avenant au contrat de travail.

Liliane MASL précise que les salariés souhaiteraient signer un document officiel, comme ils le font pour les dimanches.

Michaël CLABAUX indique que le planning acte le changement du jour de repos. La mesure doit rester temporaire et exceptionnelle.

Question 16 : Une RM ou DM peut-elle modifier l'amplitude horaire du magasin par exemple en faisant terminer les salariés à 21h au lieu de 20h45 ?

Hélène WEEXSTEEN répond que cette mesure est possible, sous réserve de respecter les dispositions légales en matière de délais de prévenance et de temps de travail.

Question 17 : Il a été demandé aux RM de prendre le 25 décembre en repos hebdomadaire, vous nous confirmez que ce jour sera payé 7 h en heures supplémentaires non majorées ?

Hélène WEEXSTEEN explique qu'un paiement de 7 heures à taux normal sera effectué si la situation génère un changement de jour de repos.

Véronique MOREAU s'enquiert des modalités de saisie dans le portail RH pour que ce soit pris en compte.

Hélène WEEXSTEEN répond que le repos doit être posé sur un autre jour.

Élodie VERCAMER rappelle que le planning disponible sur le portail est écrit par défaut.

Véronique MOREAU estime que ce point devrait être précisé aux équipes des magasins.

Question 18 : Les magasins ont reçu semaine 48 un bac soin avec 2 produits " étoile" DHC dont apparemment la référence n'existe pas ! Impossible de valider ce bac et lorsque les RM désirent une réponse tous les services se renvoient la balle ! Pouvez-vous faire le nécessaire ?

Michaël CLABAUX explique que le problème a été résolu dans la journée pour le magasin de Sedan Carnot, qui avait remonté le problème. Dans les jours suivants, le dysfonctionnement a été résolu pour les autres magasins affectés.

Question 19 : Les équipes magasins ont eu la prime de rattrapage de l'année fiscale 2020/2021 ! Comment est-elle calculée car très déçue de celle-ci pour les salariés qui ont travaillé en click en collect/allo collect pendant le confinement ?

Hélène WEEXSTEEN répond que la prime est calculée sur les résultats du magasin dans lequel le collaborateur est principalement affecté sur l'année fiscale. Les ventes en Clic&collect et en Allo collect réalisées pendant le confinement entrent dans le montant du chiffre d'affaires du magasin. Elles intègrent donc le montant du chiffre d'affaires global utilisé pour calculer la prime CA « intra mag »

Liliane MASL précise que son magasin a réalisé 105 %, correspondant à un rattrapage de 4 mois. Une conseillère de vente a perçu une prime de seulement 60 euros, alors qu'elle avait été présente sur toute la période. La prime la plus élevée a atteint 120 euros.

Hélène WEEXSTEEN s'engage à vérifier le point avec Sandra.

Question 20 : Lors des livraisons GEODIS ou bacs, nous basons les références de chaque carton avec la Nocitab directement pour un gain de temps ainsi elles n'apparaissent plus sur la tablette et la caisse. Or 2 jours après, les références réapparaissent de nouveau de cette livraison, d'ailleurs un DR était présent et pensait à un problème réseau ! Cela devient très récurrent ! Que comptez-vous faire pour remédier à ce problème car aujourd'hui nous décollons les étiquettes pour une validation manuelle sur la caisse donc du travail en plus encore et encore ! À quoi sert réellement cette tablette s'il faut répéter les choses !

Liliane MASL signale que le problème a notamment eu lieu dans son magasin.

Michaël CLABAUX demande que des précisions soient apportées afin de résoudre ce problème technique.

Véronique MOREAU propose d'ajouter une question provenant du site du CSE :

Pouvez-vous me dire pourquoi, lorsqu'on travaille un dimanche et un férié, nous n'avons pas de ticket resto ? Ces jours-là, nous devons manger comme un jour normal.

Michaël CLABAUX explique que les tickets restaurant sont calculables sur les jours travaillés habituellement et non sur les jours exceptionnels.

Élodie VERCAMER s'engage à remonter le point.

S'agissant des conditions d'application du PSE, Véronique MOREAU observe des confusions sur les durées de préavis.

Michaël CLABAUX précise que le préavis varie entre 1 et 2 mois. Pendant cette période, les salariés restent rémunérés à 100 %.

Isabelle TARTARE signale que la charte Institut n'est pas appliquée et signée dans tous les magasins. Des rappels pourraient être effectués sur ce point.

Michaël CLABAUX indique que le point sera évoqué avec Anne. L'Entreprise doit s'assurer que la charte institut soit bien signée. Un parfum d'action pourrait être réalisé sur ce sujet.

Isabelle TARTARE constate que, dans certains magasins, les réunions mensuelles réalisées via Teams ne sont pas intégrées au planning, alors qu'elles font partie des heures travaillées.

Michaël CLABAUX explique qu'en l'absence de prise en compte par le magasin, le point doit être remonté au DR afin de procéder à des réécritures en paie. La Direction s'est toujours montrée claire sur la prise en compte des réunions réalisées en Teams. Les représentants de la Direction, les élus du personnel ou la RRH peuvent être alertés en cas de manquements constatés.

Liliane MASL signale que Manpower commet de nombreuses erreurs sur la saisie des heures et le nom des personnes.

Véronique MOREAU explique qu'une ancienneté de 6 mois est requise pour percevoir le chèque cadeau de Noël. Par conséquent, les salariés doivent être présents dans l'Entreprise depuis le 15 mai pour en bénéficier. Or certains centres commerciaux n'ont rouvert leurs portes que le 19 mai en raison du contexte sanitaire. À quelques jours près, des salariés ne disposeront pas des 6 mois d'ancienneté requis au 15 décembre. L'intégration des collaborateurs concernés sera chiffrée pour la prochaine réunion de CSE. Le cas échéant, une nouvelle attribution de chèques cadeaux sera proposée.

Noémie BETTACHE déplore que le service informatique ne traite pas les dysfonctionnements remontés.

Michaël CLABAUX indique que les résultats de stimulus n°2 seront partagés en début d'année prochaine. Les problèmes informatiques font partie des irritants remontés. Le point sera pris en compte par les directions concernées.

Noémie BETTACHE observe une dégradation de l'assistance apportée en informatique.

Hélène WECKSTEEN précise que cet irritant constitue une priorité de la DSI.

Muriel VAN DEN DRIESSCHE signale des difficultés de prise en compte pour les commandes « choix plus ».

Hélène WEEXSTEEN lui demande de rédiger un mail afin de décrire la problématique.

20. Réclamations individuelles ou collectives

Aucun point n'est traité dans ce cadre.

La prochaine réunion du CSE se tiendra le 14 janvier 2022.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 17 heures 45.

La Secrétaire du CSE

Véronique MOREAU



La Présidente du CSE

Hélène WEEXSTEEN



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