

Procès-verbal du Comité Social et Economique ordinaire

du jeudi 4 septembre 2025

Date	
Le 4 septembre 2025	Affichage ☐ Urgent ☐

Présents à la réunion	Absents excusés
Pour le CSE Titulaires : ✕ Patricia BETTEWILLER (Siège) — Service Franchise ✕ Corinne DELDIQUE (Cambrai) – Mag 103 ✕ Gina SCALERCIO (Noyelles) — Mag 6 ✕ Véronique MOREAU (Valenciennes) – Mag 240 ✕ Nadège AUBRY (Saint- Dié) – Mag 1122 ✕ Christophe WACQUIEZ (Englos) – Mag 1012 ✕ Stéphanie FERANDELLE (Saint-Quentin) – Mag 18 Suppléants :	Titulaires : ✕ Catherine DEMOL (Chambéry) – Mag 395 ✕ Arnaud THIBEAU (Siège) – Service Achats ✕ Ida DUFROMONT (Siège) – Service Travaux ✕ Claudia PODDIGHE (Chalon sur Saône) – Mag 152 ✕ Muriel VAN DEN DRIESSCHE (Armentières) – Mag 26 ✕ Sandrine LE BRET (Auxerre) - Mag.1110 ✕ Cindy MATON (Bourgoin République) – Mag 377 ✕ Isabelle TARTAR (Béthune) – Mag 20 ✕ Jolanta TWARDOWSKA (Compiègne) – Mag 1054 ✕ Alexandra EBERSOLD (Strasbourg) – Mag 335 ✕ Florence COCHET (Saint-Quentin) – Mag 1208 ✕ Claire GALLET (Dury) – Mag 61 ✕ Sophie ESNAULT (Lille) – Mag 1 ✕ Laetitia LORTHIOIR (Béthune) – Mag.19 ✕ Caroline SORET (Saint Martin les Boulogne) – Mag 9 ✕ Ingrid PELTIER (Antibes) – Mag.174 ✕ Élodie MARTINEAU (Saint Cyr) – Mag.244 Suppléants : ✕ Mélanie DELANNOIS (Douai) – Mag.13 ✕ Isabelle CAPPOEN (Lille) – Mag.1001 ✕ Orlane ROUThIER (Epagny) – Mag.1032 ✕ Anne-Hélène DUHAMEL (Montauban) – Mag.130 ✕ Merwan BOSCHER (Aubagne) – Mag.1075 ✕ Sophie PESNEL (Cherbourg) – Mag.1150 ✕ Angélika DI FRAJA (Nice) – Mag.176 ✕ Orlane MARY (Sedan) – Mag.380 ✕ Valérie GORAL (Aulnoy) – Mag.243 ✕ Lucie ROSSI (Brest) – Mag.135

Ordre du jour

1. Approbation des réunions ordinaires du 26 juin et du 10 juillet 2025 et de la réunion extraordinaire du 5 août 2025.....	3
2. Information sur la participation à une formation « intelligence artificielle » du bureau du CSE et du rapporteur de la CSSCT.....	3
11. Evolution Parc Magasins (rachat, modification, etc.)	3
9. Rapport trimestriel sur la situation de l'emploi (Période du 1er avril 2025 au 30 juin 2025).....	3
3. Information sur les orientations stratégiques de l'entreprise.....	4
5. Poursuite de l'information sur le changement d'outil de traitement des alertes internes au sein du Groupe Douglas (Intervention de Madame Laurine GRABCZAK, Chargée des Relations Sociales et de Madame Margaux DEHOUC, Juriste Compliance & Affaires) ;.....	5
4. Offboarding : Bilan à 1 an (Juillet 2024 à Juin 2025) (Intervention de Monsieur Michael CLABAUX, Head of HR Retail et de Madame Elodie VERCAMER, Responsable Ressources Humaines)	7
10. Présentation des Chiffres, résultats commerciaux et situation à fin août 2025 (Intervention de M. Louis MULLIEZ, Directeur du Contrôle de Gestion).....	12
ATTRIBUTIONS SANTE, SECURITE ET CONDITIONS DE TRAVAIL.....	13
3. Information sur le lancement des actions santé pour le dernier trimestre 2025 : octobre Rose	13
1. Information consultation sur le projet de Décision Unilatérale relative aux périodes dites « interdites » prévues dans l'accord de substitution relatif à l'aménagement du temps de travail –Réseau.	14
2. Retour sur le questionnaire de satisfaction Vivaglindt.....	15
12. Questions diverses.....	17
ATTRIBUTIONS DE PROXIMITE	18
3. Réclamations individuelles ou collectives	18

La séance est ouverte à 9 heures 15, sous la présidence d'Elodie BOTTEIN, dans l'attente d'Hélène WEEXSTEEN.

1. Approbation des réunions ordinaires du 26 juin et du 10 juillet 2025 et de la réunion extraordinaire du 5 août 2025

Les procès-verbaux des réunions ordinaires du 26 juin et du 10 juillet 2025 et le procès-verbal de la réunion extraordinaire du 5 août 2025 sont approuvés à l'unanimité.

2. Information sur la participation à une formation « intelligence artificielle » du bureau du CSE et du rapporteur de la CSSCT

Véronique MOREAU propose une formation sur l'intelligence artificielle. Elle pense que cet outil peut être une aide pour la rédaction des courriers du CSE et également les comptes rendus. Elle la propose donc aux membres du Bureau ainsi qu'au rédacteur de la CSSCT.

Une société de formation propose une formation de deux jours sur TchatGPT, pour un coût de 3 480 euros, ou sur COPILOTE, pour un coût de 3 720 euros. Concernant TchatGPT, des incertitudes subsistent quant à la confidentialité des données transmises. En revanche, avec COPILOTE, les informations restent au sein de l'entreprise. Pour cette raison, il apparaît préférable d'opter pour COPILOTE.

La formation aurait lieu dans les locaux du CSE.

Patricia BETTEWILLER souligne la nécessité de disposer d'ordinateurs si la formation se tient sur place. Il convient également de vérifier avec le service informatique les possibilités d'accès aux ordinateurs, compte tenu des nombreux pare-feu mis en place.

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

Un document est projeté.

Véronique MOREAU constate que de nombreux travaux sont en cours dans les instituts. Elle s'interroge sur leur durée et sur une éventuelle révision des objectifs des esthéticiennes.

Elodie BOTTEIN prend note de ces questions.

En septembre, des opérations de maintenance sont prévues à Boussy Val d'Yerres, Metz Semécourt, Thionville et Englos.

Une fermeture exceptionnelle du magasin de Givors est annoncée, ainsi que la prochaine fermeture de celui de Tourcoing.

Pour 2026, seul le relooking du magasin de Claye-Souilly est programmé.

Véronique MOREAU s'en étonne.

9. Rapport trimestriel sur la situation de l'emploi (Période du 1er avril 2025 au 30 juin 2025)

Un document est projeté.

Elodie BOTTEIN indique qu'entre le 1^{er} avril et le 30 juin, l'effectif est passé de 3 714 à 3 747.

Au 1^{er} avril, l'effectif à temps plein était de 2 857 personnes, tandis que l'effectif à temps partiel s'élevait à 857 personnes, dont 155 apprentis et 4 contrats de professionnalisation. Au 30 juin, l'effectif à temps plein atteignait 2 879 personnes, et l'effectif à temps partiel 868 personnes, dont 139 apprentis et 4 contrats de professionnalisation.

Véronique MOREAU rappelle que le CSE a demandé la répartition des ruptures de contrat par motif (licenciement, rupture conventionnelle et démission) et par magasin.

Elodie BOTTEIN s'engage à transmettre ces données aux membres du CSE.

Hélène WECXSTEEN rejoint la séance à 9 heures 30 et assume la présidence de la réunion.

Elodie BOTTEIN invite Sabrina MONCHEAUX à se présenter.

Sabrina MONCHEAUX indique avoir été nommée représentante syndicale en mars. Âgée de 46 ans, elle exerce la fonction de conseillère au magasin de Faches-Thumesnil depuis deux ans et demi.

3. Information sur les orientations stratégiques de l'entreprise

Hélène WECXSTEEN explique que chaque direction a été sollicitée pour préparer les orientations stratégiques de son service. Ces présentations seront mises à disposition dans la BDES. Quelques présentations en séance sont envisagées, notamment pour les départements marketing et RSE, en octobre et novembre.

Seront intégrées dans la BDES les présentations sur la DSI, l'e-commerce et la marque propre le jour de la présente réunion.

Le CSE sera consulté début 2026, une fois que tous les documents auront été communiqués.

Patricia BETTEWILLER évoque le projet BIG FISH.

Hélène WECXSTEEN précise que ce projet s'appelle désormais Vision 2030. Une formation est en cours de déploiement auprès des responsables magasins, afin qu'ils s'approprient cette vision, la présentent aux équipes et la concrétisent en magasin.

Véronique MOREAU signale de nombreux problèmes de connexion lors des formations.

Hélène WECXSTEEN reconnaît ces difficultés. La formation comprend quatre modules, dont trois en distanciel et un en présentiel, prévu la veille de la convention.

Le premier module, particulièrement structurant, décrit la Vision 2030. L'objectif est que chaque responsable de magasin exprime la vision dans son établissement de manière cohérente, en fonction de la clientèle, de l'offre et de l'équipe. Il doit également accompagner son personnel.

Une réunion de restitution de la Vision auprès des équipes sera organisée. Par la suite, compte tenu des nouveaux services et des compétences attendues, des formations complémentaires seront proposées.

Véronique MOREAU considère que les orientations stratégiques sur la marque propre, ainsi que sur la DSI, devraient être présentées en séance.

Patricia BETTEWILLER estime qu'il serait intéressant que toutes les marques qui seront référencées, hors NOCIBE, soient présentées au CSE.

Hélène WECXSTEEN propose que des représentants du service catégories présentent les leviers d'activation de la marque propre.

Christophe WACQUIEZ présume qu'en 2026, les équipes suivront davantage de formations métier que de formations axées sur les marques.

Hélène WECXSTEEN répond que des formations *métier* et des formations sur les marques seront organisées. Trois responsables de formation volants sont en cours de recrutement. Ceux-ci animeront des formations très opérationnelles, sur les techniques métiers, en région.

Au sein du département retail, un nouveau service formation a été créé. Audrey présentera ce dispositif le mois prochain.

Patricia BETTEWILLER constate que quasiment aucune formation n'est prévue pour le Siège, à l'exception des formations bureautiques.

Hélène WECXSTEEN assure que des formations sont également prévues pour le Siège, même si la priorité a été donnée aux équipes des magasins.

Véronique MOREAU signale que de nombreux salariés se posent des questions sur les formations, notamment sur la VAE, le CPF... Elle demande si le service d'Elise pourrait informer et/ou accompagner les personnes concernées.

Hélène WECXSTEEN explique que les personnels des magasins peuvent solliciter la filière RH du retail, notamment les RRH. Pour le Siège, Thibaut BOURNISIEN et son équipe sont en charge de l'orientation et de la carrière des salariés. Pour les questions spécifiques sur le CPF, Elise DUMOULIN prendra le relais.

Véronique MOREAU estime que les interlocuteurs devraient être clairement identifiés, ainsi que les processus associés. Il appartient à l'Entreprise d'accompagner les personnes souhaitant suivre des formations.

Hélène WECXSTEEN explique qu'à terme, il incombera aux managers d'accompagner les personnes dans la réalisation de leurs projets professionnels. Dans le cadre de la vision 2030, des modules portent sur la posture managériale. Les responsables de magasin seront davantage impliqués dans le recrutement des membres de leurs équipes. Une conduite du changement devra être menée.

5. Poursuite de l'information sur le changement d'outil de traitement des alertes internes au sein du Groupe Douglas (Intervention de Madame Laurine GRABCZAK, Chargée des Relations Sociales et de Madame Margaux DEHOUCK, Juriste Compliance & Affaires) ;

Un diaporama est projeté.

Laurine GRABCZAK indique qu'en mai 2024, le Groupe a mis en place un nouvel outil de traitement des alertes internes, afin de répondre aux nouvelles exigences réglementaires, d'harmoniser les processus dans tous les pays, de préserver l'anonymat des lanceurs d'alerte et de permettre le lancement d'alertes au niveau du Groupe.

Véronique MOREAU s'enquiert des motifs d'alerte recevables dans ce dispositif.

Margaux DEHOUCK répond que les alertes peuvent porter sur des délits ou des crimes, notamment sur des faits de harcèlement, de discrimination ou de corruption.

Véronique MOREAU souhaite savoir si les salariés qui souhaitent signaler une situation de harcèlement doivent utiliser la nouvelle plateforme.

Margaux DEHOUCK répond que les salariés peuvent utiliser la plateforme s'ils le souhaitent, mais que les autres canaux de signalement sont maintenus.

Véronique MOREAU s'interroge sur le rôle du référent en matière de harcèlement sexuel dans le dispositif présenté.

Laurine GRABCZAK explique que la plateforme permet la gestion de l'alerte sous l'angle de la compliance. En cas d'alerte d'une situation de harcèlement sexuel, une enquête RH pourra être diligentée. La référente harcèlement sexuel pourrait alors intervenir.

Christophe WACQUIEZ demande comment l'outil sera porté à la connaissance des salariés.

Margaux DEHOUCK précise que, pour le personnel du réseau, une formation sur le dispositif devrait être intégrée dans Douglas Academy début janvier 2026. Pour le personnel du Siège, la formation a déjà été mise en place.

Laurine GRABCZAK précise que la plateforme est également accessible aux clients. Le lien vers cette plateforme figure en bas de la page du site Nocibé.

Véronique MOREAU demande si le CSE sera informé des alertes RH transmises via la plateforme.

Laurine GRABCZAK répond par la négative. Elle précise toutefois que dans le cadre de l'accord, QVCT, une réflexion doit être menée sur le dispositif d'alerte et les RPS.

Par ailleurs, le règlement intérieur comprend un dispositif d'alerte qui va évoluer en fonction de la nouvelle plateforme. Les salariés seront informés de la nouvelle plateforme via le règlement intérieur.

Véronique MOREAU souhaite savoir si une législation impose la mise en place de cette plateforme avant une certaine date.

Margaux DEHOUCK mentionne l'existence d'une directive européenne et de la loi WASERMAN, sans pouvoir préciser les délais d'application. Elle souligne néanmoins que l'Entreprise disposait déjà d'un dispositif d'alerte.

Véronique MOREAU regrette la décision du Groupe de prioriser ce projet, elle estime que les salariés sont en attente d'autres développements notamment la mise en place d'un coffre-fort numérique.

Margaux DEHOUCK précise que l'outil sert l'intérêt de toute l'Entreprise, y compris des collaborateurs, dans la mesure où il permet à l'organisation de prendre conscience des dysfonctionnements et de les traiter.

Laurine GRABCZAK précise que, sur le site internet, la plateforme est intitulée « *Compliance & Whistleblowing* ».

Véronique MOREAU signale que les clients ne comprennent pas ce que recouvrent ces termes.

Laurine GRABCZAK prend note de cette remarque.

Par ailleurs, cet été, le Groupe a défini une politique relative à la gestion des alertes. Cette politique, en cours de traduction, n'est pas définitive. Elle comprend toutefois les chapitres suivants :

- Qui peut faire un signalement ?
- Que signaler ?
- Où signaler ?
- Le processus de traitement des signalements ;
- La protection des lanceurs d'alerte.

Le Groupe renforce actuellement sa politique de conformité en mettant à jour plusieurs documents essentiels, notamment la politique sur la gestion des alertes, le code de conduite des salariés et la politique anticorruption. En France, l'ensemble de ces éléments sera intégré au règlement intérieur.

Patricia BETTEWILLER exprime sa difficulté à suivre l'intégralité des formations sur la compliance. Elle demande s'il est obligatoire de suivre l'ensemble de ces formations.

Hélène WEEXSTEEN répond qu'en principe, toutes les formations doivent être suivies.

Véronique MOREAU fait remarquer que les salariés ne consultent pas forcément le règlement intérieur. De même, le code de bonne conduite n'est pas nécessairement connu. La communication auprès des salariés nécessite donc d'être améliorée.

Laurine GRABCZAK précise que le règlement intérieur figure déjà dans l'affichage obligatoire et qu'il est mentionné dans le contrat de travail.

Elodie BOTTEIN propose de traiter à nouveau la question du dispositif d'alerte, quand celui-ci sera intégré au règlement intérieur.

Laurine GRABCZAK précise que le CSE sera consulté sur ce sujet.

Margaux DEHOUCK invite les membres du CSE à lui communiquer leurs éventuelles suggestions quant à la communication autour du dispositif d'alerte.

La séance est suspendue entre 11 heures 15 et 11 heures 20.

4. Offbaording : Bilan à 1 an (Juillet 2024 à juin 2025) (Intervention de Monsieur Michael CLABAUX, Head oh HR Retail et de Madame Elodie VERCAMER, Responsable Ressources Humaines)

Un diaporama est projeté.

Elodie VERCAMER rappelle que les entretiens de fin de contrat ont été instaurés il y a un an, fin juin 2024.

Entre fin juin 2024 et fin juin 2025, 176 entretiens ont été réalisés (40 pour la DV Est, 68 pour la DV Nord et 68 pour la DV Ouest). Ces entretiens représentent 30 % des 582 départs volontaires enregistrés.

Le taux de réalisation des entretiens demeure insuffisant. Malgré plusieurs rappels effectués lors de la mise en place du dispositif, les responsables de magasin n'informent pas systématiquement les RH en cas de départ. Une amélioration progressive est néanmoins constatée.

En cas de démission, le préavis d'un à trois mois permet aux RRH d'organiser un entretien. Pour les ruptures de CDD ou de période d'essai, le RM remet un formulaire au salarié, que celui-ci complète lui-même.

Les entretiens de départ ont été instaurés pour comprendre les motivations des démissionnaires, afin d'identifier d'éventuels irritants et des axes d'amélioration.

Michael CLABAUX ajoute que les salariés sont notamment interrogés sur leur propension à recommander Nocibé, ainsi que sur leur appréciation de l'Entreprise, de l'équipe et du management.

Sabrina MONCHEAUX constate l'importance du nombre de départs.

Michael CLABAUX confirme un turn-over élevé, atteignant 26 % pour l'année fiscale 2024.

Véronique MOREAU suppose que les licenciements sont pris en compte dans ce taux.

Michael CLABAUX confirme ce point. Il précise toutefois que depuis un an, une distinction est établie entre le turn-over volontaire (démissions) et le turn-over involontaire (licenciements). En 2025, le turn-over volontaire est devenu supérieur au turn-over involontaire.

Elodie VERCAMER présente la répartition des 176 départs :

- démissions : 137 ;
- fins de période d'essai : 15.
- ruptures de CDD : 24.

La majorité des départs intervient entre 1 et 5 ans d'ancienneté. 32 % des départs surviennent avant un an. 50 % des départs intervenus dans un délai de 1 à 5 ans ont lieu avant deux ans. Au total, 80 % des salariés quittent l'entreprise avant 5 ans.

Les conseillères représentent 47 % des personnes reçues en entretien, ce qui est cohérent avec la part de cette population dans l'effectif. Les esthéticiennes représentent 25 % des personnes reçues.

Véronique MOREAU demande si la répartition de l'ensemble des départs par poste pourrait être communiquée.

Michael CLABAUX répond par l'affirmative.

Elodie VERCAMER souligne que près de 50 % des esthéticiennes interrogées ont quitté l'entreprise avant un an. Cette situation soulève des interrogations concernant les processus, les méthodes de recrutement et l'adéquation entre les attentes des salariées et la réalité du poste. 100 % des RM partent avant 10 ans d'ancienneté.

Michael CLABAUX indique que la situation des esthéticiennes est particulièrement préoccupante, sachant que l'Entreprise investit considérablement dans leur formation et leur intégration.

Véronique MOREAU rappelle que les élus ont déjà signalé que le timing des esthéticiennes est trop intense

Elodie VERCAMER explique que les esthéticiennes jugent que le temps alloué aux protocoles de soins est insuffisant. Cela étant, certains départs sont liés à une réorientation professionnelle.

Christophe WACQUIEZ insiste sur le fait que le CSE a régulièrement alerté la Direction, notamment Anne DEGROOTE, sur le fait que les esthéticiennes manquent de temps, notamment entre deux soins.

Michael CLABAUX le reconnaît. Néanmoins, le manque de temps n'est pas la seule raison des départs des esthéticiennes.

Un plan d'actions Institut a été créé en juin, à la suite de tables rondes réunissant des esthéticiennes et des RM. Ce plan est en cours de déploiement. Il prévoit notamment d'augmenter le temps entre deux prestations, avec une durée qui variera selon la nature des soins.

Christophe WACQUIEZ rappelle que depuis au moins six ans, les membres du CSE alertent la Direction sur le mal-être des esthéticiennes. Ils ne se sentent pas écoutés et ont l'impression que les réunions CSE ne sont tenues que par obligation légale.

Michael CLABAUX admet que la question des esthéticiennes a déjà été abordée à plusieurs reprises. Il insiste désormais sur la nécessité d'avancer. Les raisons des départs des esthéticiennes sont désormais clarifiées.

Par ailleurs, dans certains secteurs, la situation des esthéticiennes est satisfaisante. Il n'est donc pas possible d'affirmer de manière générale que les conditions de travail sont insupportables et provoquent un départ massif.

Christophe WACQUIEZ reconnaît l'intérêt de l'analyse actuelle, mais regrette d'avoir perdu six ans.

Michael CLABAUX rappelle qu'une table ronde sur les esthéticiennes a été organisée avec les élus et Anne DEGROOTE en 2021. Une liste d'actions à réaliser a été établie. Les attentes du terrain ont été prises en compte. Une analyse des postes a été réalisée, en lien avec PST. Un plan d'actions sur les TMS a été élaboré.

Véronique MOREAU demande quand le temps entre deux soins sera allongé.

Michael CLABAUX indique que ce processus est en cours.

Véronique MOREAU rappelle qu'il y a plus d'un an, un test avait été évoqué, mais n'a finalement pas été réalisé.

Michael CLABAUX indique que les actions qui seront mises en place devraient être présentées à la mi-octobre.

Elodie VERCAMER présente les résultats de la première question du questionnaire de sortie : « Qu'est-ce qui vous a motivé à rompre votre contrat de travail ? ». Les trois thématiques les plus citées sont :

- le salaire ;
- le management ;
- l'intensité de travail.

Viennent ensuite :

- la reprise d'études ;
- des raisons personnelles ;
- une autre opportunité professionnelle.

À la question « Quels sont les aspects du travail qui vous ont plu ? », les réponses principales sont :

- les relations clients ;
- l'ambiance d'équipe.

À la question « Quels sont les aspects du travail qui vous ont déplu ? », les personnes ont cité l'organisation, les process et les effectifs.

D'autres questions ont été posées : « Considérez-vous avoir eu les moyens de réussir ? » « Avez-vous le sentiment d'avoir été bien intégré dans l'équipe ? » « Avez-vous partagé vos préoccupations avec l'un de vos managers avant de décider de partir ? » Pour ces trois questions, les réponses sont majoritairement positives.

À la question « Quel serait le point essentiel à renforcer pour éviter d'autres départs à l'avenir ? », les réponses mettent en avant :

- le salaire,
- l'écoute, la reconnaissance, l'accompagnement et la bienveillance.

À la question « Recommanderiez-vous l'entreprise à un ami ? », 82 % des personnes ont répondu par l'affirmative.

Patricia BETTEWILLER considère que ce taux n'est pas cohérent au regard des autres résultats du questionnaire.

Elodie VERCAMER souligne l'existence de points positifs dans les résultats de l'enquête. Les valeurs de l'enseigne ont été citées à plusieurs reprises par les participants.

En synthèse, parmi les salariés interrogés :

- Un tiers des départs se produit dès la première année ; 75 à 90 % des salariés quittent l'entreprise dans les 5 ans.
- 50 % des esthéticiennes partent dès la première année ; 85 % dans les cinq ans.
- 25 % des RMA partent dès la première année ; 75 % dans les cinq ans.
- 100 % des RM et DM partent avant 10 ans.

Le salaire, la relation managériale et l'intensité de travail sont les items les plus cités pour motiver la rupture du contrat. Pour autant, les motifs personnels représentent 38 % des raisons de départ.

Des ressources importantes sont constituées par l'univers du cosmétique, l'équipe et le manager.

Des irritants ont été exprimés concernant l'organisation de l'entreprise, les processus et l'intensité de travail, sans pour autant que ces motifs constituent les principales raisons de départ.

Les réflexions se poursuivront sur le salaire et l'accompagnement managérial. Des enjeux forts existent en termes de recrutement et de transparence des attentes de Nocibé. L'accompagnement du management pendant les premiers temps d'embauche représente un véritable sujet. Une réflexion doit également être menée sur le plan de carrière des RM.

Michael CLABAUX considère qu'une attention doit être portée aux recrutements. Les RH ont formé toutes les RM sur les recrutements. Les nouvelles recrues peuvent être déçues par le poste occupé, dans la mesure où la réalité du terrain diffère de ce qu'elles avaient compris lors de l'entretien.

Le management doit en outre accompagner les nouvelles recrues, afin qu'elles s'intègrent au mieux dans le collectif de travail. Si un collaborateur est toujours présent au bout de 18 mois, l'intégration est considérée comme réussie.

Afin de retenir les managers, une réflexion sur le plan de carrière est nécessaire. La RM, lors du recrutement, doit être capable de présenter la vision stratégique de Nocibé et les perspectives de carrière.

L'absentéisme de courte durée a augmenté au cours des derniers mois, ce qui est particulièrement difficile à gérer pour le management.

Christophe WACQUIEZ considère que des entretiens individuels devraient être organisés de manière régulière, au moins une fois par trimestre. La réalisation de tels entretiens permettrait de prendre connaissance au plus tôt des difficultés éventuelles rencontrées par les salariés. Elle permettrait également de reconnaître le travail effectué par les salariés.

Michael CLABAUX explique que la reconnaissance peut s'exprimer en tête-à-tête, sans entretien formel. La reconnaissance doit être quotidienne. Par ailleurs, une personne peut solliciter un échange auprès de son manager.

Christophe WACQUIEZ indique que lorsque les salariés contactent les représentants du personnel, ceux-ci leur demandent s'ils ont évoqué leur problématique avec leur manager. En général, ils répondent par la négative. Des entretiens réguliers permettraient de discuter plus aisément de différents points.

Michael CLABAUX suggère que les élus pourraient également orienter les salariés vers leur manager.

Patricia BETTEWILLER note que dans l'enquête, il est demandé si le salarié a échangé avec son manager sur son intention de départ. Néanmoins, le manager n'est souvent pas en mesure de mettre en place des actions pour retenir le salarié, notamment concernant les temps des protocoles ou le grand nombre de prestations à réaliser.

Michael CLABAUX précise que l'enquête mesure avant tout la possibilité pour les salariés de s'exprimer auprès du management. Par ailleurs, le management doit pouvoir répondre aux demandes des salariés, même si la réponse consiste à indiquer l'impossibilité de traiter certains points.

Elodie VERCAMER souligne l'importance de bien préciser le nombre de prestations à réaliser dès l'entretien d'embauche

Patricia BETTEWILLER note que la Direction n'envisage pas d'allonger les plages horaires.

Michael CLABAUX confirme l'importance de bien préciser les rythmes de travail lors des entretiens, afin d'éviter les déceptions. Pour autant, cela ne dispense pas de travailler sur les raisons des départs.

Une réflexion est en cours concernant un partenariat avec une école basée à Joué-lès-Tours. Il a été recommandé d'intégrer les TMS dans la formation et de bien distinguer le monde de l'Institut Spa et celui de l'Institut retail. L'école a constaté que Nocibé propose des soins innovants et se déclare prête à proposer des formations adaptées aux besoins spécifiques de l'entreprise.

10. Présentation des Chiffres, résultats commerciaux et situation à fin août 2025 (Intervention de M. Louis MULLIEZ, Directeur du Contrôle de Gestion)

Louis MULLIEZ indique qu'au mois d'août, pour les magasins, le marché a progressé de 0,5 % (sans prendre en compte la dernière semaine d'août). Cependant, Nocibé enregistre une baisse de 2,2 %. Pour l'e-commerce, Nocibé affiche une progression de 13 %, alors que le marché global connaît une hausse de 22 %. Le marché global progresse de 3,5 %, tandis que Nocibé enregistre un recul de 0,7 %.

Véronique MOREAU demande si Nocibé connaît encore beaucoup de ruptures de stock.

Louis MULLIEZ explique que le stock de Nocibé est très élevé en valeur. Les éventuelles ruptures ne concernent ainsi que des produits spécifiques.

Louis MULLIEZ précise qu'au global du mois, l'entreprise affiche une décroissance de 2,9 %, mais une croissance de 0,7 % à calendrier comparable. Les magasins affichent une décroissance de 3,9 % (le taux de décroissance est de 7 % en LFL). La fréquentation diminue de 4 %. Le taux de transformation a progressé seulement de 0,2 point. Le panier moyen a augmenté de 0,5 %.

Patricia BETTEWILLER s'interroge sur le magasin de La Défense.

Louis MULLIEZ répond que ce magasin atteint ses objectifs de chiffre d'affaires.

Véronique MOREAU s'enquiert de la situation des magasins relookés.

Louis MULLIEZ précise que les magasins transférés et agrandis obtiennent de bons résultats. En revanche, ceux qui ont été simplement relookés, sans transfert, rencontrent plus de difficultés.

Christophe WACQUIEZ note une augmentation de la demande pour le maquillage, notamment pour les produits 3ina ou Martine. Pour autant, dans certains magasins, des mètres linéaires dédiés au maquillage sont vides. Christophe WACQUIEZ demande pour quelle raison les magasins ne proposent pas les marques citées.

Louis MULLIEZ explique que les marques citées sont en phase de lancement et testent leur distribution dans quelques magasins. Elles ne disposent pas nécessairement de la capacité pour approvisionner l'ensemble du réseau. Par ailleurs, les marques fournissent des meubles de présentation de taille identique pour tous les magasins, indépendamment de leur superficie. Pour certains points de vente, l'ensemble des références n'est toutefois pas déployé afin d'éviter un surstockage.

Véronique MOREAU suggère d'inviter Cédric NOEL pour présenter les orientations stratégiques.

Louis MULLIEZ indique que l'e-commerce affiche une croissance de 5 %, ce qui est un peu décevant.

Véronique MOREAU souligne la difficulté à trouver certains produits sur le site, notamment des parfums. De plus, la réservation d'un soin à l'institut prend beaucoup de temps.

Christophe WACQUIEZ demande si les résultats financiers générés par les « prix Nocibé » sont satisfaisants.

Louis MULLIEZ répond que les prix réduits génèrent du volume, mais que la marge est insuffisante.

Christophe WACQUIEZ rapporte que des clientes pensent qu'une réduction de 25 % s'applique en caisse, en plus des réductions déjà appliquées. L'absence de cette réduction additionnelle génère de la frustration. La

multiplicité des offres en magasin désoriente les clientes. Christophe WACQUIEZ suggère d'afficher les prix initiaux, puis d'appliquer une remise systématique de 20 %, sauf sur les articles signalés par des points rouges.

Véronique MOREAU signale que la publicité sur internet mentionne des remises de 30 %, mais que les clientes se plaignent de ne jamais en bénéficier et dénoncent une publicité mensongère.

Corinne DELDIQUE relève que les clients ne connaissent pas les prix de base.

Louis MULLIEZ précise que la loi EGALIM ne permet pas de communiquer les prix de base.

Christophe WACQUIEZ explique que des clients s'attendent à ce qu'une réduction s'applique sur les prix affichés en ligne, alors que ceux-ci intègrent déjà les remises.

Sabrina MONCHEAUX précise que sur internet, une remise de 30 % s'applique à partir de 90 euros d'achats. Toutefois, les prix affichés correspondent aux prix remisés, même si le panier n'atteint pas les 90 euros. Les clients signalent alors que les prix en magasin ne sont pas conformes à ceux affichés sur internet.

Concernant les points rouges, les clients les associent à une réduction de 50 %. Un changement de couleur pour ces points serait donc souhaitable.

Louis MULLIEZ indique qu'il fera part de cette suggestion au service marketing.

Véronique MOREAU rappelle que selon l'accord NAO, un bilan des arrêts maladie sans carence du premier semestre doit être réalisé à la fin de cette période, pour une régularisation des salaires en août.

Elodie BOTTEIN indique avoir proposé un rendez-vous à Véronique MOREAU pour faire un point sur ce sujet.

Véronique MOREAU s'enquiert de l'avancement du projet de rémunération pour le Siège.

Hélène WEEXSTEEN répond que la prochaine étape est programmée pour octobre.

Christophe WACQUIEZ demande si une réflexion est également menée sur la rémunération en magasin.

Hélène WEEXSTEEN confirme que cette réflexion est en cours.

La séance est suspendue entre 12 heures 35 et 14 heures.

Christophe WACQUIEZ évoque un éventuel projet de transfert du magasin d'Euralille, projet qui n'apparaissait pas dans le tableau présenté ce matin.

Elodie BOTTEIN s'engage à se renseigner sur ce point.

ATTRIBUTIONS SANTE, SECURITE ET CONDITIONS DE TRAVAIL

3. Information sur le lancement des actions santé pour le dernier trimestre 2025 : octobre Rose

Un diaporama est projeté.

Laurine GRABCZAK annonce que la participation à une course pour soutenir la cause du cancer du sein sera mise en place, avec la prise en charge des frais et la création de tee-shirts roses.

Des participations se manifestent déjà au Siège, pour constituer une équipe à l'occasion d'une course prévue à Lille le 5 octobre.

Des cocardes seront distribuées simultanément avec un kit de sensibilisation réalisé par Oscar Lambret. Ce kit comprend une affiche et un dépliant avec un lien vers le centre. Un partenariat a été établi avec cet établissement.

Zohra CHATER souhaite que le kit fasse l'objet d'une présentation en magasin. Un quizz sera également proposé.

Christophe WACQUIEZ suggère de mettre des tee-shirts à disposition dans les magasins.

Laurine GRABCZAK précise que cette année, les 200 tee-shirts commandés sont réservés aux coureurs.

Un don de produits sera également effectué au centre Oscar Lambret. Les produits constitueront des cadeaux d'anniversaire pour les patients.

Zohra CHATER indique que dans le cadre du partenariat avec le centre Oscar Lambret, un atelier sur l'autopalpation sera organisé au Siège.

Laurine GRABCZAK ajoute que des discussions sont en cours avec une ancienne salariée, Erika LOPEZ, afin d'offrir à des clientes un tatouage de reconstruction de l'aréole mammaire. Le coût d'une aréole s'élève à 350 euros. Par ailleurs, Erika LOPEZ pourrait intervenir dans les magasins en vue d'échanger avec la clientèle et présenter son association.

L'action « Tous de mèche » sera également menée dans le cadre du défi RSE. Le concept consiste à inciter les collaborateurs à demander aux coiffeurs de récupérer des mèches de cheveux, afin de confectionner des perruques.

Christophe WACQUIEZ félicite les équipes pour les actions présentées.

Patricia BETTEWILLER suggère d'offrir des peluches « Nocidou » aux enfants suivis par le centre Oscar Lambret.

Zohra CHATER prend note de cette suggestion.

Par ailleurs, le vaccin contre la grippe sera intégralement pris en charge par l'Entreprise. Au Siège, une campagne de vaccination sera organisée en novembre.

1. Information consultation sur le projet de Décision Unilatérale relative aux périodes dites « interdites » prévues dans l'accord de substitution relatif à l'aménagement du temps de travail – Réseau.

Un document est projeté.

Elodie BOTTEIN rappelle que durant les périodes interdites, les salariés ne peuvent poser ni des jours de récupération ni des jours de congé payé.

Pour l'année 2026, les périodes interdites seraient les suivantes :

- première semaine des soldes d'hiver ;
- semaine de la fête des Mères et semaine précédente ;

- première semaine des soldes d'été ;
- semaines du 11 novembre au 29 décembre 2026.

Pour la Saint-Valentin, un accord reste possible par le manager en fonction de l'organisation du magasin.

Véronique MOREAU indique qu'une attention devra être apportée à la semaine de la Saint-Valentin, sachant que des demandes de congé sont parfois refusées, sans justification valable. Elle considère toutefois que le calendrier présenté est satisfaisant.

Le projet relatif aux périodes interdites reçoit un avis favorable à l'unanimité.

2. Retour sur le questionnaire de satisfaction Vivaglindt

Un diaporama est projeté.

Hélène WEEXSTEEN explique qu'après l'enquête Great Place to Work, un plan d'actions a été lancé. Par la suite, Douglas a souhaité réaliser une nouvelle enquête, alors que le plan d'actions de l'enquête précédente n'était pas encore finalisé.

L'enquête Vivaglindt a donc été initiée, tout en maintenant la visibilité sur l'enquête antérieure.

Le taux de participation à l'enquête atteint 70 %. Pour les magasins, ce taux n'est que de 68 %. En revanche, pour le Siège, il atteint 85 %.

L'index d'engagement est mesuré à partir de deux questions :

- « Je suis satisfait de travailler chez Douglas groupe / Nocibé » ;
- « Je recommanderais celui-ci comme employeur ».

Cet index s'élève à 74, contre 73 pour l'enquête Great Place to Work. Par comparaison, l'index pour l'ensemble du Groupe Douglas est de 72.

Les cinq principaux points forts sont :

- l'expérience clients ;
- l'omnicanalité ;
- les valeurs ;
- le travail d'équipe ;
- la considération.

Les cinq points les moins bien notés sont :

- la rémunération ;
- la réalisation d'un plan d'actions (les collaborateurs ne sont globalement pas convaincus que l'enquête débouchera sur un plan d'actions significatif).

Hélène WEEXSTEEN rappelle qu'à la suite de la dernière enquête, un plan d'actions a été réalisé. Néanmoins, peut-être était-il trop global.

Véronique MOREAU souligne que dans le domaine la rémunération, aucun changement n'a été constaté, du moins dans les magasins. Au siège, en revanche, il a été procédé au lissage de la prime palier.

Hélène WECXSTEEN précise que cette dernière mesure n'avait pas encore été annoncée lors de l'enquête.

Les autres points faibles sont les suivants :

- les ressources disponibles ;
- la liberté d'expression ;
- l'évolution professionnelle.

Hélène WECXSTEEN s'étonne que les salariés jugent négativement la liberté d'expression dans l'Entreprise.

Véronique MOREAU explique que les salariés craignent d'être étiquetés s'ils contactent « les syndicats ».

Sabrina MONCHEAUX ajoute que des salariés n'osent pas exprimer leurs difficultés auprès de leur RM par crainte d'être mutés.

Hélène WECXSTEEN indique que le CSE est le premier à recevoir les résultats de l'enquête. Ceux-ci seront présentés au CODIR le lendemain de la présente réunion. Ils seront ensuite présentés aux DR.

La méthodologie repose sur le sigle DOU, qui recouvre les termes *Discover, Open, Uplift* (découverte des résultats, ouverture de la discussion et traduction en plan d'actions).

Les résultats seront communiqués au Siège, en town-hall. Ils seront également communiqués aux magasins, selon des modalités à définir. Trois grandes initiatives seront mises en place, dont une sur la rémunération (finalisation du processus de rémunération pour le Siège et maintien de l'engagement pour le réseau à 2026).

La phase Discover se déroulera du 15 septembre au 3 octobre. Actuellement, seuls les résultats globaux sont disponibles. Seront ensuite disponibles les résultats par DV / DR. Pour le Siège, les résultats seront analysés par direction, voire par service pour ceux de taille importante.

Pour la phase Open, qui commencera le 3 octobre, chaque manager devra communiquer auprès de son équipe. Les DR diffuseront les résultats régionaux aux RM, qui les transmettront ensuite aux magasins. En complément du plan national, des plans d'actions locaux seront élaborés pour répondre aux besoins spécifiques. La présentation des résultats pourrait être reportée à début 2026 afin de laisser davantage de temps aux équipes actuellement très sollicitées.

L'objectif fixé est d'avoir des plans d'actions rédigés au 30 octobre, sous réserve d'ajustements du calendrier.

Les résultats ne seront disponibles que pour les équipes comptant plus de cinq répondants. Ceci étant, dans les équipes comptant moins de 5 répondants, des discussions sur les plans d'actions sont encouragées.

Les plans d'actions seront mis en place en 2026.

Une fois les résultats détaillés disponibles, certaines directions pourraient afficher un taux d'engagement supérieur à 79 %. Pour ces directions, la seule obligation sera de partager les résultats. Elles pourront, si elles le souhaitent, réfléchir à des actions d'amélioration.

Pour les entités présentant un taux compris entre 66 % et 78 %, la rédaction d'un plan d'actions comportant au moins trois points sera obligatoire.

Pour les entités affichant un taux inférieur à 65 %, un plan d’actions sera également obligatoire pour chaque point critique identifié, avec un accompagnement des RH.

Véronique MOREAU indique qu’elle demandera à Michael CLABAUX si l’analyse des départs a permis d’identifier des problématiques spécifiques dans certains magasins ou régions.

Christophe WACQUIEZ considère que des plans d’actions devraient être mis en place rapidement.

Hélène WEEXSTEEN en convient, mais rappelle que de nombreux sujets opérationnels doivent être traités. Elle propose ainsi que les résultats soient communiqués aux magasins en janvier.

Christophe WACQUIEZ considère qu’il serait encourageant de faire passer le message suivant aux collaborateurs : « Nous vous avons entendus et de belles initiatives sont en cours de préparation ».

Gina SCALERCIO suggère de communiquer sur le processus via le Parfum d’actions.

Hélène WEEXSTEEN approuve cette suggestion et s’engage à revenir vers le CSE pour préciser le calendrier applicable au réseau.

12. Questions diverses.

Hélène WEEXSTEEN propose de présenter un point sur les échantillons. Elle rappelle que lors du dernier CSE, il a été constaté que les pratiques observées sur le terrain diffèrent de celles mises en avant par Antoine.

Une réunion a récemment été organisée à ce sujet, en présence d’Antoine ROBERT DU BOISLOUVEAU, Zohra CHATER, Elodie BOTTEIN, Laurine GRABCZAK, Valérie NOISETTE, Hélène NAYET, Michael CLABAUX et Hélène WEEXSTEEN elle-même. Les remarques formulées par le CSE ont été relayées. Il a notamment été indiqué que l’obligation de donner systématiquement en caisse deux échantillons serait contre-productive.

Lors de la réunion évoquée, chacun a pris conscience de la mauvaise gestion des échantillons. Le réseau souhaite continuer à offrir des échantillons et des doses d’essai, sachant que la finalité de ces dispositifs est différente. Les doses d’essai, qui constituent des outils d’aide à la vente, doivent être offertes dans le cadre de la selling cérémonie. En caisse, il faudrait idéalement offrir des échantillons des marques, et non des doses d’essai, sachant que les clientes sont attachées aux cadeaux. Il sera toutefois vérifié que le stock d’échantillons est suffisant.

Gina SCALERCIO explique qu’il est systématiquement demandé aux clients s’ils ont reçu deux échantillons, en caisse. Or, en principe, les échantillons doivent être offerts seulement à la demande des clients.

Hélène WEEXSTEEN confirme que des échantillons doivent être offerts seulement à la demande des clients. Comme les pratiques diffèrent suivant les magasins, Antoine ROBERT DU BOISLOUVEAU réalisera un point avec les DR. Une décision sera ensuite prise.

Véronique MOREAU considère que des échantillons personnalisés ne devraient être spontanément offerts que pendant la selling cérémonie. En outre, les affiches sur la loi Climat devraient être remises en place en magasin. En caisse, des échantillons devraient être offerts, seulement si les clients en demandent.

Hélène WEEXSTEEN rappelle que les clientes attendent de Nocibé qu’il offre des échantillons. Dans le cas contraire, cela génère des mécontentements. En outre, les échantillons peuvent provoquer des achats.

Véronique MOREAU rappelle que lorsqu'il s'agit du mécontentement liés aux points rouges, Nocibé ne prend aucune mesure en la matière. Elle considère ainsi que Nocibé ne devrait pas donner systématiquement des échantillons afin de respecter la loi et surtout de soulager les salariés de la corvée de les réaliser. Quand la loi a été publiée, de nombreuses affiches ont été mises en place en magasin, pour expliquer que des échantillons ne seraient plus systématiquement donnés. Cette démarche avait été bien perçue par les clients.

Véronique MOREAU ajoute que Sephora ne donne pas d'échantillons de façon systématique.

Sabrina MONCHEAUX explique qu'il faut quitter la caisse pour préparer les échantillons, alors que des clients attendent.

Corinne DELDIQUE déclare ne plus donner systématiquement deux doses d'essai, sans que cela génère un mécontentement parmi les clients.

Patricia BETTEWILLER précise que Sephora, qui ne propose plus d'échantillons, n'a pas connu une baisse du nombre de clients. La loi concernant cette pratique date de 2021.

Laurine GRABCZAK rappelle qu'Antoine ROBERT DU BOISLOUVEAU a indiqué que des doses d'essai ne doivent plus être systématiquement distribuées en caisse.

Hélène WECXSTEEN ajoute qu'Antoine doit toutefois encore faire le point avec les DR.

ATTRIBUTIONS DE PROXIMITE

1. Réclamations individuelles ou collectives

Etude de la charge de travail

1. Où en est l'étude ? A quand les autres services et les magasins ?

Hélène WECXSTEEN indique que plusieurs leviers seront actionnés.

Une action prioritaire consiste en une formation sur les RPS destinée aux managers, notamment aux responsables de magasin. Cette formation sera reportée à début 2026, en raison du déploiement de la Vision 2023, puis de la période des fêtes d'année.

Dans le cadre du nouveau Douglas Dialogue (entretien entre salarié et manager), la charge de travail est désormais systématiquement abordée. La Direction a sollicité Teale pour fournir des conseils aux managers confrontés à des collaborateurs signalant une charge de travail trop élevée. Un outil sera mis à disposition des managers. Par exemple, le carré des priorités permet de classer les différentes tâches à réaliser suivant leur degré d'urgence et d'importance.

Véronique MOREAU considère que, pour les magasins, notamment pour les RM, il conviendrait de lister l'ensemble des tâches à réaliser et de vérifier la possibilité de réaliser toutes les tâches dans le temps imparti. Les RM sont comptabilisées parmi les vendeuses. De plus, elles participent activement à la vente en raison des absences fréquentes. Par conséquent, elles manquent de temps pour accomplir l'ensemble de leurs missions.

Elodie BOTTEIN signale que de nombreuses optimisations ont été mises en place concernant les tâches hors vente.

Hélène WECXSTEEN précise que, dans le cadre de la Vision 2030, des aménagements sont prévus, afin que les RM puissent gagner en autonomie.

Patricia BETTEWILLER considère que des actions devraient être mises en place rapidement dans les services du Siège dont la charge de travail est trop élevée.

Hélène WECXSTEEN assure qu'au Siège, des plans d'actions devront être écrits d'ici le 30 octobre, en particulier par les services dont le résultat est inférieur à 65. Des plans d'actions seront réalisés ultérieurement dans le réseau.

Véronique MOREAU rappelle que le CSE ou la CSSCT a demandé à la Direction de réaliser une étude sur la charge de travail et que la Direction a répondu par l'affirmative. Celle-ci avait précisé que l'étude porterait d'abord sur la marque propre.

Hélène WECXSTEEN rappelle qu'il avait été indiqué qu'il serait examiné la nécessité de réaliser une telle étude dans d'autres services.

Véronique MOREAU exprime son désaccord. Il était convenu de réaliser une étude dans l'ensemble de l'Entreprise.

Hélène WECXSTEEN assure que des évolutions sont prévues dans le cadre de la Vision 2030. Elle propose de revenir sur la question de la charge de travail lors de la prochaine réunion, en présence de Michael.

Formation :

2. Pour la formation vision 2030 les participantes doivent-elles mobiliser leur CPF ?

Hélène WECXSTEEN répond par la négative. La formation Vision 2030 sera cofinancée par l'OPCO et Nocibé.

3. Il est parfois exigé de faire les formations Douglas Academy sur le temps personnel des salariés. Pouvez-vous faire un rappel pour que ces formations soient au planning ?

Hélène WECXSTEEN explique que l'employeur ne peut pas demander aux salariés de suivre des formations de la Douglas Academy en dehors du temps de travail. Les DR seront sensibilisés à ce sujet. Les personnes qui le souhaitent peuvent toutefois suivre des formations en dehors du temps de travail.

Véronique MOREAU considère que les formations doivent être intégrées dans les plannings.

Hélène WECXSTEEN exprime son accord.

Véronique MOREAU précise que, dans certains magasins, les RM ne peuvent pas intégrer les formations dans les plannings, en raison de l'insuffisance des ressources.

Gina SCALERCIO indique que, dans son magasin, elle est la seule à réaliser les formations durant le temps de travail.

Licenciement pour inaptitude :

4. Nous demandons que vous répondiez favorablement aux demandes de pose des CP des salariés inaptes pendant la procédure de licenciement afin de leur permettre de maintenir une rémunération.

Ce point a déjà été traité.

Institut :

- 5. Sur une région il a été demandé aux esthéticiennes (en contrat institut non mixte) de participer aux ouvertures fermetures magasin afin de plus d'équité. Ces esthéticiennes soumises à une rémunération p/r à un chiffre de prestations et VEC voient leur temps réduit pour les réaliser, est-ce une consigne société ? Allez-vous revoir à la baisse les objectifs de ces esthéticiennes comme vous le faites aux contrats mixtes ?**

Hélène WECKSTEEN affirme qu'aucune consigne n'a été donnée par la Direction à ce sujet et demande de quelle région il s'agit.

Véronique MOREAU répond qu'il s'agit de la région d'Anaïs GIRARDEAU.

Hélène WECKSTEEN ajoute que la participation des esthéticiennes aux ouvertures du magasin n'est pas prévue et donc ce n'est pas un motif de révision des objectifs.

Véronique MOREAU signale que l'esthéticienne concernée par la question a démissionné. Il est déplorable qu'il lui ait été demandé de participer aux ouvertures du magasin, sachant que la charge de travail des esthéticiennes est déjà élevée. Dans le magasin concerné, il n'est plus demandé aux esthéticiennes de participer aux ouvertures.

- 6. Dans les coffrets instituts 3 heures, certaines clientes choisissent 3 heures de massage corps, c'est extrêmement fatigant. Pouvez-vous restreindre les prestations massage corps de ce coffret à 2 heures ?**

Véronique MOREAU indique que deux esthéticiennes ont dû réaliser trois soins corps consécutifs.

Hélène WECKSTEEN indique que si nécessaire, il convient de préciser à la cliente qu'il n'est pas recommandé de bénéficier de trois soins corps le même jour.

Véronique MOREAU considère qu'il conviendrait de préciser, dans le coffret, qu'il n'est pas possible de bénéficier d'un massage de trois heures.

Tenue et trousse à maquillage

- 7. Où en sont les notes à ce sujet ?**

Hélène WECKSTEEN indique que Valérie NOISETTE a relancé Cédric NOEL à ce sujet.

Sabrina MONCHEAUX souhaite savoir à quelle fréquence les conseillères peuvent bénéficier d'une trousse à maquillage.

Véronique MOREAU indique que la réponse à cette question n'est pas claire. Néanmoins, selon une note, chaque conseillère a le droit à une trousse par mois. Par ailleurs, il conviendrait de préciser les règles sur les tenues. Il conviendrait également d'indiquer si les tatouages sont autorisés.

Hélène WECKSTEEN indique que la réflexion est toujours en cours sur ces sujets.

Elodie BOTTEIN rappelle qu'il existe tout de même des règles sur les tenues.

Véronique MOREAU indique que pour le maquillage, la Direction avait indiqué qu'il était possible de distribuer des produits Nocibé. Néanmoins, ce point devrait être précisé dans la note. En outre, la fréquence de distribution devrait être distinguée suivant les produits (fond de teint, rouge à lèvres...).

Patricia BETTEWILLER considère qu'il conviendrait de définir la liste des produits auxquels les conseillères ont droit et à la fréquence à laquelle elles y ont droit.

Christophe WACQUIEZ s'enquiert de la distribution d'une trousse aux hommes.

Véronique MOREAU précise que chez Séphora, les hommes bénéficient d'une trousse.

Patricia BETTEWILLER évoque la question des chaussures.

Elodie BOTTEIN répond que le port de chaussures fermées est préconisé.

Patricia BETTEWILLER considère que l'été, les conseillères pourraient néanmoins porter des chaussures ouvertes.

RSE :

8. On nous parle de RSE mais des crayons sont livrés dans des cartons boîtes à chaussures, Geodis n'a pas un format plus approprié ?

Hélène WECXSTEEN indique que les commandes web de crayons sont expédiées dans une enveloppe à bulles, sauf quand les crayons sont présentés dans un étui ou une petite boîte (ils sont alors conditionnés dans un carton F1, soit un petit carton).

Sabrina MONCHEAUX exprime son désaccord. Elle indique qu'elle commande régulièrement des crayons, dans le cadre des commandes *choix +*. Chaque crayon est rangé dans une boîte à chaussures.

Sabrina MONCHEAUX signale que selon un Parfum d'Action publié il y a quelques semaines, les conseillères peuvent bénéficier de trois produits, mais pas les esthéticiennes.

Véronique MOREAU ne comprend pas pour quelle raison les esthéticiennes ne pourraient pas bénéficier de ces produits.

Hélène WECXSTEEN indique qu'elle se renseignera à ce sujet.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 16 heures 30.

La Secrétaire du CSE

Véronique MOREAU



La Présidente du CSE

Hélène WECXSTEEN

