

Procès-verbal du Comité Social et Economique ordinaire

du jeudi 10 octobre 2024

Date	
Le 10 octobre 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 ✘ Catherine DEMOL (Chambéry) – Mag 395 ✘ Ida DUFROMONT (Siège) – Service Travaux ✘ Ludovic LAURENS (Logistique) ✘ Gina SCALERCIO (Noyelles) — Mag 6 ✘ Isabelle TARTAR (Béthune) – Mag 20 ✘ Jolanta TWARDOWSKA (Compiègne) – Mag 1054 ✘ Véronique MOREAU (Valenciennes) – Mag 240 ✘ Bénédicte BUISINE (Logistique) ✘ Stéphanie FERANDELLE (Saint-Quentin) – Mag 18 ✘ Sophie ESNAULT (Lille) – Mag 1 ✘ Christophe WACQUIEZ (Englos) – Mag 1012 ✘ Cindy MATON (Bourgoin Jallieu) – Mag 377 <p>Suppléante :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✘ Mélanie DELANNOIS (Douai) – Mag.13 <p>Invités :</p> <p>Laurine GRABCZAK Louis MULLIEZ Sandra HARAKE D'AMORE Marion OUZILLEAU Sabrina FAUCHER Zohra CHATER</p>	<p>Titulaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✘ Arnaud THIBEAU (Siège) ✘ Claudia PODDIGHE (Chalon sur Saône) – Mag 152 ✘ Muriel VAN DEN DRIESSCHE (Armentières) – Mag 26 ✘ Florence COCHET (Saint-Quentin) – Mag 1208 ✘ Joëlle ZIZIC (Cagnes-sur-Mer) — Mag 317 ✘ Caroline SORET (Saint Martin les Boulogne) – Mag 9 ✘ Ingrid PELTIER (Antibes) – Mag.174 ✘ Nadège AUBRY (Saint- Dié) – Mag 1122 ✘ Alexandra EBERSOLD (Strasbourg) – Mag 335 ✘ Marie-Hélène DELCROIX (Logistique) <p>Suppléants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✘ Orlane ROUTTIER (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 ✘ Angélika DI FRAJA (Nice) – Mag.176 ✘ Gaétane DEWULF (Logistique) ✘ Sandrine LE BRET (Auxerre) - Mag.1110 ✘ Orlane MARY (Sedan) – Mag.380 ✘ Valérie GORAL (Aulnoy) – Mag.243 ✘ Cécille AUGUSTE (Toulon Grand Var) – Mag.172 ✘ Lucie ROSSI (Brest) – Mag.135 ✘ Élodie MARTINEAU (Saint Cyr) – Mag.244

Ordre du jour

1. Approbation des procès-verbaux des réunions ordinaires du 29 août et du 20 septembre 2024 et de la réunion extraordinaire du 29 août 2024 3
2. Délibération relative au montant et aux critères du chèque cadeau offert aux salariés à l'occasion de Noël 2024..... 3
3. 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
4. **Erreur ! Signet non défini.**
5. Questions diverses..... 5
6. Présentation des Chiffres, résultats commerciaux et situation à fin septembre 2024 (Intervention de M. Louis MULLIEZ, Directeur du Contrôle de Gestion) (initialement point 7) 6
7. Questions diverses..... 7
8. Rapport trimestriel sur la situation de l'emploi (1er juillet au 30 Septembre 2024) (initialement point 6)..... 7
9. Evolution Parc Magasins (rachat, modification, etc.) (initialement point 8)..... 8
10. Information sur les orientations stratégiques de l'entreprise (Interventions de Madame Marion OUZILLEAU, Chef de Groupe Beauté) (initialement point 5)..... **Erreur ! Signet non défini.**
1. Bilan sur la prestation « Teal » (Intervention de Zohra CHATER, Responsable Prévention Santé et Sécurité) (initialement point 3)..... 11
2. Bilan sur la vidéosurveillance (Intervention de Zohra CHATER, Responsable Prévention Santé et Sécurité) (initialement point 1)..... 12
3. Point à date sur le projet de déménagement du siège (initialement point 1) 14
4. Questions diverses..... 14
1. Réclamations individuelles ou collectives 18

La séance est ouverte à 9 heures 50, sous la présidence d'Hélène WEEXSTEEN, assistée de Michaël CLABAUX et d'Elodie BOTTEIN.

1. Approbation des procès-verbaux des réunions ordinaires du 29 août et du 20 septembre 2024 et de la réunion extraordinaire du 29 août 2024

Le procès-verbal de la réunion ordinaire du 29 août 2024 est approuvé à l'unanimité.

Le procès-verbal de la réunion ordinaire du 20 septembre 2024 est approuvé à l'unanimité.

Le procès-verbal de la réunion extraordinaire du 29 août 2024 est approuvé à l'unanimité.

2. Délibération relative au montant et aux critères du chèque cadeau offert aux salariés à l'occasion de Noël 2024

Véronique MOREAU indique que, selon l'URSSAF, les avantages des œuvres sociales devront être accordés aux collaborateurs à partir leur premier jour de travail. Cette disposition entrera en vigueur au 31 décembre 2025.

Cette mesure ne sera pas appliquée pour les chèques cadeaux de Noël 2024, qui seront assortis des dispositions suivantes :

- Montant :
 - Le montant des chèques cadeaux a été fixé à 145 euros, en hausse de 5 euros par rapport à 2023.
- Critères :
 - Les salariés bénéficiaires devront être présents dans l'entreprise depuis six mois consécutifs au 15 novembre 2024.
 - La somme sera déposée, entre le 17 et le 22 novembre 2024.
 - Les personnes qui seront dans le congé mobilité à cette date en bénéficieront

Le montant et les critères des chèques cadeaux de Noël 2024 sont approuvés à l'unanimité.

3. 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)

Un diaporama est projeté.

Laurine GRABCZAK annonce que 31 accompagnements ont été mis en place, sur 32 adhésions au congé mobilité. La dernière personne débutera son accompagnement sous 15 prochains jours, à l'issue de son congé parental.

Le cabinet LHH a dressé un bilan des 22 accompagnements engagés en septembre 2024 :

- 6 salariés ont demandé une rupture anticipée au 30 septembre 2024, pour les motifs suivants :
 - Reprise d'emploi (3) ;
 - Formation (1) ;
 - Création d'entreprise (2) ;

Ces 6 demandes ont été validées par la Commission de suivi. Une 7^{ème} demande de rupture anticipée a été refusée, car le projet professionnel du salarié n'avait été jugé ni sérieux ni durable. Ce refus s'est accompagné d'une mise en demeure rappelant les obligations de chaque partie.

Michaël CLABAUX constate que le dispositif fait l'objet de retours très positifs.

- 4 demandes de formation ont été validées.

Laurine GRABCZAK précise que 2 projets de formation supplémentaires ont été validés depuis la réunion de la Commission, en septembre.

Le congé mobilité a été maintenu pour les personnes s'engageant en intérim ou en immersion dans une entreprise. Si ces personnes touchent alors un salaire inférieur à la rémunération prévue dans le congé mobilité, elles perçoivent alors un complément de salaire.

Bénédicte BUISINE demande si les contrats à mi-temps donnent droit à un complément salarial.

Laurine GRABCZAK répond par l'affirmative. Chaque collaborateur bénéficie d'une somme globale, versée soit en complément de salaire, soit en fin de congé, sous forme d'indemnités supra légales.

Michaël CLABAUX souligne la qualité des mesures d'accompagnement apportées aux collaborateurs.

Laurine GRABCZAK précise la nature des projets engagés par les 22 salariés accompagnés :

- Projet d'emploi : 11 ;
- Projet en réflexion : 6 ;
- Projet de création : 3 ;
- Projet de formation : 2.

Le partenariat avec LHH se montre très positif. Une convention de détachement a été rédigée afin de permettre aux collaborateurs de réaliser une immersion dans une entreprise étrangère au secteur d'activité de Nocibé.

Christophe WACQUIEZ constate que les salariés sont de moins en moins réticents à s'engager dans les projets d'accompagnement.

Laurine GRABCZAK souligne que LHH s'adapte aux besoins des collaborateurs. Des ateliers dédiés aux entretiens d'embauche ont par exemple été mis en place.

Véronique MOREAU demande si l'indemnité différentielle, figurant sur les promesses d'embauche des personnes transférées chez Geodis, sera maintenue.

Michaël CLABAUX rappelle que :

- Geodis maintient la rémunération des collaborateurs transférés ;
- La convention tripartite, signée en juin, ne comporte pas d'éléments de rémunération, mais les coefficients et les classifications des salariés concernés ;
- Le maintien de salaire s'effectuera via le versement d'une indemnité différentielle, qui permettra d'atteindre la rémunération en vigueur chez Nocibé.
- L'indemnité est :

- Forfaitaire et figée ;
 - Elle ne diminuera pas si le salaire de base augmente. Cette disposition sera inscrite dans le contrat de travail.
- Soumise à cotisations ;
- Pérenne, tant que le collaborateur ne change pas de poste.

Il est rappelé que le maintien de salaire et le maintien de l'ancienneté ne sont pas légalement obligatoires. La Direction de Nocibé s'est efforcée d'obtenir ces dispositions de la part de Geodis.

Les horaires de travail sont toujours en cours de discussion. Les pistes suivantes sont étudiées :

- Horaires d'équipes « chevauchantes » ;
- Articulation d'une équipe du matin et d'une équipe de l'après-midi, en *peak season* ;
- Organisation en horaires de jour.

Véronique MOREAU signale que des salariés de la logistique s'estiment mal considérés par la Direction de la Logistique. Ils n'ont pas été conviés aux démonstrations de marques. De modèles de chaussures de sécurité inadaptés ont été commandés. Ces salariés se sentent isolés dans l'entrepôt.

Michaël CLABAUX explique que la Direction de l'entrepôt se concentre sur l'organisation des process, afin d'accueillir les salariés transférés dans les meilleures conditions possibles.

Laurine GRABCZAK considère que la problématique des chaussures de sécurité a été résolue. Geodis effectuera très prochainement une nouvelle commande d'équipements de sécurité.

Bénédicte BUISINE indique que les dotations de chaussures ont été renouvelées, mais ce renouvellement n'a pas convenu à certains collaborateurs, qui souhaitent changer de modèle.

Michaël CLABAUX annonce que les réponses de Geodis seront transmises aux salariés de l'Entrepôt. Ces derniers ne doivent pas se sentir laissés de côté.

4. Questions diverses

19. Remise personnelle : cela fait plus d'un an que notre remise personnelle ne fonctionne pas sur internet, à quand la possibilité de commander avec notre remise ?

Sandra HARAKE D'AMORE confirme que la remise de 30 % ne peut encore s'appliquer sur le web, en raison de problèmes techniques. Ce dysfonctionnement pourrait être résolu à la fin du mois d'octobre. Ce sujet fera également l'objet d'une communication.

Véronique MOREAU se fait confirmer que les achats remisés ne peuvent être automatiquement bloqués lorsque le plafond de 1 200 euros par semestre est atteint.

Départs à la retraite

Véronique MOREAU observe que les marques de reconnaissance adressées aux salariés partant à la retraite diffèrent selon les régions. Les pratiques devraient être harmonisées. Une quinzaine de départs ont lieu chaque année.

Sandra HARAKE D'AMORE note le point.

Michaël CLABAUX estime que le management doit conserver la main sur ce sujet, même si un cadrage global peut être réalisé.

Véronique MOREAU affirme son désaccord car cela laisse place à des situations déjà remontées par le passé où le collaborateur quitte l'entreprise sans marque de reconnaissance. Selon elle ce n'est pas digne de l'entreprise Nocibé.

Institut

10. Calculette institut : pouvez-vous affiner les calculs en tenant compte des CP et absences ?

Sandra HARAKE D'AMORE rappelle que la calculette permet aux esthéticiennes de calculer le montant de leurs primes. Les calculs ne peuvent être affinés par rapport aux CP et aux absences, car les situations des collaboratrices sont toutes différentes, notamment sur le temps de travail. Des exemples seront présentés sur l'Intranet afin de faciliter la compréhension du calcul. Une communication sera également diffusée dans le parfum d'action.

Catherine DEMOL demande si la calculette est utilisée par les esthéticiennes.

Sandra HARAKE D'AMORE répond par l'affirmative. Les données d'utilisation de cet outil ont justifié son maintien.

Stéphanie FERANDELLE doute que la calculette soit utilisée pour les EMS.

Sandra HARAKE D'AMORE explique que les utilisateurs de la calculette ne peuvent être identifiés. Seules des données de connexion peuvent être obtenues.

11. Esthéticienne formatrice : pourquoi le CA des esthéticiennes formatrices n'est pas revu quand elles sont en formation ?

Sandra HARAKE D'AMORE indique qu'un contrat mixte est mis en place pour permettre aux esthéticiennes formatrices de travailler en institut. La formation s'effectue sur deux jours :

- Une journée de théorie :
 - o Une prime de 31,80 euros par jour est versée à l'esthéticienne formatrice.
- Une journée de pratique :
 - o La formatrice est primée sur les prestations réalisées.

5. Présentation des Chiffres, résultats commerciaux et situation à fin septembre 2024 (Intervention de M. Louis MULLIEZ, Directeur du Contrôle de Gestion) (initialement point7)

Louis MULLIEZ annonce que, du 1^{er} au 30 septembre, le chiffre d'affaires de Nocibé a diminué de 5,9 % par rapport à 2023, compte tenu d'effets de calendrier. À périmètre d'activité comparable, la baisse s'établit à 0,9 %. Le taux de réalisation du palier est de 93,7 %.

Le chiffre d'affaires des magasins n'a progressé que de 0,4 %, ce qui est très inférieur aux objectifs. Les magasins LFL enregistrent une croissance de 0,5 %. Le trafic se montre relativement important (+ 3,2 %), mais le taux de transformation a reculé de 1,4 point. Le nombre de tickets a baissé de 1 %, alors que le panier moyen a progressé de 1,5 %. Le e-commerce enregistre une baisse de 9 %. Le site web a connu de sérieux problèmes techniques.

6. Questions diverses

18. Pouvons-nous avoir un point concernant le cours de l'action Douglas ?

Hélène WEEXSTEEN annonce que l'action Douglas vaut actuellement 20 euros. Un lien Internet menant vers le cours de l'action sera transmis aux membres du CSE.

La Direction de Nocibé n'est pas habilitée à émettre de jugement sur la valorisation du titre.

Michaël CLABAUX remarque que les salariés peuvent obtenir des renseignements sur les solutions de placement en consultant leur conseiller bancaire.

7. Rapport trimestriel sur la situation de l'emploi (1er juillet au 30 Septembre 2024) (initialement point 6)

Elodie BOTTEIN dénombre :

- 3 593 salariés au premier jour du trimestre, dont :
 - o 2 771 salariés à temps plein ;
 - o 822 salariés à temps partiel, dont :
 - 95 apprentis ;
 - 4 contrats de professionnalisation.
- 3 611 salariés au dernier jour du trimestre, dont :
 - o 2 810 salariés à temps plein ;
 - o 801 salariés à temps partiel, dont :
 - 153 apprentis ;
 - 4 contrats de professionnalisation.

Les motifs des départs se répartissent comme suit :

- 115 démissions,
- 5 départs à la retraite ;
- 519 fins de CDD ;
- 24 licenciements ;
- 27 ruptures amiables ;
- 11 ruptures anticipées de CDD ;
- 12 ruptures conventionnelles ;
- 62 ruptures de période d'essai ;
- 6 ruptures amiables (congé mobilité) ;
- 1 décès.

Les embauches ont représenté :

- 521 CDD, dont :
 - o 221 contrats à temps partiel ;
 - o 300 contrats à temps complet.
- 213 CDI, dont :
 - o 62 contrats à temps partiel ;
 - o 151 contrats à temps complet.

- 48 contrats spéciaux.

8. Evolution Parc Magasins (rachat, modification, etc.) (initialement point 8)

Elodie BOTTEIN présente le planning des opérations :

Octobre :

- Metz Semécourt (ouverture) ;
- Guérande (ouverture) ;
- Bouliac (ouverture) ;
- Annonay (magasin franchisé : relookage)

Novembre :

- Aix-les-Bains (réouverture).
- Fermetures pour maintenance :
 - Aix les Allées ;
 - Angers Alsace ;
 - Metz LED ;
 - Chambéry ;
 - Bouges Carrefour ;
 - Gassin ;
 - Limoges Cognac ;
 - Granville ;
 - Antibes ;
 - Cavalaire ;
 - Montpellier ;
 - Saint Médard (magasin et institut).

Véronique MOREAU demande qu'une règle soit transmise pour les situations de fermeture de magasins. Des mesures de covoiturage ont par exemple été mises en place dans le Sud de la France. Certains salariés ont été transférés dans d'autres magasins, ce qui a fortement augmenté leurs déplacements.

Christophe WACQUIEZ précise que des salariés ont été affectés à plus de 100 km de leur magasin d'origine.

Michaël CLABAUX rappelle que les réaffectations sont instaurées pour des durées limitées. Les collaboratrices sont logiquement réaffectées dans des magasins limitrophes.

Christophe WACQUIEZ estime que l'éloignement ne se justifie pas lorsque des magasins plus proches du magasin d'origine manquent de personnel.

Michaël CLABAUX indique que les RM peuvent évoquer le sujet avec leur DR. Une démarche concertée est privilégiée en tenant compte aussi des contraintes personnels que des besoins en magasin. Si des mécontentements se manifestent ou si des besoins sont exprimés par d'autres RM sur des magasins limitrophes, il est important qu'elles l'expriment auprès de la RM du magasin concerné et de la DR.

Christophe WACQUIEZ considère que des règles devraient être établies, notamment sur les allongements de trajets (coût, temps, fatigue).

Véronique MOREAU ajoute que les mesures devraient être identiques pour tous les salariés.

Hélène WECKSTEEN s'engage à étudier le point sur la région concernée.

[...]

Sabrina FAUCHER rejoint la réunion.

Hélène WECKSTEEN explique que le Groupe souhaite harmoniser les pratiques commerciales des magasins Douglas et Nocibé.

Sabrina FAUCHER ajoute que les bonnes pratiques ont été recensées.

➤ **Selling ceremony**

La *selling ceremony* (cérémonie de vente) vise à offrir une expérience d'achat inoubliable aux clients, avec une signature commune à Douglas et à Nocibé. Le client doit ressentir quelque chose de différent par rapport à une simple transaction d'achat. Trois étapes incontournables ont été identifiées :

- Engager
 - Aborder le client avec le sourire et l'esprit ouvert :
 - Accueil dynamique à l'entrée ;
 - Créer la relation au bon moment ;
 - Créer le contact de manière personnalisée ;
 - Laisser le client avec quelque chose en mains (produit ou panier).
 - Grâce à des services :
 - Le bracelet parfumé, le geste de beauté ;
 - Le sourire, l'authenticité, l'empathie ;
 - L'intérêt porté au client ;
 - Les offres, les promotions, les événements en cours ;
 - L'approche omnicanale ;
 - Le mobilier interactif.
- Guider
 - Faire découvrir les produits et services et offrir une expérience sensorielle :
 - Utiliser les techniques de vente pour identifier les besoins et les préférences du client ;
 - Parler des services et inciter à tester les produits d'autres catégories ;
 - Utiliser des aides à la vente et des offres pour susciter l'intérêt ;
 - Proposer des alternatives et des gammes de produits différentes.
 - Grâce à des services :
 - Les beauty services gratuits ;
 - Les doses d'essai personnalisées pour faire découvrir et tester ;
 - Les services omnicanaux, la commande choix + ;
 - L'institut / évoquer l'expertise des esthéticiennes ;
 - Les cartes et coffrets, pour soi-même ou en cadeau.
- Surprendre
 - Partager la passion et laisser une impression positive :

- Personnalisation des cadeaux ;
- Valorisation de l'achat ;
- Fidélisation ;
- Échantillons ciblés ;
- Réinvitation personnelle ;
- Prise de congé ;
- Grâce à des services
 - Carte de fidélité ;
 - Cadeau de marque ;
 - Remise du sac à deux mains ;
 - Invitation à revenir ;
 - Accompagnement du client jusqu'à la porte du magasin.

L'expérience client doit être plus fluide et moins robotisée qu'actuellement. Les conseillers ne devront plus cocher une liste de rituels, mais choisir les services qui s'adapteront le mieux à la situation. Ils se sentiront donc plus libres et plus à l'aise. Par exemple, ils pourront, lorsque les températures seront très basses, proposer des crèmes pour les mains aux clientes à l'entrée du magasin. Le questionnaire de satisfaction sera orienté vers l'expérience client.

Christophe WACQUIEZ demande si les conseillers seront accompagnés ou formés pour adopter la nouvelle démarche.

Sabrina FAUCHER le confirme. Une formation à la selling ceremony sera disponible en ligne, sur la Douglas Academy.

Christophe WACQUIEZ estime que les conseillers manquent globalement de formations métier.

Michaël CLABAUX remarque que la nouvelle approche peut engendrer un partage de bonnes pratiques au sein de chaque magasin.

Christophe WACQUIEZ observe que les managers n'ont pas toujours le temps de débriefier leurs équipes.

Véronique MOREAU constate que les conseillers réalisent déjà les actions inscrites dans la selling ceremony, faute de moyens ils ne pouvaient pas respecter les 8 rituels imposés.

Christophe WACQUIEZ estime que la proposition « avez-vous eu vos échantillons personnalisés ? » devrait être supprimée. Cette phrase, imposée aux conseillers, se montre souvent artificielle et contre-productive.

Gina SCALERICO considère que la nouvelle approche respecte davantage le client, en ne lui imposant plus une mécanique préétablie.

Hélène WECKSTEEN confirme que les conseillers seront plus autonomes. L'expérience sera bénéfique pour les salariés comme pour les clients. Les collaborateurs pourront ainsi adapter leur organisation selon les priorités.

Christophe WACQUIEZ demande si les visites des « clients mystère » seront maintenues.

Hélène WECKSTEEN répond que la visite mystère sera conservée afin d'apporter un retour terrain à l'Entreprise. Dans la mesure où la selling ceremony est une évolution de nos rituels, les équipes Nocibé ne devraient pas rencontrer de difficultés à s'inscrire dans ces nouvelles attentes du Groupe.

Sophie ESNAULT souhaite connaître la société chargée des visites mystère.

Hélène WECKSTEEN indique qu'un prestataire interviendra pour l'ensemble des magasins européens.

Attributions Santé, Sécurité et conditions de travail

1. Bilan sur la prestation « Teale » (Intervention de Zohra CHATER, Responsable Prévention Santé et Sécurité) (initialement point 3)

Zohra CHATER rappelle que la prestation Teale a commencé en février 2024.

Les coachs ont réalisé 57 consultations individuelles envers 43 collaborateurs. Les utilisateurs ont souligné la simplicité de la prise de rendez-vous. L'appel d'orientation est apparu très positif. Les utilisateurs ont estimé qu'ils avaient été dirigés vers des professionnels adaptés à leurs besoins. Les collaborateurs ont apprécié les conférences organisées, disponibles en replay sur l'outil.

Deux accompagnements collectifs ont été réalisés. Des psychologues se sont rendus sur le terrain, afin d'aider des équipes à gérer leurs problématiques.

Cindy MATON se fait confirmer que les personnes quittant l'Entreprise n'ont plus accès à Teale.

Les contenus visionnés portent sur :

- La charge mentale ;
- La prise de décision ;
- Le sur engagement ;
- Le sens du travail ;
- L'équilibre.

Les facteurs de protection constatés sont :

- L'empathie ;
- La relation avec le manager ;
- La capacité d'adaptation.

A contrario, les facteurs de risques identifiés sont :

- Le bien-être physique ;
- La régulation des émotions ;
- L'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.

➤ Managers

34 % des managers ont utilisé l'outil, ce qui représente un très bon score.

74 séances ont été dispensées à 16 managers. Les facteurs de protection sont les mêmes que ceux de la population générale de Nocibé. La reconnaissance apparaît plus fortement dans les facteurs de risques.

➤ Collaborateurs

Seuls 13,3 % des collaborateurs ont activé la licence Teale. Les salariés sont donc toujours invités à découvrir et tester l'outil. L'indice de santé mentale s'élève à 59. Ce score est comparable à ceux d'autres enseignes du retail.

➤ Personnel de magasin

Seuls 11,7 % des salariés des magasins ont utilisé Teale. L'indice de santé mentale se monte à 58. Les collaborateurs du réseau visionnent les mêmes contenus que la population générale de Nocibé. L'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle apparaît plus fortement dans les facteurs de risques.

Christophe WACQUIEZ suggère d'intégrer Teale au kit de bienvenue.

Zohra CHATER s'engage à étudier cette possibilité. Les actions de communication seront poursuivies et les contenus seront diversifiés.

Véronique MOREAU constate que peu de collaborateurs affirment connaître Teale.

Christophe WACQUIEZ confirme que le recours à l'outil ne vient pas naturellement à l'esprit des salariés.

Michaël CLABAUX demande aux membres du CSE s'ils souhaitent le maintien de l'outil.

Les membres du CSE répondent par l'affirmative.

Hélène WEEXSTEEN estime que l'outil doit profiter à un maximum de personnes, sachant qu'il représente un coût non négligeable pour l'Entreprise et rappelle qu'il peut répondre à des attentes diversifiées, d'un point de vue personnel ou professionnel

Patricia BETTEWILLER observe que les personnes qui ont utilisé Teale en ont été très satisfaites.

Michaël CLABAUX en conclut que la communication devra être accentuée. Les RM peuvent évoquer l'outil en réunions d'équipe. Le dispositif peut être utilisé à domicile pour davantage de confidentialité.

Catherine DEMOL souligne la simplicité de l'outil.

2. Bilan sur la vidéosurveillance (Intervention de Zohra CHATER, Responsable Prévention Santé et Sécurité) (initialement point 1)

Zohra CHATER rappelle les objectifs de Nocibé :

- Renforcer la vidéoprotection dans les magasins et l'entrepôt.
 - o 99 % des magasins sont désormais équipés. Trois magasins présentent des situations spécifiques. Un quatrième magasin est en cours d'installation.
- Fluidifier le suivi des autorisations préfectorales et la maintenance des outils.
- Augmenter le délai de conservation de la vidéoprotection au profit des forces de police.
- Élargir la vidéoprotection à l'identification des auteurs de vol.

La démarque inconnue (DI) a coûté 6,4 millions d'euros à Nocibé en 2023, contre 6 millions d'euros en 2022.

Patricia BETTEWILLER demande si la télésurveillance limite les vols.

Michaël CLABAUX répond que les résultats ne sont pas encore probants. En revanche, la vidéo permet de diminuer la pression en cas de conflit. Les personnes se sachant filmées, elles évitent de dépasser certaines limites.

L'Entreprise souhaite accélérer sur la télésurveillance. Un test est mené à V2 : un téléopérateur peut interpellé une personne si celle-ci est filmée en train de commettre un vol.

Zohra CHATER annonce que des caméras seront installées dans les réserves des magasins. Cette mesure portera d'abord sur les rénovations et sur les magasins enregistrant les taux de démarque inconnue les plus élevés.

Véronique MOREAU demande si les managers sont informées que la vidéosurveillance ne doit pas être utilisée pour regarder les salariés travailler.

Michaël CLABAUX confirme que des rappels sont effectués auprès du management. Le règlement intérieur stipule que la vidéosurveillance ne doit pas être utilisée pour contrôler l'activité des salariés.

Zohra CHATER constate que 38 des 50 magasins présentant le plus fort taux de DI sont protégés par un agent de sécurité. Ces prestations représentent 96 506 heures, soit 36 % des heures réalisées par un agent de sécurité dans le réseau de Nocibé.

Michaël CLABAUX en déduit que le positionnement d'un agent de sécurité ne garantit pas de limiter les vols. Cette problématique doit être traitée globalement et par différentes actions en combinant la télésurveillance, la vidéosurveillance et les agents de sécurité.

Gina SCALERICO considère que les caméras installées en réserves seront utilisées pour surveiller les salariés.

Michaël CLABAUX précise que, hormis les magasins rénovés, les magasins dont les réserves seront filmées présentent un taux de DI compris entre 2 % et 6 %, contre une moyenne de 0,90 % dans le réseau.

Patricia BETTEWILLER souhaite connaître les mesures envisagées par la Direction pour diminuer le taux de DI.

Zohra CHATER répond que les basiques doivent être respectés, comme le contrôle des bornes antivols et la bonne exécution des inventaires. Ensuite, les salariés doivent être correctement formés et les prestations des agents de sécurité doivent être correctement réalisées.

Véronique MOREAU demande si les magasins les plus touchés par le vol se trouvent en zones sensibles.

Zohra CHATER ne peut le confirmer. Les magasins les plus fortement concernés par la démarque inconnue se situent dans tout type d'environnement.

Catherine DEMOL rappelle que des plans d'actions ont été demandés aux responsables des magasins présentant un taux de DI supérieur à 1 %. Elle a proposé de demander aux clients de retirer leur capuche ou leur casquette en entrant dans le magasin, mais cette pratique n'a pas été validée.

Michaël CLABAUX confirme que cette pratique ne peut être autorisée et est susceptible d'engendrer davantage d'agressivité.

Catherine DEMOL indique que le fait d'agrafer les sacs des clients, à leur entrée en magasin, a également été interdit par la DR.

Zohra CHATER s'engage à étudier le sujet.

Michaël CLABAUX remarque que les agrafes peuvent endommager les vêtements contenus dans les sacs et que l'objectif est de ne pas proposer de solution qui génère d'autres situations conflictuelles avec nos clients.

Catherine DEMOL souligne que, dans le nouveau concept de magasin, les meubles de réalisation des paquets cadeaux se trouvent au fond de la surface de vente. Les conseillers sont contraints de tourner le dos aux clients lorsqu'ils effectuent un paquet cadeau, ce qui facilite le vol de produits.

Isabelle TARTAR demande si les collégiens peuvent être invités à laisser leurs sacs à la caisse.

Zohra CHATER affirme qu'elle se renseignera sur cette possibilité.

Catherine DEMOL estime qu'une liste des actions possibles et interdites devrait être établie.

3. Point à date sur le projet de déménagement du siège (initialement point 1)

Hélène WEEXSTEEN annonce que le déménagement est prévu pour la première quinzaine de mars. Les travaux ayant commencé, les visites ne sont plus possibles. Une visite virtuelle a été réalisée par la Com interne. Les plans seront mis à la disposition des Directions. Le mobilier a été commandé.

4. Questions diverses

17. Dans le questionnaire du mois de septembre, la notion de priorité a été mal comprise par les salariés. Certains ne se sont pas sentis « prioritaires » mais auront besoin quand même d'une place de parking, est ce qu'un recensement va être fait à nouveau ?

Véronique MOREAU explique que des collaborateurs souhaitent disposer d'une place de parking, bien qu'ils ne soient pas considérés comme prioritaires.

Hélène WEEXSTEEN appelle ces personnes à se manifester auprès de la Direction, qui étudiera leur situation. Les personnes prioritaires bénéficieront d'une place réservée. Elles devront préciser les jours où elles utiliseront leur place, afin de la libérer sur les autres jours. Les places ne seront pas numérotées. L'Entreprise disposera d'un contingent de places, au parking des Géants. À chaque place correspondront trois badges. Le fichier des personnes prioritaires sera transmis aux managers. Un volant de places permettra de répondre aux situations spécifiques.

Le taux de participation au questionnaire s'est élevé à 70 %.

Patricia BETTEWILLER souhaite savoir si l'Entreprise prendra en charge les transports en commun

Michaël CLABAUX répond que les abonnements seront remboursés à hauteur de 75 % jusqu'à la fin 2024. Le taux de prise en charge passera ensuite à 50 % sauf reconduction de la mesure actuelle.

Hélène WEEXSTEEN annonce que les modalités de flex office ne seront pas cadrées par l'Entreprise. Chaque équipe devra organiser son activité. En revanche, des règles devront être instaurées si des problèmes se posent.

Les trois étages restant dans le bâtiment seront loués par la société de fourniture d'énergie Octopus.

Ida DUFROMONT estime que des casiers supplémentaires devraient être installés pour les collaborateurs se rendant au siège à vélo.

Santé Sécurité

1. Où en est l'étude concernant la charge de travail sur les postes sièges et magasins qui a été demandée par la CSSCT ?

Michaël CLABAUX annonce que les modalités de réalisation de l'étude sont toujours en cours d'examen. Plusieurs sociétés ont été sondées. Les devis reçus sont analysés. Le Pôle Santé Travail a indiqué qu'il ne pouvait pas réaliser cette étude. L'enquête Great Place to Work fournira également des indicateurs qui permettront d'orienter les décisions.

Véronique MOREAU estime que les charges de travail sont plus facilement mesurables en magasins qu'au siège.

Michaël CLABAUX souligne que les interactions entre les départements doivent être intégrées aux analyses de charges.

Les cabinets sondés procèdent de la manière suivante :

- Observation au poste de travail avec interrogation des salariés.
- Analyse de la charge prescrite et de la charge réelle (fiche de poste, observation , compréhension du métier et des interactions)
- Mesurage des ressources (formation, management, organisation du travail...) et des contraintes pour supporter la charge réelle > à la charge prescrite.
- Recommandations de solutions objectives

Véronique MOREAU estime regrettable qu'il faille attendre l'intervention des experts, et remarque que des décalages sont souvent remontés par des salariés. Ces personnes devraient être écoutées, au siège comme en magasins. Les collaborateurs du siège devraient également se rendre plus souvent en magasins afin de constater les situations.

Christophe WACQUIEZ constate que tous les projets sont présentés comme prioritaires dans le parfum d'action. Les thématiques soulevées manquent de coordination.

Michaël CLABAUX explique que les collaborateurs peuvent estimer leurs charges de travail, mais ils ne savent pas toujours distinguer les interactions entre les différents services. Une société externe pourra évaluer les charges de travail liées à ces interactions. Les charges doivent être objectivées le mieux possible afin d'obtenir les meilleurs résultats.

La Direction reviendra vers le CSE sur ce sujet en novembre.

2. Malgré l'alerte faite par les élus du CSE à travers la CSSCT au sujet de la charge de travail, la direction commerciale n'hésite pas à rajouter des nouvelles tâches en plus de celles déjà demandées, en effet : réalisation de maquillages flashs et des diagnostics de soin, en plus de cela la direction nous demande de faire du phoning auprès des clients afin de promouvoir la vente des U 12. Notre alerte a-t-elle été remontée auprès de la direction commerciale ?

Véronique MOREAU signale que le phoning de promotion des U12 a cessé depuis la rédaction de la question, en septembre.

Michaël CLABAUX confirme que cette opération n'a duré qu'une dizaine de jours.

Véronique MOREAU considère que la mise en place d'une opération de phoning traduit une méconnaissance de la charge de travail des équipes magasins.

3. Arrivage tour vernis : Il n'est pas précisé dans le parfum d'action que le temps de montage est de 45 mn pour deux personnes (indiqué dans la notice de montage), de plus la livraison n'est pas planifiée. Comment fait-on en magasin si on est 2, sachant que nous disposons de 72 h pour effectuer ce montage car le transporteur repasse ? Que dire du poids de ces colis ?

Un magasin a fait appel à l'agent de sécurité qui « a bien voulu aider mais qu'il n'est pas là pour ça », et comment font les magasins qui n'en ont pas ? Nous en déduisons donc que la charge de travail et la santé/sécurité des salariés n'est pas toujours une priorité pour le service commercial. Le CSE avait pourtant remonté des problèmes similaires lors de l'envoi des meubles maquillages Nocibé...

Véronique MOREAU estime que la RM devrait être informée, par mail, du temps et des moyens nécessaires aux opérations de montage.

Michaël CLABAUX annonce que cette disposition sera mise en place.

Mélanie DELANNOIS considère que les plannings de livraison devraient être disponibles dans l'Intranet.

4. Des plans d'action ont été demandés aux magasins qui dépassait les 1 % de démarque, mais ils ne sont pas applicables car pas les moyens, pas les effectifs exemple : le zoning.

Véronique MOREAU demande si la Direction pourra fournir une liste des mesures autorisées et permises en magasins.

Hélène WEEXSTEEN indique que l'Audit ou l'équipe de Coordination seront sollicités afin de réfléchir à ce sujet.

5. Sur le même sujet, il a été proposé aux RM de mettre les CB 2 h de pause le midi mais nous les élus nous sommes contre, que faire pendant 2 heures si on ne peut rentrer chez soi ?

Véronique MOREAU précise qu'une pause de deux heures le midi permet de faire travailler les salariés plus tard le soir. Or, les collaborateurs ne peuvent pas véritablement se reposer en salle de pause. Ils ne peuvent pas non plus consacrer leur temps de pause à faire les magasins, faute de budget.

Hélène WEEXSTEEN assure que l'instauration d'une pause de deux heures ne fait pas partie des directives de l'Entreprise.

Véronique MOREAU remarque que cette situation reste isolée dans l'Entreprise.

Hélène WEEXSTEEN rappelle que l'amplitude horaire maximale est de 10 heures par jour. La région concernée sera interrogée sur le sujet.

6. Est-il possible de porter la trousse à maquillage en bandoulière quand il y a un problème de santé type endométriose ?

Michaël CLABAUX indique que le port de la trousse en maquillage en bandoulière peut être autorisé si cette mesure représente une recommandation du médecin du travail.

Hélène WECXSTEEN ajoute que les personnes rencontrant de telles problématiques peuvent se rapprocher de Capucine.

Michaël CLABAUX estime néanmoins que des produits pourraient tomber de la trousse de maquillage en portant celle-ci en bandoulière.

Institut

7. Il est demandé aux esthéticiennes de faire signer aux clients une fiche, cela prend du temps autant pour la faire signer que pour la classer. Nous ne disposons pas le matériel adapté, pourquoi ? À quand la tablette ?

Elodie BOTTEIN annonce qu'Anne interviendra lors de la prochaine réunion du CSE.

Hélène WECXSTEEN confirme que le besoin, réel, nécessite du développement informatique. Or de lourds projets IT sont également en cours de réalisation.

Stéphanie FERANDELLE souligne la difficulté de stocker les fiches clients.

Véronique MOREAU constate que la procédure fait perdre du temps aux clients et aux esthéticiennes qui en manquent déjà.

8. Timing des soins : difficulté à vendre après les soins car temps trop court, il serait judicieux d'allonger le temps, tout le monde serait gagnant.

Hélène WECXSTEEN indique que ce problème a été remonté. Un test sera mené au niveau régional.

9. Lingettes intimes : plus référencées chez Nocibé et refus de Nocibé de rembourser, comment doivent faire les esthéticiennes ?

Hélène WECXSTEEN explique que ces lingettes étaient proposées dans le cadre d'un partenariat avec une marque, qui a malheureusement fait faillite. Un nouveau fournisseur est donc recherché. Une nouvelle marque sera prochainement référencée.

Véronique MOREAU souligne la nécessité de proposer des lingettes de qualité.

Stéphanie FERANDELLE signale que des carrés de coton, utilisés en théorie pour les soins du visage, sont lavés pour être utilisés en institut en remplacement des lingettes.

12. Dans de nombreux instituts les esthéticiennes sont en claquette afin d'être mieux ancrées au sol notamment pour les massages, pourquoi est-ce interdit chez nous ?

Hélène WECXSTEEN indique que les claquettes sont généralement utilisées dans des spas, où aucune épilation n'est réalisée. A contrario, les esthéticiennes des instituts doivent utiliser des chaussures fermées afin de limiter les risques de brûlure et de coupure.

13. Il existe chez Misencil un baume colle pour le rehaussement de cils et sourcils qui serait mieux que la colle que nous utilisons actuellement, serait-il possible de référencer cette colle car sur le site il est noté gain de temps et meilleur rendu de la prestation.

Hélène WECXSTEEN affirme qu'il ne s'agit pas d'une colle, mais d'un produit qui permet de faire gagner du temps. L'utilisation de ce produit n'est pas envisagée. Des lotions peuvent permettre d'obtenir un résultat similaire. L'ajout d'un produit dans le protocole n'est pas prévu, mais le sujet sera étudié.

Véronique MOREAU signale que certaines lotions sont périmées.

14. Soin du dos : avant nous avions un masque chauffant, maintenant nous appliquons les masques mono-doses Nocibé, ce n'est ni qualitatif ni agréable pour les clients, pourquoi ne plus référencer ce produit ?

Hélène WECXSTEEN explique que le masque chauffant n'est plus proposé par le fournisseur. Une alternative aux masques mono-doses est recherchée.

Passage d'un magasin au nouveau concept.

15. Comment se passe une organisation d'ouverture de magasin (calendrier, moyen mis à disposition) de la fermeture à la réouverture ?

Hélène WECXSTEEN annonce que Valérie présentera prochainement les critères et le timing des rénovations au CSE.

16. Quel est l'accompagnement pour un magasin qui ouvre un institut ?

Véronique MOREAU explique que la question porte sur l'accompagnement des équipes et non sur le recrutement de clients.

Hélène WECXSTEEN note la précision.

Ida DUFROMONT signale que les RM ne bénéficient que d'une journée de formation sur la gestion des instituts. Cette formation est beaucoup trop courte.

Hélène WECXSTEEN affirme que le point sera étudié afin de dégager des pistes d'amélioration.

Attributions de proximité

1. Réclamations individuelles ou collectives

Sans objet.

La prochaine réunion du CSE se tiendra le 8 novembre 2024.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 17 heures 20.

La Secrétaire du CSE

Véronique MOREAU



La Présidente du CSE

Hélène WECXSTEEN

