

Procès-verbal du Comité Social et Economique ordinaire

du mardi 3 juin 2025

Date	
Le 3 juin 2025	Affichage ☐ Urgent ☐

Présents à la réunion	Absents excusés
<u>Pour le CSE</u> Titulaires : ✕ Patricia BETTEWILLER (Siège) — Service Franchise ✕ Corinne DELDIQUE (Cambrai) – Mag 103 ✕ Catherine DEMOL (Chambéry) – Mag 395 ✕ Ida DUFROMONT (Siège) – Service Travaux ✕ Sophie ESNAULT (Lille) – Mag 1 ✕ Laetitia LORTHIOIR (Béthune) – Mag.19 ✕ Claudia PODDIGHE (Chalon sur Saône) – Mag 152 ✕ Véronique MOREAU (Valenciennes) – Mag 240 ✕ Stéphanie FERANDELLE (Saint-Quentin) – Mag 18 ✕ Arnaud THIBEAU (Siège) – Service Achats ✕ Christophe WACQUIEZ (Englos) – Mag 1012 Suppléants : ✕ Mélanie DELANNOIS (Douai) – Mag.13 Invités : ✕ Louis MULLIEZ, Directeur du Contrôle de Gestion ✕ Sandra HARAKE D'AMORE, Responsable paie, SIRH, Rémunération et avantages sociaux ✕ Laurine GRABCAZAK, Chargée des Relations Sociales ✕ Capucine DETAVERNIER, Chargée de mission handicap ✕ Alexandra BOBIN, Contrôleuse de Gestion Sociale ✕ Aurélie SFERRAZZA, Chef de projet Rémunération et avantages sociaux ✕ Cloé BARETTO, Juriste droit social	Titulaires : ✕ Claire GALLET (Dury) – Mag.61 ✕ Muriel VAN DEN DRIESSE (Armentières) – Mag 26 ✕ Cindy MATON (Bourgoin République) – Mag 377 ✕ Gina SCALERCIO (Noyelles) — Mag 6 ✕ Isabelle TARTAR (Béthune) – Mag 20 ✕ Jolanta TWARDOWSKA (Compiègne) – Mag 1054 ✕ Alexandra EBERSOLD (Strasbourg) – Mag 335 ✕ Florence COCHET (Saint-Quentin) – Mag 1208 ✕ Caroline SORET (Saint Martin les Boulogne) – Mag 9 ✕ Ingrid PELTIER (Antibes) – Mag.174 ✕ Élodie MARTINEAU (Saint Cyr) – Mag.244 ✕ Sandrine LE BRET (Auxerre) - Mag.1110 ✕ Nadège AUBRY (Saint- Dié) – Mag 1122 Suppléants : ✕ Orlane ROUTTIER (Epagny) – Mag.1032 ✕ Isabelle CAPPOEN (Lille) – Mag.1001 ✕ Anne-Helene DUHAMEL (Montauban) – Mag.130 ✕ Merwan BOSCHER (Aubagne) – Mag.1075 ✕ Sophie PESNEL (Cherbourg) – Mag.1150 ✕ Angélique DI FRAJA (Nice) – Mag.176 ✕ Orlane MARY (Sedan) – Mag.380 ✕ Valérie GORAL (Aulnoy) – Mag.243 ✕ Lucie ROSSI (Brest) – Mag.135

Ordre du jour

13. Présentation des Chiffres, résultats commerciaux et situation à fin avril 2025 (Intervention de M. Louis MULLIEZ, Directeur du Contrôle de Gestion) ;	3
15. Questions diverses.....	3
9. Information sur le projet de bilan des données « Indicateurs RH » pour l'année 2024 (Intervention de Mesdames Aurélie SFERRAZZA, Chef de projet rémunération et avantages sociaux et Alexandra BOBIN, Contrôleuse de Gestion Sociale)	4
10. Information sur le projet de rapport de situation comparée relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes 2024 (Intervention de Mesdames Aurélie SFERRAZZA, Chef de projet rémunération et avantages sociaux et Alexandra BOBIN, Contrôleuse de Gestion Sociale).....	6
7. Information en vue d'une consultation sur le projet de convention Agefiph (intervention Capucine DETAVERNIER, Chargée de mission handicap)	7
1. Approbation des PV de la réunion extraordinaire du 4 avril 2025 et de la réunion ordinaire du 4 avril 2025	7
15. Questions diverses.....	7
11. Rapport trimestriel sur la situation de l'emploi (Période du 1er janvier 2025 au 31 mars 2025)	8
ATTRIBUTIONS SANTÉ, SÉCURITÉ ET CONDITIONS DE TRAVAIL.....	8
2. Information en vue d'une consultation sur les règles d'accès du siège (EMBLEM) : présentation du système de badgeage et de caméras de vidéosurveillance (Intervention de Mme Zohra CHATER, Responsable Prévention Santé et Sécurité au Travail).....	8
1. Présentation du nouveau dispositif d'enquête interne.....	9
6. Information sur le changement d'outil de traitement des alertes internes au sein du Groupe Douglas (Intervention Laurine GRABCZAK, Chargée des Relations Sociales).....	10
12. Information en vue d'une consultation sur les conventions de forfait et les modalités de suivi de la charge des salariés concernés	11
14. Évolution Parc Magasins (rachat, modification, etc.)	11
8. Information en vue d'une consultation ultérieure sur le projet d'ouverture des instituts le dimanche : présentation de la phase de tests (Intervention de M Michael CLABAUX, Head oh HR Retail)	11
ATTRIBUTIONS DE PROXIMITÉ	Erreur ! Signet non défini.
15. Questions diverses.....	13

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

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

Louis MULLIEZ indique ne pas disposer de l'intégralité des chiffres du mois de mai, mais seulement de ceux allant des semaines 18 à 20 (période du 28 avril au 18 mai). Durant ces trois semaines, le marché magasins s'est établi à -6,3 %, tandis que Nocibé a affiché seulement -1,7 %, soit un gain de parts de marché. Le marché e-commerce, quant à lui, atteint +13 %, tandis que Nocibé affiche +15 %. Sur les deux segments, le marché affiche donc une régression de 3,3 points, mais Nocibé connaît une progression de 0,7 point.

Du 1^{er} mai au 31 mai, la progression est de 2,3 %, ce qui permet de frôler l'atteinte du P1 à hauteur de 99,6 % de réalisation de l'objectif – soit un manque de 300 000 euros pour atteindre un mois à 79 millions d'euros. Cette tendance est positive, dans la mesure où les mois précédents cette atteinte était située aux alentours de 92 %. Par ailleurs, ce taux de 2,3 % se répartit à hauteur de 1,2 % sur les magasins (0,3 % sur les magasins LFL) et à +9 % sur le e-commerce.

15. Questions diverses

3. Le résultat du chiffre d'affaires de la société n'est pas au rendez-vous par rapport aux objectifs demandés. Les résultats de Nocibé sont-ils à ce jour comparables avec le n-1 ?

Christophe WACQUIEZ rapporte que les salariés s'inquiètent de la situation actuelle, alors qu'il est demandé de réduire les heures, par exemple, en raison de la non-atteinte des objectifs. Ainsi, l'inquiétude naît de la non-atteinte des objectifs qui conduit à ne pas verser la prime d'objectifs sur les fiches de paie. De là, les salariés doivent-ils s'inquiéter pour le reste de l'année fiscale ?

Louis MULLIEZ répond que le marché a connu une forte baisse durant le premier quadrimestre de 2025, ce qui est un constat pour l'ensemble des acteurs du secteur. Dans ce contexte, Nocibé affiche un niveau de -3 %, ce qui est inédit dans la période récente et a conduit la Direction à demander une vigilance sur les heures pour compenser la baisse de trafic. Il s'agit donc désormais d'attendre que le marché se montre résilient. Le mois de mai a affiché un résultat plutôt satisfaisant et la période de soldes permettra de renouer avec les pratiques de janvier de l'année précédente, ce qui permettra davantage de dynamique. Dans ce contexte, il sera demandé aux magasins LFL de réaliser le même chiffre que l'année précédente, sans qu'il ne soit possible de prévoir des objectifs en baisse, dans l'optique de continuer à verser des primes.

Il faut souhaiter que la dernière période ait simplement constitué un passage de décroissance et que le marché sera plus résilient à l'avenir. Pour le moment, l'Entreprise n'est pas en mauvaise posture. En ce sens, en year to date, l'objectif est atteint à 96,5 %, avec un retard de 27 millions d'euros. Dans ce contexte, il convient de se montrer économe.

Christophe WACQUIEZ souligne que de nombreux collaborateurs aimeraient entendre ces remontées qui ne sont généralement pas faites. Il s'agit de les rassurer sur le contexte de l'Entreprise.

9. Information sur le projet de bilan des données « Indicateurs RH » pour l'année 2024 (Intervention de Mesdames Aurélie SFERRAZZA, Chef de projet rémunération et avantages sociaux et Alexandra BOBIN, Contrôleuse de Gestion Sociale)

Aurélie SFERRAZZA rappelle que les indicateurs RH sont présentés de manière classique chaque année, ce qui permet une comparaison des données d'une année à l'autre. Ce bilan met en avant trois thématiques, à savoir : l'investissement social ; l'égalité professionnelle femmes / hommes et la rémunération.

Sur l'investissement social, le document reprend l'évolution des effectifs par type de contrat, âge et ancienneté. Au 31 décembre 2024, l'effectif est en hausse par rapport à celui affiché en fin d'année 2023, avec une hausse sur les magasins. À cette date, le parc d'activité se composait de 542 magasins, dont 429 succursales et 113 franchisés, pour une évolution prévue à la hausse.

Christophe WACQUIEZ se réjouit que le nombre de magasins reste similaire entre 2022 et 2024, mais s'étonne que l'effectif soit en hausse (3 508 salariés en 2022 vs 3 818 en 2024).

Aurélie SFERRAZZA précise que l'effectif présenté correspond à celui présent au 31 décembre.

Sandra HARAKE D'AMORE ajoute que cette donnée constitue une photo à date et ne tient pas compte d'un éventuel turn-over ou du départ prochain de CDD, par exemple. En revanche, il est à noter que les ouvertures d'instituts et les agrandissements de magasins ont conduit à recruter pour répondre au trafic.

Aurélie SFERRAZZA diffuse ensuite les données relatives à l'effectif permanent, reprenant l'effectif présent durant toute l'année du 1^{er} janvier au 31 décembre de l'année. En 2024, cet effectif est de 1 648 salariés.

En réponse aux réactions relatives au contexte économique, et en complément de l'intervention de Louis MULLIEZ, Hélène WECKSTEEN constate que le marché de la parfumerie et de la cosmétique présente des résultats en baisse, ce qui est inhabituel. L'Entreprise se montre gestionnaire et réagit pour maîtriser la situation. La Direction se montre prudente, sans être alarmiste – et anticipe les risques liés à l'instabilité du marché.

Mélanie DELANNOIS ajoute que de nombreux salariés s'interrogent et expriment leurs craintes face à ce contexte jamais vu.

Hélène WECKSTEEN confirme qu'il existe une conjoncture nationale et internationale non rassurante. Dans ce contexte, la Direction a fait le choix de se montrer prudente, mais ne se montre pas forcément inquiète. Les équipes doivent être rassurées quant au fait que l'Entreprise prend les bonnes mesures.

Véronique MOREAU soulève la question du changement de comportement des consommateurs dans la période actuelle, ce qui laisse penser qu'aucun retour en arrière n'est possible. Désormais, les salariés ont le sentiment que le chiffre d'affaires des magasins va baisser, car les clients se tournent davantage vers le Web.

Hélène WECKSTEEN en doute. Après la crise COVID, la Direction craignait que les clients cessent de se rendre en magasins, mais il s'avère que la tendance est contraire – avec de nombreux clients présents dans les magasins.

Claudia PODDIGHE partage son avis, en cela que les clients se rendent en magasins pour l'humain et le service, tandis que la consommation en ligne vise avant tout à capter des promotions. Dès lors, le e-commerce doit être un moyen d'attirer de la clientèle, notamment pour la renvoyer vers les magasins.

Aurélien SFERRAZZA poursuit la présentation, faisant état d'une hausse des contrats en CDI. L'effectif moyen sur l'année 2024 a été de 3 627 salariés. En outre, le document reprend l'effectif par sexe, avec un effectif féminin à 96,06 % au 31 décembre 2024.

Le document reprend également :

- la répartition des effectifs par tranches d'âges et sexes, ce qui laisse voir une grande représentation des salariés de moins de 25 ans et des salariés ayant entre 25 et 35 ans ;
- la pyramide des âges à l'échelle de la Société et des magasins ;
- la répartition selon l'ancienneté ;
- la répartition de l'effectif selon la nationalité, étant précisé que les binationaux ont tendance à déclarer leur nationalité française en priorité, pour éviter les démarches administratives ;
- la répartition des effectifs selon leur qualification, ce qui démontre une grande représentativité des équipes vente, mais aussi une hausse récente des esthéticiennes

Christophe WACQUIEZ demande si les RM/DM sont en baisse.

Aurélien SFERRAZZA répond par la négative. Leur effectif a même plutôt tendance à croître.

Le document recense :

- 66 salariés appartenant à des sociétés extérieures, principalement au Siège ;
- 18 stagiaires rémunérés ;
- 191,6 travailleurs temporaires Manpower pour des durées moyennes de contrat de 3,15 jours ;
- 833 embauches en CDI, dont 428 de salariés de moins de 25 ans et 1 978 embauches en CDD ;
- 2 travailleurs saisonniers ;
- les sorties des effectifs, par motif ;
- la répartition des départs par motif et en fonction des statuts ;
- le nombre de départs en CDD, avec la répartition par domaines, avec une surreprésentation des employés en magasins ;
- 2 décès durant l'année sur le périmètre magasins ;
- 412 mutations entre magasins, ce qui s'explique par de nombreux travaux ;
- 47 salariés sont passés à un statut supérieur durant l'année ;
- aucun salarié en chômage partiel ;
- 112 salariés handicapés au 31 mars, soit une tendance à la hausse ;

Sandra HARAKE D'AMORE fait état d'un taux d'emploi des salariés RQTH de 3,75 % pour 2024.

Aurélien SFERRAZZA poursuit la présentation du document qui reprend :

- la répartition horaire en fonction des statuts ;
- le nombre de salariés ayant bénéficié de repos compensateurs selon le système légal ;
- la répartition du personnel en fonction du type d'horaires, avec plus de 70 % des effectifs en 35 heures, étant entendu que les temps partiels se concentrent surtout sur les contrats de 20 ou 30 heures ;
- la répartition des horaires en fonction du statut ;
- le nombre moyen de jours de congés annuels ;
- le nombre de jours fériés durant l'année 2024 ;

- l'absentéisme qui repose sur la base du nombre d'heures théoriques travaillées, ce qui laisse entrevoir une hausse des heures d'absentéisme – avec le décompte du nombre total d'heures d'absence.

Christophe WACQUIEZ demande si les données sont exprimées en heures.

Auréli SFERRAZZA le confirme. La donnée intègre notamment les absences pour maladie, mais aussi les autres motifs. À cet égard, il convient de noter une hausse des heures d'absence pour accident de travail, ce qui n'atteste pas pour autant d'une hausse des accidents – tandis que le taux de gravité a augmenté en 2024. En parallèle, les heures d'absence pour accident de trajet sont en baisse, mais les accidents de trajet ont été plus nombreux en 2024 – ce qui signifie que ces accidents n'engendrent pas forcément d'arrêts maladie. Les données relatives aux absences pour pathologie, maternité, congé parental et absence autorisée (congé sans solde, etc.) sont également reprises.

Ensuite, le document reprend les indicateurs présentés plus tôt, mais sur la base d'une répartition par genre. Ces éléments ont déjà été présentés dans le cadre de l'index sur l'égalité femmes / hommes.

Sur le plan de la rémunération, le document liste :

- la charge salariale globale ; les informations relatives à l'évolution du SMIC en 2024 ;
- la rémunération moyenne mensuelle par statut et genre de l'effectif permanent ;
- la hiérarchie des rémunérations, sur la base du rapport entre les 10 % de salaires les plus élevés et les 10 % de salaires les plus bas
- le montant global annuel des 10 rémunérations les plus élevées ;
- la part des salariés dont le salaire dépend en partie d'une variable ;
- les informations sur l'épargne salariale, avec les données sur l'intéressement – participation versés ;
- les charges et accessoires, à savoir les primes (sur objectif) par sexes et CSP ;
- les avantages sociaux de l'Entreprise, notamment avec le complément de salaire en cas de maladie ;
- une information sur les préavis de démission, le montant global versé pour la prime d'ancienneté, la répartition de cette prime par tranche d'ancienneté, la partie congés payés ; les éléments relatifs aux événements familiaux (353 bénéficiaires en 2024) et aux événements familiaux supplémentaires (500 bénéficiaires)
- les données sur les primes de départ en retraite avec le détail par statut ;
- le détail du montant versé par l'Entreprise dans le cadre du régime de prévoyance ;
- le montant global versé par l'Entreprise au titre de la mutuelle.

10. Information sur le projet de rapport de situation comparée relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes 2024 (Intervention de Mesdames Auréli SFERRAZZA, Chef de projet rémunération et avantages sociaux et Alexandra BOBIN, Contrôleuse de Gestion Sociale)

Auréli SFERRAZZA indique que le rapport de situation comparée relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes 2024 reprend les mêmes données que les indicateurs RH.

Sandra HARAKE D'AMORE ajoute que ces données se trouvent également dans l'index d'égalité femmes/hommes qui doit être affiché depuis le 1^{er} mars.

Christophe WACQUIEZ se demande s'il est possible de produire les mêmes données en distinguant les esthéticiennes et les vendeurs en magasins.

Sandra HARAKE D'AMORE constate qu'il faut énormément de temps pour produire ces données. Dès lors, il serait uniquement possible de fournir quelques informations clés sur l'institut, sans rentrer dans la précision.

7. Information en vue d'une consultation sur le projet de convention Agefiph (intervention Capucine DETAVERNIER, Chargée de mission handicap)

Capucine DETAVERNIER explique que l'Association de gestion du fonds pour l'insertion des personnes handicapées (Agefiph) propose aux entreprises privées des aides financières et de service dans leur projet, pour sécuriser le parcours professionnel des personnes en situation de handicap. Ainsi, Nocibé tisse des liens avec cet organisme depuis un certain temps, étant entendu qu'il fournit de nombreuses ressources en termes de handicap.

Dans le contexte de l'arrivée à échéance de l'accord handicap agréé, l'Entreprise devra entamer de nouvelles négociations pour établir un nouvel accord handicap. Dans ce cadre, elle s'intéresse à la convention de services de l'Agefiph qui vise à simplifier l'accès aux aides et aux services de l'organisme pour trois ans – ce qui implique de rendre des comptes à l'Association. Cette convention permet de mobiliser des aides et prestations et de bénéficier d'un accompagnement de proximité par l'équipe entreprises grands comptes. La convention permettra de bénéficier d'un seul interlocuteur dédié pour toute la France, alors que l'organisme compte 14 branches en France. Elle vise également à pouvoir mobiliser des aides sans prescription directe, sur la base d'une démarche de confiance, et doit permettre d'engager des actions sans attendre l'accord de l'Agefiph.

Véronique MOREAU demande si cette convention viendrait en remplacement de l'accord.

Capucine DETAVERNIER répond par la négative. Elle constitue un complément, pour faciliter les demandes et démarches.

Christophe WACQUIEZ demande si l'Entreprise devra rendre des comptes à l'organisme.

Capucine DETAVERNIER le confirme. Des réunions auront lieu tous les trois mois pour présenter l'usage des fonds fournis par l'organisme.

Le CSE exprime son souhait d'être consulté immédiatement et rend un avis favorable à l'unanimité sur le projet de convention Agefiph.

1. Approbation des PV de la réunion extraordinaire du 4 avril 2025 et de la réunion ordinaire du 4 avril 2025

Le procès-verbal de la réunion extraordinaire du 4 avril 2025 est approuvé à l'unanimité.

Le procès-verbal de la réunion ordinaire du 4 avril 2025 est approuvé à l'unanimité.

15. Questions diverses

4. Pourrions-nous connaître le nombre et les noms des magasins ayant réussi à réaliser la prime liée aux OMS depuis les derniers critères instaurés à la réalisation de cette dernière ?

Sandra HARAKE D'AMORE fait état d'une moyenne cible atteinte de 35 % pour le réseau, alors que les objectifs n'ont pas été atteints. Toutefois, 118 magasins ont atteint une performance supérieure à 45 %, avec une

moyenne de 57 % dans ces 118 magasins. Ainsi, 25 % des magasins du parc ont bénéficié d'une prime à hauteur de : 46 euros en moyenne pour une responsable de magasin ; 35 euros pour une adjointe ; 17 euros pour une conseillère. Au global, pour avril, cela représente un versement de 17 000 euros au réseau.

Claudia PODDIGHE se réjouit que les remarques relatives aux challenges aient été prises en compte.

Sandra HARAKE D'AMORE fait état de bons retours de la part des marques et des collaborateurs.

Christophe WACQUIEZ souligne qu'une prime journalière serait bienvenue.

Catherine DEMOL va dans son sens. Elle valoriserait les salariés qui travaillent avec implication.

11. Rapport trimestriel sur la situation de l'emploi (Période du 1er janvier 2025 au 31 mars 2025)

Élodie BOTTEIN recense 3 770 collaborateurs en moyenne du 1^{er} janvier au 31 mars 2025. Au dernier jour du trimestre, l'effectif était de 3 699 collaborateurs. Au premier jour du trimestre, l'Entreprise comptait 2 923 temps pleins et 947 temps partiels, contre 2 859 temps pleins et 840 temps partiels au dernier jour du trimestre.

La séance est suspendue de 12 heures 15 à 14 heures.

ATTRIBUTIONS SANTÉ, SÉCURITÉ ET CONDITIONS DE TRAVAIL

2. Information en vue d'une consultation sur les règles d'accès du siège (EMBLEM) : présentation du système de badgeage et de caméras de vidéosurveillance (Intervention de Mme Zohra CHATER, Responsable Prévention Santé et Sécurité au Travail)

Zohra CHATER explique que le système d'accès au Siège est similaire à ce qui était en place au Siège de Villeneuve-d'Ascq, sans grande différence technique. De nombreux échanges ont eu lieu avec le DPO de l'Entreprise dans le cadre du déploiement de ce système, afin de garantir la préservation des données personnelles de chacun et la conformité au cadre légal.

Élodie BOTTEIN rappelle que lors de la réunion de février il a été question d'une campagne de recensement des adresses mail personnelles des salariés. Dans ce contexte, la Direction propose de réunir dans une seule et même note toutes les informations relatives au RGPD et à la protection des données personnelles. Celle-ci sera transmise avec les bulletins de paie du mois suivant et publiée sur l'Intranet. Pour les nouveaux arrivants, une clause du contrat de travail renverra à cette note dont ils devront prendre connaissance. Celle-ci pourra évoluer au fil du temps.

Sur la vidéo-surveillance, Zohra CHATER explique que 15 caméras se trouvent au Siège pour protéger les biens et les personnes. Les enregistrements sont conservés 30 jours et ne sont accessibles qu'aux personnes habilitées. Les caméras se trouvent principalement au niveau des accès, aux liens vers d'autres parties locatives. Au R5, où un enjeu de protection de la marque propre existe, deux caméras supplémentaires sont présentes par rapport aux autres étages.

Sur le badgeage, des points d'accès se trouvent à tous les niveaux du bâtiment. Le port du badge est obligatoire pour identifier les personnes travaillant chez Nocibé, afin de les distinguer des visiteurs. Des badges sont accessibles aux PC pour les personnes oubliant leurs badges. Les badgeages sont horodatés, avec une

conservation de trois mois des données. En cas d'évacuation du bâtiment, toutes les portes se désactivent pour fluidifier les passages.

Le CSE rend un avis favorable à l'unanimité sur les règles d'accès au Siège (badgeage et vidéosurveillance).

1. Présentation du nouveau dispositif d'enquête interne

Hélène WEEXSTEEN rappelle que l'enquête Great Place To Work a eu lieu moins d'un an plus tôt, ce qui a donné lieu à diverses actions, dont celle sur la rémunération. L'objectif de la présentation du jour est de faire le point sur l'enquête Great Place To Work et présenter un nouvel outil d'enquête déployé par Douglas. Ce nouvel outil a déjà été utilisé par le Groupe en juin 2024, mais Nocibé avait eu recours à l'outil Great Place To Work en septembre 2024. Nocibé souhaite donc désormais recourir au même outil que le Groupe, en même temps que lui. Ainsi, en 2025, cette enquête sera lancée auprès de 22 pays, en se reposant sur un outil ne conduisant pas à l'octroi d'un label. Le nouveau questionnaire se veut également plus simple et plus rapide à compléter.

Premièrement, il convient de préciser où en est la Direction sur le plan d'actions mis en œuvre à la suite du questionnaire Great Place To Work, avec des améliorations sur :

- la rémunération ce qui a été évoqué plus tôt en séance ;
- les thématiques de mobilité et carrière, notamment avec les difficultés qui existaient pour se positionner sur les postes ouverts. Il s'agit donc de recommuniquer sur le dispositif de mobilité interne via les RRH sur le réseau, mais aussi au Siège. À ce titre, les postes disponibles pourraient être présentés dans les newsletters diffusées au Siège. La prochaine campagne d'entretiens annuels sera conduite avec l'outil Groupe Douglas Dialogue permettant le suivi des objectifs. De plus, des communications poussées inciteront les collaborateurs à bien préparer les entretiens professionnels, pour être plus clairs sur leur projet professionnel.
- la communication auprès des collaborateurs, alors que l'enquête a fait ressortir le besoin de communication descendante et ascendante. Dès lors, des réunions en Town hall ont été prévues à destination des équipes du Siège et du réseau. Il s'agit par-là de faire en sorte que l'information descende à la fois auprès du Siège et du réseau. À cela s'ajoutent les newsletters mensuelles. Pour favoriser la communication ascendante, les salariés peuvent soulever des questions lors des Town Hall.

Véronique MOREAU constate que les salariés craignent de poser leurs questions publiquement.

Catherine DEMOL indique que des questions ont été envoyées en amont du Town Hall pour le réseau, ce qui a été regroupé sur quatre questions. Cette démarche a plu aux salariés conviés.

Hélène WEEXSTEEN rapporte que l'enregistrement est mis à disposition des managers pour qu'ils diffusent l'information à leurs équipes.

En outre, il faut noter que la Direction maintient le baromètre de satisfaction pour maintenir la communication et les remontées d'informations. Les équipes ont également mis en place des ateliers de partage sur la diversité, l'équité et l'inclusion.

Par ailleurs, les salariés se sont satisfaits que les salariés récemment arrivés soient présentés en Town hall et les défis RSE en équipes font l'objet de bons retours.

Un nouveau questionnaire sera lancé au sein de l'Entreprise, en s'appuyant sur le prestataire Viva Glint, entre le 11 et le 25 juin 2025. Il concernera l'ensemble des pays du Groupe et touchera 15 000 salariés. Dès lors, le Board de Douglas disposera d'un aperçu du taux de satisfaction des équipes à un instant t.

Ida DUFROMONT demande s'il sera obligatoire d'y répondre.

Hélène WEEXSTEEN répond que les salariés répondront sur la base du volontariat, mais seront très vivement incités à participer.

L'opération Viva Glint sera anonyme et se composera de 37 questions. Les questions seront proches de celles du questionnaire Great Place To Work et le temps de réponse sera de 8 minutes sur le temps de travail. Les résultats pourront être filtrés à différents échelons, sous réserve que l'échantillon compte au moins 5 personnes.

Un courrier sera envoyé entre le 3 et le 4 juin auprès du Siège et du réseau, pour expliquer le passage de Great Place To Work à Viva Glint et assurer que la Direction n'oublie pas les objectifs ressortant de l'enquête précédente. En parallèle, un article sera publié sur l'Intranet, un message sera passé dans le Parfum d'action et des affiches avec QR Code seront transmises via la navette. Enfin, des courriers contenant les identifiants individuels seront transmis aux RM – étant précisés que ceux-ci seront distribués de manière aléatoire, de manière à préserver l'anonymat.

Sur un autre plan, il a été rappelé au COMAN que l'image de l'employeur ne passe pas uniquement par le service RH. Chacun doit s'emparer des sujets contribuant au bien-être des salariés.

Les résultats de l'enquête devraient être connus durant l'été, pour une communication probablement à la rentrée.

CSE

6. Information sur le changement d'outil de traitement des alertes internes au sein du Groupe Douglas (Intervention Laurine GRABCZAK, Chargée des Relations Sociales)

Laurine GRABCZAK explique que plusieurs réglementations récentes régissent l'émission des alertes internes au sein des entreprises, à savoir

- la Loi Sapin II de 2016 qui oblige les entreprises à déployer un dispositif d'alerte interne anticorruption. Un article 42 du Règlement intérieur de l'Entreprise reprend ses dispositions ;
- la Directive européenne de 2019 sur la protection des lanceurs d'alertes ;
- la loi Wasserman qui est la transposition de cette directive dans le droit français.

Le Groupe a fait le choix d'externaliser le traitement des alertes de ce type, étant précisé que ces alertes peuvent être internationales. L'objectif est de faire en sorte de bien orienter les remontées, mais aussi de mutualiser les coûts. Actuellement, l'outil utilisé est WhistleB by Navex.

Christophe WACQUIEZ demande si l'outil peut permettre de dénoncer toutes les situations.

Laurine GRABCZAK répond qu'avant 2022, la loi prévoyait que tout crime ou délit pouvait être dénoncé via cet outil (corruption, harcèlement moral, etc.). Cependant, la loi Wasserman fixe des obligations en termes de délai d'action face aux alertes et étend la possibilité d'en émettre à d'autres acteurs (syndicats, associations, etc.).

Christophe WACQUIEZ demande qui a accès à l'outil.

Laurine GRABCZAK indique que l'outil est géré par un prestataire, mais que le Groupe reçoit des reportings sur les alertes. Les alertes peuvent être émises par des clients ou salariés qui s'estiment victime d'une action illégale de la part de l'Entreprise.

Véronique MOREAU demande si l'Entreprise reçoit de nombreuses alertes.

Laurine GRABCZAK répond que cet outil n'est pas très utilisé pour le moment, car d'autres canaux existent. Les alertes émises sont traitées par les services concernés, le cas échéant.

À compter du 23 juin 2025, le Groupe lancera une nouvelle plateforme accessible à tous les pays du Groupe. La nouvelle plateforme EQS Integrity Line est plus avancée en termes de développement et permet la traduction automatique des alertes. Le principe des alertes demeure inchangé, mais le changement d'outil s'explique par la nécessité de se plier aux nouvelles exigences réglementaires européennes et aux spécificités des différents pays du Groupe (Loi Wasserman en France, par exemple). Il est à noter que seuls deux accès à l'outil sont disponibles par pays, ce qui signifie que sa diffusion est très limitée. Le prestataire n'aura pas accès aux données, tout comme le Groupe. Les serveurs se trouvent dans l'UE et sont soumis à la réglementation stricte du territoire.

Pour des raisons de protection des données, les alertes s'effacent au bout d'un certain temps. Il est également possible d'anonymiser les échanges pour permettre un dialogue entre le lanceur d'alerte et le responsable de l'Entreprise traitant l'alerte.

En parallèle, Nocibé doit revoir son dispositif d'alerte interne au regard de cette nouveauté.

12. Information en vue d'une consultation sur les conventions de forfait et les modalités de suivi de la charge des salariés concernés

Élodie BOTTEIN explique que chaque cadre au forfait jour saisit ses jours sur le portail RH disponible via l'Intranet et que son manager doit réaliser un bilan régulier sur l'avancement des jours pris ou non, afin d'équilibrer les compteurs. Lors d'un entretien biannuel, le collaborateur doit exprimer ses ressentis concernant ses missions et sa charge de travail. Cela concerne 382 collaborateurs de Nocibé.

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

Élodie BOTTEIN annonce l'ouverture du magasin de la Défense le 27 juin.

Claudia PODDIGHE souhaite un retour concernant le magasin de Montceau-les-Mines.

Mélanie DELANNOIS demande des informations sur la situation du magasin de Petite-Forêt.

Élodie BOTTEIN se renseignera sur ces deux sujets.

8. Information en vue d'une consultation ultérieure sur le projet d'ouverture des instituts le dimanche : présentation de la phase de tests (Intervention de M Michael CLABAUX, Head of HR Retail)

Michaël CLABAUX indique occuper désormais de nouvelles fonctions, se libérant des affaires sociales et des relations sociales, tout en continuant d'animer les équipes RRH et les équipes santé / sécurité. En ce sens, il

travaille sur les enjeux du réseau et interviendra fréquemment en réunion de CSE. Il remercie les élus pour les six années passées aux relations sociales, avec de belles expériences, malgré certaines phases plus compliquées. Il existe une réelle confiance dans la relation de travail, ce qu'il conviendra de maintenir.

Le point du jour vise à informer le CSE du lancement d'un pilote pour ouvrir les instituts le dimanche. Il s'agit d'un test pour voir si ces ouvertures peuvent attirer les clientèles fidèles, alors que des tentatives ont déjà eu lieu par le passé. Les clientes expriment ce besoin et les centres commerciaux le demandent également – comme celui de Cabriès – et les concurrents ont déjà mis en œuvre cette ouverture du dimanche. Il s'agit également de montrer que les instituts font partie intégrante des magasins.

Pour ce test, la Direction a choisi de sélectionner un magasin par DV, à savoir : Bordeaux Sainte Catherine pour la DV Ouest ; Cabriès pour la DV Est et la Défense pour le Nord. L'objectif est de recruter de nouvelles clientes, développer d'autres familles soins ou fidéliser les clientes actuelles.

Un bilan sera dressé à la fin du mois de septembre, ce qui impliquera de suivre des KPI, pour mesurer le chiffre, les soins et l'organisation du travail.

Christophe WACQUIEZ juge que cela constitue une bonne idée. D'ailleurs, sur le même plan, les clientes demandent fréquemment des soins le dimanche, alors que l'institut est fermé. Les esthéticiennes souhaitent travailler les jours fériés, mais ce n'est pas possible, car cela implique des récupérations par la suite.

Michaël CLABAUX indique que, dans le cadre de ce projet, l'objectif est de ne pas dépasser les 35 heures, ce qui implique deux jours de repos dans la semaine. En ce sens, les règles applicables seront celles définies par l'accord d'entreprise. Il faudra s'assurer que les administrations de tutelle accordent ces ouvertures du dimanche, ce qui est le cas dans les magasins pilotes.

Au regard de ces éléments, il sera nécessaire de bien organiser le temps de travail pour permettre aux salariés de faire convenablement leurs 35 heures dans la semaine. Cette situation impliquera un jour de repos supplémentaire dans la semaine qu'il faudra organiser au mieux. En outre, il faudra veiller à ce qu'une esthéticienne ne travaille pas plus de 6 jours consécutifs.

Véronique MOREAU constate que les règles applicables sont les mêmes que pour les conseillères. Il faudra les présenter ainsi.

Ida DUFROMONT demande si du personnel est déjà volontaire pour venir le dimanche et si les cabines seront intégralement ouvertes.

Michaël CLABAUX rapporte que le projet de développement de l'institut vise à atteindre un taux d'occupation cabine de 50 % en 2025, alors que ce niveau avoisine actuellement les 30 %. Pour définir le niveau d'occupation des cabines, il faudra mesurer la demande des clientes et mesurer le chiffre d'affaires dégagé au regard des coûts salariaux (masse salariale + repos).

Véronique MOREAU demande si l'Entreprise communiquera sur ces ouvertures du dimanche

Michaël CLABAUX répond par la positive. Les conseillers devront mettre l'accent sur cette ouverture du dimanche auprès des clientes.

Véronique MOREAU demande si les instituts seront également ouverts les fériés.

Michaël CLABAUX explique que la mesure se limite aux dimanches pour le moment, mais cette hypothèse est envisageable. Il est rappelé que la consultation ne porte que sur un projet temporaire.

Véronique MOREAU souligne qu'il sera peut-être difficile de recruter des esthéticiennes acceptant de travailler le dimanche avec une récupération de seulement 50 %. Dès lors, il serait peut-être opportun d'ouvrir une négociation sur le travail du dimanche pour une meilleure rémunération.

Michaël CLABAUX souligne que, dans les ZTI/ZT, le travail du dimanche n'est pas une exception, mais s'inscrit dans l'organisation normale du travail. La compensation est adaptée à cette organisation. Pour le moment, le travail des esthéticiennes le dimanche repose sur le volontariat dans le cadre d'un pilote, mais il appartiendra au CSE de décider ou non d'ouvrir des négociations sur le travail du dimanche.

15. Questions diverses

Les questions relatives à la formation sont reportées à la prochaine réunion de CSE.

1. Les élus du CSE aimeraient être au courant des points qui ont été abordés au Town Hall qui a eu lieu le 15 mai 2025. Un condensé de cet échange pourrait-il être communiqué en séance de ce CSE ?

Hélène WEEXSTEEN rappelle que les magasins ont reçu la vidéo du Town Hall pour la diffuser aux équipes ou la résumer.

Christophe WACQUIEZ rapporte que son manager a résumé la réunion aux équipes de son magasin.

Véronique MOREAU juge qu'il serait bien que les élus disposent des informations communiquées à cette occasion, car les sujets abordés peuvent les intéresser.

Catherine DEMOL rapporte avoir transmis verbalement les informations de la réunion, sans diffuser la vidéo aux équipes. La réunion n'a pas forcément conduit à apprendre des informations nouvelles, mais a été très satisfaisante du fait de ses échanges.

Hélène WEEXSTEEN indique que toutes les équipes devraient visionner la vidéo.

Christophe WACQUIEZ explique que les salariés n'ont pas le temps de regarder une telle vidéo.

Hélène WEEXSTEEN en déduit qu'il faut à l'avenir produire un résumé des réunions pour en ressortir les messages forts.

5. Le port des oreillettes en magasin peut vite devenir une calamité pour les salariés qui se voient dans l'obligation de la porter durant toute la journée. Aucune autorisation de l'enlever n'est tolérée sous peine d'irriter les supérieurs qui s'agacent vivement de la perte d'information que cela pourrait engendrer. Il est très difficile, voire quasi impossible de pouvoir garder durant toute une journée une oreillette, en effet le bruit + la musique + les points chiffres fréquents perturbent énormément les échanges que l'on peut avoir avec les clients surtout à l'heure où l'on demande aux conseillères de privilégier un moment unique avec son client. Pouvez-vous rappeler aux DR l'usage et l'utilisation, puisque le message ne leur est pas arrivé « faute d'oreillette » ?

Christophe WACQUIEZ rapporte qu'un salarié a subi de vives critiques de la part d'un DR pour ne pas avoir porté son oreillette alors qu'il encaissait un client. En ce sens, il est difficile de porter une oreillette en continu, tout en devant partager des moments uniques avec le client.

Véronique MOREAU souligne que l'oreillette ne doit pas servir à briefer les équipes, mais à assurer le zoning ou demander des services. Il faudrait le rappeler à la hiérarchie. En outre, lors de la réunion de CSSCT, il a été soulevé que les nouvelles oreillettes étaient lourdes, avec une antenne inadaptée.

Hélène WECXSTEEN propose de remonter ce point à Michaël CLABAUX.

6. Pourquoi les esthéticiennes ne peuvent plus sortir de la cabine lors de la pause d'un masque ? Ce temps permettait à ces dernières de réaliser des tâches liées au ménage, linge, etc....

Élodie BOTTEIN explique que cette évolution date de plus de deux ans et vise à satisfaire les clients, en leur offrant une expérience mémorable. En ce sens, si l'esthéticienne s'absente pendant les 20 minutes de pose de masque, alors la cliente ne bénéficie d'aucune plus-value par rapport à une pose de masque à domicile. L'esthéticienne doit rester disponible pendant ce temps.

Stéphanie FERANDELLE indique prendre ce temps pour aller chercher les produits. En effet, les clientes peuvent apprécier ce temps seules pour se reposer ou fermer les yeux.

Véronique MOREAU rapporte que les esthéticiennes ont de moins en moins de temps pour réaliser les lessives, auparavant le temps de pose du masque était utilisé au pliage du linge. Elle s'interroge sur une solution d'externalisation pour le linge.

Élodie BOTTEIN répond qu'une étude a été réalisée pour sous-traiter la lessive mais que cela s'avère trop coûteux ; toutefois ce point sera remonté à l'équipe retail

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 16 heures 35.

La Secrétaire du CSE

Véronique MOREAU



La Présidente du CSE

Hélène WECXSTEEN

