

Procès-verbal du Comité Social et Économique ordinaire

du vendredi 6 décembre 2024

Date	
Le 6 décembre 2024	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 ✘ Corinne DELDIQUE (Cambrai) – Mag 103 ✘ Ida DUFROMONT (Siège) – Service Travaux ✘ Alexandra EBERSOLD (Strasbourg) – Mag 335 ✘ Sophie ESNAULT (Lille) – Mag 1 ✘ Stéphanie FERANDELLE (Saint-Quentin) – Mag 18 ✘ Ludovic LAURENS (Logistique) ✘ Véronique MOREAU (Valenciennes) – Mag 240 ✘ Gina SCALERCIO (Noyelles) — Mag 6 ✘ Isabelle TARTAR (Béthune) – Mag 20 ✘ Christophe WACQUIEZ (Englos) – Mag 1012 <p>Invités :</p> <p>Claire DANTON, Head of Construction & Maintenance Anne DEGROOTE, Responsable BU Institut Louis MULLIEZ, Directeur du Contrôle de Gestion Laurine GRABCZAK, Chargée des relations sociales Zohra CHATER, Responsable prévention santé sécurité Nikos CHRISTOPOULOS, Responsable du projet Déménagement Sandra HARAKE D'AMORE, Responsable Paie-SIRH- Rémunération et avantages sociaux</p>	<p>Titulaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✘ Nadège AUBRY (Saint- Dié) – Mag 1122 ✘ Bénédicte BUISINE (Logistique) ✘ Catherine DEMOL (Chambéry) – Mag 395 ✘ Claudia PODDIGHE (Chalon sur Saône) – Mag 152 ✘ Cindy MATON (Bourgoin Jallieu) – Mag 377 ✘ Joëlle ZIZIC (Cagnes-sur-Mer) — Mag 317 ✘ Caroline SORET (Saint Martin les Boulogne) – Mag 9 ✘ Jolanta TWARDOWSKA (Compiègne) – Mag 1054 ✘ Marie-Hélène DELCROIX (Logistique) ✘ Florence COCHET (Saint-Quentin) – Mag 1208 ✘ Muriel VAN DEN DRIESSCHE (Armentières) – Mag 26 <p>Suppléants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✘ Gaétane DEWULF (Logistique) ✘ Arnaud THIBEAU (Siege) – Service Achats ✘ Orlane ROUETIER (Epagny) – Mag.1032 ✘ Claire GALLET (Dury) – Mag.61 ✘ Isabelle CAPPOEN (Lille) – Mag.1001 ✘ Anne-Helene DUHAMEL (Montauban) – Mag.130 ✘ Merwan BOSCHER (Aubagne) – Mag.1075 ✘ Laetitia LORTHIOIR (Béthune) – Mag.19 ✘ Sophie PESNEL (Cherbourg) – Mag.1150 ✘ Angelika DI FRAJA (Nice) – Mag.176 ✘ Sandrine LE BRET (Auxerre) - Mag.1110 ✘ Mélanie DELANNOIS (Douai) – Mag.13 ✘ Orlane MARY (Sedan) – Mag.380 ✘ Valérie GORAL (Aulnoy) – Mag.243 ✘ Ingrid PELTIER (Antibes) – Mag.174 ✘ Lucie ROSSI (Brest) – Mag.135 ✘ Élodie MARTINEAU (Saint Cyr) – Mag.244

Ordre du jour

1.	Approbation du procès-verbal de la réunion ordinaire du 8 novembre 2024	3
2.	Présentation et validation du calendrier des réunions du CSE pour l'année 2025	8
3.	Information sur les régimes de Mutuelle et Prévoyance (Intervention de Madame Sandra HARAKE D'AMORE, Responsable paie SIRH et avantages sociaux)	11
4.	Point d'actualité sur la mise en application de l'accord GEPP du 5 juillet 2024 (commission de suivi, nombre de sorties anticipées et l'état des projets à date etc.) (Intervention de Mme Laurine GRABCZAK, Chargée des Relations Sociales)	3
5.		
6.	Information sur l'harmonisation des organisations au sein du groupe	4
7.	Consultation sur l'ordre des départs en congés payés.....	11
8.	Erreur ! Signet non défini.
9.	Présentation des résultats définitifs - Participation et Intéressement (Intervention de M. Louis MULLIEZ, Directeur du Contrôle de Gestion)	7
10.	Présentation des Chiffres, résultats commerciaux et situation à fin novembre 2024 (Intervention de M. Louis MULLIEZ, Directeur du Contrôle de Gestion).....	7
11.	Evolution Parc Magasins (rachat, modification, etc.).....	11
12.	Questions diverses.....	12
	Attributions Santé, Sécurité et conditions de travail (suite)	8
13.	Point à date sur le projet de déménagement du siège (Intervention Nikos CRISTOPOULOS, Project Management)	8
14.	Bilan annuel des mesures prises dans le cadre de l'Accord sur les Dimanches. (Intervention de Mme Laurine GRABCZAK, Chargée des Relations Sociales).....	10
15.	Information en vue d'une consultation ultérieure sur le principe d'ouverture des dimanches dans le cadre d'une autorisation administrative prise par arrêté municipal ou préfectoral, notamment pour les fêtes de fin d'année.....	11
	Attributions de proximité	19
16.	Réclamations individuelles ou collectives	19

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

1. Approbation du procès-verbal de la réunion ordinaire du 8 novembre 2024

Le procès-verbal de la réunion ordinaire du 8 novembre est approuvé à l'unanimité.

Question posée dans le cadre des questions diverses :

21. Est-il possible de revoir le CA des esthéticiennes qui ont été invitées à la convention ?

Anne DEGROOTE indique que cette question est en cours d'étude.

Anne DEGROOTE quitte la séance.

4. Point d'actualité sur la mise en application de l'accord GEPP du 5 juillet 2024 (commission de suivi, nombre de sorties anticipées et l'état des projets à date, etc.) (Intervention de Mme Laurine GRABCZAK, Chargée des Relations Sociales)

Laurine GRABCZAK rejoint la séance.

Laurine GRABCZAK rappelle que 32 salariés de la Logistique ont adhéré au congé mobilité. Ils ont tous commencé à être accompagnés le 25 octobre. Lors de la commission de suivi du 22 novembre, quatre demandes de rupture anticipée du congé de mobilité (au 30 novembre) ont été validées pour le motif de reprise d'emploi. Parmi celles-ci, deux ont été approuvées avec des réserves en raison de la précarité des contrats concernés. Une rupture anticipée a été refusée en l'absence d'un projet professionnel solide.

Sur les 32 salariés en congé mobilité, 21 ont un projet d'emploi, 7 un projet de formation, 3 un projet de création d'entreprise et un est toujours en réflexion.

Véronique MOREAU signale que les salariés qui ont accepté de rejoindre Geodis expriment un manque de reconnaissance et de considération de la part de Nocibé.

Hélène WECXSTEEN souhaite savoir ce qu'ils attendent.

Véronique MOREAU indique, par ailleurs, que les managers ne viennent plus les saluer.

Michaël CLABAUX répond que Laurent DUPONT et Stéphanie LOUBOUTIN travaillent avec Geodis pour que le transfert se déroule dans les meilleures conditions et pour que le prestataire respecte ses engagements. En outre tous les salariés concernés par le projet ont bénéficié de sept à huit entretiens individuels, et la Direction continue à répondre à des demandes individuelles. Elle a donc le sentiment d'avoir assuré une réelle proximité avec les collaborateurs, et se demande ce qu'elle pourrait faire de plus pour que le sentiment exprimé par les salariés disparaisse. Toutefois, Michaël CLABAUX réétudiera le sujet.

Laurine GRABCZAK indique ensuite que 16 salariés sont sortis du congé de mobilité : deux sont en CDI, neuf ont un contrat de moins de six mois, deux sont en formation, deux en création d'entreprise, et un est en cours de recrutement par une société.

Patricia BETTEWILLER s'enquiert des secteurs d'activité des deux créations d'entreprise.

Laurine GRABCZAK répond qu'ils sont déployés dans les secteurs du transport logistique et du commerce d'épices et de voitures (entre Madagascar et la Réunion).

Par ailleurs, les deux prochaines réunions de la commission de suivi sont prévues le 19 décembre 2024 et le 23 janvier 2025.

6. Information sur l'harmonisation des organisations au sein du groupe

Hélène WEEXSTEEN explique que depuis les nominations de Sander VAN DER LAAN et de Nicolas DEBRAY, la Direction souhaite concrétiser le fait que Nocibé fasse partie du groupe Douglas. Cette volonté a donné lieu à des discussions sur l'organisation de l'ensemble des filiales du Groupe. Douglas ne pourra être leader de la cosmétique en Europe comme il le souhaite que si les stratégies et les manières de travailler sont harmonisées entre les 22 pays où le Groupe est présent. Par conséquent, il a été décidé de clarifier les rôles et les responsabilités réparties entre les fonctions du Groupe et celles des pays, mais également d'harmoniser l'organisation des organisations nationales afin de faciliter les échanges, la collaboration et la prise de décision. Par exemple, Hélène WEEXSTEEN participe maintenant chaque mois, en tant que DRH de la France, à une réunion avec les DRH des autres pays. L'objectif est d'instaurer des fondations solides pour mettre en place une organisation uniforme et durable pour le Groupe, et de faciliter la collaboration entre les pays et au sein du Groupe grâce à des organisations qui intègrent des rôles et des métiers identiques.

Christophe WACQUIEZ remarque que, bien que Nocibé fasse partie du groupe Douglas, l'Enseigne n'a pas changé de nom.

Hélène WEEXSTEEN répond que toutes les communications du Groupe se fondent sur quatre marques fortes et distinctes : Douglas, Nocibé, Parfumdreams et Niche Beauty.

Patricia BETTEWILLER se demande si le fait de placer toutes les marques sous le nom de Douglas ne permettrait pas à l'Entreprise de réaliser des économies.

Hélène WEEXSTEEN indique que cela serait sans doute le cas, mais Nocibé a, en France, une meilleure notoriété que Douglas. En outre, le *business model* de Nocibé est sur certains aspects différent de celui de Douglas. Un changement de nom pourrait toujours être envisagé dans le futur, mais le moment actuel n'est certainement pas le bon.

Par ailleurs, pour procéder à cette harmonisation des organisations, des échanges ont été organisés entre les membres des différents Codir, et la répartition des rôles entre les fonctions du Groupe et celles des filiales a fait l'objet d'une réflexion. Des modes de communication entre collaborateurs d'un même métier (fréquence des réunions, types d'interactions, etc.) ont été définis. Une fois ces points clarifiés, les nouvelles manières de travailler au sein du Groupe ont été présentées aux équipes.

S'agissant des Achats et des Catégories, les trois catégories historiques (parfum, maquillage et soin) sont maintenues, et une catégorie « cheveux » est créée (ce qui a amené à créer un poste en France). En outre, la mission Brand Activation Own Brands (l'animation des marques propres) a été transférée de la Coordination vers l'équipe Catégorie. Cette mission n'existait pas en dehors de la France, et a amené à la création de postes dans les autres pays.

Aux Achats, le fonctionnement des achats sélectifs est maintenu, et l'équipe Achats indirects (qui ne compte qu'un seul poste en France, et correspond aux achats de tout ce qui n'est pas vendu directement par les magasins, par exemple les fournitures) a été transférée vers la Finance. En outre, pour profiter de la puissance

d'achats du Groupe, un poste a été créé dans chacun des pays, mais il prend en charge l'ensemble des achats liés à une fonction. Par exemple, le poste qui a été créé en France réalise tous les achats relatifs au marketing.

Par ailleurs, la fonction Merchandising amont, qui relève aujourd'hui du Marketing en France, sera intégrée dans le Merchandising, qui appartient à la Catégorie. Le Merchandising visuel restera quant à lui au sein du Marketing.

Patricia BETTEWILLER souhaite savoir si la Direction envisage des recrutements pour l'équipe Merchandising visuel, au regard des travaux conséquents prévus dans les années à venir.

Hélène WEEXSTEEN répond que la question de renforcer les effectifs a été soulevée, non au regard du merchandising mais du développement du Hair Care. Toutefois, l'analyse de la charge de travail et les recrutements sont gérés au niveau des pays, indépendamment de l'harmonisation des organisations du Groupe.

Patricia BETTEWILLER souligne que de plus en plus de salariés sont en souffrance dans l'Entreprise en raison de la charge de travail. Ce sujet devrait être abordé.

Hélène WEEXSTEEN en convient, mais il n'a pas de lien avec l'harmonisation des organisations.

Par ailleurs, en ce qui concerne le Marketing, le pôle CRM et Etudes sera divisé en deux équipes afin de permettre une meilleure coordination des leviers CRM entre les pays. Toutefois, il a été décidé de maintenir une fonction Etudes dédiée à Nocibé, car il s'agit d'une enseigne distincte de Douglas (dont les études sont déjà centralisées).

Comme indiqué ci-dessus, la fonction Merchandising visuel sera maintenue dans le Marketing. La fonction Expérience Clients, qui n'existe pas dans les autres pays, sera conservée en France, et intégrée au service Marketing. Enfin, la fonction Retail Media sera renforcée par un recrutement.

Le e-commerce sera structuré en une Business Unit comptant trois pôles :

- un pôle activité commercial qui intégrera le parcours clients et l'animation commerciale ;
- un pôle business analyse qui se consacrera à l'étude des résultats et des comportements des clients ;
- une cellule projets, qui conduira les différents projets en lien avec l'e-commerce.

Patricia BETTEWILLER demande si cette Business Unit rapportera à l'Allemagne.

Hélène WEEXSTEEN le confirme, mais un lien opérationnel s'effectuera en France.

Par ailleurs, les changements seront limités en Finance. Comme indiqué ci-dessus, celle-ci intégrera les Achats indirects. De plus, toutes les fonctions liées au contrôle de gestion seront rattachées au service Contrôle de gestion, ce qui est déjà le cas en France, mais pas dans tous les pays.

La paie sera internalisée dans tous les pays, ce qui est déjà le cas en France. L'équipe Communication Interne sera maintenue au sein des Ressources Humaines, et un poste Communication Corporate a été créé, car il est nécessaire d'adapter la communication du Groupe à Nocibé. Une fois ce recrutement réalisé, il sera rassemblé avec l'équipe Communication Interne dans un service Communication Corporate & Evènements.

S'agissant du Développement, il est prévu d'intégrer la fonction Maintenance & Travaux à l'équipe Real Estate, comme cela est déjà le cas en France. Cette structure ainsi que le service Développement seront également renforcée pour intensifier la rénovation du parc et les ouvertures de magasins en fonction des projets. Des postes ont d'ores et déjà été ouverts et des recrutements sont en cours. La Franchise est quant à elle une spécificité de Nocibé, et son organisation ne sera pas modifiée.

Christophe WACQUIEZ demande si Douglas crée autant de magasins dans les autres pays qu'en France.

Hélène WEEXSTEEN confirme que le Groupe déploie un plan d'expansion pour devenir leader en Europe, même si son intensité varie selon les pays.

Patricia BETTEWILLER s'enquiert du nombre de magasins que compte le Groupe en Europe.

Hélène WEEXSTEEN prend note de cette question.

Christophe WACQUIEZ souhaite savoir si le système de rémunération variable constitue une spécificité de la France.

Hélène WEEXSTEEN répond que le système d'intéressement et de participation est propre à la France. Les systèmes de rémunération dépendent quant à eux des pays, mais elle n'en connaît pas les spécificités. Toutefois, s'il est prévu d'échanger sur les rémunérations et que des synergies pourraient être envisagées, il existera toujours des disparités entre les pays en la matière, aussi bien sur le plan de la législation que des niveaux de vie, disparités qui rendront difficile toute harmonisation au niveau du Groupe.

Par ailleurs, en ce qui concerne la fonction Système d'information, une réorganisation a été opérée au niveau du Groupe pour mettre en place une DSI omnicanale (intégrant à la fois les magasins et l'e-commerce). Toutefois, la DSI de Nocibé était déjà omnicanale. Toutes les DSI rapportent maintenant à l'équipe Project Gouvernance du Groupe, mais l'organisation de la direction française ne change pas. L'expertise IT française est reconnue, et les équipes du pays sont sollicitées pour intervenir sur des projets du Groupe.

La DNC rapporte déjà à l'équipe centrale de Douglas, car la marque Nocibé Douglas est pensée et réalisée en France, mais pour l'ensemble des pays. Cependant, il a été décidé d'organiser le Développement de la même manière que les Catégories : il prendra en charge l'ensemble de la chaîne, de la conception des produits jusqu'à la rédaction des cahiers des charges, quand une partie des tâches étaient jusqu'à présent réalisés par les Achats. Par conséquent, les Achats de la DNC seront spécialisés sur le pilotage et l'animation des fournisseurs, tandis que l'équipe Brand Management (Développement) se consacrera au pilotage et l'animation de la marque. Les équipes Qualité et RSE ne changeront pas, quant à elle, de mission, mais monteront en puissance.

Il est à noter qu'il reste à travailler sur l'harmonisation de l'organisation de la Supply Chain et du Réseau.

Véronique MOREAU demande si des postes sont supprimés dans le cadre de cette harmonisation.

Hélène WEEXSTEEN répond par la négative. Des postes ont été créés, et des postes ont été transférés d'une direction à l'autre. En particulier, un poste a été transféré de l'équipe Achats DNC vers les équipes basées en Allemagne, car il a été décidé de concentrer l'équipe française sur les marques Douglas et Nocibé, tandis que les marques américaines et les achats pour Noël ont été repris par les équipes allemandes. Toutefois, aucun salarié n'a pas perdu son poste en raison de ce transfert.

Véronique MOREAU souhaite savoir si des cours d'Anglais et d'Allemand sont proposés aux salariés qui doivent maintenant travailler avec des équipes étrangères.

Hélène WEEXSTEEN répond que l'Allemand n'est pas utilisé dans le Groupe comme langue de travail. Des formations à l'Anglais sont déjà proposées par Nocibé, mais les collaborateurs indiquent le plus souvent ne pas avoir le temps de les suivre. L'apprentissage d'une langue demande une assiduité dans la réalisation des modules. Toutefois, la pratique de l'Anglais est maintenant demandée lors des recrutements.

9. Présentation des résultats définitifs - Participation et Intéressement (Intervention de M. Louis MULLIEZ, Directeur du Contrôle de Gestion)

Louis MULLIEZ rejoint la séance.

Louis MULLIEZ indique que, sur l'année fiscale 2024 terminée le 30 septembre, l'objectif de chiffre d'affaires est réalisé à 97,4 %. Le chiffre d'affaires des magasins est inférieur de 18 millions d'euros aux attentes, et celui du e-commerce de 4 millions d'euros. Le premier trimestre de l'année a, en particulier, été décevant dans les magasins, tandis que les résultats de l'e-commerce se sont dégradés après le changement de plateforme informatique en juillet 2024.

L'objectif de marge est réalisé à 96 %, principalement parce que les objectifs de chiffre d'affaires n'ont pas été atteints sur les produits de la marque propre, dont la marge est supérieure.

L'objectif d'EBITDA est atteint à 98 %. Il manque seulement 3,6 millions d'euros sur le résultat, grâce aux économies réalisées sur les coûts de livraison et les loyers (suite aux négociations avec les bailleurs), et à l'intégration de nouvelles marques dans le cadre du *trade marketing*.

Ce résultat permet à l'Entreprise de distribuer 5,1 % d'intéressement, soit 4,4 millions d'euros. La participation calculée selon la formule légale est supérieure à l'intéressement. Par conséquent, le montant total versé s'élève à 8,3 millions d'euros (9,9 millions d'euros en incluant le forfait social).

L'intéressement dont bénéficieront les salariés correspondra en moyenne à 1,37 mois de salaire, contre 1,30 l'année précédente.

Elodie BOTTEIN signale qu'il existe de nouveaux cas anticipés de déblocage anticipé de l'épargne salariale (achat d'une voiture propre, travaux énergétiques et statut de proche aidant).

10. Présentation des Chiffres, résultats commerciaux et situation à fin novembre 2024 (Intervention de M. Louis MULLIEZ, Directeur du Contrôle de Gestion)

Louis MULLIEZ annonce que le mois de novembre a été excellent pour Nocibé. Les données du marché ne sont pas encore disponibles, mais le chiffre d'affaires de l'Entreprise a progressé de 0,7 %. Cela peut sembler peu, mais le dimanche et le lundi qui suivaient le Back Friday tombaient en décembre en 2024, alors qu'ils étaient en novembre en 2023.

Le chiffre d'affaires des magasins s'améliore de 7,2 % et leur panier de 6,4 %. Le chiffre d'affaires de l'e-commerce s'est dégradé de 18 %, mais de nombreuses expéditions n'ont été réalisées que le 2 décembre. Si le début de décembre est pris en compte, il progresse de 3 %.

Christophe WACQUIEZ signale de nombreux bugs sur le site de Nocibé.

Louis MULLIEZ indique que des mises à jour ont déjà été réalisées pour les corriger, et d'autres sont prévues en janvier.

Christophe WACQUIEZ a pu constater, lors du Black Friday, que les clients étaient moins nombreux chez Sephora que chez Nocibé.

Louis MULLIEZ indique qu'il faut attendre les résultats de novembre et décembre pour pouvoir faire des comparaisons pertinentes.

Christophe WACQUIEZ souhaite savoir pourquoi l'Enseigne a proposé une remise de 30 % sur les parfums, mais de seulement 25 % sur le soin et le maquillage.

Louis MULLIEZ explique que l'Entreprise veille à préserver sa marge. En outre, elle étudie les offres de la concurrence. Sephora n'a pas non plus proposé de remise de 30 % sur le maquillage.

Question posée dans le cadre des questions diverses :

10. Augmentation de CA : quel est le pourcentage d'augmentation à faire quand on est relooké ?

Louis MULLIEZ explique qu'aucun taux n'est prédéfini, car chaque projet est distinct. Par exemple, certains magasins peuvent être agrandis, tandis que d'autres peuvent être équipés d'une cabine supplémentaire. Le taux d'augmentation attendu après un relooking peut donc être différent d'un établissement à l'autre.

Véronique MOREAU demande si tous les magasins atteignent leurs objectifs une fois qu'ils ont été révisés après des travaux.

Louis MULLIEZ répond que cela est souvent le cas, même s'il existe des disparités. Le relooking provoque une forte hausse de chiffre d'affaires les deux premiers mois, avant que la situation se normalise.

Louis MULLIEZ quitte la séance.

La séance est suspendue de 13 heures à 14 heures pour la pause méridienne.

2. Présentation et validation du calendrier des réunions du CSE pour l'année 2025

Elodie BOTTEIN indique que le calendrier des réunions 2025 envoyé au CSE à l'occasion de la précédente séance a été mis à jour. Les réunions de CSE auront lieu le jeudi, sauf lorsqu'une commission sera organisée la veille. Les dates de CSE prévues sont les 9 janvier, 7 février, 13 mars, 3 avril, 16 mai, 20 juin, 10 juillet, 28 août, 19 septembre, 9 octobre, 14 novembre et 5 décembre.

Le calendrier des réunions du CSE pour 2025 est validé.

Attributions Santé, Sécurité et conditions de travail (suite)

13. Point à date sur le projet de déménagement du siège (Intervention Nikos CHRISTOPOULOS, Project Management)

Nikos CHRISTOPOULOS annonce que les travaux au nouveau siège ont débuté en octobre. Des incertitudes sur le système de désenfumage à installer ont fait prendre un peu de retard, mais pour le moment, la date de déménagement début mars n'est pas remise en cause.

Le mobilier a été commandé. Au R3, une salle disposera de parois amovibles, qui pourront être retirées pour servir de salle de pause à midi. Cette salle pourra accueillir jusqu'à 50 personnes, ce qui facilitera l'organisation des CSE et du COMAN.

En outre, une FAQ a été établie sur le nouveau siège, et sera prochainement partagée avec les salariés. Elle reprend en premier lieu des questions sur la mobilité. Des places seront attribuées à Nocibé sur le parking des géants, situé à 6-8 minutes à pied du siège. Elles seront réparties entre les collaborateurs sur la base de critères de priorité (enfants, distance entre domicile et lieu de travail, absence de transports en commun, etc.). En outre, l'Entreprise étudie la possibilité d'utiliser l'outil de réservation dont se sert déjà Douglas. Il permettra aux salariés identifiés comme prioritaires de réserver une place sur ce parking.

58 salariés se sont estimés prioritaires dans le questionnaire sur la mobilité qui a été diffusé en vue du déménagement, et souhaitent en moyenne travailler au siège trois jours par semaine. 98 collaborateurs s'estiment non prioritaires, mais souhaiteraient disposer d'une place de parking, le plus souvent un ou deux jours par semaine.

Ida DUFROMONT s'enquiert du nombre de places que la Direction a réservé.

Nikos CHRISTOPOULOS répond qu'elle envisage d'en réserver 66, mais le contrat n'a pas encore signé.

Par ailleurs, 25 places seront disponibles sur le parking EMBLEM, dont certaines destinées aux salariés reconnus travailleurs handicapés, ainsi qu'une dizaine réservées aux membres de Codir. Des places seront également disponibles pour les motos et les scooters, et les trottinettes pourront être entreposées dans le parking à vélo.

La prise en charge des transports en commun à 75 % vaut jusqu'à la fin de 2024. L'éventuelle reconduction de cette mesure dépendra du gouvernement.

Patricia BETTEWILLER observe qu'il serait possible de négocier dans un accord d'entreprise le maintien de cette prise en charge.

Michaël CLABAUX en convient, mais dans cette hypothèse les coûts seront plus importants pour le salarié et l'entreprise – en effet, il rappelle que la prise en charge des transports sont exonérés d'impôt et de charges sociales dans les limites fixés par la loi – l'excédent défini par accord d'entreprise ne bénéficiera pas de ces exonérations.

Nikos CHRISTOPOULOS indique ensuite qu'au nouveau siège, les espaces de travail seront partagés. Il ne sera donc pas possible pour les salariés de les personnaliser. Toutefois, les services pourront personnaliser leurs locaux, et chaque collaborateur disposera d'un casier fermant à clé.

Les salles de réunion seront toujours à réserver dans Outlook. Toutefois, les bulles d'une ou deux personnes ne seront pas ouvertes à la réservation. Chaque bureau sera équipé d'un grand écran. Les numéros de téléphone seront inchangés, mais les appels passeront par Teams, et non par la téléphonie fixe. Quatre douches ainsi que des vestiaires seront disponibles au rez-de-chaussée. Le bâtiment sera accessible de 8 heures à 20 heures, et une procédure sera mise en place pour accéder aux locaux en dehors de ces horaires. Le bâtiment étant situé dans un quartier plus passant que celui de Villeneuve-d'Ascq, les règles d'accès seront plus strictes. Par exemple, tous les collaborateurs devront scanner leur badge pour pénétrer dans les locaux.

Patricia BETTEWILLER demande si la présence d'un vigile est prévue.

Nikos CHRISTOPOULOS répond qu'une hôtesse sécurité sera présente. Elle aura un rôle d'accueil et prendra en charge des missions liées à sûreté, sans avoir exactement les mêmes qu'un agent de sécurité. En outre, une double porte est prévue, et la Direction envisage d'exiger que toutes les personnes dépourvues de badge s'identifient avant de pouvoir franchir la seconde porte.

Christophe WACQUIEZ rappelle que le CSE avait demandé si des vitrophanies seraient installées sur les baies vitrées, la Mairie ayant interdit de mettre le logo de l'Entreprise sur le toit.

Nikos CHRISTOPOULOS répond que l'aspect des vitrophanies qui ont été testées ne donne pas satisfaction. L'Entreprise sera identifiée à l'extérieur du bâtiment, et un grand logo sera installé au R0. En outre, Nocibé n'a pas déposé de demande d'installation de son logo sur le toit, car tous les experts ont indiqué que la Mairie la refuserait, mais la Direction étudie toujours la possibilité de l'ajouter sur l'une des terrasses du bâtiment, ce qui pourrait être autorisé.

Question posée dans le cadre des questions diverses :

6. Mobilier : est-il vrai qu'une partie des anciens bureaux va être récupérée faute de budget ?

Nikos CHRISTOPOULOS indique que tous les bureaux en bon état et compatible avec le concept du nouveau siège seront réutilisés. Le nouveau mobilier a été choisi chez les mêmes fournisseur que le mobilier actuel, Gosto. Différents sièges ont été testés, mais la majorité des salariés préfèrent le siège qui est déjà utilisé au siège actuel. C'est donc celui-ci qui a été privilégié.

Nikos CHRISTOPOULOS et Hélène WECXSTEEN quittent la séance.

14. Bilan annuel des mesures prises dans le cadre de l'Accord sur les Dimanches. (Intervention de Mme Laurine GRABCZAK, Chargée des Relations Sociales)

Laurine GRABCZAK rejoint la séance.

Laurine GRABCZAK indique que sur l'exercice 2023-2024, 367 des 438 magasins de l'Entreprise relevaient des « dimanches du maire », et 71 se trouvaient dans des zones couvertes par des arrêtés préfectoraux ou ministériels (zones touristiques (ZT), zones commerciales (ZC) ou zones touristiques et internationales (ZTI)). 25 magasins ont ouvert plus de 12 dimanches par an, et 18 magasins plus de 20 dimanches. Les seuils de l'accord sur le travail le dimanche n'ont pas été atteints, et aucun magasin n'a ouvert en soirée.

Ida DUFROMONT signale que le magasin de Wasquehal organise toujours des soirées.

Laurine GRABCZAK rappelle que seul le travail effectué après 21 heures est considéré comme « en soirée ». Elle vérifiera le cas du magasin de Wasquehal, mais il est possible que ces soirées se terminent avant 21 heures.

Par ailleurs, la Logistique a reçu l'autorisation d'ouvrir les dimanches 24 novembre, 1^{er} décembre, 15 décembre et 22 décembre 2024.

Deux campagnes de volontariat au travail le dimanche seront au cours du nouvel exercice, comme à l'accoutumée. Une campagne de mise à jour du classement des magasins dans chaque zone (dimanche des maires, ZT, ZC et ZTI) est également prévue en janvier 2025.

15. Information en vue d'une consultation ultérieure sur le principe d'ouverture des dimanches dans le cadre d'une autorisation administrative prise par arrêté municipal ou préfectoral, notamment pour les fêtes de fin d'année.

Elodie BOTTEIN indique que le CSE sera consulté sur le principe de l'ouverture des magasins les dimanches lors de la prochaine séance.

Laurine GRABCZAK quitte la séance.

7. Consultation sur l'ordre des départs en congés payés

Elodie BOTTEIN rappelle que la proposition d'ordre des départs en congés payés a été présentée lors de la réunion du 8 novembre.

L'ordre des départs en congés payés recueille un avis favorable à l'unanimité.

11. Evolution Parc Magasins (rachat, modification, etc.)

Elodie BOTTEIN indique que le magasin de Rouen Barentin ouvrira en janvier 2025, et celui de Montpellier Lattes en mars 2025. Les magasins de Thionville, Lunéville, Saint-Avold et Jeuxey fermeront en janvier pour des travaux de maintenance.

3. Information sur les régimes de Mutuelle et Prévoyance (Intervention de Madame Sandra HARAKE D'AMORE, Responsable paie SIRH et avantages sociaux)

Sandra HARAKE D'AMORE rejoint la séance.

Sandra HARAKE D'AMORE rappelle que lors de la précédente séance, la Direction avait annoncé que l'assureur, Allianz, imposera au 1^{er} janvier 2025 une hausse de 10 % de la cotisation de la mutuelle et de 20 % de celle de la prévoyance. L'Entreprise prendra en charge 5 % de l'augmentation de la cotisation de la mutuelle, et le reste de cette hausse sera réparti entre les différentes options. Une communication sera envoyée aux salariés avec le bulletin de paie de novembre, et ceux-ci auront jusqu'au 23 décembre pour modifier leurs ayants droit s'ils le souhaitent (par exemple, retirer leur conjoint s'il est couvert par ailleurs). Au regard des délais particulièrement courts, l'assureur fera preuve d'une certaine tolérance : si un salarié envoie sa demande de changement d'ayant droit entre le 24 décembre et le 15 janvier, il bénéficiera du nouveau tarif à compter du 1^{er} février 2025.

Elodie BOTTEIN ajoute que les décisions unilatérales de l'employeur (DUE) devront être modifiées pour intégrer ces modifications. Cela imposera de consulter le CSE avant le 31 décembre 2024 à l'occasion d'une séance extraordinaire qui sera organisée par visioconférence.

Patricia BETTEWILLER remarque que les salariés ont droit à deux jours de télétravail. Elle s'interroge sur le cas d'un collaborateur qui pose un jour de congé dans la semaine. Son deuxième jour de télétravail est-il automatiquement refusé, ou son acceptation est-elle au bon vouloir du manager ?

Sandra HARAKE D'AMORE rappelle qu'il est demandé aux salariés d'être présents trois jours par semaine. Toutefois, les jours de télétravail sont fixes dans beaucoup de services. Si le salarié pose un jour de congé sur l'un de ces jours fixes, la situation ne pose généralement pas de problème. Toutefois, si ce type de cas génère des difficultés, la même règle sera appliquée à tous.

Patricia BETTEWILLER souhaite savoir si, dans le cas où un salarié demande le jeudi à être en télétravail le lendemain, cette demande est automatiquement refusée.

Michaël CLABAUX répond que la décision appartient au manager. Il rappelle qu'un accord a été signé sur le télétravail. Cet accord précise que le télétravail n'est pas un droit, et qu'il est réversible. Son organisation est définie avec le manager et permet une certaine flexibilité. Toutefois il appartient au manager de considérer si une présence au siège de son collaborateur est nécessaire et si tel est le cas, le collaborateur verra son jour de télétravail déplacé.

L'objectif étant dans tous les cas de permettre au manager et son collaborateur de s'accorder pour permettre le bon fonctionnement du service et des activités.

Patricia BETTEWILLER signale que le télétravail pose des problèmes dans certains services. Elle invite par conséquent la Direction à diffuser des rappels.

Sandra HARAKE D'AMORE souligne que si les salariés et les managers d'un service ne parviennent pas à s'entendre, les règles pourraient être appliquées de manière plus stricte, avec par exemple la mise en place de jours de télétravail fixes. Toutefois, les possibilités de télétravailler dépendent également de l'autonomie des salariés à leur poste.

Patricia BETTEWILLER observe que le manager doit également faire preuve d'équité dans l'organisation du télétravail vis-à-vis de ses collaborateurs.

Michaël CLABAUX le confirme. Le télétravail s'inscrit dans une relation de confiance entre les salariés et les managers. Ces différents points sont clairement précisés dans l'accord d'entreprise sur le sujet.

Sandra HARAKE D'AMORE quitte la séance.

12. Questions diverses

Déménagement siège

1. Parking : combien de personnes ont demandé une place de parking ?

2. Combien de places avez-vous réservées ?

3. Quelle va être l'organisation de l'utilisation de ce parking ?

4. Abonnement transport : y aura-t-il toujours la prise en charge des 75 % ?

5. Y aura-t-il une participation de l'entreprise à l'achat d'un équipement vélo ?

Ces questions ont été traitées dans le cadre du point n° 13.

Orientations stratégiques de l'Entreprise

7. Quels sont les critères pour qu'un magasin soit relooké ?

8. Combien de jours faut-il en moyenne pour un relookage (combien pour les travaux, pour l'enlèvement et combien pour la réimplantation) ?

9. Quels sont les magasins prévus en relooke cette année ?

Ces questions ont été traitées dans le cadre du point n° 5.

11. Quels moyens donnez-vous pour augmenter ce CA ?

Michaël CLABAUX note que Louis MULLIEZ a indiqué qu'il n'existait pas de taux fixe pour déterminer l'augmentation du chiffre d'affaires attendue après le relooking d'un magasin. Il précise que ce relooking constitue en lui-même un moyen de développer le chiffre d'affaires. Il permet d'améliorer le parcours clients et de mieux répondre à leurs attentes.

12. Ergonomie du nouveau concept : suite à la visite d'un magasin nouveau concept nous demandons que les points suivants soient étudiés : tiroirs trop bas, rayon trop haut, table emballage cadeau, mobilier de caisse non conforme (notamment pb avec le tiroir-caisse)

13. Institut : pourquoi il n'y a pas toujours pas de nouveau concept institut ?

14. Meubles Clic and Collect et caisse mobile : pourquoi vouloir développer l'omnicanalité et ne pas donner les moyens aux magasins ? Dans les magasins, faute de mobiliers adaptés, les salariés entreposent les CC quitte à créer des situations propices aux accidents de travail.

Ces questions ont été traitées dans le cadre du point n° 5.

Irritants

15. Chaque année les élus du CSE se font le relais des difficultés que rencontrent les salariés pendant cette période intense. Rien ne change ! Voir pire ça se dégrade car cette année les salariés n'ont même pas eu droit aux bacs antivolés. Que dire des vingtaines de codes de remise existants et qui faute de temps sont utilisés de manière anarchique (donc pas exploitable par le marketing) ? Aussi, les tablettes (2 en moyenne par magasin) ne sont pas en nombre suffisant. Quand allez-vous entendre et agir face à nos remontées ?

Michaël CLABAUX indique qu'en 2024, la règle des 150 compositions par magasin a été supprimée, tout comme l'usage de cellophane. Le nombre d'offres pour le Black Friday a également été réduit.

Ida DUFROMONT objecte que le nombre de colis reçus par les magasins en vue du Black Friday a été multiplié par trois.

Michaël CLABAUX signale par ailleurs que les immanquables sont restés les mêmes pendant tout le Black Friday, et une touche sur les caisses a été ajoutée pour appliquer automatiquement le prix web.

Gina SCALERCIO note qu'il est nécessaire de retirer la carte de fidélité du client pour utiliser cette touche, sans quoi les remises se cumulent. Cela impose aux conseillères d'ajouter manuellement les points de fidélité sur la carte du client.

Michaël CLABAUX demande si ce problème a été signalé au service informatique.

Corinne DELDIQUE le pense, mais le service informatique n'a pas trouvé de solution.

Christophe WACQUIEZ ajoute que tous les salariés, et en particulier les nouveaux, ne savent pas qu'il faut retirer la carte. En outre, cette procédure fait perdre du temps en caisse.

Véronique MOREAU note par ailleurs que les codes de remises sont trop nombreux. Les salariés utilisent alors le premier code qui leur tombe sous la main, car ils n'ont pas le temps de chercher celui correspondant exactement à l'offre. Par conséquent, les statistiques fondées sur ces codes ne sont pas fiables.

Christophe WACQUIEZ remarque que les magasins n'ont jamais eu à préparer 150 compositions. De plus, ces compositions intéressent de moins en moins les clientes, alors qu'elles prennent beaucoup de place. A l'inverse, les produits de Noël proposés par Nocibé sont de qualité, mais aucun meuble n'est disponible pour les mettre en valeur. En outre les responsables de magasin devraient pouvoir choisir les produits qu'elles

souhaitent mettre en avant. D'une manière générale, Nocibé se doit de donner aux magasins les moyens dont ils ont besoin pour que l'Entreprise réalise ses ambitions. Par exemple, les salariés manquent de tablettes.

Michaël CLABAUX indique que des tablettes supplémentaires seront distribuées en 2025 afin de développer l'encaissement mobile.

Christophe WACQUIEZ objecte que ce dispositif oblige la conseillère à multiplier les déplacements entre la caisse mobile et la caisse traditionnelle. En outre, de nombreux bugs sont rencontrés avec ce système d'encaissement. Ainsi, il déplore un certain amateurisme dans le déploiement des projets, qui fait perdre beaucoup d'argent à l'Entreprise.

Isabelle TARTAR signale par ailleurs que les conseillères ne peuvent plus modifier les adresses mail des clients. Les clients doivent passer par le site internet de l'Enseigne pour la changer eux-mêmes.

Véronique MOREAU demande en outre si une action a été engagée vis-à-vis des remboursements, qui avaient coûté très cher à l'Entreprise en 2023.

Michaël CLABAUX vérifiera ce point, et prend note des autres remarques des élus.

16. Great Place to work : de nombreux salariés nous ont fait part de leur étonnement sur le label Great Place to work. Aucune communication en ce sens n'a été faite (mail de Nicolas du 02.09.24 ou d'Hélène). Pour beaucoup de collaborateurs et nous élus du CSE, il s'agissait d'un questionnaire dans le but d'améliorer les conditions de travail. Les salariés sont déçus, car ils ont vraiment répondu en évoquant leurs difficultés et ce qu'il en ressort c'est un label avec plus de 70 % de satisfaction. Nous souhaitons connaître les résultats de cette enquête.

Michaël CLABAUX rappelle que lors du précédent CSE, la Direction a indiqué que l'enquête Great Place to Work était à l'initiative du groupe Douglas. Les résultats de cette enquête ont permis à Nocibé d'être labellisé « Great Place to Work », mais ils serviront également de fondement à un plan d'action. Ils seront présentés au CSE, avec ce plan d'action, lors de la séance de janvier. Les actions porteront en priorité sur les thématiques qui ont reçu les notes les moins satisfaisantes lors de l'enquête. En outre, celle-ci sera à l'avenir diffusé tous les ans, probablement en juin ou juillet, ce qui imposera d'engager rapidement des actions pour qu'elles aient un effet avant la deuxième occurrence du questionnaire.

Véronique MOREAU souligne qu'aucune communication ne précisait que l'enquête avait pour objectif l'obtention d'un label. Les salariés ont fait part de toutes les difficultés qu'ils rencontraient, pour *in fine* avoir le sentiment que l'Entreprise a simplement acheté un label.

Michaël CLABAUX indique que l'objectif principal de NOCIBE été d'obtenir les retours des équipes et leurs ressentis – si cet objectif avait été présenté comme celui d'avoir un label probablement que les résultats escomptés n'auraient pas ceux obtenus -

Patricia BETTEWILLER répond que les salariés souhaitent avant tout être accompagnés face à leurs difficultés quotidiennes. Par ailleurs, les représentants du personnel s'étonnent des résultats positifs de l'enquête, alors qu'un nombre inédit de salariés leur rapportent de leur souffrance ou d'une charge de travail excessive.

Michaël CLABAUX explique que si le taux de satisfaction permet à l'Entreprise d'être labellisée « Great Place to Work », ce n'est pas pour autant que la Direction considère que tout va bien chez Nocibé. Elle prend seulement le temps d'analyser les résultats qu'elle a reçus en novembre pour déployer des actions pertinentes, dans le but d'améliorer les résultats dans le cadre de la prochaine enquête.

Patricia BETTEWILLER estime que la Direction a mis la pression sur les salariés pour qu'ils répondent au questionnaire.

Michaël CLABAUX indique qu'il était important qu'un maximum de salariés répondent à l'enquête pour que les résultats soient fiables. En outre, ceux-ci ne sont pas satisfaisants sur toutes les thématiques, et l'objectif de la Direction est bien d'engager des actions d'amélioration. Pour autant, il n'était nullement question de mettre la pression sur les collaborateurs.

Patricia BETTEWILLER signale que pour les salariés, la Direction n'a pas été claire dans sa demande, alors qu'elle se targue aujourd'hui d'être labellisée « Great Place to Work ». Ils ont l'impression qu'elle se moque d'eux, et risquent par conséquent de ne pas répondre aux prochaines occurrences de l'enquête.

Michaël CLABAUX manifeste son désaccord. Il souligne que la Direction fixera le plan d'action adapté et de manière structurée en réponse aux résultats de l'enquête.

Celle-ci a permis d'objectiver un certain nombre de problématiques, et la Direction ne se contentera pas des résultats de cette première enquête tout comme les résultats de GPTW ne sont pas eux seuls examinés pour définir d'autres actions .

Par exemple, une étude de la charge de travail sera réalisée à la DNC à titre de pilote de manière à analyser les situations de travail, de comprendre de quelle manière elles peuvent être influencées. L'entreprise fait appel à un professionnel en la matière de manière à aider le management et les collaborateurs à identifier les « facteurs ressources » en termes d'effectif, d'organisation du travail, d'organisation de l'activité ainsi que les « facteurs contraintes ». Des recommandations seront proposées pour améliorer les conditions de travail.

Autre exemple – l'entreprise souhaite pouvoir doter les managers d'un outil simple de prise de température de ses équipes – cela lui permettra aussi de ritualiser des temps avec l'équipe pour qu'elle s'exprime pour identifier les signaux faibles mais aussi fêter les succès. L'objectif étant également de capter au bon moment des situations de travail qui nécessitent d'intervenir et d'éviter de le faire après coup avec des situations de travail qui avec le temps rendent les choses plus difficiles à gérer.

Aujourd'hui, trop souvent, la DRH est prévenue des situations de tension dans les services avec un certain retard. Son intervention est par conséquent tardive.

Patricia BETTEWILLER indique que des salariés ne s'expriment pas, parce qu'ils craignent la réaction de leur manager, voire de perdre leur emploi.

Michaël CLABAUX estime que la DRH a démontré qu'elle traitait aussi les dérives managériales, si tant est que celles-ci leur soient signalées.

Patricia BETTEWILLER souligne que dans tous les services du siège, des salariés se trouvent en souffrance en raison d'une surcharge de travail. Ils travaillent le soir et le week-end, et participent à des réunions pendant leurs congés.

Michaël CLABAUX rappelle que des élus sont invités à la réunion préparatoire du 19 décembre qui aura lieu avec Jean-Louis PERALTA, l'ergonome qui réalisera l'étude à la DNC. Cela montre que la Direction souhaite traiter la question de la charge de travail et en transparence.

L'intervention de l'ergonome sera essentielle, car elle permettra d'engager une réflexion avec la DRH, les managers et les salariés sur la charge de travail, et de définir les changements dans l'organisation du travail qui permettront de mieux la gérer dans le futur.

Patricia BETTEWILLER juge difficile de libérer la parole dans l'Entreprise, parce que l'expression des salariés ne fait pas partie de la culture de Nocibé.

Elle observe que pour que les salariés s'expriment, ils doivent avoir confiance.

Michaël CLABAUX admet l'importance d'engager un débat sur la question. Il insiste néanmoins que les représentants du personnel ont également un rôle à jouer. En effet, ceux-ci sont en mesure d'alerter la Direction, mais également de conseiller les salariés, par exemple en leur expliquant qu'ils doivent s'exprimer pour que la situation problématique qu'ils rencontrent puisse être traitée. Nous alerter sur le fait que des collaborateurs seraient en difficulté est important mais dire ensuite que vous ne pouvez pas nous communiquer les noms, le service concerné, rend les choses impossible à gérer.

Si un collaborateur accorde sa confiance à un élu, il lui appartient d'en informer la RH des difficultés et de trouver les premières réponses à leur résolution. Un élu peut aussi tout en respectant l'anonymat informer son RRH, l'interroger sur la manière de pouvoir aussi prodiguer des conseils et recommandations pour qu'in fine le salarié accepte de parler par la suite avec l'entreprise de sa difficulté. L'élu ne doit pas être juste là pour dire que ça ne va pas – il est là pour accompagner le collaborateur et l'orienter progressivement vers l'entreprise et la RH.

Parfois, dans des situations qui ont été gérées, les EDP indiquent des points contradictoires avec les remontées du terrain, ce qui rend difficile d'intervenir. Si finalement la réalité est tout autre il faut permettre à chacun de l'exprimer au bon moment et bon endroit

Stéphanie FERANDELLE explique que certains salariés ont donné des bonnes notes à leur manager dans le cadre des EDP uniquement par peur.

Patricia BETTEWILLER ajoute qu'au siège, les collaborateurs qui évaluent leurs managers avec honnêteté semblent, curieusement, rencontrer par la suite des difficultés. Par ailleurs, elle estime que le pilote qui sera réalisé à la DNC est inutile, compte tenu du départ de nombreux salariés de ce service et du renouvellement récent de la majorité de ses effectifs.

Michaël CLABAUX explique qu'il a choisi la DNC parce qu'un problème d'ordre managérial y était rencontré, mais également parce que les salariés rencontraient aussi des difficultés liées à la charge de travail. Au contraire, la DNC souhaite pouvoir tenir compte de ces situations pour trouver les axes d'amélioration tant pour répondre à ses enjeux de demain mais aussi et surtout pour améliorer les conditions de travail de ses équipes. L'occasion de le faire alors qu'elle s'organise en interne est tout à fait propice. En outre, l'ergonome qui interviendra ne sera pas de parti-pris. Il écoutera les salariés, et présentera des recommandations au terme de son analyse.

Patricia BETTEWILLER souligne que les représentants du personnel ont déjà alerté sur des situations où, en définitive, c'est le collaborateur en souffrance qui a été sanctionné. Des salariés en souffrance accumulent leur détresse, jusqu'à commettre une faute qui justifie ensuite de les sanctionner.

Michaël CLABAUX indique aussi que dans d'autres cas, la Direction a pris ses responsabilités.

Ida DUFROMONT admet qu'elle les prend, mais trop tard.

Michaël CLABAUX répond que c'est bien ce point qu'il a été soulevé ci-dessus. La DRH ne doit pas être prévenue lorsqu'il est déjà trop tard pour agir de manière efficace. Pour cela, il est nécessaire de libérer la parole dans l'Entreprise. Une procédure simple fera prochainement l'objet d'une communication, pour expliquer aux salariés comment peuvent faire part des problèmes qu'ils rencontrent.

Patricia BETTEWILLER estime que l'étude sur la charge de travail ne saurait se limiter à la DNC, car tous les services du siège sont concernés par des problèmes similaires.

Michaël CLABAUX explique qu'il lui est impossible de déterminer les services où une analyse serait pertinente s'il n'est pas informé des difficultés rencontrées. Il invite donc les représentants du personnel à lui signaler les services concernés ainsi que les problématiques qu'ils ont identifiées, afin qu'il puisse enquêter sur la situation.

17. Cela fait plusieurs mois que le magasin d'Auchy-les-Mines subit une mauvaise connexion au réseau. Malgré de nombreuses demandes, le service informatique ne trouve pas de solution et le passage d'un technicien est seulement prévu le 31 décembre.

Hier par exemple :

- Pas de téléphone
- Aucun click and collect n'apparaissant sur la caisse alors que des dizaines de clients attendent que leurs commandes soit préparées.
- Impossibilité de valider les retraits de commande
- Impossibilité de faire des commandes clients en magasin
- Impossibilité de faire des cartes cadeaux, ni de les accepter en paiement
- Les chèques ne passent pas, ainsi que les CB de plus de 300€
- Pas d'alignement web possible
- Encaissements très long...

Des clients mécontents et une perte de chiffre d'affaires pour le magasin ! Ceci est une liste non exhaustive de toutes les difficultés rencontrées. L'équipe est épuisée de cette situation et se sent abandonnée. Il leur est impossible d'assurer une qualité de service et de répondre aux demandes des clients. Il n'est pas envisageable pour elles de passer Noël dans ces conditions. Que comptez-vous faire ?

Elodie BOTTEIN indique que dans le cadre du projet « Réseau magasins », une double connexion FTTH/4G sera mise en place au magasin d'Auchy-les-Mines. L'intervention est prévue le 10 décembre.

Divers commerce/institut

18. Pouvez-vous prévoir un signe distinctif pour la personne qui s'occupe du Click and Collect, genre tee shirt, gilet, brassard ?

Michaël CLABAUX indique que la possibilité de prévoir un signe distinctif pour les salariés qui s'occupent du Click & Collect sera étudiée. Toutefois, en théorie, c'est la conseillère qui est disponible au moment où le client se présente en magasin qui lui remet son colis.

Christophe WACQUIEZ signale que dans les grands magasins, durant les périodes de forte affluence, il est nécessaire de dédier un salarié à la préparation des colis Click and Collect et à leur remise aux clients.

Michaël CLABAUX estime qu'il revient au management d'être responsable de l'application ou non de cette bonne pratique, en fonction des besoins des magasins. Il remontera ces remarques au service concerné.

19. Pouvons-nous avoir un testeur L'Oréal ou Tom Ford pour les fêtes et avons-nous 3 testeurs comme chaque année ?

Elodie BOTTEIN annonce que les salariés recevront trois testeurs, comme à l'accoutumée. Toutefois, L'Oréal ne distribue plus de testeurs.

Sophie ESNAULT signale que les salariés qui travaillent dans des magasins qui vendent la marque Tom Ford n'ont pas le droit de prendre des testeurs.

Elodie BOTTEIN vérifiera ce point auprès de la direction des Achats.

20. De nombreux salariés nous ont demandé comment obtenir le sac Teddy bag collection Nocibé qui était offert sur le web aux clients. Nous demandons à la direction la possibilité d'offrir ce sac à tous les salariés. De plus, ce serait de la publicité gratuite pour Nocibé.

Elodie BOTTEIN indique que la distribution de sacs Teddy Bag aux clients constituait une action du Groupe. Par conséquent, pour que les salariés en bénéficient, une commande de sacs devrait être passée auprès de Douglas.

Michaël CLABAUX précise que ce sac est considéré par le Groupe comme un « *gift purchase* », autrement dit un cadeau associé à un achat. Il n'est donc pas certain que Douglas accepte que ce cadeau soit distribué aux salariés, car s'il le fait pour Nocibé, il devrait le faire dans les autres pays.

22. Pourquoi a-t-on des difficultés à joindre le help desk ?

Sophie ESNAULT signale que le help desk est de plus en plus difficile à joindre.

Alexandra EBERSOLD fait également part de réponses inappropriées de la part des salariés du help desk. Par exemple, l'un d'entre eux lui a dit : « J'en ai marre, je suis fatigué ».

Michaël CLABAUX invite à signaler ces dérives en matière de langage. Lorsque les magasins appellent la hotline, ils sont mis en relation non pas avec le help desk, mais avec un prestataire. Si celui-ci n'apporte pas le niveau de service attendu, le help desk interne, qui pilote ce prestataire, doit en être informé.

Formation

23. Lors des soirées de formation, les petits magasins sont rarement conviés. Ils ne reçoivent pas d'invitations. Par exemple, récemment, pour Guerlain, il y a eu une première soirée pour les gros magasins et une seconde soirée pour les petits magasins, mais impossible pour ces derniers d'y assister car des salariés des gros magasins y sont allés deux fois. Pourriez-vous demander aux marques de respecter les attributions de places afin que les petits magasins ne soient pas défavorisés ?

Michaël CLABAUX indique que le problème a été signalé au service formation. Les salariés des petits magasins doivent pouvoir participer aux soirées.

Attributions de proximité

16. Réclamations individuelles ou collectives

Aucune réclamation individuelle ou collective n'est à traiter.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 17 heures 30.

La Secrétaire du CSE

Véronique MOREAU



La Présidente du CSE

Hélène WEEXSTEEN



