

Procès-verbal du Comité Social et Économique ordinaire

du jeudi 3 avril 2025

Date	
Le 3 avril 2025	Affichage ☐ Urgent ☐

Présents à la réunion	Absents excusés
<u>Pour le CSE</u> Titulaires : ✖ Catherine DEMOL (Chambéry) – Mag 395 ✖ Ida DUFROMONT (Siège) – Service Travaux ✖ Claudia PODDIGHE (Chalon sur Saône) – Mag 152 ✖ Véronique MOREAU (Valenciennes) – Mag 240 ✖ Cindy MATON (Bourgoin République) – Mag 377 ✖ Isabelle TARTAR (Béthune) – Mag 20 ✖ Jolanta TWARDOWSKA (Compiègne) – Mag 1054 ✖ Alexandra EBERSOLD (Strasbourg) – Mag 335 ✖ Stéphanie FERANDELLE (Saint-Quentin) – Mag 18 ✖ Sophie ESNAULT (Lille) – Mag 1 ✖ Laetitia LORTHIOIR (Béthune) – Mag.19 ✖ Nadège AUBRY (Saint- Dié) – Mag 1122 ✖ Corinne DELDIQUE (Cambrai) – Mag 103 Suppléants : ✖ Mélanie DELANNOIS (Douai) – Mag.13 Invités : ✖ Louis MULLIEZ, Directeur du Contrôle de Gestion ✖ Antoine ROBERT DU BOISLOUVEAU, Directeur Commercial ✖ Sandra HARAKE, Responsable paie, SIRH, Rémunération et avantages sociaux ✖ Jean Louis ADAM, CM-CIC ✖ Cloé BARETTO, Juriste droit social ✖ Aurélie SFERRAZZA, Responsable Adjointe Administration du Personnel – SIRH	Titulaires : ✖ Patricia BETTEWILLER (Siège) — Service Franchise ✖ Arnaud THIBEAU (Siège) – Service Achats ✖ Claire GALLET (Dury) – Mag.61 ✖ Christophe WACQUIEZ (Englos) – Mag 1012 ✖ Muriel VAN DEN DRIESSCHE (Armentières) – Mag 26 ✖ Gina SCALERCIO (Noyelles) — Mag 6 ✖ Sandrine LE BRET (Auxerre) - Mag.1110 ✖ 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 Suppléants : ✖ Orlane ROUITIER (Epagny) – Mag.1032 ✖ Isabelle CAPPOEN (Tourcoing) – Mag.0005 ✖ Anne-Helene DUHAMEL (Montauban) – Mag.130 ✖ Merwan BOSCHER (Aubagne) – Mag.1075 ✖ Sophie PESNEL (Cherbourg) – Mag.1150 ✖ Angelika DI FRAJA (Nice) – Mag.176 ✖ Orlane MARY (Sedan) – Mag.380 ✖ Valérie GORAL (Aulnoy) – Mag.243 ✖ Lucie ROSSI (Brest) – Mag.135

Ordre du jour

12. Présentation des Chiffres, résultats commerciaux et situation à fin mars 2025 (Intervention de M. Louis MULLIEZ, Directeur du Contrôle de Gestion).....	3
4. Délibération du CSE sur les chèques vacances (fonctionnement et abondement du CSE).....	3
3. Délibération du CSE sur les critères d'ancienneté des œuvres sociales.....	4
2. Présentation de M. Antoine ROBERT DU BOISLOUVEAU, Directeur Commercial.....	4
8. Information sur le bilan des placements de l'Épargne Salariale pour la période 2023/2024 et présentation des fonds pour 2024/2025 (Intervention de M. Jean Louis ADAM de la Société CM-CIC)...	6
1. Approbation des procès-verbaux de la réunion extraordinaire du 28 février 2025 et de la réunion ordinaire du 13 mars 2025.....	7
9. Information sur le montant Net Social – PREREMPLI (Intervention de Mme Sandra HARAKE, Responsable paie, SIRH, Rémunération et avantages sociaux).....	8
14. Questions diverses.....	8
5. Désignation d'un membre de la commission d'information et d'aide au logement et de la protection sociale (régimes de prévoyance et frais de santé)	11
6. Consultation sur le projet de corner KR beauty / Make Up School.....	11
13. Évolution Parc Magasins (rachat, modification, etc.)	12
ATTRIBUTIONS DE PROXIMITÉ.....	12
14. Questions diverses.....	12

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

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

Louis MULLIEZ rejoint la séance à 9 heures 30.

Louis MULLIEZ explique que, pour le mois de mars, le marché s'établit à -7,3 % sur les magasins et à +2 % sur le e-commerce, tandis que Nocibé parvient à atteindre les niveaux de -4,7 % et de +1,7 % sur chacun de ces segments. Au global, le marché régresse de 5,9 %, mais Nocibé parvient à réaliser -3,9 % sur les semaines 9 à 12. Le mois de mars s'inscrit dans la lignée de février avec des difficultés en matière de performance.

Sur la globalité du mois (du 1^{er} au 31), Nocibé connaît une décroissance de 2 % (-3,6 % pour les magasins et -5,2 % en périmètre comparable), avec une forte baisse du trafic. Le TT compense légèrement la tendance, si bien que le nombre de clients atteint -4 %. Le panier moyen connaît une légère hausse de 1 %. Pour sa part, le e-commerce connaît une certaine croissance en mars à +7,7 %.

Louis MULLIEZ quitte la séance à 9 heures 35.

4. Délibération du CSE sur les chèques vacances (fonctionnement et abondement du CSE)

Véronique MOREAU rappelle que le portail du CSE permet aux salariés de demander des chèques-vacances ou l'obtention d'une subvention à dépenser sur Meyclub. Pour les chèques-vacances, il était demandé aux salariés de choisir entre des chèques papier ou des chèques Connect, mais il est fréquent que des salariés demandent à changer de format *a posteriori*, ce qui entraîne des difficultés. Dès lors, pour 2025, l'organisme se propose de se charger de ce sujet, en proposant d'envoyer un mail aux salariés inscrits aux chèques vacances, avant que le CSE passe sa commande, afin de choisir le format désiré. De ce fait Véronique MOREAU propose aux élus de modifier la prestations chèques vacances ; les salariés devront s'y inscrire sans précision de format avant la fin du mois de mai 2025, et au moment de la commande en mai 2026, l'ANCV se chargera de recueillir les souhaits des salariés. Si ces derniers ne répondent pas ils se verront attribuer des chèques Connect par défaut.

De plus, depuis 2000, le CSE verse 60 euros d'abondement. Or, au regard des budgets des œuvres sociales, il est proposé de revoir l'abondement de 10 euros pour le porter à 70 euros par salarié.

Toutefois, il faut noter que peu de salariés prennent les chèques-vacances. Ainsi, le bureau a budgété 500 demandes pour l'année en cours, mais à date seulement 287 dossiers sont ouverts. Une communication sera mise en œuvre pour augmenter la part de salariés demandant à en bénéficier.

Véronique MOREAU soumet au vote la délibération suivante :

« Les élus souhaitent mettre en place une nouvelle organisation concernant les chèques vacances.

Les salariés pourront s'inscrire à la prestation Chèques Vacances (sans distinction) en mai 2025 et ils pourront choisir le format souhaité : chèque papier chèque Connect ou les deux lors de la commande en mai 2026

Les élus décident d'augmenter l'abondement du CSE, c'est donc 70 euros qui seront offerts aux salariés qui s'inscriront aux Chèques vacances ou à la Subvention Vacances. »

La présente délibération est adoptée à l'unanimité des membres présents.

3. Délibération du CSE sur les critères d'ancienneté des œuvres sociales

Véronique MOREAU explique que, selon une récente jurisprudence, le CSE est contraint de faire bénéficier tous les salariés des œuvres sociales, sans critère d'ancienneté. Si la législation n'est pas respectée, le CSE encourt un redressement de l'URSSAF. De là, il est proposé de maintenir la règle prévoyant 6 mois de présence pour en bénéficier en 2024, puis de supprimer tout critère d'ancienneté à compter de janvier 2026.

Véronique MOREAU soumet au vote la délibération suivante :

« À partir du 1^{er} janvier 2026, l'URSSAF interdit aux CSE de fixer un critère d'ancienneté pour la distribution de ses œuvres sociales.

Les élus réunis ce jeudi 3 avril 2025 ont décidé de se conformer à cette nouvelle réglementation et n'appliqueront plus de critères d'ancienneté à compter du 1^{er} janvier 2026

D'ici là les critères d'attribution demeureront inchangés. »

La présente délibération est adoptée à l'unanimité des membres présents.

2. Présentation de M. Antoine ROBERT DU BOISLOUVEAU, Directeur Commercial

Antoine ROBERT DU BOISLOUVEAU rejoint la séance à 9 heures 40.

Antoine ROBERT DU BOISLOUVEAU indique avoir intégré son poste en date du 17 février 2025. Depuis cette date, il découvre la force de Nocibé, de ses équipes et de son réseau de magasins – après en avoir visité 46.

Il indique avoir axé sa carrière autour du *retail* et avoir travaillé 12 ans pour Yves Rocher, en tant que directeur des ventes en France pour 140 magasins ; en tant que directeur retail en Allemagne pour une centaine de magasins et en tant que directeur général de la filiale Yves Rocher au Maroc. À compter de 2023, il a accompagné la croissance d'une petite structure de cosmétiques au Canada, pour l'accompagner dans sa croissance.

Il lui a ensuite été proposé de rejoindre Nocibé, ce qui implique de travailler sur de nombreux aspects intéressants, à savoir : le *retail*, le terrain, le management, mais aussi les aspects propres à l'Institut qu'il convient de remettre en lumière, et la franchise qui est intégrée au *retail*. Toutefois, il découvre les enjeux propres à la beauté sélective.

Catherine DEMOL se réjouit de le rencontrer et souligne que son appui sera nécessaire en termes d'humain et de stock, pour permettre à l'Entreprise de performer. Tous les salariés sont très engagés dans l'Entreprise et veulent la faire performer, mais rencontrent des difficultés en raison du stock (qui est coûteux, certes), mais aussi des aspects de ressources humaines (avec des difficultés de recrutement). En ce sens, les salariés du terrain sont confrontés au fait qu'ils doivent accueillir des salariés absolument pas formés et à qui il faut apprendre les bases. De là, il faut se demander quand l'Entreprise ouvrira une *Douglas School* pour permettre de déployer des salariés performants sur le terrain.

Hélène WEEXSTEEN confirme que la formation sera un axe prioritaire dans le cadre de la vision et des orientations stratégiques.

Antoine ROBERT DU BOISLOUVEAU a conscience des difficultés liées au stock. Il existe des enjeux d'immobilisation de trésorerie qu'il n'est pas possible d'occulter, mais des solutions doivent certainement pouvoir être apportées pour optimiser le sujet.

Sur le plan humain, la cliente est libre de choisir des canaux de vente. Cependant, en magasin, l'humain doit être au centre. Avant de chercher à demander des effectifs supplémentaires, il faut certainement chercher à mieux s'organiser et à mieux former les équipes, ce qui figure déjà dans les plans d'action prévus. Un travail devra donc être mené sur la formation – avec la définition d'un programme de formation *retail*, sans que cela prenne forcément la forme d'une *Douglas School* – ce qui impliquera de faire bouger les lignes sur la formation.

En outre, pour faire mieux avec autant de salariés, il est possible de travailler sur la formation, mais aussi sur l'organisation en magasin. Ce dernier sujet sera retravaillé pour atteindre un bon niveau, ce qui impliquera un travail sur le long terme pour procéder à des changements structurels.

Claudia PODDIGHE le remercie, car son arrivée dans l'Entreprise se ressent déjà. Il est réjouissant que des avancées soient déjà observées sur l'Institut qui doit être mis au cœur des magasins, car il constitue la force de la marque et a souvent été oublié.

Antoine ROBERT DU BOISLOUVEAU confirme que de nombreuses actions ont déjà été lancées pour l'Institut et lui assure qu'il souhaite accélérer le travail sur cette thématique.

Catherine DEMOL souligne l'importance d'enfin fournir une directive nationale sur les briefs du matin, pour que chacun ait le même discours partout en France.

Antoine ROBERT DU BOISLOUVEAU en convient. Il n'existe aucune raison de s'organiser différemment d'une région à l'autre. En ce sens, une gouvernance *retail* est en train d'être mise en œuvre, sans pour autant précipiter les changements.

Claudia PODDIGHE explique, qu'en tant que responsable de magasin, il est réjouissant de constater que les briefs sont conduits d'une même manière d'un magasin à l'autre, ce qui permet notamment une certaine clarté.

Antoine ROBERT DU BOISLOUVEAU précise que les choses s'affineront, notamment avec la généralisation de l'envoi des synthèses en fin de journée. Actuellement, un travail est mené pour définir comment bien transmettre les messages des experts nationaux auprès des équipes.

Catherine DEMOL constate que les salariés, en tant que généralistes, ont besoin d'une structure et d'un fil rouge clairement défini.

Antoine ROBERT DU BOISLOUVEAU en convient et se réjouit que les élus partagent cette vision.

Antoine ROBERT DU BOISLOUVEAU quitte la séance à 10 heures.

Véronique MOREAU rapporte avoir sollicité la Direction au sujet d'une préconisation sur les plannings faite dans la région Nord-Ouest en présence de la directrice des ventes et de la RRH, mais qui semble inadaptée. Ainsi, à cette occasion, il a été préconisé de donner entre 30 minutes et de 2 heures de pause aux salariés, notamment. Toutefois, il est étonnant que ces préconisations n'aient été données que dans une seule région et qu'à l'occasion d'une autre réunion avec la même RRH et la même DV, tenue le lendemain, les mêmes préconisations n'ont pas été données.

De plus, les préconisations fournies sont en contradiction avec les remontées des salariés et les irritants occasionnant des départs. En effet, les salariés plébiscitent des plannings sur 4 jours ou des journées sans longs temps de pause, ce qui ne correspond pas aux préconisations formulées. Dès lors, qu'est-ce qui explique ces différences de préconisations d'un secteur à l'autre ?

Michaël CLABAUX répond que l'organisation de l'activité en magasin relève du manager. Par ailleurs, il doit organiser les plannings en fonction de son magasin et des équipes en place, des temps de pause de 2 heures semblent à priori peu appropriés et représentent plutôt une cessation d'activité qu'un temps de repos ou de repas. A titre d'illustration il n'est pas possible de prévoir qu'un salarié commence à 11 heures, soit en pause à midi et reprenne à 14 heures. Il a donc été demandé à la responsable RH de faire le point avec le management sur l'impact pour les équipes de cet organisation du temps et notamment sur l'amplitude de travail.

Le management est en capacité de moduler l'amplitude, en fonction des ressources en magasins, mais il ne faut pas que la situation soit mal perçue ou contraignante pour les salariés.

Véronique MOREAU y voit un réel enjeu de QVCT. En ce sens, une salariée en mi-temps thérapeutique cumulait des journées de trois heures chaque semaine, ce qui nuisait à son organisation. Dans un autre cas, il a été demandé à une salariée en mi-temps thérapeutique de 10 heures de faire 5 heures par jour, avec 2 heures de pause dans la journée.

Catherine DEMOL juge qu'il s'agit ici d'une problématique managériale qui nuit à la fidélisation des équipes.

Michaël CLABAUX admet que la question de l'amplitude minimale de travail peut se poser, même si des difficultés existent dans la gestion des temps partiels. À cet égard, l'Entreprise cherche à trouver des solutions pour organiser au mieux la présence des salariés en temps partiel. En tout cas, il faut veiller à ce que les amplitudes de travail ne soient pas entrecoupées de nombreuses longues pauses.

Véronique MOREAU ajoute qu'il a été demandé que les salariés ne puissent pas accoler la journée où ils commencent à 13 heures le lendemain de la journée de repos et aussi que les managers ne puissent pas finir avant 18 heures, même après avoir commencé à 8 heures.

Michaël CLABAUX confirme qu'il n'existe pas de consigne en ce sens sur l'ensemble du réseau. Une vigilance sera apportée pour que le sujet soit maîtrisé.

8. Information sur le bilan des placements de l'Épargne Salariale pour la période 2023/2024 et présentation des fonds pour 2024/2025 (Intervention de M. Jean Louis ADAM de la Société CM-CIC)

Sandra HARAKE, Aurélie SFERRAZZA et Jean-Louis ADAM rejoignent la séance à 10 heures 15.

Jean-Louis ADAM présente les données de l'épargne salariale entre 2023 et la mi-mars 2025. En termes d'encours, 3 957 épargnants étaient recensés en mars pour 12,363 millions d'euros placés. Cette somme repose sur les placements et l'évolution des marchés.

En termes de répartition, une grande partie de la somme est placée sur le fonds monétaire qui est le plus sécurisé – le moins volatil, avec un rendement de 2 à 3 % par an. Dans la période troublée actuelle, ce placement est très bon et constitue une sorte de refuge. En revanche, tout dépend de l'horizon de placement. En parallèle, des fonds sont également placés sur le marché obligataire et sur le fonds Conviction Monde, qui est le deuxième support.

À la date du bilan, 4,5 millions d'euros étaient disponibles pour les salariés et anciens salariés – ce qui est un bon niveau sur 12 millions d'euros. D'ailleurs, les salariés actifs (encore présents dans les effectifs) détiennent une part de 8,2 millions d'euros, ce qui signifie que 3,8 millions d'euros sont encore détenus par des salariés sortis des effectifs – par choix ou peut-être par oubli – ce qui correspond à 2 503 personnes.

Isabelle TARTAR demande si le CIC prévient les ex-salariés concernés.

Jean-Louis ADAM indique que des relevés leur sont transmis. En revanche, au bout de 5 ans sans réaction, les fonds sont envoyés à la Caisse des Dépôts et Consignations où les sommes sont récupérables pendant 25 ans.

Claudia PODDIGHE demande si, lorsque les salariés placent des sommes, l'Entreprise touche un pourcentage de la rémunération.

Jean-Louis ADAM répond par la négative. Si l'Entreprise dégage des résultats, elle doit obligatoirement verser une participation aux salariés, moyennant le paiement du forfait social. De plus, les frais de tenue de compte sont financés par l'employeur. Si un salarié quitte les effectifs, les frais bancaires lui incombent.

Le document reprend les statistiques en nombre de porteurs. Il en ressort que les salariés de moins de 30 ans ayant placé des fonds sont au nombre de 1 000 ; les salariés de 30 à 39 ans sont 1 168 ; etc. Toutefois, il est difficile de distinguer les actifs par tranche d'âge.

En 2024, sur l'intégralité de la participation versée, il apparaît que 2,229 millions d'euros ont été placés par 1 283 personnes. La partie de la distribution de l'Entreprise placée croît d'une année à l'autre.

En 2023, 1,676 millions d'euros ont été placés et 1,3 million d'euros ont été retirés, ce qui explique une partie de la progression de l'encours. En 2024, les entrées représentent 2 millions d'euros pour 1,114 millions d'euros de sorties. En 2025, des déblocages sont déjà survenus. À ce titre, les principaux motifs de retrait sont : la cessation du contrat de travail (44 salariés en date du 15 mars, 200 personnes en 2024) ; l'achat de la résidence principale ; le mariage ; la création d'entreprise ; le divorce ; la naissance du troisième enfant. D'ailleurs, trois nouveaux cas de déblocage ont été créés, à savoir : la rénovation énergétique de la résidence principale ; l'activité de proche aidant et l'achat d'un véhicule propre (voiture électrique ou à hydrogène).

Sandra HARAKE rappelle que les cas de déblocage ont été communiqués sur la note avec le bulletin de paie et figurent sur l'application et le site. Le livret d'épargne a également été modifié sur l'Intranet.

Jean-Louis ADAM présente les éléments relatifs à l'arbitrage qui sont peu nombreux. Il apparaît que de nombreux placeurs sont rentrés dans le Fonds Perspective conviction Monde en 2024. Dans le contexte actuel, il semble nécessaire de s'interroger sur les arbitrages à faire.

Entre 2022 et 2025, les salariés ont préféré toucher l'intéressement (70 %) que le placer (30 %). Par ailleurs, le taux de salariés ne répondant pas à l'avis d'option demeure trop conséquent. De plus, en grande partie, les répondants choisissent de placer les sommes sur le fonds monétaire (60 %), puis sur le Fonds Action Monde.

Par ailleurs, il faut noter que les fonds d'épargne entreprise doivent désormais obligatoirement inclure des fonds labellisés socialement responsables – ce à quoi répondent les fonds de l'Entreprise.

Les performances des fonds en 2024 sont présentées en séance.

Aurélie SFERRAZZA et Jean-Louis ADAM quittent la séance à 10 heures 45.

1. Approbation des procès-verbaux de la réunion extraordinaire du 28 février 2025 et de la réunion ordinaire du 13 mars 2025

Le procès-verbal de la réunion de CSE extraordinaire du 28 février 2025 est approuvé à l'unanimité.

Le procès-verbal de la réunion de CSE ordinaire du 13 mars 2025 est approuvé à l'unanimité.

9. Information sur le montant Net Social – PREREMPLI (Intervention de Mme Sandra HARAKE, Responsable paie, SIRH, Rémunération et avantages sociaux)

Sandra HARAKE explique que le montant net social figure sur toutes les fiches de paie depuis juillet 2023 à la demande du gouvernement, pour que les collaborateurs sachent quel montant déclarer aux CAF. L'objectif était de simplifier les déclarations pour les collaborateurs.

Depuis 2024, l'entreprise dépose la DSN de manière mensuelle aux organismes de Sécurité Sociale et à la DFIP. Ainsi, les déclarations d'impôts sont préremplies grâce à ces données et dès le 1^{er} mars 2025, le montant net social sera récupéré et exploité par les CAF pour préremplir les demandes des collaborateurs.

Une note sera transmise à tous les collaborateurs avec la fiche de paie d'avril à ce sujet, et une communication est transmise aux directeurs régionaux.

Véronique MOREAU demande si les cotisations sociales ont augmenté. En effet, des salariés ont remonté avoir perçu un salaire moins important.

Sandra HARAKE ne fait état d'aucune hausse. La prévoyance et la mutuelle ont crû, mais sans incidence. Il se peut que le sujet relève des titres restaurants, si les mois sont plus longs, par exemple.

14. Questions diverses

2. Augmentation à l'enveloppe, quels sont les critères précis ? Sont-ils les mêmes sur toutes les DV ?

Sandra HARAKE indique qu'une réunion a eu lieu avec les DR et DV. Il leur est demandé d'utiliser l'intégralité de l'enveloppe, mais aussi de respecter les tranches d'AG/AI. Pour l'augmentation individuelle, il leur est demandé d'augmenter les salariés ayant renforcé leur niveau de professionnalisme (compétences, savoir-faire, savoir-être, connaissances), en lien avec les entretiens annuels. De plus, la Direction demande que tous les collaborateurs soient rencontrés, qu'une augmentation leur soit accordée ou pas.

Catherine DEMOL rapporte que tel n'est pas le cas.

Mélanie DELANNOIS explique que les collaborateurs se voient interdire de communiquer sur leur hausse de rémunération. Ils ne peuvent pas dire à leurs collègues qu'ils ont bénéficié d'une revalorisation. En outre, il convient de préciser à qui revient la décision finale d'accorder une AI.

Sandra HARAKE répond que la décision émane du DR après discussion avec le RM.

Hélène WECKSTEEN précise que chaque manager doit demander des augmentations pour ses collaborateurs auprès de son n+1. Il appartient au manager de trancher, car il est soumis au cadre de l'enveloppe.

Stéphanie FERANDELLE rapporte que sa responsable n'a pas eu de retour au sujet des AI.

Sandra HARAKE répond que la période est en cours, si bien que les délais ne sont pas dépassés.

Claudia PODDIGHE demande si un montant exact est défini pour les cadres ou les AM.

Sandra HARAKE répond par la négative. Les sommes ne sont pas déterminées par statut. Une enveloppe a été établie pour les collaborateurs en dessous de 23 400 euros.

Catherine DEMOL déplore l'absence d'échanges sur ce sujet avec la Direction. Autrefois, des échanges avaient lieu avec la Direction régionale, pour demander des AI pour certains salariés, sur la base de critères précis. Désormais, les critères pour octroyer des AI sont trop subjectifs et il faudrait prévoir des grilles avec des points.

Sandra HARAKE indique que l'EDP est pris en compte pour valider les augmentations, et sert d'outil de vérification pour le service Paie.

Michaël CLABAUX indique que les directeurs de magasins doivent veiller à ce que les répartitions d'enveloppes se fassent en lien avec les résultats des entretiens annuels.

Catherine DEMOL se souvient qu'auparavant les responsables de magasins pouvaient demander des augmentations pour des collaborateurs en particulier, en se basant sur des critères précis. Aujourd'hui, il n'y a aucun échange avec le DR sur ces sujets.

Véronique MOREAU partage sa préoccupation. En ce sens, des responsables l'ont contactée pour déplorer l'absence d'échanges avec les DR sur les AI.

Michaël CLABAUX juge qu'il n'est pas possible de dire qu'aucune communication existe, car une communication a effectivement eu lieu.

Sandra HARAKE indique qu'un point sera fait avec les directions régionales.

Catherine DEMOL réaffirme la nécessité de fixer des critères nets pour l'octroi des AI, afin que les salariés puissent comprendre pourquoi ils sont éligibles ou non.

Michaël CLABAUX indique que les managers peuvent en discuter avec leurs DR et demande à Catherine DEMOL en quoi elle a été empêchée d'en échanger avec sa DR ?

Catherine DEMOL objecte que les responsables de magasins n'osent pas solliciter le DR.

Claudia PODDIGHE juge qu'il ne devrait pas appartenir au salarié de demander une augmentation, mais la DR devrait accorder les augmentations en fonction du travail réalisé.

Sandra HARAKE explique que tel est le cas actuellement. Les collaborateurs doivent être informés par leurs responsables lorsqu'une AI leur est accordée. La Direction donne des consignes en ce sens et s'assurera qu'elles soient respectées. En ce sens, il est demandé aux DR de présenter les critères aux managers, étant entendu que des entretiens de retour doivent avoir lieu.

Catherine DEMOL indique que les DR ont communiqué les résultats des NAO en région, sans échanges supplémentaires. Toutefois, il faut déplorer l'absence de communication sur les critères d'octroi des augmentations, notamment. Michael CLABAUX lui demande de s'en assurer auprès de son DR et de lui manifester ses souhaits de faire augmenter un de ses collaborateurs.

Claudia PODDIGHE part du principe qu'un entretien doit avoir lieu chaque année avec la Direction pour parler des équipes et de leurs rémunérations, notamment pour soulever que certains salariés méritent des AI. Or, dans l'Entreprise, n'y a pas d'échange pour permettre de faire valoir que tel ou tel salarié est méritant et devrait obtenir une AI.

Hélène WEEXSTEEN demande s'il faut en déduire que les responsables de magasin ne reçoivent pas le fichier contenant les AI accordées, de sorte qu'ils ne peuvent pas informer leur équipe des augmentations individuelles accordées.

Claudia PODDIGHE constate que seul le montant global est communiqué aux responsables de magasins, et non les enveloppes.

Sandra HARAKE explique que le détail n'a pas vocation à être communiqué. En revanche, il est pertinent de connaître le ressenti et le retour des collaborateurs.

Michaël CLABAUX souligne une nouvelle fois que les managers peuvent solliciter le DR pour lui faire part de ses recommandations concernant l'évolution de la rémunération de ses équipes. Aucun DR ne refuse d'échanger à ce sujet.

Catherine DEMOL indique que certains RM n'osent pas, de peur que cela joue contre eux.

Claudia PODDIGHE juge qu'il ne devrait pas appartenir aux managers de solliciter le DR pour évoquer les demandes d'AI, car les DR devraient le faire d'eux-mêmes.

Michaël CLABAUX estime que les responsables peuvent solliciter d'eux-mêmes le DR, si ces derniers ne viennent pas à leur rencontre.

Isabelle TARTAR demande si seul le DR connaît le montant de l'enveloppe.

Sandra HARAKE le confirme. Le montant de l'enveloppe est global pour la région.

Désormais, le service Paie a reçu les demandes du réseau concernant les demandes d'AI. Les données sont en train d'être consolidées, pour redescendre les décisions aux DR, afin qu'ils puissent communiquer rapidement – à compter du 11 avril, pour que tous les collaborateurs aient eu un retour avant la fin du mois d'avril.

Par ailleurs, il faut noter que les augmentations générales constituent également une revalorisation pour les collaborateurs. Cet élément n'est pas obligatoire et a autant de valeur qu'une AI.

Claudia PODDIGHE s'interroge au sujet des primes OMS. Les RM sans institut sont à 2,8 %, tandis que les RM avec institut sont à 1,58 % et les RMA sont à 1,80 %. Dès lors, un écart important existe, ce que le prime institut ne compense pas forcément. En effet, le recours à l'alternance fait que les objectifs fixés pour l'institut ne sont pas atteints, de sorte que la prime institut n'est pas versée. Ainsi, à titre personnel, depuis que l'alternante est présente, elle n'a pas touché la prime en question. En conséquence, les RM des magasins avec un institut sont perdantes.

Sandra HARAKE indique que cela résulte peut-être du fait que l'esthéticienne n'est pas la plus performante, par exemple.

Claudia PODDIGHE souligne que les chiffres demandés aux alternantes sont très conséquents par rapport à ce qu'il est possible de réaliser. Les RM des instituts sont donc perdantes.

Sandra HARAKE entend le point.

Véronique MOREAU ajoute que, dans le cadre des challenges, les magasins atteignant l'objectif à 100 % devraient tous bénéficier d'une récompense. À cet égard, il a été dit à certains managers qu'elles risquaient d'être rappelées à l'ordre si les challenges n'étaient pas réalisés. Dès lors, il faudrait peut-être prévoir des récompenses moindres, mais permettre à tous ceux ayant atteint intégralement l'objectif d'en bénéficier.

Sandra HARAKE répond que pour les challenges, une enveloppe est prédéfinie. Dans ce cas, le fait de prévoir que l'atteinte à 100 % de l'objectif donne lieu au versement de la prime, faute de quoi il serait impossible de cadrer le montant versé.

Catherine DEMOL explique former des collaborateurs pour d'autres magasins. Dans ce cadre, à l'issue de la formation, elle demande aux salariés accueillis de faire un rapport d'étonnement – ce qui conduit systématiquement à une remontée sur le challenge à 100 %. Les stagiaires ne comprennent, en effet, pas que les équipes ne touchent rien malgré une atteinte à 100 % de l'objectif. Tout le monde serait gagnant en permettant à tous ceux atteignant 100 % de bénéficier de la prime. D'ailleurs, des marques sont d'accord avec cette lecture.

Mélanie DELANNOIS ne partage pas son avis. En ce sens, des magasins font des choix dans les challenges qu'ils cherchent à atteindre.

Sandra HARAKE prend note du sujet.

Mélanie DELANNOIS demande si les DR sont rémunérés de la même manière que les équipes sur les challenges.

Hélène WEEXSTEEN répond que le système de rémunération est composé quasiment de la même manière, avec des proportions différentes, et certaines primes sont spécifiques aux DR.

5. Désignation d'un membre de la commission d'information et d'aide au logement et de la protection sociale (régimes de prévoyance et frais de santé)

Élodie BOTTEIN rapporte que, à la suite du départ de Joëlle ZIZIC qui relevait du syndicat SUD, un poste est vacant au sein de la commission d'information et d'aide au logement et de la protection sociale. Dès lors, il semble impossible de la remplacer, hormis si un élu du syndicat SUD se présente.

6. Consultation sur le projet de corner KR beauty / Make Up School

Hélène WEEXSTEEN rappelle que l'information a eu lieu le mois précédent avec une présentation du projet en réunion

Claudia PODDIGHE rapporte qu'il a été dit que les magasins sans institut devraient prendre les rendez-vous avec un agenda papier.

Hélène WEEXSTEEN précise qu'il s'agit d'un agenda électronique. Le click-rendez-vous sera déployé dans tous les magasins de manière progressive.

Isabelle TARTAR indique que son magasin a reçu un lien pour accéder à l'agenda électronique.

Le CSE rend un avis favorable à l'unanimité sur le projet de corner KR beauty / Make Up School.

Laetitia LORTHIOIR souligne que les salariés s'interrogent sur l'organisation du projet dans les magasins.

Véronique MOREAU confirme que les équipes s'inquiètent de la faisabilité du dispositif en magasins, dans la mesure où les équipes sont parfois réduites. Toutefois, le projet est bienvenu. Il sera source de chiffre d'affaires et de fidélisation des clients.

Michaël CLABAUX répond qu'il appartiendra au manager de décider du temps à consacrer aux KR Beauty.

Catherine DEMOL se réjouit du projet. En revanche, il faut s'inquiéter du manque d'effectif pour pourvoir un service de qualité aux clients.

Claudia PODDIGHE suggère de l'ouvrir systématiquement le samedi, mais d'offrir les prestations de la Make Up School en semaine en cas de demande ponctuelle – sans rendez-vous – comme pour les beauty services.

Michaël CLABAUX remarque que les deux services ne sont pas forcément comparables.

Véronique MOREAU affirme qu'il faut ouvrir le service seulement quand les effectifs sont nombreux en magasins, faute de quoi des difficultés pourraient se poser, notamment si un salarié est absent.

Michaël CLABAUX conclut qu'il appartiendra au management de définir les créneaux auxquels le service est ouvert, en tenant compte de ses ressources.

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

Élodie BOTTEIN mentionne les relookages des magasins de Draguignan, Épinal, Cabriès et Sète.

Ida DUFROMONT précise que dans le cas de Draguignan, il s'agit d'un transfert suite à un sinistre. Une nouvelle cellule est désormais louée.

Élodie BOTTEIN annonce également l'ouverture du magasin de Case-Pilote en Martinique, en franchise.

La séance est suspendue de 12 heures 35 à 15 heures.

Cloé BARETTO rejoint la séance à 15 heures.

ATTRIBUTIONS DE PROXIMITÉ

14. Questions diverses

1. Pourquoi les managers ne peuvent pas disposer de leur boîte mail pro en dehors du magasin ?

Catherine DEMOL rapporte que les managers aimeraient avoir accès à leur boîte mail professionnelle en dehors des magasins, pour régler rapidement des sujets sans être en magasin. Il a été indiqué que cela n'était pas possible.

Véronique MOREAU rapporte que des directeurs régionaux s'y opposent effectivement pour des raisons de sécurité des données.

Hélène WEEXSTEEN souligne que le sujet de la sécurité informatique constitue un enjeu croissant pour l'Entreprise, et des sensibilisations ont notamment lieu *via* les modules SoSafe.

Catherine DEMOL demande si la Direction s'oppose à l'usage des boîtes mail par les managers en dehors du magasin.

Michaël CLABAUX souligne que le travail doit s'exercer en magasin, même pour les salariés qui sont au forfait-jour. L'objectif de la DR est peut-être également de veiller à ce que ses équipes ne prennent pas l'habitude de travailler en dehors du temps de travail. La Direction se doit en effet de veiller à ce que des salariés n'aient pas pris l'habitude de travailler en dehors des horaires de travail.

En revanche, il n'existe pas de blocage des boîtes mail en dehors des magasins.

Claudia PODDIGHE y voit un sujet d'équilibre vie professionnelle / vie personnelle.

3. Pouvez-vous nous apporter de la clarté sur les recrutements ? Qui recrute qui ? Pouvez-vous le mettre par écrit ? Est-ce que la RM peut recruter sa team sans l'aval de son supérieur ?

Catherine DEMOL constate que les DR subissent une charge de travail considérable en devant recruter les salariés des magasins. Dès lors, les responsables de magasins peuvent-ils recruter leurs équipes, comme auparavant ? Dans de nombreux magasins, les managers ne savent pas s'ils peuvent recruter.

Michaël CLABAUX demande où se trouve la confusion dans le processus.

Cindy MATON rapporte que les managers aiment bien recruter pour s'assurer que les relations soient bonnes dès le départ et qu'une compatibilité existe entre le salarié recruté et le manager. En ce sens, il faudrait que le management ait la main sur le recrutement.

Sophie ESNAULT demande si les DR recrutent à la place des responsables de magasins.

Catherine DEMOL le confirme. Or, il est nécessaire de rencontrer les candidats pour mesurer le *feeling* et le savoir-être au-delà des compétences, pour s'assurer qu'ils sauront s'intégrer au magasin.

Hélène WECKSTEEN explique que le DR doit s'assurer que les équipes soient suffisamment dotées et avec des salariés compétents. Il s'appuie sur les RM pour trouver les ressources ou promouvoir la GPEC. Le DR dispose donc d'une visibilité large à l'échelle de la région, comme la RRH. En revanche, dans certaines régions, la compétence de recrutement est déléguée au manager le plus proche.

Catherine DEMOL rapporte avoir accueilli de manière transitoire une salariée en souffrance dans son magasin et a noué de bonnes relations avec celle-ci, de sorte qu'elle a finalement souhaité rester au sein de l'Entreprise. La salariée a alors demandé à rester dans son magasin, et a demandé qui procédait au recrutement – ce qui ne relève pas de sa compétence de RM. Actuellement, les équipes ne savent plus très bien qui recrute.

Michaël CLABAUX explique que le DR recrute les managers en lien avec les équipes de Thibaud. En parallèle, dans les magasins, les conseillères et esthéticiennes sont sous la responsabilité de la RM pour les recrutements. Il appartient aux RM de lire les CV, de réaliser les entretiens d'embauche et de remonter les profils sélectionnés aux DR qui valident les choix. En bref, le manager recrute ses équipes de magasin avec l'appui du DR et du RRH et les outils du réseau (Hello Work). Il précise qu'au cas particulier présenté par Catherine DEMOL, la situation du magasin nécessite pour la DR de trouver des solutions transitoires pour assurer une stabilité du magasin ; ces mesures temporaires sont connues de tous y compris de la RM. Les réponses managériales sont donc réunies pour donner du sens à la collaboratrice sans qu'il soit besoin d'indiquer juste ne plus savoir qui recrute.

A l'inverse si lors d'une organisation temporaire finalement le manager souhaite pouvoir conserver sa collaboratrice destinée initialement à rester provisoirement dans le magasin, il doit être capable d'en échanger avec son DR et proposer des solutions.

4. Est-ce que la nouvelle ligne directrice est de laisser partir les éléments engagés de l'entreprise ?

Michaël CLABAUX souligne que l'engagement des équipes est une ressource forte de l'Entreprise, ce qui est ressorti dans les différentes enquêtes conduites. Les équipes ont confiance au management de proximité. Dès lors, la Direction n'a pas pour ambition de laisser partir les collaborateurs engagés et souhaite au contraire mener une politique pour faciliter les recrutements et fidéliser les équipes. Toutefois, il est parfois difficile de retenir les collaborateurs, car il n'est pas toujours possible de répondre aux attentes de tous.

En parallèle, il faut chercher à comprendre pourquoi les salariés quittent les effectifs, ce qui passe notamment par le *off-boarding* déployé depuis août – à savoir les entretiens de départ – ce qui permet de recenser les

différents points de satisfaction ou d'insatisfaction des collaborateurs quittant l'Entreprise. Ces éléments doivent permettre de déployer des plans d'actions.

Désormais, il convient de cibler au mieux les magasins où l'absentéisme ou le *turn over* sont forts, afin de comprendre la situation qui conduit à ces états de fait.

5. Coûts de la vie et décisions d'entreprise : des décisions sont parfois prises en matière de planning, de lieu de travail (mutation) sans que soient pris en compte les impacts financiers pour les salariés. En ces temps difficiles, pourquoi n'est-ce pas étudié ?

Véronique MOREAU rapporte qu'une salariée (RMA) a été mutée, ce qui a engendré 200 euros de frais supplémentaires chaque mois (carburant, parking, etc.) – ce qui est très conséquent. Dès lors, il convient de préciser si la Direction tient compte des impacts économiques pour les salariés avant de procéder à des mutations. Il faut se montrer humain et faire preuve de bon sens dans ces process.

Hélène WECKSTEEN constate qu'il s'agit ici d'une situation particulière. Il faut voir si un échange a eu lieu avec le manager et si la décision a été motivée. Il se peut que la mutation ait eu lieu dans l'optique de faire évoluer la salariée ultérieurement, si bien qu'il s'agirait d'un effort ponctuel.

Toutefois, en l'espèce, il semble que la décision ait été imposée.

Véronique MOREAU indique que la salariée ne souhaite pas forcément évoluer, même si le manager a certainement pensé aux perspectives d'évolution au moment de la muter. Ces problèmes viennent s'ajouter aux difficultés de planification pour les salariés à mi-temps mentionnées plus tôt.

Dans le cas évoqué, la décision du management génère de l'insatisfaction, ce qui pourrait conduire à un arrêt maladie. Il faudrait discuter avant de muter les salariés, notamment pour éviter les pertes financières.

Catherine DEMOL souligne que de telles décisions nuisent à la fidélisation des équipes.

Michaël CLABAUX rappelle aussi la possibilité pour les salariés de se faire rembourser la moitié de l'abonnement aux transports aux communs, ce qui peut être un moyen de réduire les coûts de déplacement pour les salariés qui prennent leur véhicule – l'étude d'un covoiturage doit pouvoir aussi se faire,...

En tout état de cause, la salariée concernée peut solliciter le service RH pour trouver une solution à sa situation.

6. Travailler en sécurité devient plus qu'une priorité, envisagez-vous de mettre un vigile dans chaque magasin dans l'avenir ?

Catherine DEMOL rapporte que les salariés se demandent s'il est prévu d'ajouter des vigiles dans les magasins n'en ayant pas. Des salariés craignent pour leur sécurité dans les magasins, notamment aux heures de fermeture.

Michaël CLABAUX rappelle que le sujet a déjà été abordé fréquemment en CSE. Depuis 2019, la Direction a mis en place des indicateurs pour déterminer les magasins où il est nécessaire de placer un agent de sécurité (DI, plaintes pour vol ou agressions, environnement du magasin, etc.).

En outre, il convient de s'interroger sur la gestion des agents de sécurité qui n'ont pas parfois pas les bons comportements, tout comme les salariés n'ont parfois pas les comportements adaptés à leur égard.

L'Entreprise n'envisage pas de déployer des agents de sécurité dans tous les magasins, même si entre 2019 et 2025 le budget est passé de 3 millions d'euros à 7 millions d'euros. De plus, si la Direction constate que les indicateurs sont à la baisse dans un magasin, elle peut décider de retirer l'agent de sécurité pour le placer dans un autre. En parallèle, si un magasin connaît une situation difficile, la Direction sait réagir rapidement.

Sur un autre plan, l'Entreprise travaille sur la thématique du dépôt de pré plaintes en ligne *via* France Connect pour les salariés – au nom de Nocibé. Toutefois, ce procédé pose question en matière de RGPD, si bien que des études sont en cours avant de communiquer plus largement sur ce dispositif.

Catherine DEMOL demande si des ADS peuvent être déployés temporairement en magasin.

Michaël CLABAUX le confirme. En cas d'agression dans un magasin, un ADS y est déployé pour au moins deux semaines. En revanche, il précise que parfois les demandes d'ajouts temporaires sont aussi réalisées pour soulager psychologiquement les équipes bien que les indicateurs ne sont pas réunis – il faut y répondre avec vigilance avec le risque de générer par la suite davantage de déception si finalement le contrat à courte durée n'est pas renouvelé.

Il convient également de rappeler aux salariés qu'ils doivent utiliser My Angel, alors que le taux de non-utilisation atteint 80 %, ce qui est inacceptable, se former via Prevent'Up, suivre les consignes générales liées aux risques d'agressions et d'incivilité

Un travail, dans un contexte sociétal où les agressions ou les incivilités peuvent évoluer dans certaines régions, où les poursuites judiciaires ne donnent que peu de satisfaction ,doit se poursuivre.

7. Siège : Avez-vous un retour d'Octopus sur la gestion de la température dans le bâtiment Emblem ?

Hélène WECKSTEEN confirme que Vinci a été sollicité. Toutefois, il est difficile de programmer la climatisation au jour le jour, si bien qu'il est envisagé de demander une programmation à la semaine en fonction de la météo.

8. Sièges réglables : quand est prévue la livraison ?

Hélène WECKSTEEN indique que 4 sièges ont été livrés au service travaux et 2 à la DSI.

Les prochaines réunions de CSE se tiendront le 3 juin et le 26 juin 2025.

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 WECKSTEEN

