

Procès-verbal du Comité Social et Economique ordinaire

du vendredi 10 juin 2022

Date	
Le 10 juin 2022	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 ✘ Isabelle SANTERRE (Chartres) — Mag 220 ✘ Maud NEGRELLO (Echirolles) — Mag 192 ✘ Véronique MOREAU (Valenciennes) — Mag 240 ✘ Arnaud THIBEAU (Siège) — Service Achats ✘ Jolanta TWARDOWSKA (Compiègne) — Mag 1054 ✘ Muriel VAN DEN DRIESSCHE (Armentières) — Mag 26 ✘ Isabelle TARTAR (Béthune) — Mag 20 ✘ Christophe WACQUIEZ (Villeneuve-d'Ascq) — Mag 1002 ✘ Joëlle ZIZIC (Cagnes-sur-Mer) — Mag 317 ✘ Gina SCALERCIO (Noyelles) — Mag 6 ✘ Annie MERCIER (Sartrouville) — Mag 32 ✘ Caroline MOUY (Siège) — Service Accueil <p>Représentante syndicale :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✘ Ida DUFROMONT (Siège) — Service Travaux - CFTC <p>Invités :</p> <p>Elodie VERCAMER, Chargée des relations sociales Louis MULLIEZ, Directeur du Contrôle de Gestion Christophe LEBLOND, Action Logement Basile DE ROBIEN, Cabinet HENNER Laetitia CHIROUZE, Cabinet HENNER Elodie LEYNAERT, Cabinet HENNER Docteur BÉNÉDICTE DOISE, Médecin du Travail Stéphanie LOUBOUTIN, Directrice Supply Chain Laurent DUPONT, Directeur Logistiques et prestations Tommy DUBOIS, Ergonome Pôle Santé Travail Sylvain CAMPISTRON, Ergonome Pôle Santé Travail Linda JEEAWOCK, Ergonome Pôle Santé Travail Joséphine VIENNE, Stagiaire Pôle Santé Travail Véronique WATTEEL, Contrôleur de Sécurité CARSAT Guillaume DELQUIGNIE, Responsable Prévention et Sécurité</p>	<p>Titulaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✘ Géraldine GIUSIANO (Avignon) Mag 337 ✘ Aline GALLET (Petite Forêt) — Mag 03 <p>Suppléants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✘ Annie-Hélène DUHAMEL (Montauban) — Mag 130 ✘ Corinne DELDIQUE (Cambrai) — Mag 103 ✘ Laetitia SMAGUE (Béthune) — Mag 19 ✘ Claire GALLET (Glisy)- Mag 60 ✘ Angelika DI FRAJA (Nice) — Mag 176 ✘ Delphine PILLON (Glisy) — Mag 60 ✘ Nathalie DELAMARE (Pertuis) — Mag 1193 ✘ Cécile AUGUSTE (Toulon Grand Var) — Mag 172 ✘ Virginie TEXIER (Mers-les-Bains) — Mag 50 ✘ Valérie LE GALLIARD (Coutances) — Mag 1154 ✘ Valérie GORAL (Aulnoy) — Mag 243 <p>Représentante syndicale :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✘ Angéline LE GRAS — Mag 135 (Brest) — CGT

Ordre du jour

1. Présentation des Chiffres, résultats commerciaux et situation à fin mai 2022 (initialement point 6).....	3
3. Information sur l'affectation de la contribution sur les salaires au titre de l'effort de construction à un organisme collecteur et présentation du bilan 2021.....	4
4. Information sur le bilan 2021 des régimes de Mutuelle et Prévoyance (Intervention du cabinet Henner)	6
5. Information sur les délégations de pouvoir (initialement point 4)	11
6. Point d'actualité sur le plan social (initialement point 5).....	12
7. Information en vue d'une consultation ultérieure sur le projet de planning de la logistique pour le 2ème semestre et sur le principe de travail les jours fériés (initialement point 9).....	13
8. Information en vue d'une consultation ultérieure sur le projet d'ouverture de l'entrepôt logistique les dimanches 20 novembre 2022, 27 novembre 2022, 4 décembre 2022, 11 décembre 2022 et 18 décembre 2022 sous réserve de l'autorisation préfectorale (initialement point 8).....	13
9.	Erreur ! Signet non défini.
10.Approbation du procès-verbal des réunions ordinaire et extraordinaire du 13 mai 2022 (initialement point 1).....	14
11.	Erreur ! Signet non défini.
12.	Erreur ! Signet non défini.
13.	Erreur ! Signet non défini.
14. Questions diverses (initialement point 7)	14
15. Réclamations individuelles ou collectives (initialement point 14)	16

La séance est ouverte à 9 heures 25 sous la présidence d'Hélène WECXSTEEN, assistée de Michaël CLABAUX.

Véronique MOREAU rappelle aux élus que le matériel téléphonique qui a été fourni en début de mandat est la propriété du CSE. Elle souhaite informer les élus que 3 élus qui ont quitté l'entreprise n'ont toujours pas à ce jour rendu le matériel. Elle en a informé leur fédération syndicale mais n'a reçu aucune réponse.

1. Présentation des Chiffres, résultats commerciaux et situation à fin mai 2022 (Intervention de M. Louis MULLIEZ, Directeur du Contrôle de Gestion) (initialement point 6)

Louis MULLIEZ annonce un marché magasins en progression de 24 % en mai. Avec une croissance de 12 %, Nocibé perd 2,5 points de parts de marché, mais cette contre-performance est imputable à la fermeture de 68 magasins. Le segment e-commerce de l'Entreprise est en régression de 39 % par rapport à 2021, compte tenu des ventes record enregistrées l'année dernière.

Par rapport à l'année 2019, l'activité recule de 2,6 %, mais, à parc comparable, Nocibé enregistre une croissance de 4,5 %. Les magasins restés ouverts voient leur activité se dégrader de 2,2 % avec :

- Un trafic en baisse de 20 % en mai ;
- Un TT en recul de 0,7 point.
- Un PM en croissance de 4,4 %
- Une activité web en croissance de 77 %.

Question 7 (questions diverses) : En avril puis rappel en mai, nous vous avons demandé pourquoi les chiffres de 2019, 2020, et 2021 n'étaient pas accessibles, quand comptez-vous les remettre ?

Hélène WECXSTEEN indique qu'aucune modification n'a été effectuée. La pratique reste de communiquer les chiffres de l'année précédente. Néanmoins, les comparaisons avec des périodes trop éloignées ne sont pas nécessairement pertinentes, car les situations et les objectifs peuvent s'avérer différents d'une année sur l'autre.

Patricia BETTEWILLER affirme qu'auparavant les chiffres des années antérieures étaient présentés.

Louis MULLIEZ explique que les périodes de comparaison sont automatiquement décalées d'année en année. Au niveau informatique, l'intégration de plusieurs années de référence rallonge les délais de traitement. Cette contrainte technique peut expliquer la décision de ne conserver qu'une année de référence.

Liliane MASL précise que les résultats de l'année 2021 ne sont pas disponibles dans les caisses. Or les RM ont besoin d'effectuer des comparaisons pour adapter leurs pratiques aux objectifs fixés.

Hélène WECXSTEEN comprend que la question ne porte pas sur les informations disponibles sur l'intranet, mais sur les données accessibles en magasins.

Véronique MOREAU souhaite qu'un point soit organisé en juillet sur les effets des fermetures de magasins.

Louis MULLIEZ précise que les chiffres d'affaires par magasin ne pourront être communiqués.

Louis MULLIEZ indique que certains magasins n'ont pas obtenu d'apport de chiffre d'affaires. Seule la performance globale des magasins pourra être communiquée en juillet. La décomposition de l'activité ne pourra pas être présentée.

Muriel VAN DEN DRIESSCHE demande si les objectifs pourraient être transmis plus tôt qu'actuellement.

Louis MULLIEZ s'engage à étudier la faisabilité d'un décalage.

Louis MULLIEZ quitte la séance.

3. Information sur l'affectation de la contribution sur les salaires au titre de l'effort de construction à un organisme collecteur et présentation du bilan 2021. (Intervention de M. Christophe LEBLOND – Société Action Logement)

Christophe LEBLOND rejoint la séance.

Un diaporama est projeté.

Christophe LEBLOND juge les résultats de Nocibé très positifs, puisque l'Entreprise a bénéficié d'une enveloppe de services équivalente au double de son versement.

Christophe LEBLOND présente les statistiques d'Action Logement chez Nocibé :

- 9 salariés logés par Action Logement ;
- 83 propositions réalisées ;
- 3 salariés logés via une filiale d'Action Logement ;
- Un salarié logé à titre temporaire ;
- 4 avances LOCA-PASS ;
- 7 certifications VISALE ;
- 4 prêts accession ;
- 1 prime accession ;
- 6 conseils en financement.

Véronique MOREAU considère les résultats présentés relativement faibles, en comparaison de l'effectif total de l'Entreprise

Christophe LEBLOND estime au contraire qu'avec 110 salariés servis, Nocibé enregistre une excellente performance. Pour la plupart des entreprises, les services obtenus atteignent à peine le niveau de leur versement.

Patricia BETTEWILLER souhaite connaître le nombre de demandes qui n'ont pas pu être satisfaites.

Christophe LEBLOND annonce que 41 demandes de logement sont en cours de traitement. Le bilan de Nocibé chez Action Logement s'illustre également par 29 aides à la mobilité et 8 subventions accordées pour des travaux de rénovation énergétique. Les salariés peuvent obtenir une aide de 1 000 euros lorsqu'ils déménagent. Le bilan de Nocibé s'illustre par la pluralité des services accordés aux salariés. Cette caractéristique démontre la qualité de la communication réalisée sur les prestations d'Action Logement.

Sandra HARAKE D'AMORE le confirme, soulignant la qualité des messages transmis par les webinaires.

Christophe LEBLOND remarque que 4 subventions ont été accordées pour des hébergements d'urgence. Les membres du CSE sont invités à remonter les situations délicates dont ils auraient connaissance.

Noémie BETTACHE souligne qu'il est parfois difficile de juger qu'une personne se trouve en difficulté.

Christophe LEBLOND rappelle que l'assistante sociale peut intervenir lorsque les salariés rencontrent des difficultés à payer leur loyer ou leurs charges. Les élus ne doivent pas hésiter à remonter les situations qui leur paraîtraient inquiétantes. Selon la loi DALO, les situations prioritaires correspondent à l'absence de logement, aux cas de violences conjugales et de divorce. Pour accorder des aides, la commission Logement attribue des points aux salariés en fonction de leur situation.

Noémie BETTACHE signale qu'une collaboratrice pourrait prochainement se retrouver sans logement en Ile de France.

Christophe LEBLOND confirme que la région parisienne s'avère extrêmement tendue en termes de logement. Le cas de cette salariée sera étudié de manière spécifique.

Michaël CLABAUX observe qu'un important reliquat de points complémentaires résulte de l'année 2021. Ce reliquat pourrait être attribué équitablement aux salariés pris en charge par Action Logement.

Patricia BETTEWILLER demande si un apport exceptionnel de points pourrait être accordé à la collaboratrice en difficulté.

Véronique MOREAU estime que le reliquat de points pourrait être attribué aux salariés en situation d'urgence.

Michaël CLABAUX indique qu'un bilan sera dressé sur les dossiers en cours lors de la prochaine réunion de la commission. Les critères pourraient être redéfinis pour prendre en compte les situations exceptionnelles.

Liliane MASL s'enquiert du délai nécessaire à l'obtention de l'aide à l'installation de 1 000 euros.

Christophe LEBLOND répond que cette aide est versée dans les trois mois à compter de la signature du bail.

Sandra HARAKE D'AMORE demande si les points sont automatiquement reportés d'une année sur l'autre.

Christophe LEBLOND le confirme, en précisant que cette disposition est susceptible d'évoluer. Il encourage par ailleurs les salariés à la recherche d'un logement à s'adresser à différents bailleurs sociaux ainsi qu'aux mairies.

Action Logement peut se porter garant pour un logement loué dans le secteur privé. Si le locataire ne peut payer son loyer, Action Logement peut prendre le relais pendant une durée maximale de trois ans. En parallèle, l'organisme s'efforce de trouver des solutions pour améliorer la situation financière du salarié. Pour le propriétaire, l'assurance mise en place par Action Logement est beaucoup plus sécurisante que les garanties apportées par les personnes physiques ou les sociétés privées. En cas de dégradation du logement, cette assurance couvre les frais de remise en état, à hauteur de deux mois de loyer, charges comprises.

Liliane MASL demande si Action Logement intervient lorsque les logements deviennent trop grands pour leur locataire.

Christophe LEBLOND explique que les décisions sont propres aux différents bailleurs sociaux. Peu de contrôles sont réalisés pour s'assurer que les revenus des locataires n'ont pas augmenté depuis la signature du bail locatif.

L'achat d'un bien immobilier en location-accession (PSLA) peut constituer une réponse aux difficultés rencontrées sur le marché locatif. Le dispositif permet aux salariés de bénéficier de prêts à taux zéro et de prêts à 0,5 % (40 000 euros remboursables sur 25 ans) pour acheter un logement neuf. Les bénéficiaires du PSLA location-accession peuvent ainsi devenir propriétaires en remboursant des mensualités équivalentes à un loyer locatif. Une prime d'accession de 10 000 euros est accordée aux primo accédants. Une aide d'un montant similaire est apportée pour les travaux réalisés à l'intérieur de logements anciens. La liste des dispositifs d'accompagnement est disponible sur le site Internet d'Action Logement.

Muriel VAN DEN DRIESSCHE demande si la situation personnelle des salariés est prise en compte.

Christophe LEBLOND répond qu'aucun plafond de ressources n'est retenu depuis trois ou quatre ans. De plus, les aides d'Action Logement et de l'État sont cumulables. Action Logement propose aux salariés de se faire

accompagner par un conseiller. Ce dernier peut réaliser des simulations de financement intégrant les différentes subventions.

Le dispositif Mobili-pass représente une aide de 2 200 euros versée aux salariés à la recherche d'un logement dans le parc locatif privé. Enfin, l'offre Mobili-jeune est proposée aux jeunes en contrats d'alternance et de professionnalisation.

Véronique MOREAU observe que seules six personnes ont bénéficié du dispositif Mobili-jeune alors que beaucoup de salariés sont dans cette tranche d'âge.

Christophe LEBLOND rappelle que les personnes en contrat d'alternance ou de professionnalisation habitent souvent chez leurs parents. Les supports utilisés pendant la présentation sont consultables sur le site Internet d'Action Logement. Ce média permet également aux salariés d'être recontactés par un conseiller.

Christophe LEBLOND quitte la réunion.

4. Information sur le bilan 2021 des régimes de Mutuelle et Prévoyance (Intervention du cabinet HENNER)

Basile DE ROBIEN, Laetitia CHIROUZE et Elodie LEYNAERT rejoignent la séance.

Basile DE ROBIEN rappelle que le cabinet HENNER intervient en tant que conseil auprès de Nocibé depuis le 1^{er} juillet 2021.

Un support de présentation est projeté.

S'agissant des frais de santé, Elodie LEYNAERT indique que les garanties du précédent contrat ont été reconduites à l'identique, mais le réseau de soins partenaire est désormais celui de Carte Blanche.

Concernant la prévoyance :

- la franchise est passée de 30 à 45 jours pour les non-cadres
Le niveau d'indemnisation a diminué de 95 % à 90 % du net.
- Et les cotisations des cadres et des non-cadres ont augmenté de 3 %.
- La garantie « décès accidentel » a été mise à jour.

La télétransmission a été mise en place entre HENNER et la CPAM. En conséquence, les salariés ne sont plus contraints d'envoyer le décompte de leurs remboursements de Sécurité sociale à l'employeur pour obtenir leurs indemnités journalières.

Depuis le 1^{er} juillet, Allianz ne gère plus que les rentes d'éducation et de conjoint, alors il gérait l'ensemble des opérations liées aux décès (certificats médicaux, capitaux-décès, etc.) Les process ont été simplifiés avec le service Paie de Nocibé.

Les actions menées sur le second semestre 2021 sont les suivantes :

Prévention :

- Webinaire sur la prévention du cancer du sein (octobre rose) ;
- Campagne de vaccination contre la grippe.

Communication :

- Consultations psychologiques prises en charge par l'assureur ;
- Emailing à l'attention des salariés et des retraités ;
- Guide prévoyance ;
- Brochures sur le cancer du sein et la vaccination.

S'agissant des frais de santé, les données recueillies sur le second semestre 2021 montrent que :

- Le délai de remboursement est en moyenne de trois jours ;
- Le taux de décroché des appels téléphoniques est de 94 % ;
- Le délai moyen de réponse aux mails se monte à 1,3 jour ;
- Le délai moyen des prises en charge est d'une journée.

Sur l'ensemble des services, le taux de réclamation s'élève à 0,75 %. Certains bénéficiaires ont regretté une dégradation du service apporté en matière de médecine douce. En réalité, Mercer (ancien gestionnaire avant juillet 2021) n'appliquait pas formellement le contrat, en remboursant des prestations non contractuellement prises en charge.

L'utilisation du réseau de soins a fortement progressé, puisque le recours au réseau se monte à 76 %. Le taux de digitalisation (recours au portail ou à l'application HENNER) s'élève à 35 % entre le 1^{er} juillet et le 31 dec 2021. C'est un bon début. une communication pourra être effectuée afin de rappeler aux salariés les outils à leur portée et les bénéfices qu'ils pourraient en tirer

S'agissant de la prévoyance, le délai moyen d'instruction des dossiers est passé de 14 à 7 jours, grâce aux actions menées avec les équipes paie et aux ressources déployées. 158 dossiers de prévoyance ont été traités et analysés sur le second semestre 2021.

Basile DE ROBIEN précise que le délai d'instruction débute à la réception des pièces par HENNER.

Véronique MOREAU demande si la liste des pièces pourrait être communiquée en amont de la création des dossiers, afin d'éviter les interruptions de paiement entre l'employeur et l'organisme de prévoyance.

Basile DE ROBIEN souligne que les pièces justificatives pourront être communiquées plus rapidement. Le certificat médical pourra être rempli directement par le salarié, qui ne sera plus obligé de s'adresser à un médecin.

Laëtitia CHIROUZE estime qu'une communication globale n'est pas pertinente sur le sujet, compte tenu du délai de carence de 45 jours s'appliquant aux arrêts de travail. En revanche, une communication ciblée sera adressée aux salariés concernés par une problématique d'indemnisation.

Elodie LEYNAERT revient sur le process s'appliquant aux certificats médicaux. Le service RH déclare l'arrêt de travail auprès des services d'HENNER. Le salarié remplit le certificat médical. Depuis le 1^{er} janvier 2022, cette opération ne nécessite plus l'intervention du médecin traitant.

Noémie BETTACHE signale que certaines salariées n'ont reçu aucune information, ni de HENNER ni de Nocibé, après avoir envoyé leurs pièces justificatives.

Sandra HARAKE D'AMORE lui recommande de remonter les cas particuliers au service RH.

Elodie LEYNAERT ajoute que les blocages peuvent être signalés à HENNER.

Michaël CLABAUX indique que le process mis en place avec l'équipe Paie vise à accélérer les prises en charge, dans une démarche d'amélioration continue.

Sandra HARAKE D'AMORE rappelle que les salariés peuvent formuler une demande d'acompte.

Véronique MOREAU demande pourquoi Nocibé ne reverse pas directement aux salariés les sommes reçues de HENNER.

Sandra HARAKE D'AMORE explique que l'Entreprise reçoit chaque jour des versements d'HENNER. Le suivi de ces mouvements serait extrêmement complexe à mettre en place.

Véronique MOREAU demande si HENNER pourrait directement verser les indemnités aux salariés.

Sandra HARAKE D'AMORE rappelle que ces flux financiers sont soumis à cotisation.

Véronique MOREAU déplore que la subrogation ne soit pas mise en place dans l'Entreprise.

Sandra HARAKE D'AMORE estime qu'une avance pourrait être automatiquement versée. La subrogation s'avère très difficile à mettre en place, car elle implique de nombreuses relations avec les différentes caisses sociales.

Véronique MOREAU indique que l'avance doit être réclamée par les salariés et déplore que ce ne soit pas automatique.

Véronique MOREAU signale que des salariés ne comprennent pas toujours les informations transmises sur la prévoyance.

Sandra HARAKE D'AMORE souligne que les gestionnaires peuvent fournir des explications aux collaborateurs.

Revenant sur le traitement du certificat médical, Elodie LEYNAERT explique que l'indemnisation peut débiter une fois le document analysé par les équipes d'HENNER.

- Résultats du compte Frais de santé

Laetitia CHIROUZE explique que le régime offre un taux de couverture de 91 % en 2021. La moitié des effectifs optent pour un régime complémentaire (Sécurité ou Confort). Le nombre de salariés couverts a progressé de 9 % par rapport à 2020, en raison des correctifs d'affiliation appliqués lorsque HENNER a repris la gestion du contrat.

Le coefficient familial se monte à 1,49. Cela signifie que, statistiquement, chaque salarié adhérent est accompagné de 0,49 membre de famille affilié. 66 retraités sont couverts par des régimes spécifiques.

Le régime Economique (obligatoire) couvre près de la moitié des salariés et le tiers des bénéficiaires (salariés + ayants droits). Le régime Sécurité s'applique à 20 % des salariés et à 20 % des bénéficiaires, alors que le régime Confort couvre le tiers des salariés et la moitié des bénéficiaires.

S'agissant des frais de santé, les adhérents de Nocibé consomment beaucoup au premier semestre et beaucoup moins sur le second semestre. Le régime Economique apparaît déficitaire, mais la majeure partie du déficit est portée par les adhérents au régime Confort.

Elodie LEYNAERT indique que **le dentaire et l'optique** représentent les postes de dépenses les plus importants sur le second semestre 2021. Les actes dentaires ont augmenté, suite à la mise en place du 100 % santé, alors que les hospitalisations ont diminué, après les perturbations engendrées par la crise sanitaire. Le reste à charge se montre stable par rapport à 2019, à l'exception des prestations optiques, pour lesquelles il a augmenté. Le reste à charge atteint en moyenne 16 % pour le régime Economique, 9 % pour le régime Sécurité et 8 % pour le régime Confort.

- Prévoyance

Le ratio S/P (sinistres sur primes) se monte à 122 % sur les cinq dernières années, mais les résultats s'améliorent progressivement. Aucun décès de salarié ne s'est produit en 2020 et 2021. Seule des prestations de garantie obsèques ont été payées, donc le ratio S/P se montre bénéficiaire.

Basile DE ROBIEN remarque que la prévoyance s'apprécie sur plusieurs années. Les conditions appliquées au 1^{er} juillet produiront leurs effets dans le temps.

- Analyse des arrêts de travail du 1er juillet au 31 dec 2021 – 158 arrêts

Quatre pathologies ressortent particulièrement :

- Les troubles psychologiques (30 % des arrêts de travail)
- Les troubles musculosquelettiques (23 % des arrêts de travail)
- Gynécologie / obstétrique (22 % des arrêts de travail)
- Cancer (7 % des arrêts de travail)

90 % des cancers pris en charge sont des cancers du sein. Ces données permettent d'orienter les actions de prévention menées chez Nocibé.

Michaël CLABAUX rappelle que les arrêts de travail pris en charge par la prévoyance sont ceux de plus de 45 jours. Ce 1^{er} retour ne distingue pas les arrêts de travail de droit commun de ceux d'origine professionnelle.

il doit pouvoir être davantage approfondie sur une année complète afin de définir plus précisément les actions de prévention en matière de santé étant précisé que les actions qui concernent les femmes enceintes seront aussi abordées dans la négociation actuelle sur l'égalité entre les hommes et les femmes, le dépistage du cancer du sein sera renouvelé cette année au regard du taux remonté et les TMS et les troubles psychosociaux sont des risques identifiés pour lesquels les différents acteurs (STIMULUS, la CARSART avec le programme TMS pro, le pôle santé travail,..) sont mobilisés pour nous aider à progresser dans ces domaines.

Véronique MOREAU remarque que des refus de rupture conventionnelle peuvent conduire à des arrêts de travail, qui se révèlent coûteux pour l'Entreprise. Elle déplore également que les actions de l'accord QVT ne soient pas mises en place car celles-ci pourraient permettre d'apaiser les tensions et de diminuer l'absentéisme.

Michaël CLABAUX indique qu'une réflexion pourra être engagée sur les relations à renouer avec les salariés en arrêt de longue durée.

Basile DE ROBIEN observe que les données présentées sont volatiles, car elles ne se basent que sur six mois d'activité. Leur évolution sera particulièrement intéressante à observer. La prévalence de certaines pathologies pourrait conduire à une évolution des garanties proposées.

Laetitia CHIROUZE confirme que les actions de prévention prévues pour 2022 porteront notamment sur le cancer du sein. Nocibé financera une campagne similaire à celle menée en 2021, avec des opérations d'information et la prise en charge des actes de mammographie (Octobre rose). Une campagne de vaccination contre la grippe sera également mise en place au début de l'hiver.

S'agissant des actions de communication prévues pour 2022, Elodie LEYNAERT explique que des emails présenteront aux salariés les bonnes pratiques à adopter en termes de consommation de frais de santé (recours au réseau Carte blanche, établissement de devis en amont des actes médicaux, etc.)

Laetitia CHIROUZE ajoute qu'une communication pourra porter sur l'utilisation du portail HENNER, jusqu'à présent peu fréquenté par les collaborateurs de Nocibé.

Gina SCALERICO signale qu'un professionnel est présenté dans l'application comme appartenant au réseau Carte blanche, alors qu'il n'y est plus affilié en réalité.

Laetitia CHIROUZE invite les représentants du personnel à remonter ce type d'anomalie.

Basile DE ROBIEN ajoute que le réseau Carte blanche sera sensibilisé sur le sujet.

Isabelle TARTAR suggère d'étendre les actions de dépistage au cancer de la peau.

Michaël CLABAUX indique que ce sujet a déjà été évoqué avec HENNER. Des téléconsultations de dermatologie pourraient être proposées aux salariés de Nocibé. Le cas échéant, les personnes seraient orientées en cabinet pour effectuer des analyses approfondies.

Basile DE ROBIEN précise que les dermatologues sont formés à la détection d'anomalies sur la base de photographies. Des indications de suivi sont formulées dans 30 % des téléconsultations.

Patricia BETTEWILLER estime qu'une démarche pourrait être menée sur le sevrage tabagique.

Michaël CLABAUX rappelle qu'une précédente campagne avait été menée en 2019. Seules cinq personnes avaient participé à l'opération, alors que de nombreux professionnels s'étaient mobilisés sur le sujet.

Basile DE ROBIEN indique qu'HENNER organise des campagnes anti-tabac de manière récurrente. En général, des réunions collectives sont suivies d'actions de coaching individuel. Ces démarches sont généralement menées dans des entreprises centralisées, au sein de leur siège social. Généralement, de nombreuses personnes participent aux réunions collectives, mais le taux d'engagement se révèle finalement assez faible.

Revenant sur la présentation, Laetitia CHIROUZE signale que le compte Frais de santé se montre légèrement déséquilibré en 2021, avec un taux de sinistralité de 102 %.

Pendant deux ans, le plafond mensuel de la santé sociale (PMSS) n'a pas suivi l'augmentation naturelle des frais de santé. L'évolution du PMSS se montre incertaine pour 2023, sachant qu'elle impactera les cotisations. Par ailleurs, un phénomène de rattrapage de consommation a été constaté en 2021 chez les adhérents de Nocibé. À date, il est impossible d'affirmer que cette tendance se poursuivra ou si un retour à la normale sera observé. Devant ces incertitudes, le cabinet HENNER propose d'organiser de nouveaux échanges à la rentrée, avec la commission et le CSE, pour analyser les résultats enregistrés en 2022.

Concernant la prévoyance, les impacts des mesures adoptées en 2021 ne peuvent pas encore être précisés, que ce soit sur la consommation ou sur les garanties.

Enfin, des évolutions réglementaires ont eu lieu mi-2021. Elles exigent des entreprises qu'elles mettent leur formalisme juridique en conformité, en particulier sur le maintien des régimes de protection sociale complémentaire (Santé et Prévoyance) pendant les périodes de suspension de contrat indemnisées, comme le chômage partiel. Souvent, les entreprises ont maintenu les régimes pendant les périodes d'activité partielle. Ces notions de maintien doivent être formalisées de manière exhaustive pour intégrer les différents cas de figure (congé de reclassement, congé de mobilité, etc.)

Muriel VAN DEN DRIESSCHE signale que certaines spécialités médicales sont incompatibles avec la télétransmission automatique des données à la Sécurité Sociale. Les spécificités concernées pourraient-elles être précisées ?

Laetitia CHIROUZE explique que, normalement, aucun justificatif n'est établi en cas de télétransmission. Le médecin utilise la carte vitale du patient, puis la Sécurité Sociale et HENNER procèdent aux remboursements. Des justificatifs sont uniquement demandés pour préciser le caractère total ou partiel du recours au tiers payant.

Muriel VAN DEN DRIESSCHE affirme régler la totalité des factures pour les soins dentaires.

Elodie LEYNAERT confirme que les unités de gestion demandent les factures pour les soins dentaires, les actes de chirurgie et d'anesthésie.

Muriel VAN DEN DRIESSCHE indique qu'une salariée est couverte par une autre mutuelle qu'HENNER. Or la télétransmission ne s'effectue que vers HENNER. En conséquence, la collaboratrice ne bénéficie pas de sa propre mutuelle.

Laetitia CHIROUZE répond que cette salariée doit couper la télétransmission sur le site Ameli.fr.

Elodie LEYNAERT précise que la CPAM n'autorise qu'une seule mutuelle, afin que les remboursements opérés par plusieurs mutuelles ne puissent dépasser la dépense engagée.

Arnaud THIBEAU demande si, en cas d'accident, les frais de transport, en ambulance par exemple, sont pris en compte par la mutuelle.

Basile DE ROBIEN répond que le transport et le rapatriement sont pris en charge par l'assistance

Elodie LEYNAERT ajoute que les prescriptions médicales nécessitant un transport sont prises en charge par la Sécurité Sociale. Par conséquent, le contrat Frais de santé intervient en complément.

Sandra HARAKE D'AMORE souligne que les assurances associées aux cartes bancaires peuvent également être activées.

Laëtitia CHIROUZE précise que l'assistance intervient pour les trajets entre le domicile du salarié et le lieu de prise en charge médicale, dans la limite de 250 euros.

Arnaud THIBEAU en déduit que les accidents, notamment de ski, ne sont pas couverts par l'assistance.

Basile DE ROBIEN indique que les cas particuliers peuvent être étudiés avec Elodie LEYNAERT.

Gina SCALERICO se déclare très satisfaite des services rendus par HENNER.

Basile DE ROBIEN, Elodie LEYNAERT et Laetitia CHIROUZE quittent la séance.

La séance est suspendue de 12 heures 35 à 14 heures.

5. Information sur les délégations de pouvoir (initialement point 4)

Michaël CLABAUX explique que la Direction a décidé de revoir les délégations de pouvoir suite à la fusion de NF et de NFD. Dans le cadre de la mise en place de nouvelle gouvernance, un travail est mené afin que les délégations de pouvoir s'inscrivent dans la ligne hiérarchique du délégataire. En conséquence, les directrices de magasin seront libérées de la délégation de pouvoir provenant de la direction des ressources humaines. Cette évolution n'aura aucune incidence sur le statut des salariés concernés qui demeurent cadre sous convention de forfait en jour

Isabelle SANTERRE en déduit que les responsables de magasin ne seront plus pénalement responsables.

Michaël CLABAUX le confirme.

Isabelle SANTERRE souhaite savoir qui sera mis en cause en cas d'infraction pénale.

Michaël CLABAUX répond que les responsabilités seront définies au cas par cas. Les délégations de pouvoir concernent uniquement les décisions prises au nom de l'Entreprise.

Isabelle SANTERRE souhaite savoir comment seraient établies les responsabilités en cas de faux témoignages.

Michaël CLABAUX explique que les individus restent responsables de leurs actes, notamment quand une volonté manifeste de nuire à autrui est mise en exergue.

Pour la levée de la délégation de pouvoir : Chaque RM recevra un courrier individuel précisant les modifications apportées sur les délégations de pouvoir.

Isabelle SANTERRE remarque que les RM pourront participer aux élections professionnelles, puisqu'elles ne disposent plus de délégations de pouvoir.

Michaël CLABAUX le confirme.

6. Point d'actualité sur le plan social (initialement point 5)

- **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 ne fait état d'aucune fermeture depuis la précédente réunion de CSE. Après la fermeture du magasin de Villeneuve d'Ascq en juillet, restera le magasin de Toulouse Lafayette, dernier magasin à fermer. Le management de ce dernier a informé ses collaborateurs qu'ils devaient commencer à se préparer avec LHH, s'ils ne souhaitaient pas être reclassés.

Trois nouveaux dossiers de formation ont été déposés en commission de suivi. Ils portent sur des projets de création d'entreprise et de reconversion. LHH est sensibilisé sur la nécessité de présenter des dossiers aboutis en commission. Enfin, des échanges se sont tenus en commission sur l'enveloppe budgétaire allouée aux formations. Un bilan sera dressé, une fois tous les magasins fermés, afin d'envisager les possibilités d'accompagner les salariés les plus investis dans leur projet de formation.

Le budget dépensé s'élève à 240 000 euros, sur les 450 000 euros prévus par le plan.

Trois sorties de congé de reclassement ont été constatées : deux postes en CDD et une création d'activité (institut). Les prochaines réunions de la commission se tiendront début juillet, pour étudier les nouvelles demandes, et fin juillet, pour intégrer les salariés de Villeneuve-d'Ascq.

Deux collaboratrices sont encore en attente de leur licenciement. Leur magasin a déjà fermé, mais elles restent protégées pendant dix semaines après leur congé de maternité. L'une est reclassée dans un magasin limitrophe et la seconde se trouve en arrêt de travail.

Muriel VAN DEN DRIESSCHE demande si les retours sont positifs envers le cabinet LHH.

Michaël CLABAUX répond que les retours sont globalement positifs. Néanmoins, le cabinet est régulièrement challengé afin que les projets pris en charge soient élaborés aussi précisément que possible.

Attributions Santé, Sécurité et conditions de travail

7. Information en vue d'une consultation ultérieure sur le projet de planning de la logistique pour le 2ème semestre et sur le principe de travail les jours fériés (initialement point 9)

Stéphanie LOUBOUTIN, Laurent DUPONT, le docteur DOISE et l'équipe de Pôle Santé Travail rejoignent la réunion.

Le plan d'actions en logistique est projeté.

Stéphanie LOUBOUTIN présente les mesures prévues pour adapter l'activité aux périodes de fortes chaleurs :

- Mise à disposition de brumisateurs manuels et non polluants ;
- Installation de ventilateurs ;
- Possibilité d'ouvrir les *sky domes* en début de journée.
- Mise en place des horaires d'été ;
- Possibilité d'accorder une pause supplémentaire aux équipes lorsque la température des espaces de travail dépasse les 28°.

Trois plages horaires ont été définies pour le second semestre 2022 :

- Période verte : horaires classiques
La première équipe commence à 5 h et la dernière équipe finit à 19 h 10.
- Période rouge : du 5 novembre au 22 décembre
Les horaires de travail s'étendent de 4 h à 20 h 10. Les modalités pratiques sont définies sur la base des études menées en groupe de travail.
- Période bleue : du 4 juillet au 2 septembre
Les horaires se termineront 20 minutes plus tard que l'année dernière, à 17 h 10. La période bleue pourrait être prolongée de trois semaines, en respectant un délai de prévenance de sept jours.

8. Information en vue d'une consultation ultérieure sur le projet d'ouverture de l'entrepôt logistique les dimanches 20 novembre 2022, 27 novembre 2022, 4 décembre 2022, 11 décembre 2022 et 18 décembre 2022 sous réserve de l'autorisation préfectorale (initialement point 8)

Deux jours fériés, le 1^{er} et le 11 novembre, pourraient être travaillés, en fonction des volumes traités. Le 11 novembre a plus de probabilité d'être travaillé que le 1^{er} novembre, compte tenu de la proximité du *Black Friday*.

Christophe WACQUIEZ demande si les produits seront livrés antivolés en magasin.

Stéphanie LOUBOUTIN estime impossible de mettre en place une telle mesure sur la fin de l'année.

Muriel VAN DEN DRIESSCHE souhaite savoir pourquoi l'activité du 11 novembre est impossible à prédire.

Stéphanie LOUBOUTIN répond que l'activité de la logistique dépend des ventes réalisées en magasins. Les « semaines interdites », pour lesquelles aucune prise de congé n'est autorisée, s'étendront du 14 novembre au 23 décembre.

Week-ends travaillés :

Sur le BtoB, tous les week-ends de la période rouge pourraient être travaillés. Les salariés ne travailleront pas le week-end du 24 et 25 décembre. Les dimanches du Black Friday et de Noël.

Sur le BtoC, les week-ends précédant le Black Friday et suivant le Cyber Monday pourront être travaillés.

Christophe WACQUIEZ demande si la logistique pourrait réaliser des compositions de produits.

Stéphanie LOUBOUTIN explique qu'une formation importante serait nécessaire, alors que de nombreux intérimaires travaillent sur les périodes chargées. En outre, les stocks des deux sites sont mélangés en magasins. L'idée reste néanmoins intéressante.

10. Approbation du procès-verbal des réunions ordinaire et extraordinaire du 13 mai 2022 (initialement point 1)

Le procès-verbal de la réunion ordinaire du 13 mai 2022 est approuvé par 9 avis favorables et 2 abstentions.

Le procès-verbal de la réunion extraordinaire du 13 mai 2022 est approuvé par 10 avis favorables et 2 abstentions

14. Questions diverses

Question 1 : Une salariée de retour de congé parental a demandé un temps partiel parental de 25 h par semaine, on lui impose 5 jours par semaine avec 3 fermetures ce qui est difficilement compatible avec ses obligations familiales. Est-ce la règle ?

Hélène WEEXSTEEN confirme que cette règle ne constitue pas une directive de l'Entreprise. Le management s'efforce de regrouper les heures de travail sur un minimum de jours.

**Question 2 : Une cliente, après le refus d'une CB de vendre un testeur de parfum (le produit n'est plus disponible à la vente) a contacté le service client qui lui a répondu que cela pouvait être possible avec l'accord de la RM
Est-ce une nouvelle mesure ?**

Hélène WEEXSTEEN confirme que la vente de testeurs est toujours interdite, même en cas de rupture du produit. Le message sera repassé au service client.

Question 3 : Le magasin de V2 NIV2 (1002) n'a à ce jour pas reçu les gains suivants :

- Challenge BOSS qui a eu lieu du 12/10/20 au 25/10/20 (100€/pers)
- Challenge HERMES qui a eu lieu du 08/06/20 au 21/06/20 (30€/pers)
- Challenge D&G qui a eu lieu du 03/08/20 au 16/08/20 (100€/pers)

Malgré plusieurs relances de la RM, du DR ainsi que Christelle COISNE ces challenges ne sont toujours pas versés aux salariés qui vont pour la plupart quitter la société après la fermeture du magasin au 22/07/22. Ces challenges peuvent-ils être versés aux salariés avant la fermeture définitive du magasin ?

Hélène WEEXSTEEN indique que les informations communiquées par les marques confirment que les chèques cadeaux ont bien été livrés au magasin.

Véronique MOREAU précise que les chèques cadeaux ont par erreur été livrés au magasin du niveau inférieur de V2. Ils n'ont jamais été transférés au magasin du niveau supérieur.

Hélène WEEXSTEEN s'engage à mener des investigations complémentaires sur le sujet.

Véronique MOREAU rappelle que ce problème date de 2020 et aurait dû déjà être réglé. Les collaboratrices ont travaillé pour percevoir la prime de 230 euros, alors que leur magasin fermera prochainement ses portes.

Christophe WACQUIEZ signale que plusieurs personnes savaient que les chèques cadeaux avaient été livrés au mauvais magasin.

Liliane MASL demande si un stock tampon de chèques cadeaux existe.

Hélène WEEXSTEEN répond par la négative.

Question 4 : la clientèle chinoise achète divers produits de soin dont la marque Lancôme, ces clients reviennent se faire rembourser en magasin, car la date de péremption chinoise est périmée. Quelle est la conduite à tenir afin que les salariés ne soient pas sanctionnés ? Pouvez-vous vous rapprocher de la marque Lancôme concernant ce sujet ?

Hélène WEEXSTEEN annonce que le service Achats se rapprochera de la marque Lancôme. Une réponse sera apportée ultérieurement en CSE.

Question 5 : il y a de plus en plus de chutes de plain-pied dans l'axe parfum à cause des échantillons personnalisés que l'on nous demande de réaliser. Que comptez-vous mettre en place afin d'y remédier ?

Hélène WEEXSTEEN indique que des réponses locales ont été trouvées. Un entonnoir peut être utilisé au-dessus d'une poubelle ou en rayon, avec un mouchoir autour de la fiole.

Liliane MASL ajoute que des dalles antidérapantes peuvent être utilisées. Dans son magasin, de nombreuses chutes se produisent au niveau des produits Lancôme et Dior, car les pulvérisations de produits rendent le sol particulièrement glissant.

Michaël CLABAUX annonce que la direction Travaux sera interrogée sur les possibilités de rendre les sols moins glissants. Telles par ex des dalles adhésives si cela existe.

Question 6 : En avril puis rappel en Mai, nous vous avons demandé pourquoi les chiffres de 2019, 2020, et 2021 n'étaient pas accessibles, quand comptez-vous les remettre.

Cette question a été traitée dans le cadre du point 2.

Question 7 : Nous avons des appels concernant les cabines d'esthétique aux normes handicapés qui se trouvent au rez-de-chaussée. Elles servent constamment de réserve. Pouvez-vous faire le nécessaire auprès des DR afin qu'elles soient utilisées à bon escient !

Hélène WEEXSTEEN souhaite connaître les magasins concernés par les problématiques remontées.

Ida DUFROMONT estime que 30 % à 40 % des magasins utilisent les cabines d'esthétiques pour handicapés comme espace de réserve.

Liliane MASL souligne que les collaboratrices craignent qu'un accident se produise.

Véronique MOREAU signale que les cabines sont souvent mal insonorisées.

Ida DUFROMONT indique que des travaux d'insonorisation sont en cours dans certains magasins.

Question 8 : Les clients non-voyants ou Handicapés montent à l'étage faire des soins esthétiques en cas de chute, quelles sont les procédures à suivre ? Qui est responsable ?

Hélène WEEXSTEEN affirme que les procédures à appliquer en cas de chute sont disponibles auprès du Référentiel Client.

Ida DUFROMONT rappelle que le non-respect des normes peut conduire à une amende de 45 000 euros.

Hélène WEEXSTEEN annonce que le sujet sera évoqué avec les DR concernés.

Muriel VAN DEN DRIESSCHE signale qu'une esthéticienne en situation de handicap ne souhaite pas utiliser la cabine aux normes « handicapés », car elle se révèle trop bruyante.

En marge de l'ordre du jour, Guillaume DELQUIGNIE annonce que le protocole sanitaire des instituts sera actualisé pour revenir aux dispositions en vigueur avant la crise sanitaire. Le port du masque ne sera plus obligatoire, mais les esthéticiennes pourront toujours utiliser cette protection. Les cinq minutes de pause seront maintenues sur le « clic rendez-vous » jusqu'au 30 septembre 2022. Le protocole ne prévoira plus de temps de désinfection.

Véronique MOREAU estime que les temps de désinfection devraient être maintenus.

Guillaume DELQUIGNIE ajoute que les nouvelles mesures seront assorties d'un temps d'adaptation. Des échanges auront lieu entre les esthéticiennes et les managers concernant l'allègement du protocole. Une communication sera diffusée aux équipes sur le sujet.

15. Réclamations individuelles ou collectives

Ce point n'est pas abordé en séance.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 17 heures 55

La Secrétaire du CSE

Véronique MOREAU



La Présidente du CSE

Hélène WEEXSTEEN

