

Procès-verbal du Comité Social et Economique ordinaire

du vendredi 14 octobre 2022

Date	
14 octobre 2022	Affichage ☐ Urgent ☐

Présents à la réunion	Absents excusés
<u>Pour le CSE</u> Titulaires : ✖ Patricia BETTEWILLER (Siège) — Service Franchise ✖ Noémie BETTACHE (Orléans) — Mag 435 ✖ Véronique MOREAU (Valenciennes) — Mag 240 ✖ Arnaud THIBEAU (Siège) — Service Achats ✖ Isabelle SANTERRE (Chartres) — Mag 220 ✖ Jolanta TWARDOWSKA (Compiègne) — Mag 1054 ✖ Muriel VAN DEN DRIESSE (Armentières) — Mag 26 ✖ Isabelle TARTAR (Béthune) — Mag 20 ✖ Christophe WACQUIEZ (Villeneuve-d'Ascq) — Mag 1002 ✖ Joëlle ZIZIC (Cagnes-sur-Mer) — Mag 317 Représentante syndicale : ✖ Ida DUFROMONT (Siège) — Service Travaux - CFTC ✖ Angéline LE GRAS — Mag 135 (Brest) — CGT Invités : Louis MULLIEZ, Directeur du Contrôle de Gestion Elodie VERCAMER, Chargée des relations sociales Elodie DELPLACE Gaétan TORRIS, Directeur juridique Paul MONPERE, Société Gédivote	Titulaires : ✖ Anne-Helene DUHAMEL (Montauban) — Mag 130 ✖ Liliane MASL (Lens) — Mag 11 ✖ Géraldine GIUSIANO (Avignon) Mag 337 ✖ Aline GALLET (Petite Forêt) — Mag 03 ✖ Laetitia SMAGUE (Béthune) — Mag 19 ✖ Valérie GORAL (Aulnoy) — Mag 243 ✖ Angelika DI FRAJA (Nice) — Mag 176 ✖ Corinne DELDIQUE (Cambrai) — Mag 103 ✖ Delphine PILLON (Glisy) — Mag 60 ✖ Valérie LE GALLIARD (Coutances) — Mag 1154 ✖ Virginie TEXIER (Mers-les-Bains) — Mag 50 ✖ Claire GALLET (Glisy)- Mag 60 ✖ Cécile AUGUSTE (Toulon Grand Var) — Mag 172 ✖ Suppléants :

Ordre du jour

1. Approbation du procès-verbal des réunions ordinaires du 30 août 2022 et du 23 septembre 2022	3
2. Rapport trimestriel sur la situation de l'emploi (1er juillet au 30 septembre 2022) (initialement point 8).....	3
3.	Erreur ! Signet non défini.
4. Information sur le nouvel indicateur de « Représentativité de nos cadres dirigeants et membres des instances dirigeantes (Intervention de Mme Sandra HARAKE D'AMORE, Responsable Paie, SIRH, Rémunération et avantages sociaux) (initialement point 6)	4
5. Point d'information sur la franchise (initialement point 3).....	4
6. Présentation de la solution de vote électronique pour les élections professionnelles par la Société Gédivote (initialement point 10)	5
7. Présentation des Chiffres, résultats commerciaux et situation à fin septembre 2022 (Intervention de M. Louis MULLIEZ, Directeur du Contrôle de Gestion) (initialement point 9).....	7
8. Information en vue d'une consultation ultérieure sur le projet de fusion des Sociétés Nocibé France et Groupe Nocibé (Intervention de M. Gaëtan TORRIS, Directeur Juridique) (initialement point 5)	10
9. Information sur le projet de prorogation des mandats des élus du CSE (initialement point 4)	13
10.Point d'actualité sur le plan social (initialement point 7).....	14
- Bilan sur les recherches de reclassement et les CDD dans l'attente de la suppression du poste.....	14
- Commission de suivi	14
- Congé de reclassement	14
- Information spécifique sur le déroulement du plan.....	14
11.Consultation sur le projet de modification du Règlement Intérieur (harcèlement sexuel et moral) (initialement point 12)	15
12.	Erreur ! Signet non défini.
13.Questions diverses (initialement point 11)	15
14.Réclamations individuelles ou collectives	22

La séance est ouverte à 9 heures 05, sous la présidence de Michaël CLABAUX.

1. Approbation du procès-verbal des réunions ordinaires du 30 août 2022 et du 23 septembre 2022

Les procès-verbaux des réunions ordinaires du 30 août 2022 et du 23 septembre 2022 sont approuvés par 6 voix favorables et 3 abstentions.

2. Rapport trimestriel sur la situation de l'emploi (1er juillet au 30 septembre 2022) (initialement point 8)

Le document de présentation est projeté.

Élodie VERCAMER indique que l'effectif de la Société était de 3 456 personnes au 1^{er} juillet 2022 et de 3370 personnes au 30 septembre 2022.

Sur ce trimestre, le nombre de salariés à temps plein a diminué, passant de 2 605 à 2 539, ainsi que le nombre de salariés à temps partiel passant de 851 contre 831.

3 090 CDI et 366 CDD ont été comptabilisés au 1^{er} juillet, contre 3 060 CDI et 310 CDD au 30 septembre.

Véronique MOREAU s'étonne que 120 démissions aient été enregistrées au troisième trimestre.

Élodie VERCAMER remarque que l'augmentation du nombre de démissions est observable dans de nombreuses entreprises.

Michaël CLABAUX ajoute que Nocibé rencontre des difficultés à recruter, mais également à maintenir les contrats de travail. Le contexte sociétal explique aussi ce type de situation d'autant que lors des entretiens de recrutement, les candidats posent de plus en plus de questions soit sur le travail le samedi soit sur les possibilités de télétravail.

Isabelle SANTERRE souligne que des personnes peuvent être réticentes à venir travailler pour 8,45 euros net de l'heure. L'Entreprise devrait se demander pourquoi des salariés abandonnent leur poste, malgré les conséquences d'une telle décision sur leur rémunération et leur ancienneté.

Angéline LE GRAS observe que les personnes recherchent des conditions de travail correctes et la possibilité d'avoir des loisirs et des activités culturelles.

Michaël CLABAUX indique que la Direction a mené des études afin d'expliquer les difficultés de recrutement. En tout état de cause, l'Entreprise ne peut répondre favorablement aux souhaits de ne pas travailler le samedi et en semaine après 19 heures.

Noémie BETTACHE signale que les DR conseillent aux salariés demandant une rupture conventionnelle d'opter pour un abandon de poste.

Michaël CLABAUX rappelle que la rupture conventionnelle est une démarche qui doit être consentie des 2 parties. Dès lors que la réponse est négative, on observe une volonté de vouloir dans tous les cas faire rompre le contrat pour être éligible au chômage. L'abandon de poste n'est pas conseillée par les DRs mais elle est une réponse au fait qu'elle donne le droit à l'assurance chômage.

Il précise à ce titre qu'un amendement visant à considérer l'abandon de poste comme une démission est à l'étude à l'Assemblée nationale.

Véronique MOREAU observe que des salariées sont payées au minimum, alors qu'elles réalisent des tâches complexes. Certaines sont payées au SMIC après 20 ans passés chez Nocibé. Or leur engagement et leurs compétences contribuent grandement aux performances de l'Entreprise. Lorsqu'elles ont atteint leurs limites, certaines salariées décident de quitter l'Entreprise en abandonnant leur poste.

Michaël CLABAUX assure que le sujet est porté par l'Entreprise et par les équipes RH. La question est de savoir comment attirer des candidats et maintenir les collaborateurs en poste.

Isabelle TARTAR déclare gagner 1 235 euros après 30 ans d'Entreprise alors qu'elle est responsable adjointe de magasin.

Michaël CLABAUX demande si elle travaille à temps plein.

Isabelle TARTAR s'offusque en répondant que justement qu'il s'agit d'un temps complet.

Noémie BETTACHE juge anormal qu'une nouvelle collaboratrice gagne autant qu'une salariée expérimentée.

4. Information sur le nouvel indicateur de « Représentativité de nos cadres dirigeants et membres des instances dirigeantes (Intervention de Mme Sandra HARAKE D'AMORE, Responsable Paie, SIRH, Rémunération et avantages sociaux) (initialement point 6)

Sandra HARAKE D'AMORE rejoint la réunion.

Sandra HARAKE D'AMORE confirme la mise en place d'un nouvel indicateur de mixité au sein de l'organe de direction. L'index d'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes est publié au mois de mars de chaque année. Au 1^{er} mars 2026, les entreprises de plus de 1 000 salariés devront présenter une représentativité comprise entre 30 % et 70 %, avec un objectif d'au moins 40 % au 1^{er} mars 2029.

Nocibé a publié l'indicateur sur son site Internet (via la page « recrutement » et la section « diversité »). Cet indicateur devra être communiqué au ministère du Travail à partir du 1^{er} mars 2023. Pour l'exercice 2021, l'Entreprise présente 47 % de femmes et 53 % d'hommes au sein de son organe de direction. Nocibé respecte par conséquent ses obligations. La parité est quasiment atteinte, sachant que l'équipe dirigeante est composée de neuf personnes.

Sandra HARAKE D'AMORE quitte la réunion.

5. Point d'information sur la franchise (initialement point 3)

Patricia BETTEWILLER explique que le service Franchise se trouve dans une situation extrêmement difficile. Pour fonctionner, la franchise a besoin que chaque service de Nocibé lui transmette des informations, ce qui n'est plus le cas aujourd'hui. Des personnes ont quitté l'Entreprise avec leur savoir et leur expérience. Leurs remplaçants n'ont quasiment aucune connaissance du fonctionnement de la franchise. Les dysfonctionnements créent des tensions avec certains franchisés. La Direction doit fournir des outils et des moyens humains, en particulier aux services centraux de l'Entreprise, afin que le service Franchise puisse assurer ses missions.

Pour interagir avec les 41 établissements franchisés, le département Franchise doit travailler avec tous les services de l'Entreprise. Aujourd'hui, certaines réponses ne peuvent plus être apportées aux franchisés, car les services Travaux ou Merchandising manquent de personnel pour traiter ces sujets.

Véronique MOREAU demande si des franchisés ont quitté le réseau en raison de la situation.

Patricia BETTEWILLER répond par la négative, mais l'impact des dysfonctionnements est réel dans les activités quotidiennes des franchisés. En raison d'un manque de personnel ou d'outils, le service Franchise passe en dernier. La franchise semble être oubliée dans les grands projets de l'Entreprise, qui s'adressent en priorité aux succursales. Le service Merchandising n'est pas dimensionné pour que les franchisés puissent bénéficier des mêmes équipements que les succursales.

Véronique MOREAU demande si la franchise fait partie des orientations stratégiques de l'Entreprise.

Michaël CLABAUX indique que la franchise est intégrée au plan d'actions de la Direction du développement. Ce message a été relayé auprès du management. L'Entreprise souhaite développer les schémas d'omnicanalité chez les franchisés. Les problèmes de synergie soulevés par Patricia BETTEWILLER seront communiqués aux membres du COMAN.

Michaël CLABAUX confirme que la franchise constitue un véritable axe de développement pour la Société et figure dans les orientations stratégiques de la direction Développement. Il renvoie les élus vers la BDES qui contient cette présentation et la partage en séance.

Michaël CLABAUX estime d'abord nécessaire de faire prendre conscience à tous les services que le service Franchise doit répondre aux attentes des franchisés. Les modalités de réponse interne pourront ensuite être étudiées.

Les directions concernées seront contactées afin de mobiliser les équipes et de répondre aux orientations stratégiques établies.

Patricia BETTEWILLER demande si un interlocuteur privilégié pourrait être désigné dans chaque service.

Patricia BETTEWILLER souligne que la franchise n'a pas été évoquée dans la dernière présentation de produits effectuée chez Douglas. Les budgets ne sont pas suffisants pour prendre en compte les magasins franchisés, malgré le chiffre d'affaires qu'ils apportent à Nocibé.

Michel CLABAJUX indique se rapprocher de la Direction Développement et de la franchise pour examiner cette situation mais rappelle qu'il n'existe aucun équivoque sur l'importance de la franchise dans nos orientations stratégiques.

Patricia BETTEWILLER signale avoir déjà alerté l'Entreprise sur les problématiques rencontrées. Des améliorations ponctuelles ont eu lieu, mais elles n'ont pas perduré. Les salariés du service Franchise doivent disposer de moyens pour travailler.

Michaël CLABAUX s'engage à revenir vers Patricia BETTEWILLER sur le sujet.

6. Présentation de la solution de vote électronique pour les élections professionnelles par la Société Gédivote (initialement point 10)

Paul MONPERE rejoint la réunion par visioconférence.

Paul MONPERE explique que Gedivote est une société de 34 salariés, experte en conduite d'opérations électorales depuis 1997. La personne qui accompagnera Nocibé dispose de plus de cinq années d'expérience dans le domaine du scrutin électronique. Gedivote compte plus de 1 000 clients (dont EDF, Canal Plus, le Crédit Agricole) et 3 000 projets gérés. En 2016, Cap Gemini a retenu Gedivote pour l'ensemble de ses projets. La société a également travaillé avec Eiffage en mettant en place une assistance et d'une interface simplifiée à l'intention de ses collaborateurs.

Michaël CLABAUX ajoute que Gedivote a participé à la conduite d'élections professionnelles au sein d'organisations syndicales.

Paul MONPERE confirme que Gedivote travaille avec l'UNSA et la CGT. Au niveau technique, ITS Intégra sera chargé d'héberger les données de Nocibé. Cet acteur français offre un haut niveau de réactivité. À aucun moment, les données des électeurs ne transiteront en dehors de la France métropolitaine. Les deux sites d'hébergement des données seront situés à La Courneuve et à Saint-Denis. Cette duplicité permet de se prémunir d'un événement catastrophique comme un incendie.

Noémie BETTACHE demande si un même vote pourrait être comptabilisé deux fois.

Paul MONPERE répond par la négative. Les deux sites permettent de sauvegarder les données à deux endroits distincts.

Noémie BETTACHE demande si le CSE pourra visualiser chaque vote émis, en temps réel.

Paul MONPERE répond que les organisateurs du scrutin pourront voir évoluer le taux de participation.

Michaël CLABAUX précise qu'aucun résultat partiel ne sera transmis dans la solution de vote retenue. Gedivote a été choisi pour sa capacité à répondre étroitement au cahier des charges établi.

Paul MONPERE ajoute qu'un auditeur, indépendant de Nocibé et de Gedivote, étudiera les process de vote et les modalités organisationnelles, afin de s'assurer du respect du cadre réglementaire.

Michaël CLABAUX précise que cet auditeur interviendra après la négociation du protocole d'accord préélectoral afin de se prononcer sur le niveau de sécurité de la solution retenue.

Paul MONPERE indique que l'outil mis à disposition sera accessible via tout terminal connecté à Internet. L'URL du site pourra être personnalisée par les organisateurs du scrutin. Aucune application ne devra être installée. Le site de vote pourra intégrer le logo et la charte graphique de Nocibé. Les utilisateurs pourront tester l'outil afin de transmettre leurs éventuelles demandes d'évolution. Le site Internet présente des fonctionnalités d'accès dédiées aux personnes en situation de handicap.

Une démonstration de l'outil de Gedivote est réalisée.f

Une assistance téléphonique sera accessible pour répondre aux questions des utilisateurs. Sur le site Internet, un espace pourra être mis à la disposition des organisations syndicales afin qu'elles y exposent leurs professions de foi. Chaque électeur recevra son identifiant par courrier postal.

Michaël CLABAUX ajoute que chaque magasin pourra définir un créneau pendant lequel les salariés pourront voter, en magasin, grâce au matériel de l'Entreprise. Nocibé souhaitant proposer une alternative sur le lieu du travail également, répondant ainsi aux règles en vigueur.

Paul MONPERE explique que chaque électeur aura accès au scrutin relatif à son collège. Il pourra consulter les listes de candidats et les professions de foi. La saisie du mot de passe sera nécessaire afin de valider un vote. Ensuite, l'électeur ne pourra plus modifier son bulletin. À ce stade, même Gédivote ne pourra établir de correspondance entre un vote et l'électeur qui l'a exprimé. Une « preuve de vote » assurera chaque utilisateur que son vote a été intégré dans l'urne électronique. L'électeur pourra voter en deux temps, par exemple le matin pour les titulaires et l'après-midi pour les suppléants. Le scrutin auquel il aura participé ne lui sera plus reproposé.

Veronique Moreau demande combien coute une telle solution ?

Michaël CLABAUX précise à Véronique MOREAU que la solution de Gedivote coûte entre 15 000 euros et 20 000 euros, pour les deux tours de scrutin. Même si ce n'est pas obligatoire, la Direction de Nocibé a également choisi un auditeur indépendant afin d'assurer la sécurité du dispositif.

Paul MONPERE indique que les membres du bureau de vote, les délégués de liste et les représentants de la Direction auront accès au taux de participation au scrutin.

Michaël CLABAUX ajoute que la Direction a opté pour un seul canal de vote afin de simplifier le scrutin pour les électeurs.

Paul MONPERE quitte la réunion.

7. Présentation des Chiffres, résultats commerciaux et situation à fin septembre 2022 (Intervention de M. Louis MULLIEZ, Directeur du Contrôle de Gestion) (initialement point 9)

Louis MULLIEZ rejoint la réunion en visioconférence.

Louis MULLIEZ annonce une progression de 11 % du marché sélectif par rapport à septembre 2021. Nocibé ne progresse que de 1 % en raison de la fermeture de 50 magasins. Le segment e-commerce du marché sélectif progresse de 6 %, contre 7 % pour celui de Nocibé.

En septembre 2022, l'Entreprise enregistre une croissance de 13 %, avec des progressions de :

- 12 % pour les magasins restants ;
- 17 % sur le web.

Par rapport à septembre 2019, la hausse est de 12 % pour les magasins restants (+ 5%) et le e-commerce (+ 71 %). Les paliers magasins et web ont été atteints. En effet, le taux de réalisation de l'objectif est de 101,7 % au niveau de la Société, avec 100,7 % pour les magasins et 116,7 % pour le web.

Noémie BETTACHE se fait confirmer que les commandes « choix plus » ne sont pas intégrées dans la progression de 17 % du canal web.

Louis MULLIEZ précise que le chiffre d'affaires réalisé sur les « choix plus » est comparable à celui réalisé l'année dernière. À fin août 2022, les magasins franchisés affichent une progression de 2,6 % par rapport à 2019.

Noémie BETTACHE s'enquiert du bénéfice généré par l'activité franchise sur une année.

Louis MULLIEZ s'engage à répondre lors de la prochaine réunion du CSE.

Question 6 : Report d'activité : Sommes toujours en attente du tableau avec synthèse des objectifs, les historiques et les effectifs avant et après le PSE. Nous ne pouvons pas cibler car nous souhaitons l'ensemble des magasins visés par le report d'activité suite au PSE.

Michaël CLABAUX indique que les réponses ont déjà été apportées lors du dernier CSE.

Il reprecise qu'un tableau avait été établi sur les reports de chiffres d'affaires et les impacts attendus en termes d'emploi. 20 ETP ont été ajoutés par rapport aux projections de février, avec 19 postes à temps partiel et 13 postes à temps complet.

Véronique MOREAU explique que le CSE souhaite connaître l'écart entre les prévisions de report d'activité et les chiffres réalisés dans ces magasins.

Michaël CLABAUX rappelle que les magasins ont en majorité fermé en décembre 2021. Un délai de 12 mois avait été défini avant de dresser un bilan des reports de charges réalisés

Véronique MOREAU souligne que la Direction n'attend pas le mois de décembre pour procéder à des ajustements d'objectifs. Le CSE souhaite connaître les effectifs des magasins concernés afin de constater d'éventuels manques de personnel.

Michaël CLABAUX rappelle les échanges lors du PSE, l'entreprise a accepté dans le cadre de l'accord sur le plan d'intégrer des emplois supplémentaires au-delà du report de charges initialement prévisionné. Qu'il a toujours été convenu qu'un exercice doit se faire à posteriori pour s'assurer selon le report de charges réels le nombre d'heures à allouer en plus ou en moins aux magasins concernés.

Il explique qu'un bilan à 12 mois permettra d'avoir une meilleure visibilité sur l'effet des reports de charges pour ensuite procéder aux ajustements d'effectifs. Ce bilan sera présentée aux élus à la fin de ces 12 mois.

Véronique MOREAU observe que, sur le magasin de Valenciennes, la croissance d'activité ne s'est pas traduite par un renfort de personnel.

Michaël CLABAUX indique que les magasins ont été distingués en fonction de la porosité de clientèle et des résultats de CA déjà atteint avant la projection du report de charge. Désormais, il convient d'étudier l'activité sur douze mois afin de s'assurer de la pérennité des reports d'activité constatés.

Véronique MOREAU demande pourquoi une hausse d'objectif de 15 points ne génère pas de renfort de personnel.

Michaël CLABAUX explique qu'une hausse de chiffre d'affaires n'est pas toujours suffisante pour générer des heures ; cela avait déjà été expliqué l'an dernier

Il indique qu'un éclairage pourra être transmis au CSE sur la situation particulière de certains magasins, avant décembre si besoin était

Véronique MOREAU constate que pour son magasin, lors des négociations du PSE, pour faire face au report d'activité soit un objectif à réaliser de plus de 25% p/r à N-1, un renfort de 35 heures en vente plus 17h30 en institut avait été négocié, elle s'étonne qu'en y ajoutant 15 points supplémentaires, cela ne génère pas de renfort d'effectif. Elle observe que le magasin de Petite Forêt qui ne réalise pas ses objectifs de report d'activité, conserve les heures allouées lors du PSE. Elle indique ne pas comprendre pourquoi il n'y a pas de

renfort supplémentaire sur le magasin 240 . Elle déclare que ce sont les conditions de travail qui s'en trouvent dégradées.

Michael CLABAUX indique que la Direction a accepté d'aller au-delà de ce qui avait été prévu en matière d'heures allouées.

Véronique MOREAU répond que les négociations avec l'aide de la DIRECCTE les y ont forcés.

Question 7 : En septembre, à la question sur la révision des objectifs et sur le fait qu'il est bien stipulé sur votre guide de rémunération que ceux-ci ne peuvent être revus après le dernier jour du mois précédent le mois concerné, vous avez mentionné un rééquilibrage d'objectifs réalisé chaque trimestre, trouvez-vous normal qu'on rééquilibre à la hausse un objectif une fois le chiffre d'affaires réalisé ?

Question 8 : Trouvez-vous normal que ce rééquilibrage amène à reprendre de la prime déjà versée ?

Question 9 : Trouvez-vous normal que les salariés à qui on a retiré de la prime ne soient pas prévenus et qu'ils le découvrent en recevant leur fiche de paie ?

Une nouvelle fois, Michaël CLABAUX réprecise que ces réponses ont été données lors du précédent CSE.

Il indique que le rééquilibrage trimestriel produit en majorité des effets positifs sur les magasins.

Véronique MOREAU affirme qu'elle n'a jamais eu connaissance de rééquilibrage produisant un effet positif sur les primes versées.

Michaël CLABAUX réprecise que 21 magasins ont été impactés positivement par le rééquilibrage. Il est juste de diminuer les objectifs quand le report de charges attendu ne s'est pas réalisé et que pour autant Les équipes se sont engagés pleinement pour les atteindre.

Louis MULLIEZ ajoute que la diminution des objectifs au trimestre vise à ne pas démoraliser le personnel.

Véronique MOREAU constate que la Direction ne se soucie pas du moral des salariés sur les magasins bénéficiant d'un report d'activité plus important que prévu, et cela sans effectif supplémentaire. Certes les salariés ont bénéficié du flux client mais ont dû travailler dur pour les satisfaire.

Michael CLABAUX rappelle que les élus remontent régulièrement que les objectifs sont difficilement atteignables. L'exercice qui est fait vise justement à intégrer que les objectifs au regard de report de charge de clientèle n'étant pas au rdv et rend de ce fait l'objectif inatteignable. A l'inverse, le magasin qui a vu une prévision de report de charge faible a donc eu un objectif plus adapté pour finalement être atteint plus facilement du fait d'un report de charge plus important.

Véronique MOREAU indique que dans le guide de rémunération ce rééquilibrage n'est pas mentionné et il est même indiqué que « la révision des objectifs n'est possible au plus tard le dernier jour du mois précédent le mois visé ».

Véronique MOREAU s'enquiert du nombre de magasins pour lesquels des primes ont été retirées.

Louis MULLIEZ ne peut répondre à cette question.

Véronique MOREAU explique que les salariés n'ont pas été prévenus qu'on leur retirerait de la prime, elles l'ont découvert en ouvrant leur fiche de paie. Cette situation s'avère très démotivante pour le personnel, alors que la Direction entend se montrer bienveillante à leur égard.

Michaël CLABAUX indique que le management a informé les équipes.

Véronique MOREAU s'inscrit en faux contre cette affirmation. Le DR a même affirmé qu'il ignorait que le rééquilibrage d'activité pouvait avoir une incidence sur les objectifs antérieurs.

Michaël CLABAUX explique une nouvelle fois que cette modalité permet de rééquilibrer au plus juste l'investissement des équipes. Elle permet de revoir les objectifs trop ambitieux, notamment dans le cadre d'un report de charges.

Véronique MOREAU rappelle que les objectifs ne peuvent pas être modifiés à posteriori, d'autant que la prime en question ne représente que 70 euros, elle estime que la Direction a commis l'erreur de verser des primes aux salariés de [REDACTED] alors qu'ils n'avaient pas atteint leur objectif. Cette décision n'aurait pas dû avoir d'impact sur leurs collègues de [REDACTED].

Michaël CLABAUX explique que les primes ont été redistribuées en estimant qu'un magasin n'avait pas pu performé, faute de moyens. Et que si désormais cela pose une difficulté alors l'entreprise reverra l'ensemble du dispositif ; il rappelle que lors de la crise sanitaire, les objectifs n'ont pas été revus à la hausse.

Véronique MOREAU souhaite connaître le nombre de salariés affectés par une diminution de prime.

Michaël CLABAUX répondra ultérieurement à cette question mais rappelle que l'exercice profite davantage aux salariés et que l'entreprise n'a pas vocation à faire de fausse économie

Noémie BETTACHE demande pourquoi le magasin d'Orléans (435) doit réaliser 12 % de chiffre d'affaires supplémentaire.

Louis MULLIEZ s'engage à étudier la question. Les challenges se basent sur les parts de marché réalisées l'année précédente.

Michaël CLABAUX annonce que les impacts sur les primes seront précisés. La Direction s'assurera une nouvelle fois que le management relaie bien les messages auprès des équipes mais insiste sur le fait que l'exercice vise à récompenser celles et ceux qui se sont pleinement investis dans un exercice de vente qui finalement est rendu impossible par la faible fréquentation versus celle initialement estimée.

La séance est suspendue de 12 heures 30 à 14 heures 05.

8. Information en vue d'une consultation ultérieure sur le projet de fusion des Sociétés Nocibé France et Groupe Nocibé (Intervention de M. Gaëtan TORRIS, Directeur Juridique) (initialement point 5)

Gaëtan TORRIS rejoint la réunion.

Un document est présenté.

Gaëtan TORRIS explique que plusieurs fusions ont eu lieu depuis 2019 afin de simplifier l'organisation juridique, faciliter la gestion opérationnelle et limiter les risques au niveau fiscal. En juillet 2022, le groupe Nocibé a notamment racheté les parts des actionnaires minoritaires de Nocibé France.

Noémie BETTACHE souhaite connaître le prix de vente des parts minoritaires.

Gaëtan TORRIS répond que le prix de vente revêt un caractère confidentiel.

Gaëtan TORRIS précise à Noémie BETTACHE que la vente des parts minoritaires n'impacte absolument pas la participation et l'intéressement des salariés. Aujourd'hui, le Groupe Douglas France constitue la société holding. Le Groupe Nocibé est en charge des services supports, alors que Nocibé France représente la société d'exploitation.

Le projet de fusion entre Nocibé France et le Groupe Nocibé vise à :

- Finaliser la simplification de l'organisation juridique de Nocibé.
- Simplifier la gestion opérationnelle et limiter les coûts de gestion (conventions intragroupes, approbation des comptes, etc.)
- Effacer les risques fiscaux liés aux flux financiers. En outre, la production de justificatifs nécessite la mobilisation de ressources internes.
- Réduire les frottements de TVA liés à la réforme de juillet 2024.
- Éviter qu'une société de services ne preste quasiment exclusivement pour le compte d'une seule autre société.

Isabelle TARTAR demande pourquoi le schéma juridique original était aussi complexe.

Gaëtan TORRIS explique que plusieurs rachats successifs ont eu lieu. La Direction a choisi de simplifier la structure en plusieurs fois, car une simplification d'un seul tenant se serait montrée encore plus complexe à réaliser.

Michaël CLABAUX rappelle que l'administration fiscale réalise actuellement un contrôle de l'Entreprise. Les flux financiers entre Nocibé France et Groupe Nocibé pourraient entraîner une double imposition.

Gaëtan TORRIS ajoute que la simplification ne pose pas de problème, puisque les précédents schémas juridiques n'avaient pas été établis pour des raisons d'optimisation fiscale.

Ida DUFROMONT signale que les fusions successives impliquent énormément de complexité pour les fournisseurs de Nocibé. Chaque réorganisation nécessite de nombreux échanges afin de formaliser les documents.

Gaëtan TORRIS estime que l'Entreprise ne doit plus courir le risque d'une double imposition. Les fusions ne sont pas réalisées de gaieté de cœur. La dernière opération devrait profiter de l'expérience acquise et des contacts noués lors des précédentes réorganisations.

Michaël CLABAUX explique que les contrats de travail seront automatiquement transférés vers la nouvelle structure. La fusion devrait intervenir au 1^{er} avril 2023. Elle ne produira aucune conséquence sur la situation des salariés. Si Les accords d'entreprise seront remis en cause, car l'UES, constituée de Nocibé France et de Groupe Nocibé, disparaîtra, ils subsisteront à travers un accord d'entreprise qui précisera que tous les accords

en cours continueront (jusqu'à leur échéance s'ils sont conclus à terme précis) de s'appliquer au sein de la nouvelle entité NOCIBE.

Le CSE sera consulté sur le projet de fusion le 18 novembre 2022.

Gaëtan TORRIS ajoute que les comptes devront être arrêtés et vérifiés. Le pool bancaire finançant Nocibé devra également donner son accord.

Noémie BETTACHE considère que le projet pourrait impacter l'intéressement et la participation des salariés.

Michaël CLABAUX répond que l'enveloppe actuelle se compose à 90 % d'intéressement et 10 % de participation. Cette enveloppe serait maintenue, mais les rapports seraient inversés, avec une part de participation beaucoup plus importante qu'aujourd'hui.

Véronique MOREAU indique que cela sera déjà le cas pour FY 2022.

Le calendrier prévisionnel du projet est projeté.

Ida DUFROMONT s'enquiert du coût généré par la fusion en termes de frais d'avocats et de frais bancaires.

Gaëtan TORRIS indique ne pas connaître les frais d'avocats liés à la fusion. L'opération n'entraînera vraisemblablement pas de frais bancaires. En revanche, la suppression d'une structure juridique permettra de diminuer les honoraires des commissaires aux comptes et d'éviter d'engager des ressources en cas de redressement fiscal.

Noémie BETTACHE se fait confirmer que la fusion concernera tous les magasins de Nocibé France.

Véronique MOREAU observe que la fusion se traduira par une surcharge de travail pour certains salariés et demande s'il est prévu des embauches à durée déterminée afin d'aider les salariés du siège déjà bien accaparés par le travail.

Gaëtan TORRIS confirme la surcharge.

Michaël CLABAUX annonce que l'ajout de ressources complémentaires est bien évidemment à l'étude pour renforcer les équipes directement impactées.

Gaëtan TORRIS estime pertinent de mener la fusion à court terme, car les process bénéficient encore de l'expérience des précédentes réorganisations.

Michaël CLABAUX explique que la nouvelle organisation simplifiera également la tâche des partenaires extérieurs de l'Entreprise, qui ne pourront plus se tromper entre les différentes entités.

Muriel VAN DEN DRIESSCHE souhaite connaître la raison du contrôle mené actuellement par l'administration fiscale.

Gaëtan TORRIS répond que les entreprises de la taille de Nocibé sont généralement contrôlées tous les trois ans.

Muriel VAN DEN DRIESSCHE s'enquiert des conditions suspensives du pool bancaire.

Gaëtan TORRIS explique que l'Entreprise présentera les mêmes garanties et les mêmes actifs que lors des précédentes opérations. Le pool bancaire devrait donc logiquement valider la fusion.

Plus d'autres questions sont posées sur ce projet. La consultation sera proposée le 18 novembre 2022.

Gaëtan TORRIS quitte la réunion.

9. Information sur le projet de prorogation des mandats des élus du CSE (initialement point 4)

Michaël CLABAUX explique que les mandats du présent CSE prendront fin le 4 décembre 2022.

Toutefois, lors de la 1^{ère} réunion de négociation du protocole préélectoral, le calendrier négocié prévoit que les élections auront lieu pour le 1^{er} tour du scrutin au 20 janvier 2023. Les organisations syndicales participantes à la négociation du protocole d'accord ont donc demandé de proroger les mandats. Cette décision doit faire l'objet d'un accord entre la CFTC et la CGT, en tant qu'organisations syndicales représentatives.

Véronique MOREAU demande si les élections porteront sur le CSE de l'UES ou sur celui de la structure résultant de la fusion de Nocibé France et Groupe Nocibé.

Michaël CLABAUX indique que les élections professionnelles sont organisées dans le cadre de l'UES, en vertu de l'accord signé en juillet 2022. En cas de fusion, l'instance de l'UES disparaîtrait au 1^{er} avril 2023.

Ida DUFROMONT propose d'organiser les élections après le 1^{er} avril 2023, afin qu'elles s'appliquent de facto à la nouvelle structure.

Michaël CLABAUX juge cette solution envisageable d'autant que si l'UES devait disparaître, le périmètre resterait constant et que l'instance CSE serait la même en tout point - mêmes collègues même nombre de siège.

Il indique que pour permettre d'avoir une instance opérationnelle au 1^{er} avril 2023, les élections devraient commencer à la mi-février, ce qui correspond au deuxième tour de scrutin prévu dans le calendrier actuel. Ce qui finalement conduirait à proroger les mandats pour une période supplémentaire de 1,5 mois par rapport à la demande de report initiale.

Dans cette hypothèse, les effectifs seraient probablement arrêtés au 31 janvier 2023.

Véronique MOREAU demande si les négociations sur le protocole pourraient débiter avant la fusion.

Michaël CLABAUX considère que oui même si rien n'est précis en ce sens. Néanmoins, afin d'assurer une continuité de l'instance, il semble préférable d'organiser les élections sur février mars pour permettre la tenue de la réunion du CSE d'avril 2023. Dans ce cas, les négociations débuteraient en février afin que les mandats puissent commencer en avril.

Ida DUFROMONT demande si des effets sont à prévoir sur les NAO.

Michaël CLABAUX répond que le sujet porte uniquement sur le CSE. En cas de prorogation des mandats, les organisations syndicales qui participeraient aux NAO seraient celles définies en 2018.

Véronique MOREAU demande officiellement que les mandats soient prorogés jusqu'à fin mars.

Michaël CLABAUX indique que la CFTC et la CGT seront invitées à faire connaître leurs positions sur cette éventualité. À date, les organisations syndicales représentatives n'ont demandé de proroger les mandats que du 5 décembre 2022 au 10 février 2023.

10. Point d'actualité sur le plan social (initialement point 7)

- **Bilan sur les recherches de reclassement et les CDD dans l'attente de la suppression du poste**
- **Commission de suivi**
- **Congé de reclassement**
- **Information spécifique sur le déroulement du plan**

Michaël CLABAUX annonce que le dernier magasin concerné par le plan social, celui de Toulouse Lafayette, a cessé son activité fin septembre 2022. Les notifications de licenciement ont été envoyées aux salariés concernés le 26 septembre. À date, deux réponses n'ont pas encore été apportées sur le congé de reclassement, sur les six licenciements notifiés. A priori, une personne devrait refuser le congé, car elle s'est engagée dans une nouvelle activité. La seconde personne ne s'est pas encore manifestée. Une absence de réponse correspond, à terme, à une non-adhésion au congé de reclassement. Une relance sera effectuée auprès du salarié concerné.

Les salariés concernés par les fermetures se trouvent donc tous soit en congé de reclassement ou en préavis non exécuté en cas de refus d'un tel congé. La cellule de reclassement interne avec l'Espace Individuel Emploi cesse, seul demeure le suivi s'effectue via l'Espace Mobilité Emploi mis en place avec le cabinet LHH.

La commission de suivi s'est tenue début novembre. Un budget de 300 000 euros a été acté et/ou dépensé. Les formations engagées portent sur une adaptation des compétences au métier occupé, dans le secteur du soin et de l'esthétique, et sur des reconversions dans différents domaines d'activité : RH, paie, immobilier, parfumerie, bien-être (sophrologie, naturopathie), etc.

Quelques collaborateurs arrivent au terme de leur congé de reclassement sans avoir construit un véritable projet professionnel. Le cabinet LHH tiendra la Direction de Nocibé informée sur ce sujet. Certains salariés, en maladie de longue durée, ne parviennent pas à se projeter dans un projet professionnel. Plus d'une dizaine de congés de reclassement se sont arrêtés parce qu'ils sont arrivés à leur terme. La plupart des congés restants prendront fin courant janvier 2023.

Les projets de création d'entreprise et d'autoentreprise se révèlent particulièrement nombreux. Les salariés ayant validé un tel projet durant leur congé en commission de suivi disposent de deux mois, à l'issue de leur congé, pour justifier de leur immatriculation, afin de percevoir les sommes et les primes auxquelles ils ont droit.

Véronique MOREAU s'enquiert des primes déjà versées pour les créations d'entreprise.

Michaël CLABAUX s'engage à communiquer le montant de ces aides après la réunion de CSE. La prime s'élève à 10 000 euros pour la création d'une autoentreprise (versée en 2 fois – l'une dès la création l'autre après – mois d'activité) et à 15 000 euros pour la création d'une société. Actuellement, Nocibé est surtout amené à verser les 60 % pour des retours anticipés de congé de reclassement, les primes à la création d'activité et les aides à la formation.

Compte tenu de l'avancée du projet, la plateforme EMA disparaîtra prochainement. Les collaborateurs concernés restent néanmoins accompagnés par le cabinet LHH. Deux collaboratrices sont en attente d'être licenciées, car elles sont protégées par leur congé maternité.

Attributions Santé, Sécurité et conditions de travail

11. Consultation sur le projet de modification du Règlement Intérieur (harcèlement sexuel et moral) (initialement point 12)

Michaël CLABAUX rappelle que le projet avait fait l'objet d'une information en septembre 2022.

Le projet de modification du Règlement intérieur est approuvé par 7 avis favorables et 3 abstentions.

Attributions de proximité

13. Questions diverses (initialement point 11)

Question 1 : Une salariée a eu une lettre d'avertissement dans lequel sont mentionnés des avis clients Critizr sa description physique et son attitude. Pourtant lors de la réunion CSE du mois de juin 2022 il a été stipulé "que le NPS doit être considéré comme un outil de pilotage de la satisfaction client, et non donner lieu à des sanctions".

Pourquoi dans ce cas cela a t'il été mentionné dans la lettre de sanction ?

Michaël CLABAUX confirme que le NPS n'a pas vocation à entraîner des sanctions disciplinaires. Toutefois, dans le cas présent, l'avis Critizr a fait référence au comportement d'une collaboratrice. Après enquête, l'attitude de cette salariée est apparue inadaptée aux attentes de l'Entreprise. Cette collaboratrice a donc fait l'objet d'un avertissement.

Isabelle SANTERRE en déduit qu'un avis Critizr a donné lieu à une sanction. Le règlement intérieur prévoit-il que les avis émis sur Google ou Critizr puissent donner lieu à des sanctions ?

Michaël CLABAUX précise que l'Entreprise a pris la précaution de vérifier la réalité des faits. Un comportement anormal a bien été constaté.

Isabelle SANTERRE s'étonne que Critizr soit utilisé pour identifier un salarié, sanctionné par la suite. L'Entreprise pourrait être déboutée aux Prud'hommes pour ce type d'agissement.

Michaël CLABAUX rappelle que la mesure est strictement individuelle. Un comportement déviant a été signalé par un client. L'Entreprise s'est assuré de l'existence de ce comportement. Nocibé n'a pas d'autres choix que de signaler à la salariée que son comportement était inadapté à sa fonction. Aucune généralité n'est à tirer de ce cas individuel.

Isabelle SANTERRE estime que Critizr fait désormais peser une épée de Damoclès au-dessus de la tête des salariés. Ces derniers seront de plus en plus stressés par l'éventualité de recevoir une critique négative de Google ou de Critizr. Même si la salariée a reconnu les faits, la méthode employée par l'Entreprise pose question.

Christophe WACQUIEZ remarque que des « écoutes de ventes » doivent normalement être utilisées pour mesurer la qualité d'accueil et de conseil en magasin.

Noémie BETTACHE souligne qu'une RM a reçu une note de 0/20, car elle refusait de sentir le parfum d'une cliente. Cet exemple illustre la méchanceté dont certaines personnes peuvent faire preuve.

Michaël CLABAUX précise que l'avertissement donné à la salariée n'a pas uniquement été motivé par les faits décrits dans l'avis Critizr.

Isabelle SANTERRE estime que le contrôle des comportements est du ressort de la RM. Si la salariée adoptait quotidiennement un comportement inadapté, sa RM aurait dû lui signaler.

Élodie VERCAMER explique que les commentaires étaient avérés. La situation s'est révélée assez grave pour motiver l'avertissement, d'autant que la salariée a reconnu les faits.

Patricia BETTEWILLER considère que Critizr ne doit pas être mentionné dans les procédures appliquées aux collaborateurs.

Question 2 : Dans l'accord temps de travail en vigueur dans l'entreprise, il est précisé que le relevé d'heures sera édité en vue de sa signature par les collaborateurs. Ceci n'est pas fait sur l'ensemble des magasins, nous vous demandons de le rappeler aux DM /RM. Pouvez-vous nous indiquer comment cela sera rappelé ?

Michaël CLABAUX indique qu'un rappel a été formulé dans le Parfum d'action de février 2022.

Véronique MOREAU suggère d'ajouter, dans le portail, une annotation rappelant la nécessité de signer le relevé d'heures. Les rappels effectués dans le Parfum d'action peuvent facilement passer inaperçus. Le DR peut également rappeler cette nécessité aux RM en réunions.

Question 3 : Les nouveaux managers sont-ils briefés et formés à la conduite des EDP ? Est-ce que vous leur délivrez un process ? En effet, des salariés ont été conviés aux EDP sans avoir le document préparatoire, est-ce normal ?

Michaël CLABAUX affirme qu'au siège, un rendez-vous est organisé avec la RH, le DR ou le DV en vue d'une formation. Pour le réseau, le DR doit former la RM. La RM est formée pour effectuer son EDP avec le reste de ses équipes. En outre, un guide d'évaluation existe sur l'Intranet. Chaque collaborateur se rend sur son compte Syriel afin de préparer son entretien.

Véronique MOREAU signale qu'une salariée a été conviée à un entretien sans avoir pu le préparer.

Michaël CLABAUX indique que le collaborateur peut demander un report de son EDP s'il estime ne pas être suffisamment prêt.

Question 4 : Est-il normal que le manager ne partage pas la conclusion de l'EDP avec le salarié et qu'il n'échange pas de ce fait de ses remarques ? Certains salariés ont découvert cette année les remarques de l'année passée.

Véronique MOREAU affirme que des salariés se sont aperçus des annotations de leur manager de l'année passée et n'en avait pas eu connaissance.

Michaël CLABAUX estime qu'un salarié découvrant en 2022 des éléments d'EDP 2021 non partagés doit pouvoir en discuter avec son manager sans aucune difficulté. L'EDP est un exercice conjoint entre le manager et le salarié et le demeurera.

Question 5 : Challenge : Comme demandé en août, avez-vous échangé avec le service commercial des ressentis des salariés que nous vous avons remontés sur les objectifs des challenges et les difficultés des magasins à performer ? Nous vous avons suggéré de faire une étude et d'intégrer des RM de différentes typologies car qui mieux que ces dernières qui sont sur le terrain ?

Michaël CLABAUX annonce qu'un dispositif a été mis en place en régions sur le sujet. Les DV sont les premiers à travailler sur ces questions.

Véronique MOREAU explique que les motivations des DR peuvent être différentes de celles des RM. Les DR devraient interroger les RM quant à leurs éventuelles difficultés d'atteinte des objectifs.

Michaël CLABAUX estime que les DR peuvent parfaitement apporter des réponses.

Véronique MOREAU souligne le sentiment d'injustice que les salariés peuvent connaître par rapport aux challenges.

Muriel VAN DEN DRIESSCHE explique que l'accumulation de différentes problématiques, comme l'absentéisme, conduit les équipes à ne pas remporter certains challenges.

Véronique MOREAU considère que différentes RM devraient être interrogées afin d'améliorer l'équité de traitement.

Michaël CLABAUX indique que les DR seront resensibilisés à l'écoute qu'ils doivent apporter aux RM même s'il le font déjà lors de leur réunion RM.

Noémie BETTACHE estime que la situation s'est dégradée depuis la modification des régions. En magasins, les équipes sont lassées de présenter constamment les mêmes marques aux clients.

Véronique MOREAU signale qu'un challenge régional permet de gagner 100 euros, alors qu'un challenge national ne permet que de remporter 70 euros.

Muriel VAN DEN DRIESSCHE rappelle que les paiements en cartes cadeaux ne sont pas comptabilisés pour les challenges. S'agissant d'un récent challenge Carins, la carte cadeau et la carte institut n'étaient intégrées ni dans la prestation ni dans le chiffre d'affaires.

Michaël CLABAUX note le point.

LOGISTIQUE

Question 10 : Les horaires ont été modifiés avec moins de 7 jours de prévenance suite à un changement de méthode de travail, les salariés ont dû venir à 10 H 50 au lieu de 11H 30, est-il possible la prochaine fois de respecter le délai pour tout changement ?

Michaël CLABAUX explique que la situation n'a pas permis de prévenir les salariés aussi tôt que d'habitude. Toutefois le management a veillé auprès des collaborateurs à ce que des solutions individuelles soient identifiées si des problématiques personnelles se posaient les concernant

Véronique MOREAU constate que comme d'habitude à la Logistique, les remontées du management sont différentes de celles des salariés.

Question 11 : Malgré votre réponse du mois d'août nous vous confirmons qu'il est interdit de récupérer les heures quand le compteur est à 0, qu'en est-il ?

Véronique MOREAU explique qu'auparavant les salariés de la logistique pouvaient repartir chez eux en l'absence de travail. En cas de compteur à zéro, les heures non travaillées étaient inscrites en négatif avant d'être rattrapées. Ces possibilités ne sont désormais plus admises par le nouveau manager de la logistique.

Michaël CLABAUX rappelle qu'un salarié ne peut poser de repos en l'absence de compteur positif. La logistique est toutefois prête, à titre exceptionnel, à accepter des repos en anticipation. Cette tolérance doit s'exercer au cas par cas et appartient au management. Il n'y a pas de droit à un compteur négatif, ni à un maximum il sait qu'il a pu être évoqué 14 heures de repos anticipé, mais ce n'est pas une règle, c'est une tolérance qui est à libre discrétion du management.

Véronique MOREAU affirme que cette tolérance était beaucoup plus souvent accordée par le passé, de plus, lorsqu'elle a posé la question en CSE du mois d'août, Hélène WECXSTEEN a affirmé que ce sujet n'avait fait l'objet d'aucun changement ou consigne particulière.

Michaël CLABAUX indique que les fondamentaux ont été rappelés. Les tolérances sont accordées à titre individuel et exceptionnel, après discussion avec le manager.

Question 12 : Pouvez-vous faire un point sur les tenues en Logistique ? Les salariés dernièrement embauchés n'ont pas reçu de sweat et les vêtements ne sont pas assez nombreux pour les changer et en assurer le nettoyage ?

Véronique MOREAU précise que les packages, délivrés il y a plus de deux ans, ne proposaient qu'un seul sweat shirt, rendant le nettoyage de ce vêtement difficile. En outre, tous les salariés n'ont pas obtenu le même package.

Patricia BETTEWILLER ajoute que la composition du package n'est pas clairement établie.

Michaël CLABAUX s'engage à se renseigner sur les EPI mis à la disposition des équipes de la logistique.

Véronique MOREAU demande que des vêtements adaptés aux différentes saisons devraient être fournis aux salariés.

Question 13 : Pourquoi avoir embauché un salarié au Help Desk après avoir externalisé le service ?

Michaël CLABAUX explique que les prestations de niveau 1 ont été externalisées auprès de Help Line, alors que celles de niveaux 2 et 3 ont été conservées par Nocibé. Il renvoie les élus du CSE à la présentation du transfert de l'activité à l'époque présentée par Amelie POPPE.

Suite à des départs sur le niveau 2, deux personnes ont récemment rejoint les équipes du niveau 2. Nous leur souhaitons encore la bienvenue.

Question 14 : Nous avons reçu les coffrets en début de semaine et ils ont été rangés et étiquetés, et le lendemain, changement de prix ? Avez-vous conscience de la charge de travail supplémentaire ? Où est l'esprit RSE ?

Michaël CLABAUX explique que les prix peuvent évoluer assez rapidement. En octobre, avec le début de l'année fiscale, les tarifs peuvent fluctuer avec l'évolution des coûts de transport et d'emballage.

Isabelle TARTAR s'étonne que les prix puissent varier du jour au lendemain en raison des coûts du carton. De plus, la moitié des coffrets ont connu une baisse de prix.

Michaël CLABAUX ajoute que le Groupe a procédé à une relecture, qui s'est traduite par une seconde modification de prix.

Véronique MOREAU estime que l'étiquetage électronique pourrait constituer une solution adéquate, malgré son coût ponctuel assez élevé.

Michaël CLABAUX confirme que la durée d'amortissement de ce système s'avère extrêmement longue.

Muriel VAN DEN DRIESSCHE suggère d'appliquer l'étiquetage électronique aux produits qui connaissent les variations de prix les plus fréquentes.

Michaël CLABAUX assure que cet irritant est pris en compte par l'Entreprise et notamment par les DR.

Patricia BETTEWILLER propose de tester l'étiquetage électronique dans quelques magasins, sachant que son prix est incompatible avec un déploiement massif.

Ida DUFROMONT demande à la Direction d'apporter des solutions à cette problématique, qui date de nombreuses années.

Michaël CLABAUX annonce que des solutions seront proposées pour la fin de l'année.

Ida DUFROMONT estime que ces solutions devraient déjà être communiquées aux équipes des magasins, particulièrement irritées par le sujet.

Question 15 : Les offres commerciales se complexifient, en effet pas d'offre applicable sur certains produits (produits star, marque Nocibé, Own Brands, Calendriers, Marques sélectives), si ces mesures sont faites pour ne pas grignoter la marge, pensez-vous aux salariés qui doivent réciter toutes ces exceptions et pensez-vous qu'ils en aient le temps ?

Muriel VAN DEN DRIESSCHE explique que la remise de 25 % sur les coffrets s'accompagnait de nombreuses exceptions, complexifiant l'offre et la lisibilité de l'opération en magasin. Des références de codes SMS ne passaient pas sur certains articles, alors que les coupons ne posaient pas de problèmes, et inversement.

Michaël CLABAUX demande si ces problèmes ont été remontés.

Muriel VAN DEN DRIESSCHE confirme que sa RMA en a été informée. En outre, les produits star, qui ressemblent à des coffrets, ne sont pas éligibles aux remises annoncées.

Noémie BETTACHE signale que les fonds de teint Channel étaient plus chers pour les peaux foncées. Les prix ont ensuite été régularisés, conduisant à un nouveau changement de tarifs.

Michaël CLABAUX indique que l'Entreprise s'efforce d'apporter des réponses sur le sujet. Des intervenants pourront être invités à répondre aux questions du CSE.

Question 16 : Lors d'une précédente réunion nous vous avons remonté que les salariés partant à la retraite n'avaient pas tous une marque de sympathie de la part de l'entreprise, avez-vous mis quelque chose en place ?

Michaël CLABAUX s'enquiert de cas individuels à remonter.

Véronique MOREAU rappelle que les DR ne réagissent pas tous de la même façon. Certains offrent un bouquet de fleurs, d'autres non. L'Entreprise devrait afficher davantage d'homogénéité sur ce point.

Michaël CLABAUX indique que les DV sont attachés à la nécessité d'accorder une importance particulière aux salariés partant à la retraite et qu'aucune distinction ne devrait être faite entre les salariés.

Véronique MOREAU souligne que certains DR ne savent pas qu'ils peuvent offrir un bouquet de fleurs. Une note devrait leur signifier cette possibilité.

Michaël CLABAUX juge le management suffisamment expérimenté pour prendre de telles initiatives, sachant que le nombre de départs se limite à 30 ou 40 par an. Le message sera toutefois repassé.

Question 17 : V2 : Avez-vous trouvé une solution pour les chèques cadeaux que les salariés n'ont pas perçus ? Qu'en pensez-vous payer les salariés ?

Michaël CLABAUX explique que les équipes ont de nouveau été sollicitées pour trouver une solution. Les marques ont affirmé qu'elles avaient envoyé l'ensemble des documents. Dans l'impossibilité de recréer Wedoogift, la Direction a décidé de verser, aux salariés concernés, une prime correspondant au montant des chèques cadeaux non reçus.

Véronique MOREAU signale que les problèmes perdurent concernant les chèques cadeaux des salariés transférés chez April.

Question 18 : Le questionnaire éléments merch sert à quoi ? Si vous ne tenez pas compte des réponses. Cela fait plusieurs mois que nous ne recevons pas la bonne taille pour la toile tendue. Combien coûte-t-elle ?

Michaël CLABAUX répond que les responsables de magasin peuvent formuler une demande de changement de toile. L'équipe Merchandising procède alors au changement de format dans la base de données. Les fournisseurs délivrent plus facilement des tailles standards.

Noémie BETTACHE signale que, dans son magasin, trois ou quatre demandes ont été nécessaires pour obtenir une toile aux dimensions souhaitées.

Patricia BETTEWILLER ajoute que de nombreuses toiles inadaptées aux tailles des magasins ont été envoyées pour l'opération Coffrets.

Michaël CLABAUX explique que les demandes doivent être anticipées autant que possible, car l'équipe Merchandising travaille sur une toile plusieurs mois avant l'opération commerciale. Normalement, un stock de toiles est disponible afin de répondre aux demandes particulières. Si l'élément demandé ne fait pas partie de ce stock, le délai de livraison peut atteindre trois mois. Les prix sont variables d'une toile à une autre.

Noémie BETTACHE signale que les interlocuteurs ne répondent pas toujours aux mails qui leur sont envoyés. Seules trois ou quatre vitrines pourraient être installées par an.

Michaël CLABAUX estime que les toiles non adaptées pourraient être renvoyées au siège. Des précisions seront apportées sur ce point.

Question 19 : Il y a eu une flambée sur les changements de prix. Nous subissons de plus en plus de vols, et pas assez nombreuses sur le magasin, pour aller déposer plainte. Que compte faire l'entreprise pour la sécurité des biens et des personnes ?

Noémie BETTACHE considère que l'Entreprise ne s'efforce pas d'assurer la sécurité des biens et des personnes. Les voleurs s'échangeant les informations, le nombre de vols commis dans un magasin peut augmenter très rapidement. Elle estime que les agents de sécurité ne sont pas là pour ce qu'ils devraient faire.

Michaël CLABAUX confirme une augmentation des vols en magasin. Ce sujet est ressorti dans le dernier baromètre social. Il rappelle les mesures prises et les indicateurs déjà présentés en CSE pour décider de la mise en place d'un agent de sécurité.

Les autorités policières et judiciaires doivent mener leurs missions à bien. Des pré plaintes et des dépôts de plainte doivent être réalisés, en adaptant les organisations du travail si nécessaire. C'est nécessaire et indispensable sinon les forces de police ne pourront pas agir. La mise en place d'agents de sécurité s'appuie sur des éléments chiffrés, comme le nombre de plaintes déposées. Les systèmes de télésurveillance seront uniformisés(c'est à l'étude) et le module Prevent'Up sera remis à jour.

Samsic et Securitas rencontrent une véritable problématique de recrutement et recourent de plus en plus à des sous-traitants. Si des agents de sécurité ne répondraient pas aux attentes de Nocibé, ils doivent faire l'objet d'un signalement. Celui-ci sera transmis à leur employeur.

Noémie BETTACHE demande si des actions spécifiques seront mises en place pour les fêtes de fin d'année.

Michaël CLABAUX signale que comme chaque année les prestations supplémentaires seront reconduites pour les fêtes de fin d'année. Certains magasins bénéficieront donc d'un renfort de sécurité pour cette période particulière. Les DR privilégient les magasins qui rencontrent le plus de problèmes, sachant que certains magasins ne présentent pas de difficultés.

Muriel VAN DEN DRIESSCHE estime qu'un système devrait être mis en place pour conserver les images de télésurveillance au-delà du délai actuel.

Michaël CLABAUX rappelle que des clés USB peuvent être achetées, contre remboursement, par les salariés des magasins. Mais elles ont pour seul objet d'être remis aux force de police à leur demande. Aucune conservation en dehors de ce cadre n'est et ne sera autorisée.

Noémie BETTACHE remarque que les remboursements ne sont pas effectués rapidement.

Michaël CLABAUX indique que la durée de conservation des vidéos, au sein de l'Entreprise, devrait pouvoir être étendue de 15 jours à un mois.

Patricia BETTEWILLER demande si un inspecteur de police peut se déplacer en boutique pour enregistrer une plainte.

Michaël CLABAUX répond par la négative il doit avoir accès à un logiciel spécifique et il n'est pas certain qu'il dispose des équipements nécessaires pour le faire à distance

Noemie BETTACHE signale qu'une caméra ne fonctionne pas dans son magasin.

Michaël CLABAUX indique qu'un dysfonctionnement de ce type doit être signalé par mail. Le matériel en place en magasin doit être opérationnel.

Ida DUFROMONT souligne que les délais d'intervention peuvent être particulièrement longs.

Michaël CLABAUX rappelle enfin que les magasins les plus sujets aux vols sont prioritaires dans l'attribution de matériel de télésurveillance, s'il n'existe pas.

En marge de l'ordre du jour, Michaël CLABAUX indique que des salariés de la logistique ont demandé que la période de paiement des heures supplémentaires soit élargie de trois à cinq semaines. Cette demande sera acceptée par la Direction. La même démarche pourrait être appliquée aux salariés du réseau.

Une note en ce sens sera bientôt publiée.

14. Réclamations individuelles ou collectives

Ce point n'est pas traité en séance.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 18 heures.

La Secrétaire du CSE

Véronique MOREAU



La Présidente du CSE

Hélène WECKSTEEN

