

# Procès-verbal du Comité Social et Economique ordinaire du vendredi 4 février 2022

Date	
Le 4 février 2022	Affichage <input type="checkbox"/> Urgent <input type="checkbox"/>

Présents à la réunion	Absents excusés
<p><b><u>Pour le CSE</u></b></p> <p>Titulaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✘ Noémie BETTACHE (Orléans) — Mag 435</li> <li>✘ Patricia BETTEWILLER (Siège) — Service Franchise</li> <li>✘ Erika LOPEZ (Nice) — Mag 176</li> <li>✘ Laetitia LORTHIOIR (Béthune) — Mag 19</li> <li>✘ Liliane MASL (Lens) — Mag 11 (<i>dès 12h15</i>)</li> <li>✘ Annie MERCIER (Sartrouville) — Mag 32 (<i>jusque 17h</i>)</li> <li>✘ Caroline MOUY (Siège) — Service Accueil</li> <li>✘ Véronique MOREAU (Valenciennes) — Mag 240</li> <li>✘ Isabelle SANTERRE (Chartres) — Mag 220</li> <li>✘ Gina SCALERCIO (Noyelles) — Mag 6</li> <li>✘ Arnaud THIBEAU (Siège) — Service Achats</li> <li>✘ Muriel VAN DEN DRIESSCHE (Armentières) — Mag 26</li> <li>✘ Christophe WACQUIEZ (Villeneuve-d'Ascq) — Mag 1002</li> <li>✘ Joëlle ZIZIC (Cagnes-sur-Mer) — Mag 317</li> </ul> <p>Représentantes syndicales :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✘ Ida DUFROMONT (Siège) — Service Travaux – CFTC</li> <li>✘ Angéline LE GRAS – Mag 135 (Brest) – CGT</li> </ul> <p>Invités :</p> <p>Louis MULLIEZ, directeur du contrôle de gestion Olivier DOUCY, directeur approvisionnements Elodie VERCAMER Docteur Bénédicte DOISE, médecin du Travail</p>	<p>Titulaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✘ Isabelle TARTAR (Béthune) — Mag 20</li> <li>✘ Maud NEGRELLO (Echirrolles) — Mag 192</li> <li>✘ Anne-Hélène DUHAMEL (Montauban) — Mag 130</li> <li>✘ Géraldine GIUSIANO (Avignon) Mag 337</li> <li>✘ Aline GALLET (Petite Forêt) — Mag 03</li> <li>✘ Claire GALLET (Glisy)- Mag 60</li> <li>✘ Nathalie DELAMARE (Pertuis) — Mag 1193</li> <li>✘ Cécile AUGUSTE (Toulon Grand Var) — Mag 172</li> <li>✘ Virginie TEXIER (Mers-les-Bains) — Mag 50</li> <li>✘ Valérie LE GALLIARD (Coutances) — Mag 1154</li> <li>✘ Jolanta TWARDOWSKA (Compiègne) – Mag 1054</li> <li>✘</li> </ul> <p>Suppléants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✘ Corinne DELDIQUE (Cambrai) — Mag 103</li> <li>✘ Angelika DI FRAJA (Nice) — Mag 176</li> <li>✘ Delphine PILLON (Glisy) — Mag 60</li> <li>✘ Valérie GORAL (Aulnoy) — Mag 243</li> </ul>

## Ordre du jour

1. Approbation du procès-verbal de la réunion ordinaire du 14 janvier 2022 .....	3
2. Délibération sur les nouveaux jeux prévus sur le site internet du CSE en 2022.....	3
3. Consultation sur la politique économique et financière de l'Entreprise .....	3
4. Consultation sur les orientations stratégiques de l'entreprise.....	3
5. Présentation des chiffres, résultats commerciaux et situation fin janvier 2022 (intervention de Louis Mulliez, directeur du contrôle de gestion) .....	4
6. Information sur les communications en lien avec l'accord QVT.....	5
7. Point d'actualité sur le plan social .....	9
8. Information sur les process d'approvisionnements et de gestion des stocks en magasin : intervention d'Olivier DOUCY, directeur approvisionnements.....	10
9. Point sur la crise sanitaire et procédure du pass vaccinal .....	12
10. Plan santé au travail – programme TMS Pro .....	14
11. Feuille de route « santé, sécurité et conditions de travail » pour l'année 2022 – attributions de proximité .....	15
12.....	
13. Questions diverses .....	16

*La séance est ouverte à 9 heures 05 sous la présidence d'Hélène WECXSTEEN, assistée de Michaël CLABAUX.*

### **1. Approbation du procès-verbal de la réunion ordinaire du 14 janvier 2022**

*Le procès-verbal de la réunion ordinaire du 14 janvier 2022 est approuvé par 10 voix favorables (2 abstentions).*

### **2. Délibération sur les nouveaux jeux prévus sur le site internet du CSE en 2022**

Véronique MOREAU énumère les animations envisagées pour le site internet du CSE et transmises par courriel la veille de la présente réunion. Les thèmes suivants seront proposés au fil des mois : le calendrier de l'amour, la femme, le jeu des sept différences, le droit du travail, la fête de la musique, la rentrée, Octobre Rose. Patricia BETTEWILLER ayant suggéré l'idée d'un jeu concernant le handicap, la mission handicap a été consultée en vue d'une collaboration, par exemple lors de la semaine du handicap de novembre. Véronique MOREAU souhaite connaître l'avis de la Direction à ce sujet.

Hélène WECXSTEEN approuve ces propositions et rappelle l'importance de bien cadencer les différentes actions.

Véronique MOREAU évoque l'idée de Christophe WACQUIEZ, à savoir la création d'un jeu composé de questions sur le thème du CSE.

Un budget de 1 000 euros est prévu pour chacun des jeux. Véronique MOREAU souhaite que les lots ne nécessitent pas de frais d'envoi. Par ailleurs, les deux semaines de camping non gagnées lors d'un jeu précédent seront remises en jeu – probablement en mars.

*Le compte rendu de la délibération recueille 13 voix favorables.*

Michaël CLABAUX annonce qu'un contrôle URSSAF débutera le 28 février. Une partie de ce contrôle étant dédiée au budget du CSE, Véronique MOREAU et l'expert-comptable pourront être sollicités au sujet du budget de fonctionnement de la période 2019-2021.

Véronique MOREAU indique s'être renseignée sur les modalités des jeux. Les tombolas, grâce au tirage au sort qu'elles impliquent, ne posent pas de problème par rapport à l'URSSAF.

### **3. Consultation sur la politique économique et financière de l'Entreprise**

Michaël CLABAUX rappelle que trois consultations sont obligatoires au sein de l'entreprise. Elles portent sur :

- la politique sociale de l'entreprise ;
- sa politique économique et financière ;
- ses orientations stratégiques.

La consultation sur la politique sociale a lieu chaque année, vers le mois de juin, une fois que toutes les informations périodiques ont été transmises au CSE *via* la BDES. Celles concernant la politique économique et les orientations stratégiques sont organisées tous les deux ans (la précédente ayant eu lieu en 2020).

*La consultation sur la politique économique et financière de l'entreprise recueille 13 abstentions.*

### **4. Consultation sur les orientations stratégiques de l'entreprise**

Michaël CLABAUX rappelle que la consultation sur les orientations stratégiques de l'entreprise a lieu tous les 2 ans et fait l'objet de présentation annuelle vers les mois de septembre et octobre. Depuis 2019, celles-ci sont soit directement portées à la BDES, soit présentées au CSE par les membres du CODIR, à tour de rôle. Ainsi, le

CSE a pu prendre connaissance des projets de transformation de l'Entreprise en fonction de l'évolution du marché et de ses projets d'adaptation de ses outils à la digitalisation.

*La consultation sur les orientations stratégiques de l'entreprise recueille 10 avis favorables et 3 abstentions.*

Michaël CLABAUX annonce que les prochaines consultations auront lieu en juin 2022 et en 2024 pour, respectivement, la politique sociale et les orientations stratégiques et économiques.

#### **5. Présentation des chiffres, résultats commerciaux et situation fin janvier 2022 (intervention de Louis Mulliez, directeur du contrôle de gestion)**

Louis MULLIEZ présente d'abord les chiffres du mois de décembre. Pour la partie magasins, en 2021, Séphora gagne 0,8 point de parts de marché, Marionnaud perd 1 point et Nocibé perd 0,5 point. En comparaison avec l'année n-2, Nocibé perd 0,2 point. La performance est donc plutôt satisfaisante, compte tenu des fermetures des magasins survenues depuis 2019. Sur le trimestre complet, le gain global atteint 0,5 point de parts de marché ; les magasins gagnent 0,2 point et le web perd 0,3 point.

Les chiffres des trois premières semaines de janvier montrent une croissance du marché de 12 % pour les magasins, sachant que les chiffres de l'année précédente avaient souffert de la situation sanitaire. La croissance globale de l'entreprise atteint +3 %, mais perd 2,2 points, ce qui apparaît moins performant que le marché. Les chiffres du mois complet donneront une meilleure vision, d'autant que les soldes ont commencé plus tôt que l'année précédente.

En e-commerce, le marché progresse de 16 % et Nocibé de 32 %, ce qui représente un gain de 3 points de parts. Au global, le marché augmente de 13 % et Nocibé de 7 %, soit une perte de 3,4 points.

Les chiffres concernant l'ensemble des produits sont quasiment similaires à ceux de l'année précédente (-0,1 %). A parc iso, le gain atteint +6 % (+1,3 % pour les magasins, et +35 % pour le web). Durant la pandémie de Covid-19, on estime à 15 % la proportion de personnes ne pouvant se déplacer, d'où une baisse de trafic de -22 % dans les magasins par rapport à n-2. Le TT progresse de 3 points et le panier moyen de 3,3 %. Le web voit son trafic augmenter de +78 %.

Véronique MOREAU demande des informations quant au report d'activité faisant suite à la fermeture des différents magasins.

Louis MULLIEZ répond que les nouvelles dépenses des clients des magasins désormais fermés font actuellement l'objet d'une étude. Pour le moment, les chiffres du transfert de dépenses dépassent les prévisions. Cependant, la tendance doit être observée sur le long terme.

Véronique MOREAU souhaite mettre ce point à l'ordre du jour d'une prochaine réunion de CSE.

Michaël CLABAUX propose d'observer ces résultats fin juin.

Véronique MOREAU demande si les objectifs des magasins restant ouverts ont été augmentés.

Hélène WEEXSTEEN répond par l'affirmative.

Véronique MOREAU s'enquiert du montant de cette hausse.

Louis MULLIEZ explique que ces hausses diffèrent selon les magasins, selon le principe de porosité. Ensuite, les chiffres sont lissés.

Michaël CLABAUX ajoute que ces modifications conditionneront un éventuel ajout d'heures dans les magasins.

Christophe WACQUIEZ évoque la fermeture des magasins Séphora de Fâches et de Lomme. Il souhaite savoir si une augmentation des objectifs de chiffre d'affaires est prévue pour les magasins alentour.

Louis MULLIEZ ne dispose pas de ces informations pour le moment. En toute logique, les magasins devraient récupérer une partie du chiffre d'affaires. Si les objectifs restent identiques et que le chiffre d'affaires augmente considérablement en raison de ces fermetures, alors l'équipe touchera des primes, mais risque d'être frustrée l'année suivante. Les différents cas de figure restent donc à étudier avec les DR. Souvent, les objectifs demeurent les mêmes durant environ deux mois et sont revus par la suite.

Michaël CLABAUX appelle à la prudence, car le report de clientèle n'est pas systématique. En effet, la fermeture d'un magasin concurrent peut être due à une baisse de fréquentation du centre commercial dans lequel il est situé – ce dont Nocibé peut également pâtir.

Louis MULLIEZ ajoute que les clients de Séphora peuvent vouloir rester fidèles à cette enseigne, plutôt que de se diriger vers Nocibé.

Isabelle SANTERRE évoque le cas du magasin de Chartres Cygne – qui a fermé – et regrette qu'aucun report de charge n'ait eu lieu. La gestion du personnel s'en trouve compliquée.

Michaël CLABAUX précise qu'un report de charge a été réalisé, mais il n'était pas suffisant pour créer des heures supplémentaires. De plus, la mécanique des calculs des heures en magasin évolue en fonction du marché. La carte de fidélité, possédée par 94 % des clients, permet de suivre de près leurs habitudes d'achat. Il est possible que l'analyse des chiffres, fin juin, donne lieu à un report de charge différent de l'estimation initiale.

Isabelle SANTERRE affirme que la clientèle du magasin évoqué n'est pas itinérante et préfère les magasins du centre-ville à ceux des centres commerciaux.

Véronique MOREAU se réjouit du report d'activité sur le magasin de Valenciennes, alors qu'il n'était pas prévu au début des négociations du PSE.

Michaël CLABAUX répète que la situation sera plus lisible au mois de juin.

Christophe WACQUIEZ acquiesce, car des fêtes importantes (Saint-Valentin, fête des mères, par exemple) auront eu lieu d'ici là.

## **6. Information sur les communications en lien avec l'accord QVT**

Michaël CLABAUX présente l'accord signé en janvier 2021 sur la promotion de la santé et la qualité de vie au travail. Volontairement, l'Entreprise n'a pas communiqué sur la signature de cet accord, en raison de sa concomitance avec le plan social. Des mesures complémentaires concernant la déconnexion et les seniors ont également été prises, mais n'ont pas encore été diffusées aux collaborateurs.

Elodie VERCAMER présente à l'écran le texte du guide créé en guise de synthèse de ces accords. Une fois mis en forme par les équipes communication, celui-ci sera distribué en format A5 et abordera différents thèmes. Le premier concerne la cohésion d'équipe, les relations au travail, le parcours d'intégration, ainsi que l'exigence et la bienveillance du management – que ce soit dans les magasins, au siège ou à la logistique. Tous les services et les points de vente recevront une charte de vie et seront invités à mettre en place de nouveaux rituels.

Christophe WACQUIEZ demande si des « mini-entretiens » seront organisés.

Elodie VERCAMER répond qu'il s'agira plutôt d'organiser des rencontres collectives entre RM et équipes, afin d'appréhender l'état d'esprit de chacun et de répondre à diverses questions.

Hélène WECXSTEEN affirme que ces rituels pourraient éviter d'arriver à un point de non-retour, comme cela est déjà arrivé. Travailler ensemble est possible, quelles que soient les personnalités et les affinités.

Michaël CLABAUX ajoute que l'objectif est de permettre aux collaborateurs de s'exprimer facilement et de déceler les difficultés au bon moment, afin que les réponses adaptées soient trouvées. Cela étant dit, des rencontres individuelles pourront compléter les réunions d'équipes pour aborder des thèmes plus personnels ou des difficultés, avant que les situations ne soient plus maîtrisables. En effet, les enquêtes Stimulus ont fait émerger une volonté d'être écouté et de trouver du sens au travail. Aucune règle n'est formellement établie ; il s'agira de s'inspirer des démarches qui fonctionnent dans les magasins où la cohésion d'équipe est optimale.

Isabelle SANTERRE craint qu'il ne s'agisse d'une réunion mensuelle de plus. En effet, l'organisation des réunions pose déjà des problèmes pour respecter les emplois du temps de chacun.

Hélène WEEXSTEEN rappelle que le but n'est pas de multiplier les réunions, mais de s'adapter aux besoins des magasins. Les managers seront incités à évaluer l'ambiance de travail et à organiser les différentes rencontres au bon moment et selon l'urgence des situations.

Michaël CLABAUX ajoute que ces modalités feront l'objet du guide évoqué plus haut. Les rendez-vous ne doivent pas représenter une contrainte. Grâce aux différents échanges, le manager doit pouvoir déceler les difficultés des collaborateurs et capter le climat social, afin d'empêcher les tensions de s'installer.

Christophe WACQUIEZ se dit convaincu que planifier des temps d'échanges individuels se révélerait bénéfique.

Michaël CLABAUX précise que, d'une part, la charte établit des grands principes, et que, d'autre part, le manager doit être attentif aux signaux au quotidien afin d'apporter rapidement une solution adaptée.

Annie MERCIER évoque la difficulté d'organiser des réunions avec des équipes complètes.

Véronique MOREAU le concède, mais souligne l'importance de temps d'échanges collectifs pour traiter des problèmes généraux et éviter l'apparition d'un sentiment de favoritisme chez certains.

Christophe WACQUIEZ estime que des échanges en tête à tête sont complémentaires.

Hélène WEEXSTEEN confirme que les deux solutions sont possibles. La charte est facile à mettre en place et a déjà permis d'éviter des situations irréversibles. Il serait dommage de s'en passer.

Michaël CLABAUX déclare que travailler dans un environnement serein se construit collectivement. Sans, toutefois, idéaliser le monde du travail, il pense qu'il est possible de faire en sorte que les salariés se réjouissent d'aller travailler. Les temps d'échanges, individuels ou collectifs, permettront de trouver la meilleure manière de fonctionner ensemble, dans la sérénité et le respect mutuel. Le manager bénéficiera de conseils pour amorcer le dialogue.

Véronique MOREAU souhaite connaître la manière dont le document sera présenté aux RM.

Michaël CLABAUX explique qu'après la distribution du guide en format A5, différentes actions, non établies à ce jour, seront mises en œuvre auprès des DR et des RM pour sa mise en application. Les personnes concernées seront informées en temps voulu.

Noémie BETTACHE souligne le fait que la charte invite les managers à trouver des solutions. Or la plupart des soucis viennent du management, et non des équipes.

Michaël CLABAUX insiste sur le fait que les solutions doivent venir du management et des équipes. L'idée n'est pas de proposer une charte miraculeuse, mais de faciliter la vie ensemble, l'expression des salariés et le traitement des différentes problématiques. Elle renforcera également la cohésion des équipes. L'effet ne peut être que positif.

Christophe WACQUIEZ craint qu'un manager qui nie ou réfute les difficultés des collaborateurs ne mette pas en place ces actions.

Hélène WEEXSTEEN insiste sur la volonté d'instaurer le dialogue au sein des équipes. Si les salariés désapprouvent une décision de leur manager, celui-ci doit s'en rendre compte. Dans le cas contraire, les temps d'échange représentent l'occasion pour chacun de s'exprimer, en y mettant les formes. En revanche, les non-dits peuvent se révéler destructeurs, à long terme.

Michaël CLABAUX ajoute que si l'exercice met le manager mal à l'aise, sa mise en place se fera progressivement, le temps que chacun saisisse les enjeux du projet. La priorité sera donc de faire comprendre en quoi ces propositions peuvent donner une nouvelle impulsion aux équipes et apporter des réponses. Si l'exercice est vécu comme une contrainte, les résultats seront décevants. Il conviendra donc d'impliquer chacun dans la démarche et de s'inspirer des expériences existantes.

Annie MERCIER donne l'exemple de la charte adoptée au magasin XX, dans lequel deux clans s'étaient formés, autour de chacun des managers. Les nombreuses visites d'Annie Mercier ont permis aux salariés d'exprimer des ressentis, des reproches ou un mal-être, malgré leur timidité du début. Ensuite, chacun s'est senti mieux. La charte de vie a pris forme à l'issue d'une grande table ronde, et les salariés ont tous émis des propositions.

Erika LOPEZ souligne l'importance de la présence d'une tierce personne dans ce type de situation.

Hélène WEEXSTEEN reconnaît que, si cela peut se révéler utile dans des situations extrêmes, les équipes possèdent généralement les moyens de faire évoluer les choses. Il est nécessaire de faire confiance aux collaborateurs ; chacun peut trouver des solutions en fonction de sa propre personnalité.

Annie MERCIER se rappelle l'utilité de la présence de deux tableaux, à XX : l'un pour indiquer les problèmes, et l'autre les solutions possibles.

Hélène WEEXSTEEN ajoute que les pratiques existantes qui fonctionnent déjà bien peuvent aussi y figurer, pour permettre aux équipes de progresser encore : si l'on peut faire une seule chose ensemble, alors on peut en faire plus.

Michaël CLABAUX reconnaît que les situations ne sont pas toujours simples ni binaires, car chacun a son histoire. Le manager doit être capable de donner du sens à ses décisions, même quand certains collaborateurs le désapprouvent. Il est d'ailleurs difficilement concevable que tous soient toujours d'accord avec ces décisions. Le manager doit tenter de préserver l'équilibre et le fonctionnement collectif de son équipe. Cependant, en cas de grosse difficulté, le recours aux RMA reste envisageable. Certes, la gestion des relations humaines est souvent complexe, mais le dialogue doit s'instaurer, sans tabou et dans le respect. Si l'équipe éprouve des difficultés à entrer dans l'échange, c'est au manager de montrer l'exemple en soulevant un point qui fait débat.

Hélène WEEXSTEEN affirme que des outils et règles simples peuvent permettre d'avancer, dans la majorité des cas. Si l'intervention de personnes extérieures reste possible, les équipes sont généralement capables de résoudre le problème seules. Dans les échanges, les collaborateurs doivent exprimer leur propre ressenti, non pas en accusant les autres, mais en préférant le « je » au « tu ». De plus, la démarche exige une grande honnêteté et une réelle envie d'avancer. Ainsi, au début de l'exercice, chaque individu devra affirmer sa volonté de faire avancer la situation.

Annie MERCIER indique que les clients ressentent très bien l'ambiance qui règne entre les membres d'une équipe.

Gina SCALERCIO ajoute que travailler dans une bonne ambiance permet de ne pas subir sa journée de travail, même quand la charge de travail est lourde.

Véronique MOREAU s'enquiert de la date de mise en place de cette charte.

Michaël CLABAUX propose d'entamer la démarche dès le début 2022 et de la poursuivre au long de l'année.

Annie MERCIER évoque la possibilité d'échanges de pratiques professionnelles entre RM.

Michaël CLABAUX approuve et retient cette idée, qui peut être étendue aux relations entre DR et RM. Tous les collaborateurs doivent faire l'effort de se parler, et la Direction accompagnera les RM en ce sens.

Isabelle SANTERRE signale que les RM doivent aussi connaître le Droit du travail et le mettre correctement en application.

Michaël CLABAUX reconnaît cette nécessité. Pour cette raison, les RM bénéficient de modules de formations. La loi fera toujours référence et les représentants du personnel peuvent apporter leur aide en cas de besoin.

Elodie VERCAMER revient aux thèmes abordés dans la charte. Le deuxième concerne l'environnement de travail. Afin d'assurer des conditions de travail agréables et propices à la collaboration, Nocibé prévoit notamment un programme de rénovation des locaux sociaux et l'aménagement des postes et du temps de travail, mais également avec les délégués syndicaux (accompagnement des enfants à l'école le jour de la rentrée scolaire, pause déjeuner d'une heure au maximum...). Par ailleurs, les conditions du recours au télétravail – hors période de crise sanitaire – ont été définies : le télétravail sera possible 1 jour par semaine, dans la limite de 4 jours par mois et de 45 jours par an.

Ida DUFROMONT signale que de nombreux salariés souhaitent connaître la date de déploiement des mesures de télétravail, et s'il est possible de passer à deux jours par semaine.

Hélène WECKSTEEN indique que, par prudence, la règle des trois jours hebdomadaires est maintenue jusqu'à nouvel ordre, malgré les conseils moins disant donnés par le gouvernement. Cependant, tout salarié se trouvant dans une situation particulière est invité à se rapprocher de son manager. Celui-ci doit d'ailleurs garder à l'esprit que le télétravail implique des efforts de communication plus importants qu'à l'accoutumée.

Michaël CLABAUX s'engage à reparler du sujet quand la situation sanitaire sera meilleure.

Elodie VERCAMER aborde le troisième thème de l'accord, relatif à la digitalisation des modes de travail et aux risques liés à l'hyperconnexion. Une communication traitant de ce sujet a été diffusée *via* Parfum d'action, au mois d'avril 2021, et un groupe de travail (notamment composé de Sophie MEYER, Caroline et Véronique) a également été formé dès la signature de l'accord. A l'issue des réunions, une charte sur le droit à la déconnexion a été établie, puis diffusée aux DR, DV et membres du comité management. Le CSE la recevra également.

Michaël CLABAUX précise que la communication sera plus axée sur les risques sur la santé liés à l'hyperconnexion que sur le droit à la déconnexion, afin que chacun utilise les outils numériques à bon escient et préserve l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle.

Elodie VERCAMER présente le document en question. Il regroupe quatre thèmes principaux :

- l'utilisation de la messagerie ;
- la communication ;
- la lutte contre l'hyperconnexion ;
- les groupes WhatsApp.

Si ces quatre thèmes concernent essentiellement les salariés du siège, le dernier concerne également les autres employés. La charte rappelle que la participation aux groupes WhatsApp repose sur le volontariat et que les canaux de communication privilégiés demeurent les courriels et Teams. L'envoi de messages entre 20 heures et 8 heures doit être proscrit.



Annie MERCIER déclare que le nombre de messages sur la messagerie caisse se révèle souvent trop important et que les messages sont difficilement lisibles ou compréhensibles. Il faut aller à l'essentiel, ou téléphoner en cas d'urgence.

Michaël CLABAUX reconnaît des différences entre les habitudes de communication de chacun et que la charte n'a pas vocation à tout résoudre, mais à fournir un cadre général, qui pourrait même se révéler utile dans la vie personnelle.

Elodie VERCAMER passe au quatrième thème, à savoir les mesures concernant les seniors. Le contrat de génération et les dispositifs spécifiques de l'accord QVT ont été renégociés avec les organisations syndicales. La semaine précédant la présente réunion, l'ensemble du réseau et des managers du siège ont reçu les nouvelles mesures de l'accord. Les formulaires d'intérêt, apparaissant sur Syriél et permettant aux managers d'échanger avec les salariés au moins une fois par an lors de l'EDP, ont également été réinitialisés. Ils réapparaîtront sur Syriél et, fin août, les RM recevront une note concernant l'importance de l'exercice.

Véronique MOREAU rapporte le fait que plusieurs seniors de la région de Valenciennes, souhaitant obtenir une aide de départ à la retraite, s'interrogent sur la possibilité d'une réunion.

Elodie VERCAMER leur conseille à s'adresser à la CARSAT en téléphonant au 3960.

Michaël CLABAUX ajoute qu'il existe d'autres sources d'information. Tout comme la CARSAT, la caisse de retraite complémentaire « Humanis » peut renseigner les salariés, car elle a accès à leurs relevés de carrière, c'est-à-dire le nombre de trimestres pour la retraite de base, et le nombre de points de retraite complémentaire (ARRCO AGIRC). L'organisation de réunion demeure néanmoins possible pour les plus de 55 ans et nécessite de contacter la CARSAT pour en fixer les modalités.

Annie MERCIER signale que la création d'un compte sur le site de la CARSAT entraîne la réception d'invitations à des réunions d'information.

Joëlle ZIZIC demande si les membres du CSE peuvent également recevoir la communication évoquée plus haut.

Michaël CLABAUX répond par l'affirmative.

Véronique MOREAU souhaite obtenir confirmation du fait que la pause senior, acquise à partir du moment où le salarié travaille quatre heures consécutives, ne doit pas obligatoirement être prise à l'issue de quatre heures effectives.

Elodie VERCAMER confirme cette mesure. Elle est d'ailleurs précisée et complétée par d'autres informations dans un tableau récapitulatif que les RM ont reçu récemment.

Le cinquième et dernier point de l'accord sur la santé concerne la sensibilisation à l'ergonomie au travail, et à la prévention des TMS. Nocibé souhaite améliorer la coordination des services de santé au travail et renforcer la prévention dans les situations sensibles. Cette démarche avait déjà été initiée par la mise en place de la cellule psychologique Stimulus. En complément, l'Entreprise proposera un circuit d'alerte, ainsi que l'étude de nouveaux process concernant les harcèlements moral et sexuel.

Michaël CLABAUX ajoute que tous les salariés recevront la plaquette dès qu'elle sera terminée.

## **7. Point d'actualité sur le plan social**

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

Michaël CLABAUX déclare que tous les licenciements économiques des magasins fermés ont été notifiés. Quatre magasins (Englos, Brétigny, V2 niveau 2, et Toulouse Lafayette) doivent encore fermer. Les notifications de licenciements des collaborateurs non reclassés seront envoyées au moment des fermetures.

Aujourd'hui, 49 collaborateurs, soit 90 % des personnes concernées par le plan social, sont en congé de reclassement. Un refus de ce congé a été exprimé et trois collaboratrices vont quitter ce dispositif pour créer une entreprise ou rejoindre un nouvel employeur.

- **Commission de suivi**

Michaël CLABAUX annonce que, lors de la sixième commission de suivi, la Direction a demandé au cabinet LHH un aperçu de la situation des collaborateurs non licenciés. Sur les magasins encore ouverts, 29 salariés (sur 35 identifiés) sont en relation avec la cellule emploi. Les 6 qui ne sont pas en contact avec LHH ont trouvé des solutions de remplacement avec Nocibé. Ces données demandent néanmoins à être peaufinées.

Sur les 29 salariés en contact avec LHH :

- 15 ont rencontré 3 fois le consultant, 6 salariés l'ont vu 2 fois, et 8 une fois ;
- environ la moitié d'entre eux réfléchissent encore quant à leur avenir ;
- 5 cherchent un nouvel emploi ;
- 4 envisagent une formation ;
- 3 souhaiteraient obtenir une mobilité interne grâce à la bourse à l'emploi (même s'il faut reconnaître que peu de postes sont disponibles sur leur secteur actuel) ;
- 2 entament une démarche de création d'entreprise.

- **Congé de reclassement**

Michaël CLABAUX déclare qu'à ce jour, 49 collaborateurs sont en congé de reclassement (d'une durée de 9 à 16 mois). 99 % d'entre eux sont accompagnés par LHH pour trouver une solution d'emploi. Certains ont présenté des projets de reconversion professionnelle, dont LHH se charge de vérifier la viabilité.

- **Fermetures de magasins**

Michaël CLABAUX estime que le report de fermeture des magasins d'Englos et Brétigny ne doit pas représenter une difficulté, car cela a l'avantage de différer les dates de licenciement et de congé de reclassement. La Direction concède néanmoins que la situation puisse engendrer un sentiment d'incertitude chez les collaborateurs et comprend le mécontentement manifesté par certains. Si le projet professionnel d'un collaborateur venait à prendre forme rapidement, celui-ci serait évidemment libéré de ses fonctions avant la fermeture du magasin.

A ce jour, 100 000 euros ont été dépensés sur les 450 000 prévus au budget alloué à la formation des collaborateurs concernés par le plan social. La prochaine commission de suivi se tiendra le 3 mars.

**8. Information sur les process d'approvisionnement et de gestion des stocks en magasin : intervention d'Olivier DOUCY, directeur approvisionnements**

Olivier DOUCY projette un document présentant le fonctionnement des services d'approvisionnement. D'abord, le category manager rencontre les marques pour définir l'assortiment qui sera fourni aux points de vente. Ensuite, le calcul des stocks cibles détermine l'envoi des produits aux magasins et les quantités à commander aux fournisseurs. Une fois les commandes passées, elles sont livrées à l'entrepôt, et les envois aux magasins sont programmés. Viennent enfin les opérations d'antivolage, les ventes et les retours.

La notion importante de stock cible dépend du potentiel de vente des magasins, de la fréquence de livraison, du minimum merchandising présent en magasin, et du taux de service par classe de produit. L'objectif est d'avoir le moins de ruptures possible pour les A et B, représentant les produits leaders. Une fois les produits implantés en magasin, les premières ventes permettent de prévoir les stocks à détenir en entrepôt, ainsi que le budget d'achat. Ce stock cible se caractérise par le chiffre le plus grand, entre le potentiel de vente déterminé

par l'outil « AZAP » et le minimum merch. La différence entre le stock cible et le stock réel en magasin détermine alors la commande magasin (anciennement appelée « rétro »). Quant au point de commande « AZAP », il s'agit de la quantité maximum de produits que l'on peut vendre entre deux réapprovisionnements, pour un taux de service donné.

Cette méthode particulière permet de prendre en compte des historiques de ventes importants. Cependant, elle fonctionne à la condition que les produits ne souffrent pas de ruptures en entrepôt. En cas de rupture lors des challenges, le service approvisionnement prévient celui des achats. Alors, l'objectif des magasins est revu à la baisse ou le thème de l'animation modifié.

Ida DUFROMONT s'enquiert de la cause de ces ruptures d'approvisionnement.

Olivier DOUCY explique qu'après la deuxième période de Covid-19, l'Amérique a monopolisé une grande partie des stocks. De plus, certains éléments composant les produits – des cabochons de flacons, par exemple – souffrent également de difficultés d'approvisionnement. Par ailleurs, le recours des fabricants à la sous-traitance engendre parfois des problèmes de qualité. Actuellement, Nocibé passe des commandes tous les jours, afin de traiter, au mieux, ces différents problèmes.

Christophe WACQUIEZ demande si le groupe LVMH a favorisé Séphora dans ses envois.

Olivier DOUCY répond que les fournisseurs contestent cette supposition.

Ida DUFROMONT s'interroge sur le coût des commandes quotidiennes.

Olivier DOUCY admet que ce rythme de commandes engendre une hausse des coûts administratifs, notamment en logistique. Cependant, aucune autre solution n'est envisageable. L'Entreprise compte sur un retour à la normale fin mars. Pour en revenir aux ventes, les produits de classe A et B représentent 27 % des références et 85 % du chiffre d'affaires. 45 % des produits de classe D restent invendus au bout d'un an, car les marques imposent souvent des assortiments très larges – notamment en maquillage – malgré les négociations du service achats.

Noémie BETTACHE soulève le problème du manque de stock de produits de maquillage.

Véronique MOREAU souligne que les conseillers de vente orientent leurs conseils en fonction des produits en stock.

Olivier DOUCY comprend ces difficultés et affirme chercher des solutions.

Annie MERCIER estime qu'un produit bénéficiant de publicité devrait forcément bénéficier de stocks conséquents.

Joëlle ZIZIC signale un important problème de stock de fards à joues, quelle qu'en soit la marque.

Olivier DOUCY explique qu'en maquillage Dior, des problèmes d'approvisionnement s'ajoutent à un contexte de renouvellement de gamme. Cependant, des produits tels que mascaras ou blushes ne devraient jamais manquer. Olivier DOUCY s'engage à aborder le sujet avec son équipe.

Christophe WACQUIEZ se dit frustré par ces manques et souhaiterait le retour des cessions inter-magasins.

Olivier DOUCY déclare que cette démarche reste possible. Si, pour l'heure, il faut s'adresser au service approvisionnement, un futur process informatique permettra de gérer directement ces cessions. En ce qui concerne les challenges, les objectifs de vente sont définis puis convertis en nombre de pièces par semaine. Le service approvisionnement répartit alors la distribution en magasin en prenant en compte les différentes mises en avant, mais il n'a pas connaissance des produits que les animatrices itinérantes souhaitent vendre. Il arrive cependant que des magasins prennent contact en amont avec l'animatrice et passent des précommandes.

Véronique MOREAU regrette le manque récurrent de produits pour assurer les challenges.

Olivier DOUCY conseille de passer des précommandes, accompagnées d'un mail explicatif. Il concède que les stocks doivent être plus conséquents en prévision des animations, surtout quand il s'agit de produits de classes A et B. Tandis que le service approvisionnement est responsable du niveau de stock et des taux de ruptures, les objectifs des challenges et les quantités à implanter sont négociés et définis par les services achats et category. Divers indicateurs font l'objet d'analyses hebdomadaires afin d'adapter la gestion des stocks. Pour les challenges, les analyses doivent prendre en compte les taux de service des fournisseurs. Actuellement, ces taux de ruptures atteignent un niveau exceptionnel de 32 %. Le web représentant la première vitrine de l'Entreprise, son taux de rupture doit être le plus faible possible.

Selon Olivier DOUCY, l'impossibilité de réaliser du click'n'collect quand une référence est disponible en magasin, mais pas sur le web est une anomalie. Nocibé doit résoudre ce problème, d'autant qu'il n'existe pas chez Séphora. Quant aux retours en cours, ils concernent les surstocks de produits U12 et les déréférencements de marques ou de produits demandés par la category en raison de mauvaises performances de vente. Dans un souci d'écologie, les fournisseurs préfèrent aujourd'hui reprendre les surstocks plutôt que de les détruire.

Noémie BETTACHE regrette le manque de produits dans les grandes marques, qui font souvent l'objet de challenges. En revanche, les tiroirs de certaines marques débordent. Il arrive également que des produits – premium, notamment – doivent être retournés, puis reviennent en magasin.

Olivier DOUCY explique que Nocibé doit négocier fermement avec les marques pour ne pas se faire imposer de grandes quantités de produits premium, catégorisés en U12 dans certains magasins. Le futur transfert inter-magasins devrait faciliter cette gestion.

Noémie BETTACHE regrette la disparition de la touche « refus de vente » dans l'outil informatique.

Olivier DOUCY admet qu'il faudrait étudier le sujet.

*Après le traitement des trois premières questions du point 12, la séance est suspendue de 13 heures à 14 heures 15.*

## **9. Point sur la crise sanitaire et procédure du pass vaccinal**

Laurine GRABCZAK présente à l'écran un schéma synthétique des mesures officielles concernant le pass vaccinal et leurs décrets d'application. La loi du 22 janvier 2022 et son décret d'application rendent ce pass obligatoire dans certains magasins, et notamment dans les centres commerciaux d'une superficie supérieure à 20 000 m<sup>2</sup>. Le préfet détermine quels sont les magasins concernés, en fonction de leurs caractéristiques spécifiques ou des risques de contamination.

Les modalités de mise en application de la loi, destinées à tous les salariés présents dans le point de vente (y compris intérimaires, représentants du personnel en visite, animatrices, agents de sécurité, etc.) sont les suivantes.

- Les agents de sécurité du centre commercial contrôlent le QR code des personnes entrantes et peuvent demander une pièce d'identité en cas de doute sur son authenticité.
- Le centre commercial doit communiquer aux entreprises les modalités d'information qu'il entend mettre en œuvre pour les informer de l'éventuelle interdiction d'accès d'un collaborateur, si celui-ci ne répond pas aux exigences du pass vaccinal.
- Si les salariés le souhaitent, ils peuvent présenter une preuve de schéma vaccinal complet afin de faciliter les contrôles.

- Si un salarié se voit refuser l'entrée au centre commercial, celui-ci en informe l'employeur, et le salarié est tenu d'en informer son supérieur hiérarchique.
- En cas de pass non conforme, le contrat de travail est suspendu et le salarié dispose de trois jours pour présenter la mise en œuvre d'action de régularisation pour obtenir un pass valide ( prise de rdv pour une 1ere injection). Ces jours ne sont pas considérés comme temps de travail effectif. Avec accord de l'entreprise, des repos pour compenser la perte de salaire peuvent être posés (dans la limite de sept jours).
- Si le salarié n'entame pas d'action de régularisation dans les trois jours, les moyens d'y parvenir sont évoqués dans le cadre d'un entretien (physique ou en visioconférence) avec l'employeur.
- Si la non-conformité persiste, le contrat de travail est suspendu et le temps d'absence ne fait pas l'objet d'une rémunération. Le salarié garde la possibilité d'utiliser des repos ou des congés. L'employeur peut également l'affecter dans un magasin non soumis à l'obligation du pass vaccinal. Si le salarié exprime sa volonté de se mettre en règle, le temps passé en dehors du lieu de travail sera alors considéré comme absence autorisée et payée.

Michaël CLABAUX ajoute qu'un document recensant les règles indemnitaires à suivre selon les situations liées au Covid-19 verra prochainement le jour. Toutes les mesures à prendre dans le réseau feront également l'objet d'une communication. D'une manière générale, la question « Suis-je cas contact ou pas ? » constituera le point de départ du protocole à suivre. Le guide donnera les critères à prendre en compte pour déterminer la réponse à cette question.

Liliane MASL souhaite savoir si une RM peut interdire à deux salariés de déjeuner dans la salle de pause, à deux mètres de distance.

Michaël CLABAUX fait appel au bon sens et à la responsabilité individuelle et collective de chacun. Déjeuner à plusieurs dans un espace clos représente un risque indéniable.

Hélène WECXSTEEN ajoute que cette situation sanitaire exceptionnelle justifie le fait d'imposer des mesures exceptionnelles, notamment pour les règles de pause déjeuner.

Michaël CLABAUX fait savoir que les règles d'ouverture du magasin dépendront de la capacité des équipes à reprendre le travail. Le DM évaluera la nécessité d'une nébulisation ou d'un nettoyage complet du point de vente. Si le magasin doit fermer pour permettre aux salariés de réaliser un test, alors le temps entre la fermeture et le dépistage sera considéré comme absence autorisée. De plus, le site Ameli indique que l'arrêt maladie découlant d'un test positif peut alors remonter jusqu'à deux jours.

Annie MERCIER demande si les autotests sont autorisés dans un tel cas.

Michaël CLABAUX répond par la négative. Le premier test doit être un antigénique ou PCR. Par ailleurs, des demandes de chômage partiel pour garde d'enfant ont été refusées, au motif que les parents ne pouvaient justifier que l'absence de leurs enfants à l'école découlait d'une fermeture de classe ou de l'absence d'un enseignant. Il convient alors d'utiliser un congé « garde d'enfant ». En tout cas, le service paie faisant de son mieux pour répondre de manière efficace à toutes les situations et limiter les erreurs, il mérite la tolérance de chacun. Collaborateurs et clients doivent également continuer à respecter formellement les gestes barrières.

Arnaud THIBEAU indique que, depuis juin 2020, 296 flacons de gel hydroalcoolique et 445 boîtes de 50 masques sont, en moyenne, consommés chaque semaine. À ce jour, 26 000 flacons (soit 13 000 litres) de gel et près de 38 000 boîtes de masques ont été commandés.

Christophe WACQUIEZ s'enquiert du prix d'une nébulisation.

Arnaud THIBEAU estime ce coût à 600 à 700 euros HT environ.

Michaël CLABAUX ajoute que le prix dépend de la surface du point de vente ; il peut atteindre 2 000 euros pour les plus grands magasins.

Le docteur DOISE ajoute que le schéma vaccinal est considéré comme complet :

- si l'on a reçu trois injections ;
- si l'on a eu une fois le Covid et reçu 2 injections ;
- si l'on a eu deux fois le Covid et reçu une injection ;

#### **10. Plan santé au travail – programme TMS Pro**

Michaël CLABAUX annonce que ces informations, présentées la veille en réunion de CSSCT, seront également communiquées aux DR et membres du CODIR. Cette démarche de prévention des risques professionnels revêt quatre enjeux majeurs pour l'entreprise et ses collaborateurs :

- un enjeu humain : chaque collaborateur doit se sentir en sécurité sur son lieu de travail ;
- un enjeu social et sociétal, pour renforcer la cohésion d'équipe, le climat social, la marque employeur et l'image de l'Entreprise ;
- un enjeu financier, car maladies et arrêts de travail engendrent un *turnover* du personnel, des coûts supplémentaires et l'insatisfaction des clients. Le coût de prévoyance et de la mutuelle en pâtit également ;
- un enjeu juridique, car l'Entreprise doit respecter la loi.

Les données chiffrées de l'accidentologie dans l'Entreprise montrent un nombre d'accidents plus élevé que la moyenne dans la branche d'activité, mais une gravité plus faible. Les accidents comptabilisés sont ceux reconnus comme tels par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie, et non simplement les accidents déclarés.

Par ailleurs, la manutention représente un risque commun à tous les lieux de travail et demeure la première cause d'accident, suivie par la circulation en magasin puis par les agressions.

Depuis 2013, 10 maladies professionnelles sont, en moyenne, reconnues chaque année. 33 % d'entre elles concernent les employés des instituts et 80 % ont un rapport avec les Troubles Musculaires ou Squelettiques. D'autres sont liées au contact avec les produits cosmétiques. Enfin, des maladies dites « hors tableau » imposent des recherches pour établir le lien potentiel avec le travail.

Plus une entreprise recense de sinistres, plus le taux « Accident du travail qui peut s'apparenter à un taux d'assurance, établi par la Sécurité Sociale à partir des durées des arrêts de travail, augmente. A ces données s'ajoutent les incapacités permanentes, qui, souvent, se déclarent bien après la première apparition de la lésion. Un taux d'accident de travail est alors calculé en fonction du nombre total d'employés.

Ces données servent à prioriser les actions de l'Entreprise. Chez Nocibé, une maladie professionnelle coûte de trois à sept fois plus cher qu'un accident du travail, car elle engendre souvent des arrêts de travail plus longs. Ces trois dernières années ont déjà vu naître diverses actions, telles que :

- un partenariat avec la CARSAT des Hauts-de-France. Nocibé est d'ailleurs la seule entreprise de retail à avoir signé une telle convention nationale, qui permet d'analyser et de catégoriser la sinistralité ;
- une collaboration, depuis 2019, avec le pôle santé travail du docteur DOISE, afin d'identifier les risques liés au travail. Michaël CLABAUX en profite pour remercier le docteur Doise et ses équipes pluridisciplinaires pour leur disponibilité.

Dans le cadre de ces partenariats, l'Entreprise souhaite :

- identifier les risques ;

- impliquer les partenaires sociaux et les différents services dans les démarches ;
- mener des études (ergonomiques, etc.) pour assurer la santé des salariés ;
- renforcer la prise en compte du handicap ;
- améliorer l'aménagement des postes de travail et la prévention ;
- développer une culture de la sécurité chez chacun des collaborateurs.

Michaël CLABAUX recense les réalisations suivantes.

- le développement du logiciel Prévisoft, qui apportera une large vision de la sinistralité ;
- un travail des équipes juridiques et paie sur le processus de reconnaissance des accidents du travail ;
- un développement de ce processus aux équipes RH ;
- la démarche TMS Pro, organisée en quatre étapes et destinée à limiter ou prévenir l'apparition des TMS. Le CODIR a validé cette démarche et une équipe dédiée se chargera non seulement de sa mise en œuvre en logistique, mais aussi de son déploiement à l'ensemble du réseau.

Nocibé affiche ainsi son ambition de faire de la santé et de la sécurité des enjeux de performance durable, s'appuyant sur trois piliers : la compliance (c'est-à-dire la mise en conformité des installations et infrastructures), le pilotage opérationnel de la démarche de prévention et l'amélioration des conditions physiques de travail.

A court terme, le management représentera un véritable levier pour la sécurité. Ainsi, les RRH organiseront des sensibilisations centrées sur des problématiques liées à la santé et informeront le personnel des magasins des accidents du travail survenus dans l'Entreprise. Les RM pourront ainsi rappeler les règles de sécurité à respecter pour que ce type d'accidents n'arrive pas au sein de leur équipe. De plus, une vérification de la conformité des équipements de travail sera menée. Prochainement, Valérie communiquera les résultats du travail réalisé sur les tâches « non-vente ».

Enfin, Michaël CLABAUX insiste sur la volonté de Nocibé d'impliquer chaque salarié et fait savoir qu'un module de formation sera proposé d'ici fin juin, qui aidera les managers à :

- accueillir un collaborateur dans une démarche de santé et de sécurité ;
- identifier les risques dans l'environnement ;
- animer l'équipe dans la prise en compte de ces risques ;
- améliorer l'environnement.

Liliane MASL demande si les élus pourront suivre cette formation.

Michaël CLABAUX répond par l'affirmative. Il présente ensuite des photos sur lesquelles les risques sont aisément identifiables. Quel que soit l'accident, la priorité est de prendre soin de la victime. Ensuite, la RM devra compléter un « recueil des événements à chaud ». Il s'agira ensuite de comprendre l'origine de l'accident et de mener des actions correctives.

### **11. Feuille de route « santé, sécurité et conditions de travail » pour l'année 2022 – attributions de proximité**

Muriel VAN DEN DRIESSCHE annonce que les actions freinées par le Covid-19 allaient être relancées. Elles concernent notamment les TMS, l'ergonomie et les risques routiers.

Michaël CLABAUX ajoute que le CSE sera informé de l'avancement du travail mené.

### 13. Questions diverses

- **Question 1 : Quelle est l'ancienneté requise pour bénéficier des dotations dans l'entreprise (siège, magasins, logistique) ? Combien de jours de présence mensuelle sont requis pour y avoir droit ?**

Hélène WEEXSTEEN estime avoir déjà répondu à cette question.

Ida DUFROMONT rappelle que le CSE avait exprimé son désaccord avec la réponse donnée par la Direction.

Hélène WEEXSTEEN confirme qu'à ce jour, l'ancienneté requise s'élève à deux mois pour le siège et la logistique, et que l'usage a réduit le délai à un mois pour les magasins. Sur le nombre de dotations 15 jours de présence sont requis pour une dotation, 1 mois pour 2 dotations.

- **Question 2 : À quelle date sont distribuées les dotations ?**

Hélène WEEXSTEEN indique que les dotations sont distribuées entre le 15 et le 20 du mois, et plutôt en fin de mois pour le réseau.

Véronique MOREAU demande officiellement que les règles de dotations de testeurs soient identiques pour tous.

- **Question 3 : Pourquoi les salariés en accident de travail n'ont-ils pas droit aux dotations ?**

Hélène WEEXSTEEN répond qu'ils n'y ont pas droit en raison de leur absence de l'entreprise. En effet, le testeur est considéré comme un outil de travail qui permet de mieux connaître les produits, dans le but de mieux les vendre.

Véronique MOREAU considère cette différence anormale.

Michaël CLABAUX peut entendre ce point de vue mais précise que le fait que le salarié soit en arrêt de travail du fait d'une origine professionnelle n'a pas vocation en soi à générer un droit spécifique sur les testeurs tout comme d'autres droits en dehors prévus par la loi .

- **Question 4 : Pouvez-vous remettre en place la signature du portail RH à chaque fin de mois ? Cela éviterait bien des contestations après coup.**

Hélène WEEXSTEEN déclare que cette mesure est prévue dans le référentiel. Si elle n'est pas appliquée, un rappel sera adressé aux responsables des magasins.

Michaël CLABAUX précise que ce rappel figurera dans le prochain Parfum d'Action.

- **Question 5 : Plusieurs magasins, en raison de la crise Covid, se retrouvent en effectifs réduits, voire avec des salariés seuls durant des journées entières et assurant les tâches non-vente, vente, voire administratives. Quelle est la conduite à tenir dans ces situations ? La Direction, si elle ne trouve pas d'intérimaires, ne devrait-elle pas fermer les magasins ?**

Angéline LE GRAS précise que la salariée ayant posé cette question – et qui souhaite rester anonyme – s'est déjà vu expliquer la conduite à tenir si elle se retrouvait seule en raison d'un arrêt maladie ou d'un isolement forcé de ses collègues. Un rappel officiel des directives pourrait se révéler utile.

Hélène WEEXSTEEN indique que, dans une telle situation, la salariée doit appeler son DR. La Direction reste à sa disposition pour de plus amples informations.



- **Question 6 : Des salariés ont signalé que la réduction de 30 % était refusée lorsqu'un de leurs enfants se présentait pour un achat (dans un magasin autre que le lieu de travail habituel) malgré la présentation de la carte d'identité des bénéficiaires. Les RM en ont-ils le droit ?**

Hélène WEEXSTEEN rappelle que cette réduction doit être appliquée sous réserve du respect des consignes. Ce point est traité dans le chapitre 4 du référentiel.

- **Question 7 : Les salariés s'interrogent une nouvelle fois des retours pilotés de produits régulièrement vendus en magasin. Ils ne comprennent pas comment on peut rappeler des produits vendus fréquemment.**

Hélène WEEXSTEEN invite à se référer aux explications d'Olivier DOUCY (*point 8 du présent PV*).

- **Question 8 : Malgré les commandes « choix+ », il remonte des ventes non conclues par manque de stock, souvent en lien avec des retours pilotés les semaines précédentes. L'atteinte des challenges et des chiffres en est impactée. Quels sont les critères des retours pilotés ?**

Hélène WEEXSTEEN invite à se référer aux explications d'Olivier DOUCY (*point 8 du présent PV*).

- **Question 9 : Où se trouve la DAS 2 dans la BDES ? Si elle n'y figure pas, serait-il possible de la mettre à disposition des représentants du personnel ?**

Répondant à une demande de précision de la part de la Direction, Angéline LE GRAS explique que la DAS 2 est un document mettant en évidence les partenaires avec lesquels l'Entreprise travaille (cabinet d'avocats, etc.) et les sommes mises en jeu.

Michaël CLABAUX suppose qu'elle fait référence à la DADS, qui recense l'ensemble des salaires versés et l'ensemble des charges. Elle est désormais remplacée par la DSN, dispositif simplifié de Déclaration Sociale Numérisée auprès de l'URSSAF, qui vérifie les dépenses de l'Entreprise.

Selon Angéline LE GRAS, il est bien question de la DAS 2.

Hélène WEEXSTEEN déclare que ce type de déclaration ne figure pas obligatoirement dans la BDES, mais se tient disponible pour accueillir des interrogations précises à ce sujet. Elle décidera alors s'il est opportun d'y répondre.

Angéline LE GRAS propose à la Direction de transmettre cette déclaration par courriel.

Hélène WEEXSTEEN et Michaël CLABAUX lui demandent plutôt de poser des questions plus spécifiques, car la diffusion de cette déclaration ne fait pas partie des pratiques habituelles de l'Entreprise.

- **Question 10 : Les responsables des magasins demandent si la nébulisation sera maintenue à l'avenir, au vu du nombre de cas de Covid-19 grandissant et quasi quotidiens dans les magasins.**

Hélène WEEXSTEEN répond que ce point a été traité plus tôt lors de cette réunion.

- **Question 11 : Le 29 janvier, la mission de l'agent de sécurité du magasin 135 a pris fin. Le 31 janvier (matin), un vol est survenu en magasin. Une nouvelle plainte a été déposée auprès du commissariat par la RM. Un agent de sécurité est nécessaire sur le magasin 135. Quand en aurons-nous un de manière permanente ? Il en va de la sécurité des salariés, qui sont régulièrement confrontés à la violence de personnes commettant des vols sur la surface de vente.**

Angéline LE GRAS insiste sur la récurrence des actes de violence à Brest (délinquance, agressions, tirs de mortiers, etc.), ce qui entraîne un climat d'insécurité et un sentiment d'anxiété permanent chez les salariés, voire chez les clients.

Michaël CLABAUX affirme qu'il abordera ce sujet avec Eric Gohier en début de semaine suivante et rappelle que la municipalité doit également prendre des mesures.

Angéline LE GRAS regrette l'inefficacité des mesures prises par la municipalité. Elle s'inquiète pour les salariés et craint que des événements plus graves ne surviennent. La Direction pourrait alors être mise en cause si rien n'est fait malgré les alertes.

Hélène WECXSTEEN objecte qu'on ne peut attribuer la responsabilité des violences à l'Entreprise.

Michaël CLABAUX confirme que la situation fait actuellement l'objet de discussions et que la possibilité d'une présence pérenne d'un agent de sécurité sera étudiée.

Hélène WECXSTEEN assure que la sécurité des équipes est primordiale et que c'est la première raison pour laquelle l'entreprise déploie des moyens et mesures de protection.

Angéline LE GRAS insiste sur le sentiment d'insécurité, les contrevenants se moquant de la vidéosurveillance et des employés du magasin, et allant jusqu'à les menacer et les insulter. Or, ces incivilités cessent presque totalement en présence d'un agent de sécurité.

- **Question 12 : Pourrions-nous avoir les critères objectifs qui conduisent l'entreprise à mettre en place un agent de sécurité ?**

*Un document est diffusé à l'écran.*

Michaël CLABAUX indique que la présence des agents de sécurité est arbitrée chaque année selon les risques évalués dans chaque magasin et le bilan de l'année précédente. Les critères portent notamment sur :

- la préexistence de la vidéosurveillance ;
- la DI du magasin ;
- le nombre de plaintes pour vols ;
- le nombre de plaintes pour agressions ;
- des critères environnementaux ;
- l'existence d'événements ponctuels (émeutes, bandes organisées, ) ;
- les demandes appuyées des DR et de la DV.

- **Question 13 : Les esthéticiennes remontent des difficultés avec le tabouret en cabine de soin. Elles nous informent régulièrement du fait qu'il faudrait un siège plutôt qu'un tabouret afin d'avoir un maintien du dos. Serait-il possible que cela soit mis en place ?**

Michaël CLABAUX conseille d'adresser les demandes à Anne Degroote.

- **Question 14 : Les convocations et réunions du groupe DOUGLAS auquel nous appartenons sont en anglais, et les représentants du personnel sont invités à participer à ces réunions. Nous demandons une convocation traduite en français. Nous demandons donc un traducteur afin de pouvoir participer à ces réunions au même niveau de compréhension et d'information que l'ensemble des interlocuteurs présents lors de ces réunions.**

Hélène WECXSTEEN considère que le fait d'appartenir à un groupe international représente l'occasion d'améliorer ses compétences linguistiques. Demander la présence d'un traducteur pouvant difficilement s'envisager, Hélène WECXSTEEN invite chacun à oser entreprendre une démarche personnelle de formation grâce aux dispositifs existants ou à assister aux réunions en compagnie de personnes comprenant l'anglais. Par ailleurs s'agissant de réunions d'informations, il est fréquent que les managers commentent les informations ciblées avec leurs équipes.

➤ **Question 15 : Les managers RM ou/et RMA ont-elles des formations régulières sur la mise en application des différents contrats de travail (CDI, CDD, intérim) ?**

Hélène WECXSTEEN rappelle que les managers se voient déjà proposer un module de formation sur ce thème. Cependant, celui-ci n'a pas vocation à en faire des spécialistes du droit.

Isabelle SANTERRE regrette certaines confusions dans les connaissances des managers, notamment dans les modalités de rupture des contrats ou dans les prérogatives des intérimaires.

Michaël CLABAUX annonce que la création d'un guide juridique destiné aux managers devrait prochainement voir le jour. En attendant, toute difficulté particulière doit être signalée à la Direction.

➤ **Question 16 : Est-il possible de répartir la charge des bacs reçus en magasin ?**

Isabelle SANTERRE précise que certains bacs arrivent remplis en magasin, et d'autres presque vides.

La question n'ayant pas été comprise en ce sens par la personne concernée, Hélène WECXSTEEN fait savoir qu'elle lui sera posée avec ces précisions. La réponse s'en trouve reportée.

➤ **Question 17 : Dans certains magasins, la musique est très forte et peut provoquer une gêne pour les salariés et les clients. Serait-il possible d'y remédier ?**

Hélène WECXSTEEN estime que cette question peut être facilement traitée localement, avec le DM.

Michaël CLABAUX confirme que cette difficulté, déjà évoquée en CSSCT, peut probablement trouver des solutions simples à mettre en place.

Isabelle SANTERRE fait savoir qu'une salariée porte un appareil auditif.

Michaël CLABAUX propose de s'adresser à la mission handicap afin d'étudier cette situation.

➤ **Question 18 : Est-il normal que, lors des EDP, les déclarations des salariés soient totalement supprimées ou modifiées à leur insu ? Une salariée se plaint que les questions concernant le bilan des six ans étaient déjà cochées « oui » et qu'elle a dû signer ce document malgré son désaccord. Que pensez-vous de telles pratiques ?**

Hélène WECXSTEEN affirme que les réponses aux questions des EDP appartiennent totalement aux salariés.

Joëlle ZIZIC rapporte qu'une salariée a exprimé diverses insatisfactions dans l'EDP, mais que le document final ne comportait plus qu'une seule phrase, remplie de fautes d'orthographe. On lui a également demandé de signer un document sur lequel les cases déjà cochées ne pouvaient être modifiées.

Hélène WECXSTEEN suppose que la RM a mal retranscrit certains points exprimés, d'où l'importance de préserver les verbatims des salariés. De plus, la Direction effectue régulièrement des extractions anonymes pour connaître le ressenti des collaborateurs. En cas d'insatisfactions exprimées vis-à-vis de l'entreprise, la Direction souhaite en être informée afin d'en tirer des actions correctives. Pour le bilan des six ans, une pré-déclaration, basée sur les statistiques des années précédentes, est automatiquement établie, mais le collaborateur garde la possibilité de la vérifier et de la modifier.

Michaël CLABAUX rappelle l'existence de la case « commentaires », dont le contenu est transmis à la Direction.

Joëlle ZIZIC admet que la collaboratrice a pu se méprendre sur certaines pratiques.

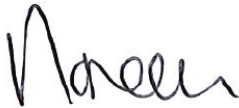
Noémie BETTACHE regrette, par ailleurs, l'absence de retour à la suite de commentaires qu'elle avait ajoutés à son document.

Hélène WEEXSTEEN s'en étonne et invite les collaboratrices concernées à contacter la Direction si la situation se représentait.

*L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 17 heures 50.*

La Secrétaire du CSE

Véronique MOREAU



La Présidente du CSE

Hélène WEEXSTEEN

