Procès-verbal du Comité Social et Economique ordinaire

du vendredi 9 janvier 2025

Date	
Vendredi 9 janvier 2025	Affichage ☐ Urgent ☐

Présents à la réunion	Absents excusés
Pour le CSE Titulaires : ✖ Patricia BETTEWILLER (Siège) — Service Franchise ✖ Corinne DELDIQUE (Cambrai) – Mag 103 ✖ Ida DUFROMONT (Siège) – Service Travaux ✖ Sophie ESNAULT (Lille) – Mag 1 ✖ Gina SCALERCIO (Noyelles) — Mag 6 ✖ Jolanta TWARDOWSKA (Compiègne) – Mag 1054 ✖ Véronique MOREAU (Valenciennes) – Mag 240 ✖ Stéphanie FERANDELLE (Saint-Quentin) – Mag 18 ✖ Florence COCHET (Saint-Quentin) – Mag 1208 ✖ Christophe WACQUIEZ (Englos) – Mag 1012 ✖ Nadège AUBRY (Saint-Dié) – Mag 1122 ✖ Alexandra EBERSOLD (Strasbourg) – Mag 335 ✖ Mélanie DELANNOIS (Douai) – Mag.13 Invités : Élodie BOTTEIN Louis MULLIEZ, Directeur du Contrôle de Gestion Laurine GRABCZAK, Chargée des Relations Sociales Nikos CRISTOPOULOS, Project Management Véronique WATEEL, Contrôleur de Sécurité CARSAT Christophe VELU	Titulaires : ✖ Arnaud THIBEAU (Siège) – Service Achats ✖ Bénédicte BUISINE (Logistique) ✖ Marie-Hélène DELCROIX (Logistique) ✖ Catherine DEMOL (Chambéry) – Mag 395 ✖ Claudia PODDIGHE (Chalon sur Saône) – Mag 152 ✖ Cindy MATON (Bourgoin Jallieu) – Mag 377 ✖ Ingrid PELTIER (Antibes) – Mag.174 ✖ Caroline SORET (Saint Martin les Boulogne) – Mag 9 ✖ Isabelle TARTAR (Béthune) – Mag 20 ✖ Muriel VAN DEN DRIESSCHE (Armentières) – Mag 26 ✖ Joëlle ZIZIC (Cagnes-sur-Mer) — Mag 317 Suppléants : ✖ Orlane ROUTTIER (Epagny) – Mag.1032 ✖ 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 ✖ Lucie ROSSI (Brest) – Mag.135 ✖ Élodie MARTINEAU (Saint Cyr) – Mag.244

Ordre du jour

1. Point à date sur le projet de déménagement du siège 3

1. Approbation du procès-verbal de la réunion ordinaire du 6 décembre 2024 et de la réunion extraordinaire du 27 décembre 2024 5

2. ..... **Erreur ! Signet non défini.**

3. Désignation d'un nouveau membre de la commission économique 5

4. Désignation d'un nouveau membre de la commission de l'égalité professionnelle et de la promotion de la diversité 5

5. 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.) 6

2. Information sur les modalités pratiques relatives au déménagement du site logistique 6

6. Résultats et plan d'actions « Great place to work » 9

11. Présentation des Chiffres, résultats commerciaux et situation à fin décembre 2024 12

1. Point à date sur le projet de déménagement du siège (suite) 13

2. Information sur les modalités pratiques relatives au déménagement du site logistique (suite).....13

3. Consultation 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.....14

7. Point d'étape sur l'acquisition des congés payés durant les périodes de maladie 14

8.Rapport trimestriel sur la situation de l'emploi (Période du 1er octobre 2024 au 31 Décembre 2024).....16

9. Information sur les congés sabbatiques, les congés pour création d'entreprise et les congés de solidarité.....16

10. Consultation sur la politique sociale de l'entreprise 16

12. Évolution Parc Magasins (rachat, modification, etc.) 19

13. Questions diverses.....19

1. Réclamations individuelles ou collectives 23

La séance est ouverte à 9 heures 30, sous la présidence d'Hélène WECXSTEEN, assistée de Michaël CLABAUX.

Attributions Santé, Sécurité et conditions de travail

1. **Point à date sur le projet de déménagement du siège (Intervention Nikos CRISTOPOULOS, Project Management)**

Nikos CHRISTOPOULOS indique que le déménagement du siège reste prévu pour début mars. Les travaux avancent à un rythme soutenu. Une visite des membres du CSE devrait pouvoir s'effectuer fin janvier. Seule la date de livraison du cloisonnement du R3 reste pour l'heure incertaine.

Ida DUFROMONT demande si cette situation est bloquante pour l'accès au réfectoire.

Nikos CHRISTOPOULOS répond que le réfectoire sera accessible, hormis l'espace cloisonné.

L'outil de réservation des parkings devrait être le même que celui utilisé pour la réservation des bureaux. Il se montre simple d'utilisation, malgré une interface en anglais. Les parkings compteront 25 places à EMBLEM et 66 places au Parking des Géants. Chaque utilisateur disposera d'un badge. L'accès pourra s'effectuer au moyen du numéro de la plaque d'immatriculation, pour les collaborateurs enclins à fournir cette information. Une soixantaine de personnes sont considérées prioritaires pour l'octroi d'une place de parking, contre 90 personnes jugées non-prioritaires.

Hélène WECXSTEEN précise que les personnes non-prioritaires pourront réserver une place de stationnement, parmi celles disponibles, via la plateforme en ligne.

Nikos CHRISTOPOULOS estime que, au vu des statistiques de fréquentation, un salarié devrait bénéficier d'une place de parking dans 80 % des cas, au minimum.

Véronique MOREAU demande si une augmentation du nombre de places est envisageable.

Nikos CHRISTOPOULOS ne le pense pas, estimant que le nombre de places devrait même diminuer pour des raisons d'impact RSE.

Hélène WECXSTEEN confirme que, techniquement, le nombre de places disponibles pourrait augmenter, mais la Direction ne le souhaite pas, car cette évolution serait également coûteuse pour l'Entreprise. Aucune place de stationnement ne sera proposée aux personnes recrutées après le déménagement. Pour participer aux réunions, les membres du CSE pourront réserver une place via la plateforme ou stationner leur véhicule en centre-ville, en établissant alors une note de frais.

Nikos CHRISTOPOULOS explique que les personnes considérées comme prioritaires rempliront un formulaire, qui sera soumis au manager. Ce document permettra notamment de recueillir le numéro de la plaque d'immatriculation du véhicule et les coordonnées d'une personne à contacter en cas d'urgence.

Hélène WECXSTEEN précise que les informations recueillies via les formulaires seront valables pendant un an.

3. *<u>À la suite de nombreuses remontées des collaborateurs du siège concernant leurs inquiétudes au sujet des places de Parking (nombre de places, distance avec le parking, sécurité…) Quel process allez-vous mettre en place ?</u>*

Hélène WECXSTEEN répond que le parking ne sera soumis à aucune contrainte horaire en semaine et sera inaccessible le week-end.

Nikos CHRISTOPOULOS indique que le bâtiment EMBLEM dispose de 4 à 6 places pour le stationnement des motos, mais ces emplacements n'ont pas été strictement affectés à Nocibé. La société Octopus sera contactée afin d'identifier une solution. Ces 4 à 6 places semblent correspondre aux besoins du personnel de Nocibé.

Hélène WECXSTEEN ajoute que les places pour voitures pourraient être transformées en places pour motos. L'objectif reste néanmoins de permettre aux utilisateurs de deux-roues de stationner leur véhicule à EMBLEM et non au parking des Géants.

Patricia BETTEWILLER remarque que le plafond du R3 a été isolé acoustiquement. Cet aménagement pourrait-il être mis en place dans les autres étages ?

Nikos CHRISTOPOULOS répond que des dalles acoustiques n'ont pas été jugées nécessaires dans les autres espaces. Toutefois, si l'insonorisation s'y révélait insuffisante à l'usage, de telles dalles pourraient alors être installées.

Hélène WECXSTEEN observe que les plafonds des espaces de bureaux assureront un premier niveau d'isolation acoustique.

Ida DUFROMONT souhaite savoir pourquoi le budget initial des travaux a été largement dépassé.

Hélène WECXSTEEN répond que les budgets ont en particulier été dépassés pour les dispositifs de gestion des flux d'air et de désenfumage.

Nikos CHRISTOPOULOS précise que le système de désenfumage initial était adapté à des plateaux complètement vides ou totalement cloisonnés. Or, comme d'autres entreprises, Nocibé souhaite adopter un mode de fonctionnement hybride, combinant bureaux fermés et espaces ouverts. Par exemple, les emplacements prévus pour les tuyaux ne sont pas adaptés aux nouveaux conduits, qui doivent par conséquent être remodelés.

Le premier chiffrage de KARDHAM se basait sur l'hypothèse où Nocibé investirait les trois premiers étages du bâtiment. L'option finalement prise a engendré des coûts additionnels. Toutefois, le budget initial ne devrait être dépassé que de 5 ou 10 %, car d'autres décisions ont permis de réaliser des économies.

Hélène WECXSTEEN indique que le partenariat avec GOSTO a été reconduit, car le mobilier de ce fournisseur s'est révélé plus intéressant, en termes de rapport qualité/prix, que celui proposé par le fournisseur envisagé par KARDHAM.

Nikos CHRISTOPOULOS confirme que les fauteuils de GOSTO, utilisés actuellement par les collaborateurs du siège, ont été jugés plus confortables que ceux du prestataire suggéré par KARDHAM, facturés entre 300 et 400 euros pièce.

Hélène WECXSTEEN confirme que les arbitrages ont permis de réaliser des économies sans dégrader le confort de travail.

Michaël CLABAUX annonce que l'accès au site s'effectuera au moyen d'un badge. Ce système permettra de distinguer les salariés de Nocibé des personnes extérieures à l'Entreprise.

Véronique MOREAU demande si un système de caméras sera installé.

Michaël CLABAUX répond que les parties communes seront sous la maîtrise du bailleur. Nocibé définira le fonctionnement de la vidéo protection au sein de nos bureaux en intégrant également sa mise en service et hors service en dehors des heures de travail.

Véronique MOREAU se fait confirmer que le système de gestion des imprimantes sera conservé.

Hélène WECXSTEEN confirme à Christophe WACQUIEZ que les numéros de téléphone des collaborateurs resteront inchangés. Les postes téléphoniques physiques seront supprimés, car les appels s'effectueront par Teams.

Ida DUFROMONT souligne qu'une autre solution d'échanges téléphoniques, MyCollab, est également utilisée.

Hélène WECXSTEEN affirme que ce point sera étudié avec l'IT.

Ida DUFROMONT souhaite des précisions concernant les réfrigérateurs connectés.

Hélène WECXSTEEN répond que les réfrigérateurs devraient accepter différentes formules : sandwichs, repas surgelés, plats traiteurs, etc.

Nikos CHRISTOPOULOS précise que les plats traiteurs devraient se montrer assez peu nombreux.

Hélène WECXSTEEN explique que les salariés du siège adopteront de nouvelles habitudes quand ils auront emménagé dans le nouveau siège. Les solutions proposées pourront évoluer, au vu des résultats des sondages. La Direction souhaite surtout limiter que l'offre proposée soit périmée par manque d'intérêt ou de consommation.

Nikos CHRISTOPOULOS quitte la réunion.

1. **Approbation du procès-verbal de la réunion ordinaire du 6 décembre 2024 et de la réunion extraordinaire du 27 décembre 2024**

Le procès-verbal de la réunion ordinaire du 6 décembre 2024 est approuvé à l'unanimité.

L'approbation du procès-verbal de la réunion extraordinaire du 27 décembre 2024 est reportée.

[…]

2. **Désignation d'un nouveau membre de la commission économique**

Élodie BOTTEIN précise qu'un siège est vacant au sein de la commission économique suite au départ de Ludovic LAURENS.

Christophe WACQUIEZ présente sa candidature.

Christophe WACQUIEZ est désigné membre de la commission économique à l'unanimité.

3. **Désignation d'un nouveau membre de la commission de l'égalité professionnelle et de la promotion de la diversité**

Hélène WECXSTEEN explique que l'Entreprise souhaite mettre l'accent sur les thématiques de diversité, d'égalité et d'inclusion, qui seront notamment étudiées par la commission.

Michaël CLABAUX remarque que la commission s'intéressera également à la politique Handicap de l'Entreprise.

Gina SCALERICO présente sa candidature.

Gina SCALERICO est désignée membre de la commission de l'égalité professionnelle et de la promotion de la diversité.

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 réunion par visioconférence.

Laurine GRABCZAK rappelle que la dernière commission s'est tenue le 19 décembre 2024. 16 sorties anticipées du congé mobilité ont été enregistrées, ce qui correspond à près de la moitié des adhésions. Au 31 décembre 2024, 23 salariés étaient sortis du congé mobilité, dont 7 présentant une fin de congé à échéance classique. 9 salariés sont toujours accompagnés et 1 congé a été suspendu, pour cause de reprise d'emploi en intérim.

La commission a validé 2 demandes de formation pour des projets de reconversion dans le secrétariat médical et la conception web. Une salariée en congé maladie a été sollicitée pour revoir son projet de formation, en accord avec LHH. La collaboratrice pourra présenter un nouveau dossier de formation, malgré sa sortie du congé de mobilité.

Les 32 salariés accompagnés présentent des projets :

- D'emploi, pour 60 % des personnes ;
- De création d'entreprise, pour 3 personnes ;
- De formation, pour 8 personnes.

Les salariés sortis du congé mobilité s'orientent vers :

- Un emploi en CDI : 2 personnes ;
- Un emploi de moins de 6 mois (CDD, intérim) : 9 personnes ;
- Une formation : 3 personnes ;
- Une création d'entreprise : 2 personnes ;
- La finalisation de leur projet : 2 personnes ;
- Une recherche d'emploi : 5 personnes.

La dernière commission se tiendra le 23 janvier 2025. Tous les congés mobilité arriveront à échéance fin janvier. Des dossiers décalés pourraient être traités en dehors de la commission.

2. Information sur les modalités pratiques relatives au déménagement du site logistique

Ida DUFROMONT demande si un forfait de déplacement, entre le siège de Nocibé et le site de Geodis, pourrait s'avérer plus économique que le système de navettes envisagé.

Michaël CLABAUX indique que la navette ne devrait être utilisée que par une personne.

Hélène WECXSTEEN affirme qu'une autre option est recherchée, sachant que la personne devrait faire un détour par Villeneuve d'Ascq pour se rendre chez Geodis.

Michaël CLABAUX précise qu'une solution de VTC a même été envisagée.

Patricia BETTEWILLER demande si un défraiement revu à la hausse pourrait être proposé.

Michaël CLABAUX répond qu'une proposition revalorisée à hauteur de 0,45 euro/km a été proposée à la salariée, qui l'a refusée. Le devis reçu pour la solution de VTC ne prend pas en compte les congés de la salariée. La solution proposée coûterait 20 000 euros pour six mois de prestation. Les discussions perdurent pour trouver une solution responsable.

Le transfert vers Geodis est en préparation. Les contrats de travail sont en cours de transmission. L'activité reprendra le 3 février 2025 chez Geodis. Les salariés seront accueillis par le management. Ils se verront présenter les règles de sécurité. Les horaires de travail sont précisés avec la remise des contrats.

Deux personnes devraient faire l'objet d'une fin de contrat en février 2025, dans le cadre d'un licenciement économique. Des discussions sont menées avec l'une d'elles en vue d'avancer sa sortie des effectifs. L'Entreprise continuera à rechercher des solutions de reclassement durant le mois de janvier.

Un moment de convivialité sera organisé, suivi d'une visite des locaux de Geodis. À partir de février, le bâtiment de l'entrepôt sera progressivement vidé. Les structures du process de production seront déposées avant de rendre le bâtiment au bailleur.

Le déménagement de Ticléni vers EMBLEM commencera fin février. Des règles seront établies afin de garantir la sécurité des intervenants. Plusieurs corps de métiers travailleront simultanément au sein de l'entrepôt. Un calendrier précis et des plans d'intervention seront établis.

- Ouvertures de magasins en soirée

Laurine GRABCZAK signale que dix magasins ont ouvert en soirée, générant du chiffre d'affaires jusqu'à 21 heures 30 ou 22 heures. Les chiffres enregistrés sont faibles, dépassant rarement les 1 000 euros. Le magasin de Wasquehal a organisé des soirées « marques », mais les motifs d'ouverture des autres magasins ne sont pas connus.

Véronique MOREAU demande à Laurine GRABCZAK de se renseigner sur ces motifs d'ouverture.

Laurine GRABCZAK s'y engage.

Conformément aux accords, aucune contrepartie n'est accordée pour le travail en soirée, contrairement au travail du dimanche.

11. *Portail RH : Suite à de nombreux appels nous nous interrogeons sur la bonne pratique de l'utilisation du portail par certains managers soit par manque de formation quand nouvellement en poste, soit par méconnaissance pour d'autres ayant plus d'ancienneté. Cela a une incidence certaine sur la rémunération des collaborateurs et crée un irritant de plus. La complexité de la fiche de paie et l'oubli de l'impression du relevé du portail font qu'il est impossible aux salariés de vérifier leurs heures. Que comptez-vous faire ?*

Véronique MOREAU signale avoir reçu de nombreuses questions sur le travail du dimanche. Des managers confondent les modalités de rémunération des différents cas de figure.

Hélène WECXSTEEN rappelle qu'un module de formation dédiée à la rémunération est dispensé aux nouveaux managers. Les questions portent-elles sur un secteur en particulier ?

Véronique MOREAU ne peut le confirmer. Néanmoins, le portail RH se montre très compliqué. Certaines responsables de magasin n'ont pas le temps de s'approprier le système.

Christophe WACQUIEZ observe que les managers ne tiennent pas toujours le même discours sur le travail du dimanche. La problématique touche toute la France. Les collaborateurs qui travaillent le dimanche ignorent comment ils seront payés ou s'ils devront récupérer les heures effectuées. Les directeurs présentent également des lacunes sur ce sujet.

Véronique MOREAU suggère de réaliser un récapitulatif concernant le travail du dimanche.

Alexandra EBERSOLD ajoute que les RM commettent assez souvent des erreurs de saisie sur le portail RH.

Hélène WECXSTEEN indique que des rappels sont systématiquement effectués avant les fêtes de fin d'année.

Véronique MOREAU propose de faire lire la note à une nouvelle manager, afin de s'assurer de la clarté des informations mentionnées.

Christophe WACQUIEZ ajoute qu'un audit pourrait être effectué, par les RRH, afin de constater les problèmes de saisie. Les problèmes de compréhension des process ne sont pas nécessairement liés à la faible ancienneté des managers.

Michaël CLABAUX note que des RRH organisent des points avec des managers pour mesurer leur niveau de compréhension sur le sujet.

Christophe WACQUIEZ souligne qu'un directeur et un adjoint peuvent tenir un discours différent sur le travail dominical.

Michaël CLABAUX rappelle que des informations précises ont été rappelées et communiquées, notamment sur les repos compensateurs.

Alexandra EBERSOLD précise que les audits réalisés en magasins ne portent pas sur la maîtrise des outils RH.

Véronique MOREAU constate des problèmes de paiement chez les esthéticiennes travaillant sur deux magasins. Plus généralement, les salariés devraient pouvoir vérifier plus facilement la comptabilisation de leur temps de travail.

Hélène WECXSTEEN estime qu'un audit n'est pas réaliste, compte tenu des moyens limités dont dispose l'Entreprise. La problématique porte sur la solution à apporter, entre campagne générale et actions ciblées.

Véronique MOREAU considère que les DR devraient identifier les magasins présentant des situations particulières.

Laurine GRABCZAK quitte la réunion.

6. Résultats et plan d'actions « Great place to work »

Un diaporama est projeté.

Hélène WECXSTEEN explique que l'objectif est de mener des actions visibles concernant un maximum de personnes. Les actions envisagées pour donner suite à l'étude ne sont pas destinées à remplacer les autres chantiers mis en place.

- Restitution des résultats

Sur 3 517 salariés éligibles, 2 530 ont répondu à l'enquête, soit un taux de participation de 77 % (85 % au siège et 71 % sur le réseau). L'obtention de la certification est conditionnée par l'atteinte d'un taux de satisfaction global de 65 %.

Top 5 : meilleurs scores attribués par les salariés de Nocibé

- La diversité : accueil, intégration et appréciation des différences ;
- La justice : traitement équitable des personnes ;
- Le métier : signification du travail ;
- La communauté : coopération entre collègues ;
- La communication : échanges avec la Direction.

Bottom 5 : moins bons scores attribués par les salariés de Nocibé

- La rémunération : « je trouve que ma réunion est compétitive » ;
- Équité : sentiment de recevoir une part équitable des bénéfices réalisés par l'organisation ;
- Impartialité : promotions accordées au mérite ;
- Carrière et développement : évolution de carrière, opportunités de développement, possibilités de formation
- Équilibre : environnement de travail, temps accordé aux salariés

Le taux de 22 % observé sur la rémunération est très décevant, même si cet item ressort négativement dans tous les pays et sur le benchmark général. La charge de travail est incluse dans la thématique « équilibre ».

Les membres du CSE estiment que les résultats sont conformes aux informations que leur remontent les salariés, hormis pour les problématiques de charge de travail, qui apparaissent peu dans la restitution.

Comparaisons siège / réseau

Le score enregistré sur la communication est de 66 % au siège et de 84 % sur le réseau. Les informations semblent correctement redescendues aux collaborateurs des magasins, mais la mécanique se montre moins fluide au siège, où le comité de management joue un rôle prépondérant.

De même, les résultats sont moins bons au siège concernant les aspects « communauté » et « métier ».

La rémunération est davantage questionnée par les salariés des magasins que par ceux du siège.

S'agissant de l'équité, la population du siège enregistre 5 points de moins que celle du réseau.

Sur la carrière et le développement, les salariés des magasins se déclarent plus satisfaits que leurs collègues du siège, mais un effort global doit être produit sur cette thématique. Le groupe Douglas tient à promouvoir la diversité au sein de ses effectifs. Le sentiment d'appartenance au groupe commence à se développer chez les salariés des magasins.

Véronique MOREAU note que les sweatshirts offerts par Douglas ont généralement été appréciés des salariés.

Christophe WACQUIEZ observe que le score obtenu sur la durabilité est positif, à 76 %, mais énormément de déchets sont encore produits en magasins.

Hélène WECXSTEEN remarque que d'importants progrès ont été réalisés.

Michaël CLABAUX ajoute que des alternatives aux process sont constamment recherchées afin d'améliorer la durabilité.

- Plan d'actions

- <u>Rémunération</u>

Une analyse globale, un état des lieux du positionnement actuel et un benchmark seront réalisés. L'expérience des plans d'actions menés chez Douglas sera prise en considération.

Patricia BETTEWILLER demande si des éléments concrets ont été instaurés chez Douglas.

Hélène WECXSTEEN explique que les résultats de l'enquête Great Place to Work doivent pouvoir être expliqués. La Direction doit se demander si le système en place doit évoluer et s'interroger sur les modifications à apporter.

Patricia BETTEWILLER souligne que la rémunération doit être équitable entre les salariés du siège et les salariés des magasins.

Hélène WECXSTEEN observe que les attentes en termes de rémunération peuvent être différentes selon les métiers. Des premières réponses factuelles seront apportées sur la rémunération d'ici l'été 2025. En complément, la Direction souhaite questionner l'organisation de travail. La charge de travail doit être étudiée, car elle impacte la perception de la rémunération. Des règles pourraient être instaurées sur l'envoi des mails ou l'organisation des réunions. L'Entreprise pourra s'appuyer sur le baromètre social individuel.

- <u>Mobilité interne</u>

L'enquête a montré que :
- Certains choix de mobilités internes ne paraissaient pas justifiés ;
- Des salariés n'étaient pas informés assez rapidement que des postes étaient ouverts.

Il a été convenu de :
- Communiquer sur le process de mobilité interne ;
- Mettre en place un délai de 7 jours pour permettre les candidatures internes, sur 90 % des postes vacants, avec application du process de mobilité (validation du projet par le n+1, étude de chaque candidature) ;
- Apporter une réponse en cas de refus.

Le chantier défini sur la mobilité interne devrait être mis en œuvre dès le mois de mars 2025.

- Évolution et projet professionnel

Durant la campagne d'EDP, chaque salarié peut légitimement solliciter son manager pour organiser l'entretien si son responsable tarde à le faire. Le collaborateur doit pouvoir exprimer son projet professionnel, sur lequel son manager doit se positionner. Lorsqu'un projet professionnel est défini, le salarié doit pouvoir en échanger régulièrement avec son manager. Des dispositifs devront être mobilisables pour permettre l'évolution des collaborateurs, notamment vers des postes de management.

- Communication

Les salariés expriment leur souhait de pouvoir participer à l'évolution de l'Entreprise. Des éléments (forces, charges de travail, etc.) peuvent être remontés des EDP. Par ailleurs, un concours sera ouvert aux salariés sur une thématique proposée par la Direction.

- Communication et Convivialité

Pour la communication au siège :
- Des réunions d'information générale (town hall) seront régulièrement organisées.
- Un dispositif de type FAQ sera mis en place lors de chaque town hall et en cas d'évènement marquant.
- Les nouveaux collaborateurs seront présentés lors de chaque town hall.

S'agissant du siège et du réseau :
- Mettre en place des *live* ou des vidéos apportant de la visibilité sur les projets de l'Entreprise. Ces dispositifs pourraient être disponibles en magasins via l'application Douglas Académie.

Véronique MOREAU souligne que des personnes du siège devraient pouvoir se rendre en magasins pour étudier un sujet particulier.

Hélène WECXSTEEN constate que les personnes du siège se rendent de plus en plus fréquemment en magasins. Les magasins de la région lilloise devraient être davantage visités après le transfert du siège en mars prochain.

Ida DUFROMONT signale que les visites de personnes du siège ne sont pas nécessairement appréciées des équipes des magasins, qui entendent alors de nombreux avis, parfois contradictoires, et qui subissent une pression particulière.

Christophe WACQUIEZ souhaite connaître les personnes qui ont accès aux EDP, en dehors des managers et des collaborateurs.

Hélène WECXSTEEN rappelle que l'EDP constitue un outil de management. Dans ce cadre, il appartient au manager et au collaborateur. Néanmoins, tout manager peut avoir accès à aux entretiens de sa ligne managériale. La Direction générale peut utiliser les EDP pour obtenir des informations sur certaines thématiques, en utilisant par exemple des mots-clés et de façon anonymisée.

Patricia BETTEWILLER considère que la certification Great Place to Work facilitera les recrutements.

Hélène WECXSTEEN estime que les recrutements ne posent pas de véritables problèmes. Néanmoins, l'enquête permet aux salariés de savoir que leur avis est pris en compte.

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

Louis MULLIEZ rejoint la réunion par visioconférence.

Louis MULLIEZ constate un effet post black Friday négatif pour le marché et pour Nocibé. La croissance se limite à 1,9 %. Il manque 13,5 millions d'euros pour atteindre le palier, avec un taux de réalisation de 94 %. Les pertes sont supérieures aux gains enregistrés en novembre.

Le chiffre d'affaires des magasins recule de 3,2 % par rapport à l'année dernière, alors que celui des magasins LFL se rétracte de 4,4 %. Le trafic régresse de 4 % par rapport à l'année précédente. L'E-commerce est en forte progression, mais cette performance est liée aux expéditions du black Friday, comptabilisées sur décembre en 2024 et sur novembre en 2023.

Christophe WACQUIEZ observe que les offres ont été arrêtées plus tôt que les années précédentes.

Louis MULLIEZ annonce un taux de transformation en baisse de 0,8 point.

Véronique MOREAU souligne l'effet négatif de l'opération Crackers sur le taux de transformation

6. *Sur le mois de décembre 2024 nous avons eu une opération CRACKERS qui a généré du monde en magasin, essentiellement des jeunes adolescentes sans potentiel d'achat qui s'envoyaient des captures d'écran. Cela a eu un impact sur notre TT sachant que c'est notre fil rouge sur tout le mois. De plus cette opération a créé des frustrations chez les « clients »*

Élodie BOTTEIN explique que l'objectif de l'opération était de générer des visites en magasins durant les fêtes de fin d'année.

Véronique MOREAU observe que l'opération a engendré un allongement des files d'attente aux caisses.

Hélène WECXSTEEN précise que le but était de recruter des clients qui ne viennent qu'une fois par an en parfumerie.

Ida DUFROMONT suggère de segmenter les clientes éligibles à l'offre. Elle précise que l'offre a été relayée via Tik Tok.

Mélanie DELANNOIS souligne que des personnes sont venues retirer des crackers. Elles n'avaient jamais acheté chez Nocibé et affirmaient ne pas avoir l'intention de le faire.

Christophe WACQUIEZ confirme que l'opération n'a pas déclenché d'achats, mais a en revanche provoqué des frustrations chez les clientes habituelles.

Louis MULLIEZ annonce une tendance plutôt positive pour la première semaine de janvier.

La réunion est suspendue de 13 heures à 14 heures 10.

Attributions Santé, Sécurité et conditions de travail (suite)

Christophe VELU et Véronique WATEEL rejoignent la réunion en visioconférence.

1. Point à date sur le projet de déménagement du siège (suite)

Les salariés du siège recevront un formulaire leur permettant d'être prioritaires sur l'allocation des places de parking. La priorité est donnée aux personnes :

- En situation de handicap ;
- Transportant des enfants en bas âge (conduites) ;
- Dont le temps de trajet jusqu'au siège est supérieur à 45 minutes.

Les priorités seront octroyées pour une durée d'un an.

Les salariés non prioritaires pourront réserver l'une des places libres via la plateforme en ligne. Ils pourront s'auto-déclarer au moyen du formulaire.

L'outil raum]für[raum permettra d'optimiser la gestion des places de parking, afin de s'assurer que personne ne se retrouve en difficulté en venant travailler au siège.

Le déménagement est confirmé pour la première semaine de mars. Une nouvelle visite des locaux sera organisée avec les membres de la CSSCT le 29 janvier. L'étage 7 devrait être présenté en tant qu'étage témoin.

Le prestataire GOSTO continuera à fournir Nocibé en mobilier. Des meubles ont été renouvelés il y a quelques mois, donc ils seront conservés. La continuité avec le fournisseur historique assurera l'harmonie des pièces du mobilier.

À l'étage 3, le cœur de vie (réfectoire) est dépourvu de faux plafond afin de présenter un aspect industriel. Sur recommandation de KARDHAM, des panneaux acoustiques y seront installés afin de réduire le niveau sonore. Ces panneaux ne seront pas installés dans les espaces de réunion et de bureau, dont les plafonds sont déjà isolés acoustiquement. Cette installation pourrait être envisagée dans un second temps, en fonction des besoins exprimés. Le CSE sera consulté sur le projet lors de la réunion de février.

Christophe VELU demande s'il pourra participer à la visite de la CSSCT.

Hélène WECXSTEEN note la demande et s'engage à informer les participants d'un éventuel changement de date.

2. Information sur les modalités pratiques relatives au déménagement du site logistique (suite)

Michaël CLABAUX annonce que l'activité de l'entrepôt déménagera chez Geodis début février, date à laquelle commencera le démantèlement du bâtiment. La société Modulo sera le chef d'orchestre de cette opération. Des personnes continueront de travailler sur Ticléni, des camions intervenant sur site pour récupérer des éléments. Une réunion extraordinaire de la CSSCT sera organisée afin de présenter les modalités du démantèlement, de stationnement et de circulation. Le déménagement de Ticléni commencera à la mi-février, engendrant de la coactivité entre les prestataires de déménagement et de démantèlement. Des règles de fonctionnement seront établies pour assurer la sécurité des intervenants.

Véronique WATTEEL demande si le bâtiment contient de l'amiante.

Michaël CLABAUX répond par la négative.

Une coordination est nécessaire entre Nocibé et le bailleur, qui souhaite conserver le système de vidéoprotection et la barrière d'accès au site. La société Modulo s'assurera que les prestataires respectent les plans de prévention et les obligations réglementaires.

Des mobiliers pourraient être donnés à des associations, mais le comité de Direction a également souhaité en faire bénéficier les salariés. Un chapiteau sera installé sur le site de Ticléni, après le déménagement vers EMBLEM, afin de délivrer le mobilier récupérable. Les modalités d'accès au chapiteau et de retrait des meubles sont en cours d'élaboration.

3. Consultation 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.

Le principe d'ouverture des dimanches dans le cadre d'une autorisation administrative par arrêté municipal ou préfectoral est approuvé à l'unanimité.

Christophe VELU et Véronique WATTEEL quittent la réunion.

La réunion est suspendue de 14 heures 35 et 14 heures 40.

7. Point d'étape sur l'acquisition des congés payés durant les périodes de maladie

Véronique MOREAU signale que de nombreux salariés ont contacté la Direction de Nocibé au sujet des jours de congés acquis durant les arrêts maladie, parfois à plusieurs reprises, sans obtenir de réponse. La loi étant passée le 24 avril 2024, l'Entreprise a régularisé les congés payés intervenus sur avril et mai. La Direction a répondu à une salariée que sa situation serait régularisée au titre de la période allant du 1er juin au 31 mai. Pour cette période, la collaboratrice aurait dû bénéficier de 24 jours. Or seuls 20 jours ont été mentionnés.

Michaël CLABAUX explique que 24 jours ouvrables correspondent à 20 jours ouvrés. La loi stipule qu'un salarié en arrêt maladie pendant un an ne peut valider que 24 jours ouvrables de congés payés, soit 20 jours ouvrés. Pour tous les arrêts maladie postérieurs au 24 avril 2024, la nouvelle loi sera appliquée. Les quelques mois suivant l'entrée en vigueur de la loi DDADUE correspondent à une période de régularisation.

Une régularisation est également en cours pour les salariés récemment sortis des effectifs, dans le cadre de leur solde de tout compte. Les demandes de régularisation pour les arrêts antérieurs à l'entrée en vigueur de la loi sont en cours d'examen.

Un tableau a été mis en place, avec les équipes Paie, afin de suivre le traitement des demandes des collaborateurs. À date, 62 personnes ont formulé une demande. Les gestionnaires de paie procèdent actuellement aux calculs des jours de congés et à la rédaction des courriers de réponse. Toutes les demandes sont identifiées et tracées. Elles émanent à 40 % de personnes sorties des effectifs et à 60 % de salariés actifs.

Les arrêts maladie ne donnent pas automatiquement droit à des congés payés. Des règles antérieures à la nouvelle loi continuent de s'appliquer. Ainsi, si une personne a été malade moins de 4 semaines sur une année, elle conservera un droit à congés payés complet, soit 25 jours ouvrés. A ce titre La fiche de paie de mai présente l'ensemble des congés payés acquis sur la période annuelle.

Auparavant, des congés payés étaient acquis pendant un an à la suite d'un accident de travail ou une maladie professionnelle. Cette règle n'existe plus depuis l'entrée en vigueur de la loi DDADUE. En revanche, elle

continue à s'appliquer sur les périodes antérieures. L'effet rétroactif de la nouvelle loi ne s'applique pas dans une telle situation.

Enfin, des délais de déclenchement de prise de congés payés pour des arrêts de longue durée s'appliquent sans que l'employeur ne doive en informer les salariés. Ils font perdre aux collaborateurs les congés acquis au titre de leur arrêt maladie, qui finiront par disparaître.

Pour une personne en arrêt de maladie de longue durée (plusieurs années), les droits à congés payés engendrés disparaitront automatiquement si l'arrêt maladie perdure au-delà de la période annuelle de prise de CP.

Si un salarié a acquis des congés payés au titre d'une période d'activité avant d'être en arrêt maladie pendant plus de 4 semaines, il peut avoir déjà atteint le nombre de congés maximum qu'il aurait pu acquérir au titre de la maladie (20 jours).

Aussi, les situations à gérer sont aussi nombreuses que les demandes. Un soin particulier aux différentes réponses doit donc être accordé

Véronique MOREAU signale que le délai de pose des congés fait débat, des informations discordantes étant disponibles sur ce sujet.

Michaël CLABAUX confirme que chaque entreprise adopte une position différente. Nocibé souhaite adopter une règle très simple : le salarié revenant d'arrêt maladie doit prendre ses congés payés sur la période de référence. En cas d'impossibilité, le collaborateur sera informé qu'il devra solder ses droits à congés.

Sophie ESNAULT demande si les congés payés seront payés si la personne ne travaille plus dans l'Entreprise.

Michaël CLABAUX le confirme, précisant que des régularisations pourraient s'effectuer également après niveau de France Travail.

Sophie ESNAULT demande si les congés acquis en arrêt maladie peuvent être payés aux salariés en poste.

Michaël CLABAUX répond que cette question est toujours débattue.

Élodie BOTTEIN remarque que le volume de congés à poser serait examiné afin de limiter les impacts opérationnels.

Michaël CLABAUX indique que les réponses sont longues à apporter aux collaborateurs, compte tenu de la complexité des règles. Les juristes doivent pratiquer la loi pour la maîtriser et l'expliquer aux gestionnaires de paie.

Véronique MOREAU estime que les demandeurs pourraient recevoir un courrier les informant que leur dossier est en cours de traitement.

Michaël CLABAUX convient de cette solution : les demandeurs actuellement inscrits dans les effectifs seront prochainement informés de l'étude de leur dossier.

Michaël CLABAUX quitte la réunion.

8. Rapport trimestriel sur la situation de l'emploi (Période du 1er octobre 2024 au 31 Décembre 2024)

Véronique MOREAU demande si la présentation pourrait être modifiée en incluant les chiffres du trimestre précédent.

Le rapport trimestriel sur la situation de l'emploi est présenté.

Élodie BOTTEIN dénombre :

- 3 611 salariés au premier jour du trimestre, dont :
    - 2 807 personnes à temps complet ;
    - 804 personnes à temps partiel, dont :
        - 153 apprentis ;
        - 4 contrats de professionnalisation.
- 3 831 salariés au dernier jour du trimestre, dont :
    - 2 963 personnes à temps plein ;
    - 868 personnes à temps partiel, dont :
        - 156 apprentis ;
        - 4 contrats de professionnalisation.

Les contrats se répartissent comme suit :

- Premier jour du trimestre : 3 220 CDI et 391 CDD ;
- Dernier jour du trimestre : 3 239 CDI et 592 CDD.

Véronique MOREAU remarque que les tickets restaurant sont alloués aux collaborateurs à partir de six mois d'ancienneté, contrairement aux avantages du CSE, qui doivent être accordés dès le premier jour de travail.

Hélène WECXSTEEN note le point.

9. Information sur les congés sabbatiques, les congés pour création d'entreprise et les congés de solidarité

Élodie BOTTEIN constate pour l'année 2024 :

- 2 congés sabbatiques ;
- Aucun congé pour création d'entreprise ;
- Aucun congé de solidarité.

Véronique MOREAU signale qu'une salariée a demandé une disponibilité d'un an en vue d'une création d'entreprise. La RH lui a répondu que seul un congé de trois mois pouvait leur être accordé.

Hélène WECXSTEEN observe que la mise en disponibilité concerne uniquement les fonctionnaires.

10. Consultation sur la politique sociale de l'entreprise

Une présentation est projetée.

Élodie BOTTEIN rappelle les différentes informations transmises au CSE en 2024 :

- Bilan sur les indicateurs RH ;
- Rapport de situation comparée ;
- Dispositif relevant de l'harmonisation des pratiques au sein du Groupe ;
- Programme annuel de prévention ;
- Bilan annuel des régimes de mutuelle et prévoyance ;
- Bilan handicap ;
- Affectation de la contribution sur les salaires au titre de l'effort de construction (1 % logement) ;
- Recours aux conventions de Forfait jour ;
- Épargne salariale.

Christophe WACQUIEZ donne lecture d'une délibération des élus CFTC :

« Le 15 septembre 2023 les élus CFTC vous rendaient un avis défavorable concernant la politique sociale, l'emploi et les conditions de travail.

En effet après concertation et réflexion sur les nombreux thèmes que comporte la politique sociale les élus CFTC dénonçaient :

- *Un Trun over grandissant*
- *Des démissions en hausse soit + 4% par rapport à 2019, année de référence*
- *Sur les 3 premiers trimestres 2023 : 257 démissions et 88 licenciements (hors économique)*
- *Des salaires qui ne suivaient pas l'inflation malgré les augmentations obtenues en début d'année*
- *Un effectif toujours à la baisse avec des charges de travail toujours à la hausse.*
- *Une mobilité à sens unique c'est-à-dire de nombreuses mutations imposées et peu de demandes de mutations acceptées*

Les élus CFTC dénonçaient également un dysfonctionnement lié à la prévoyance, car trop nombreux étaient les salariés qui ne touchaient pas leur complément Prévoyance dans les temps ce qui engendrait pour ces derniers une situation de précarité. Ceci était récurrent et aberrant pour les élus CFTC qui ne cessaient de remonter ces problèmes au service paie Nocibé.

Concernant le bilan que dressait Action logement, ce dernier semblait plutôt mitigé, de ce fait les élus CFTC demandaient une nouvelle grille d'attribution des points ainsi qu'une augmentation du nombre de commissions afin de suivre chaque dossier déposé par les salariés.

Ces points avaient donc orienté le choix de notre avis concernant la politique sociale.

Aujourd'hui jeudi 09 janvier 2025, nous allons émettre un avis sur cette même politique.

Nous tenons encore cette année à saluer le travail fourni par la mission Handicap par ses résultats, sa motivation et ses actualités toujours présentes.

En revanche, pour ce qui résulte de la stratégie de formation, nous élus CFTC, tenons à signaler un grand manque de formations métiers et marques accordées aux collaborateurs. Certes de nombreux E-learning sont proposés mais doivent se faire hors temps de travail faute de temps pendant.

Si nous revenons aux indicateurs RH nous sommes forcés et navrés de constater que très peu de choses ont changé en 2024

- *Toujours un Trun over toujours important*
- *Toujours trop de démissions soit sur les trois premiers trimestres 2024 : 297 démissions*
- *Des salaires qui ne correspondent toujours pas à la qualité et à la quantité du travail fourni*
- *Un manque d'effectif avec des charges de travail toujours à la hausse.*

Au regard de ce constat, les élus CFTC vous ont sollicités afin de mettre en œuvre une étude sur la charge de travail pour tous les services du siège et des magasins. À ce jour vous avez mis timidement en œuvre cette expertise sur un seul service.

De plus les réclamations des salariés liées aux problèmes de paie sont à la hausse. Nous avons d'ailleurs sollicité les services d'une assistante sociale qui à ce jour n'est toujours pas mise en place.

Concernant le bilan de la commission d'aide au logement nous insistons encore sur le fait qu'il est nécessaire de revoir la politique d'attribution des points et d'augmenter le nombre de commissions.

À la consultation de la politique sociale de l'entreprise, les élus CFTC sont défavorables. »

Hélène WECXSTEEN note les alertes émises par les élus CFTC, soulignant néanmoins le dynamisme de l'Entreprise dans un marché particulièrement tendu. La Direction continuera à s'appuyer sur les membres du CSE pour mener des réflexions et prendre des décisions en matière de politique sociale.

Véronique MOREAU remarque que les actions envisagées pour donner suite à l'enquête Great Place to Work pourraient améliorer la situation. L'étude de la charge de travail ne devra pas se limiter au service Marque propre, qui compte une forte proportion de nouveaux collaborateurs. Ces derniers ne pourront pas expliquer précisément la situation dans laquelle ils se trouvent.

Patricia BETTEWILLER confirme que les charges de travail devront être analysées dans d'autres services, d'autant que les nouveaux collaborateurs du service Marque propre n'oseront peut-être pas évoquer leurs difficultés.

Hélène WECXSTEEN observe que l'étude menée sur ce service permettra d'éprouver la méthode. Les membres du CSE sont invités à préciser les services dont ils souhaiteraient voir la charge de travail analysée. Hélène WECXSTEEN ne juge pas le turnover de Nocibé catastrophique, au regard des autres sociétés. L'Entreprise met en place de nombreux projets, ce qui peut donner lieu à une impression de désorganisation.

Patricia BETTEWILLER signale que les informations remontées sur les pressions ressenties par les salariés doivent engendrer des réactions plus rapides. Certaines alternantes sont très étonnées des charges de travail qui leur sont imposées.

Véronique MOREAU souligne que les conseillères de vente finissent par quitter l'Entreprise en raison des difficultés qu'elles rencontrent. Nocibé propose un cadre positif, malheureusement dégradé par de nombreux irritants.

Hélène WECXSTEEN rappelle que la politique sociale de l'Entreprise est menée par des équipes RH et des managers désireux de mener à bien leurs missions.

Patricia BETTEWILLER se demande si ces professionnels disposent des moyens suffisants pour y parvenir.

Élodie BOTTEIN rappelle qu'un travail de fond a été réalisé sur la mutuelle et la prévoyance afin de limiter les augmentations de cotisations.

Véronique MOREAU constate que les formations sont souvent réalisées sur le temps personnel des salariés.

Sophie ESNAULT remarque qu'une esthéticienne, dans l'Entreprise depuis le mois de novembre, n'a toujours pas effectué sa journée d'intégration.

Hélène WECXSTEEN explique que la réalisation de cette journée d'intégration a été tentée à plusieurs reprises, sans pouvoir se concrétiser en raison de problèmes ponctuels.

12. Évolution Parc Magasins (rachat, modification, etc.)

Élodie BOTTEIN constate les évolutions suivantes :

- Janvier 2025 :
  - Création :
    - Grenoble Comboire ;
    - Montpellier Lattes ;
    - Rouen Barentin.
  - Relook :
    - Arcueil la Vache noire ;
    - Beauvais.
- Février 2025 :
  - Création :
    - La Rochelle.
  - Relook :
    - Beauvais ;
    - Dole.

Aucune opération n'est prévue concernant les franchisés.

13. Questions diverses

12. *Il y a de nombreux relooks prévus, où en est la note sur la mobilité des collaborateurs pendant la fermeture de leur magasin ?*

Élodie BOTTEIN explique que des règles génériques ne seraient pas pertinentes, chaque situation étant exceptionnelle. Les DR et les DV recherchent les solutions les plus adaptées aux situations personnelles des collaborateurs. Le fait de passer une journée dans un magasin en nouveau concept, lorsque c'est géographiquement possible, fait partie de la formation des équipes aux nouveaux outils de travail.

Élodie BOTTEIN donne lecture des suggestions proposées par Véronique MOREAU.

Lorsqu'un magasin est fermé pour travaux et que le magasin le plus proche se trouve relativement éloigné, les compteurs de récupération sont épuisés et la pose de CP et de congés sans solde est autorisée.

Véronique MOREAU constate que les dates des travaux changent assez souvent. Les salariés doivent être informés que les congés qu'ils ont posés peuvent être modifiés.

Élodie BOTTEIN ajoute que des formations peuvent être organisées pendant les fermetures. Des mutations temporaires peuvent être mises en place dans des magasins éloignés géographiquement, en fonction des possibilités d'hébergement personnelles des salariés. Lorsque des salariés sont contraints à des déplacements importants, le temps de trajet est comptabilisé dans le temps de travail et les frais kilométriques sont remboursés.

Christophe WACQUIEZ estime que ces mesures pourraient être communiquées par mail aux salariés impactés par des travaux.

Élodie BOTTEIN considère qu'elles sont pilotées par les DV. Ces derniers comprennent que les mêmes problématiques doivent être traitées de manière identique, quels que soient les secteurs.

Élodie BOTTEIN propose d'évoquer le point ultérieurement, précisant que le courriel de Véronique MOREAU a été transmis aux DV.

1. *Qu'en est-il des remises salariées sur les points rouges ?*

Hélène WECXSTEEN annonce que le sujet est à l'étude pour certaines marques.

2. *La remise personnelle cumulée avec les soldes passe-t-elle bien sur le site ?*

Hélène WECXSTEEN affirme être en attente d'informations sur le sujet.

4. *Lorsqu'un cadre a des jours de congés d'ancienneté ces derniers sont-ils à déduire des 218 jours ?*

Élodie BOTTEIN répond par l'affirmative.

5. *Quand pourrons-nous connaître votre décision concernant le deuxième arrêt pris en charge pour les salariés du collège employé de plus de 5 ans ?*

Hélène WECXSTEEN annonce une date butoir fixée à fin janvier.

6. *Sur le mois de décembre 2024 nous avons eu une opération CRACKERS qui a généré du monde en magasin, essentiellement des jeunes adolescentes sans potentiel d'achat qui s'envoyaient des captures d'écran. Cela a eu un impact sur notre TT sachant que c'est notre fil rouge sur tout le mois. De plus cette opération a créé des frustrations chez les « clients »*

   Est-ce que c'est une opération qui va être reconduite ou faudrait-il pas l'offrir avec un minimum d'achat ? Était-ce le bon moment pour mettre en place cette opération sachant que ça surcharge les files d'attente en caisse ?

Élodie BOTTEIN annonce que l'opération sera reconduite pour la Saint-Valentin. La décision n'est pas actée pour la fin de l'année 2025, car le bilan définitif de l'opération 2024 n'a pas encore été dressé. Si elle devait être reconduite, l'opération pourrait être conditionnée à un minimum d'achat. Les crackers sont proposés par trois canaux :

- Print : envoi par courrier aux meilleurs clients ;
- Street : attribution aux personnes passant devant le point de vente ;
- Téléchargement d'un bon Showroom privé (Veepee).

Mélanie DELANNOIS signale que des adolescentes réalisaient systématiquement une carte de fidélité, en précisant qu'elles n'avaient pas l'intention de devenir clientes de Nocibé.

Véronique MOREAU diffuse un message diffusé sur Tik Tok expliquant comment retirer un Crackers chez Nocibé sans aucune obligation d'achat.

Mélanie DELANNOIS observe que des Crackers ont été offerts à des personnes qui n'achetaient rien. D'autres clientes n'en ont pas bénéficié, malgré 200 ou 300 euros dépensés en magasin.

7. *Nous avons eu beaucoup de problèmes au sujet des commandes du mois de décembre 2024 clic&collect qui ont été basculées en commandes internet. La cliente n'en a pas été informée, Cela prenait beaucoup de temps en magasin au vu du flux que nous avons eu. Pourquoi ce changement alors que le produit était bien en stock en magasin ?*

Hélène WECXSTEEN signale qu'un bug informatique a impacté les magasins de plusieurs pays. Des actions ont été menées afin que ce problème ne se reproduise pas.

8. *Institut : suite au CSE du mois de décembre avez-vous revu votre position sur la décision d'effectuer un test sur le temps des prestations ?*

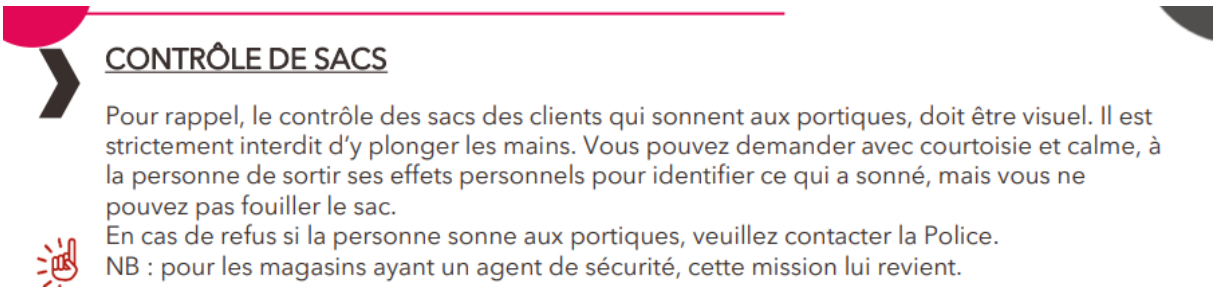
Hélène WECXSTEEN répond par la négative. Le test est toujours prévu. Quelques aspects techniques doivent être validés pour la mise en place (programmation de click rendez-vous différenciés selon les magasins).

9. *Sur le mois de décembre un challenge sur les prestations « mise en cils » a eu lieu, de nombreux magasins n'avaient pas, faute de fournitures, les moyens de réaliser les prestations. Certains ont du même fermer leur agenda. Pourquoi mettre en place des challenges et ne pas donner les moyens aux magasins de les réaliser ?*

Hélène WECXSTEEN répond que le fournisseur a subi plusieurs aléas de livraison, en réception et en expédition. Quelques références de la marque, impliquées dans 20 % du CA, sont concernées. 80 % du CA restant atteignable, le challenge a été maintenu, sachant qu'il avait déjà engagé des équipes.

Véronique MOREAU signale que des équipes ont fermé leur click rendez-vous pour les mises en cils.

10. *Nous sommes surpris de lire sur le parfum d'action des mesures concernant le contrôle des sacs des clients quand ces derniers sonnent au portiques anti-vol.*



Notre stupéfaction se porte sur le fait qu'il est impossible dans la réalité de mettre en place cette mesure. En effet : les clients qui sonnent n'attendent l'arrivée de la police qui peut être très longue. De plus l'agacement et l'énervement se font sentir auprès de ces clients.

Des agents de sécurité ne sont pas affectés sur tous les magasins, et lorsqu'ils le sont leur présence ne couvre pas la totalité de l'amplitude horaire du magasin. Cette situation de contrôle de sac est

malheureusement très fréquente au sein des magasins, les conseillères et conseillers sont très sollicités à ce genre de mesures et le contrôle se passe rarement comme il est préconisé sur le parfum d'action.

Ce rappel est déconnecté de ce qu'il se passe sur le terrain ce memo aurait mérité un peu plus de réalité.

Véronique MOREAU s'étonne de la mention *« en cas de refus, veuillez contacter la Police »* présentée dans le parfum d'action.

Christophe WACQUIEZ juge le dispositif certes bienveillant, mais totalement déconnecté de la réalité.

Véronique MOREAU explique que, dans une telle situation, les personnes ne restent pas en magasin à attendre l'arrivée des policiers.

Michaël CLABAUX propose de mentionner que « *le personnel du magasin est susceptible d'appeler la police et d'informer les personnes qu'elles ont été filmées* ».

Véronique MOREAU convient de cette modification du texte.

Mélanie DELANNOIS signale qu'une situation s'est fortement dégradée lorsqu'une cliente a été informée qu'elle avait été filmée.

Michaël CLABAUX rappelle que ni le personnel du magasin ni l'agent de sécurité ne peuvent fouiller les clients. Pour ce faire, les agents doivent avoir suivi une formation spécifique et obtenu un agrément de la Préfecture. Sans cette habilitation, ils ne peuvent que procéder à des contrôles visuels. Les voleurs les plus expérimentés ne font pas sonner les portiques, utilisant de l'aluminium pour déjouer le système. Ils ne peuvent être pris qu'en flagrant délit par les salariés des magasins.

Ida DUFROMONT estime qu'une personne se montrant violente dans un magasin ne devrait plus pouvoir y accéder.

Michaël CLABAUX explique que, lorsque des personnes sont condamnées, l'Entreprise s'efforce d'obtenir leur interdiction d'accéder à tous les magasins Nocibé. Les agents de sécurité des différentes entités des centres commerciaux peuvent éventuellement être sollicités pour mener une action commune à l'encontre des voleurs identifiés.

Attributions de proximité

1. Réclamations individuelles ou collectives

Sans objet.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 16 heures 20.

La Secrétaire du CSE	La Présidente du CSE
Véronique MOREAU	Hélène WECXSTEEN