

Procès-verbal du Comité Social et Economique ordinaire

du jeudi 13 mars 2025

Date	
Le 13 mars 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 ✱ Ida DUFROMONT (Siège) – Service Travaux ✱ Sophie ESNAULT (Lille) – Mag 1 ✱ Claudia PODDIGHE (Chalon sur Saône) – Mag 152 ✱ Gina SCALERCIO (Noyelles) — Mag 6 ✱ Jolanta TWARDOWSKA (Compiègne) – Mag 1054 ✱ Véronique MOREAU (Valenciennes) – Mag 240 ✱ Cindy MATON (Bourgoin Jallieu) – Mag 377 ✱ Stéphanie FERANDELLE (Saint-Quentin) – Mag 18 ✱ Christophe WACQUIEZ (Englos) – Mag 1012 ✱ Isabelle TARTAR (Béthune) – Mag 20 ✱ Nadège AUBRY (Saint-Dié) – Mag 1122 ✱ Alexandra EBERSOLD (Strasbourg) – Mag 335 ✱ Mélanie DELANNOIS (Douai) – Mag.13 Invités : Élodie BOTTEIN Louis MULLIEZ, Directeur du Contrôle de Gestion Laurine GRABCZAK, Chargée des Relations Sociales Zohra CHATER, Responsable prévention sécurité Sandra HARAKE, Responsable paie Nolwenn GRANGER, RRH DV Est Aurélie SFERRAZZA, Chef de projet rémunération Valérie NOISSETTE, Directrice coordination commerciale Sabrina FAUCHER, Responsable animation marques Laetitia VAN MULLEN, Responsable Merchandising image Cloé BARETTO	Titulaires : ✱ Arnaud THIBEAU (Siège) – Service Achats ✱ Bénédicte BUISINE (Logistique) ✱ Florence COCHET (Saint-Quentin) – Mag 1208 ✱ Marie-Hélène DELCROIX (Logistique) ✱ Catherine DEMOL (Chambéry) – Mag 395 ✱ Ingrid PELTIER (Antibes) – Mag.174 ✱ Caroline SORET (Saint Martin les Boulogne) – Mag 9 ✱ Muriel VAN DEN DRIESSE (Armentières) – Mag 26 ✱ Joëlle ZIZIC (Cagnes-sur-Mer) — Mag 317 Suppléants : ✱ Orlane ROUTTIER (Epagny) – Mag.1032 ✱ Isabelle CAPPOEN (Lille) – Mag.1001 ✱ Anne-Helene DUHAMEL (Montauban) – Mag.130 ✱ Merwan BOSCHER (Aubagne) – Mag.1075 ✱ Laetitia LORTHIOIR (Béthune) – Mag.19 ✱ Sophie PESNEL (Cherbourg) – Mag.1150 ✱ Angélique DI FRAJA (Nice) – Mag.176 ✱ Gaétane DEWULF (Logistique) ✱ Sandrine LE BRET (Auxerre) - Mag.1110 ✱ Orlane MARY (Sedan) – Mag.380 ✱ Valérie GORAL (Aulnoy) – Mag.243 ✱ Lucie ROSSI (Brest) – Mag.135 ✱ Élodie MARTINEAU (Saint Cyr) – Mag.244

Ordre du jour

1. Approbation du procès-verbal des réunions ordinaires des 9 janvier et 7 février et de la réunion extraordinaire du 28 février 2025.3
8. Questions diverses.....3
2. Présentation de la nouvelle Responsable Ressources Humaines DV Est : Mme Nolwenn GRANGER ..4
7. Evolution Parc magasins (rachat, modification, etc.)5
3. Information en vue d’une consultation sur le projet de modification de la prime OMS (Intervention de Mmes Sandra HARAKE, Responsable paie, SIRH, Rémunération et avantages sociaux et Sophie BUSSON, de l’équipe Achats)5
4. Information sur l’index 2024 de l’égalité professionnelle entre les femmes et les hommes (Intervention de Mme Aurélie SFERRAZZA, Chef de projet rémunération et avantages sociaux)7
8. Questions diverses.....8
5. Information en vue d’une consultation sur le projet de corner KR beauty / Make Up School (Intervention de Mmes Valérie NOISETTE, Directrice coordination commerciale marque propre réseau et Sabrina FAUCHER, Responsable animation marques groupe et service).....9
6. Présentation des chiffres, résultats commerciaux et situation à fin février 2025 (Intervention de M. Louis MULLIEZ, Directeur du Contrôle de Gestion).....12
8. Questions diverses.....12
1. Point sur les tenues magasin (Intervention de Mme Laetitia VAN MULLEN, Responsable Merchandising Image).....14
2. Consultation sur les projets de Bilan SSCT 2024, mise à jour du DUERP et PAPRI Pact15

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

Hélène WEEXSTEEN souhaite la bienvenue aux élus dans les nouveaux locaux de la société. Les retours des salariés sont positifs, y compris de la part de ceux qui avaient émis des réticences. Leur accompagnement se poursuit, grâce notamment aux référents emménagement.

Véronique MOREAU remercie la Direction d'avoir intégré des questions relatives au CSE dans le jeu d'accueil qui a été organisé les premiers jours.

1. Approbation du procès-verbal des réunions ordinaires des 9 janvier et 7 février et de la réunion extraordinaire du 28 février 2025.

Les PV des réunions ordinaires des 9 janvier et 7 février 2025 sont approuvés à l'unanimité.

L'approbation du PV de la réunion extraordinaire du 28 février 2025 est reportée.

8. Questions diverses

1. Avez-vous eu des remontées concernant l'efficacité des stores sur le nouveau siège ?

Hélène WEEXSTEEN indique que les quelques stores, qui tombaient, ont été bloqués. Ce sujet est en cours de résolution.

Ida DUFROMONT précise que la question concernait plutôt l'inefficacité des stores. Par beau temps, la luminosité des locaux est trop importante, empêchant même de bien voir les écrans.

Patricia BETTEWILLER préconise l'usage de filtres sur les écrans. Elle ajoute que les stores frappent les montants des fenêtres lorsque celles-ci sont ouvertes, en cas de courant d'air.

Véronique MOREAU rappelle que la Carsat préconise l'installation de stores battants extérieurs.

Hélène WEEXSTEEN suggère de demander à la société Octopus, la première à avoir emménagé dans l'immeuble, comment elle a géré ces situations.

2. Les clim HS, quel est le délai d'intervention (avec une température de 16 degrés à l'extérieur = 30 degrés dans certains pôles) en ouvrant les fenêtres si vent = stores qui claquent.

Ida DUFROMONT évoque une différence de température importante selon l'exposition des bureaux. Le réglage de la climatisation est délicat.

Véronique MOREAU regrette qu'aucune notice d'utilisation n'ait été fournie à ce sujet.

Patricia BETTEWILLER indique que sur son plateau, la hauteur des sièges n'est pas adaptée à la position des bureaux. Certains ne sont pas réglables.

Véronique MOREAU suggère l'intervention d'un ergonomiste à ce sujet.

Hélène WEEXSTEEN estime qu'il convient au préalable de tenter de trouver des solutions en interne et s'engage à se rapprocher de l'office manager afin d'apporter des réponses satisfaisantes sur ces sujets

3. Manque kit de nettoyage dans la salle de pause du nouveau siège pour déjeuner (pouvoir nettoyer la table pour les collègues suivants) idem pour les bureaux. Pouvez-vous les mettre à disposition ?

Hélène WEEXSTEEN indique que des kits vaisselle ont été disposés dans la salle Cœur de vie et dans chaque coin café.

Véronique MOREAU évoque l'absence de papier absorbant pour sécher les tables après nettoyage et constate l'absence de stocks de papier toilette.

Ida DUFROMONT note l'absence de matériel pour nettoyer en fin de journée.

Hélène WEEXSTEEN rappelle l'existence d'une niche dans les armoires basses où se trouve le matériel de nettoyage.

Ida DUFROMONT affirme que tous les espaces ne disposent pas de ce kit ni de triple poubelle.

4. Local à vélo, rien n'indique l'emplacement de Nocibé. Porte du local à vélo vraiment pas pratique (pour la maintenir ouverte nous devons bloquer avec notre pied)

Elodie BOTTEIN et Ida DUFROMONT échangent sur le manque de praticité du local : il est difficile de maintenir la porte et le vélo tout en actionnant le badge en même temps. Il serait souhaitable de pouvoir installer un bloqueur ou un groom (ralentisseur de porte).

Patricia BETTEWILLER signale que la porte du 6^e étage permettant de rejoindre 3^e étage claque par manque de ralentisseur, ce qui gêne les personnes qui travaillent à proximité.

Patricia BETTEWILLER demande l'autorisation pour les salariés de fumer et/ou de vapoter sur les terrasses, ce qui leur éviterait de perdre un quart d'heure pour rejoindre le rez-de-chaussée.

Hélène WEEXSTEEN rappelle que l'interdiction de fumer répond à des nécessités d'entretien et de sécurité. Elle note la question pour ce qui est des vapoteurs.

Véronique MOREAU évoque l'espace des bulles de deux personnes qui est trop réduit, l'une des deux personnes n'ayant pas la place de poser sa souris.

2. Présentation de la nouvelle Responsable Ressources Humaines DV Est : Mme Nolwenn GRANGER

Nolwenn GRANGER indique être arrivée il y a trois semaines au sein de la société. Elle travaillait auparavant chez Chronopost. Elle se dit ravie d'intégrer Nocibé. Elle a déjà pu visiter quelques magasins et rencontrer quelques élus.

Véronique MOREAU suggère à la Direction de rappeler aux salariés le rôle de la RRH et de leur communiquer ses coordonnées.

Elodie BOTTEIN s'y engage.

Nolwenn GRANGER demande aux élus de ne pas hésiter à la contacter pour régler tous types de problèmes.

Il est procédé à un tour de table.

7. Evolution Parc magasins (rachat, modification, etc.)

Le document est partagé.

Elodie BOTTEIN annonce l'ouverture du magasin de Noisy-le-Grand le 18 avril. Les relooks des magasins de Dole et Périgueux-Marsac sont prévus en avril, ceux de Draguignan, Épinal, Cabriès et Sète sont prévus en mai.

Cindy MATON s'enquiert du devenir du magasin de Givors, touché par un dégât des eaux.

Claudia PODDIGHE s'enquiert du déplacement de cellule du magasin de Montceau-les-Mines.

Hélène WEEXSTEEN engage à se renseigner sur ces points.

Ida DUFROMONT précise que les plans du magasin de Givors sont en train d'être redessinés. Il devrait être totalement refait.

Elodie BOTTEIN annonce que pour ce qui est des franchises, une création est prévue à Case-Pilote et un relook à Puget-sur-Argens.

3. Information en vue d'une consultation sur le projet de modification de la prime OMS (Intervention de Mmes Sandra HARAKE, Responsable paie, SIRH, Rémunération et avantages sociaux et Sophie BUSSON, de l'équipe Achats)

Les documents sont projetés

Sandra HARAKE rappelle que la prime OMS, en lien avec la stratégie de la direction des achats, valorise les relations avec certaines marques. Son poids est équivalent à celui de la prime TT. Elle concerne la RM, l'adjointe et les équipes institut.

Cette prime est trimestrielle.

Un relatif désengagement des équipes par rapport à cette prime est constaté, en raison de sa périodicité. En effet, si l'équipe constate au cours du trimestre qu'elle ne pourra atteindre le seuil, elle se désengagera totalement. De même, les marques ont exprimé leur désintérêt.

Une nouvelle périodicité est nécessaire pour réengager les équipes. Le système a donc été modifié.

L'objectif est d'atteindre un maximum d'objectifs de chiffre d'affaires par marque, chaque mois. Des points sont attribués pour la réalisation de chaque objectif. Leur nombre varie en fonction du coefficient attaché à chaque marque. Ainsi, certaines marques premium rapportent 3 points, d'autres marques 1 point. Les cinq marques premium sont Yves Saint-Laurent, Lancôme, Guerlain, Dior et Clarins. Chanel intègre le pool de marques exclusives, où elle rejoint Armani, Prada, Lacoste, Sisley et Boss. Deux autres marques sont en cours de négociation.

La cible est d'atteindre 50 % du nombre maximal de points. Tout est remis à zéro chaque mois. Au lieu de 4 versements, la prime donne désormais lieu à 12 versements.

Cette modification sera suivie de près. Des ajustements seront apportés en cas d'incohérences constatées.

Isabelle TARTAR note qu'il est parfois difficile d'atteindre 70 % sur toutes les marques lors des challenges. Cette injonction est parfois lourde et difficilement compréhensible par les équipes.

Christophe WACQUIEZ évoque une rumeur de disparition prochaine des challenges Glady.

Sandra HARAKE la réfute.

Sandra HARAKE détaille la grille présentant les montants de la prime OMS projetée.

Isabelle TARTAR convient que la périodicité mensuelle est plus motivante.

Claudia PODDIGHE remarque que lorsqu'un challenge intervient sur certaines marques, il augmente le chiffre à atteindre pour la prime OMS. Elle souhaite que ce chiffre soit anticipé et connu dès le début du mois, afin que les équipes connaissent d'emblée l'objectif à atteindre pour déclencher la prime.

Christophe WACQUIEZ considère que cela aiderait à mieux orienter les ventes.

Sophie BUSSON prend le point.

Sandra HARAKE souhaite que cette nouvelle formule puisse s'appliquer dès le début du deuxième trimestre, afin que le premier versement de cette prime puisse intervenir fin mai.

Claudia PODDIGHE pense que cette simplification permettra aux équipes de mieux comprendre le tableau des OMS.

Christophe WACQUIEZ ajoute que cette disposition va dans le bon sens, et se rapproche des demandes des élus. Il plaide pour la mise en place des primes au jour, qui seraient encore plus efficaces en termes de motivation.

Hélène WEEXSTEEN rappelle qu'elle est défavorable à cette mesure. La définition d'objectifs quotidiens est compliquée.

Christophe WACQUIEZ craint qu'un désengagement soit constaté dans les équipes, si le 10 du mois elles comprennent qu'elles ne pourront atteindre l'objectif.

Hélène WEEXSTEEN objecte que la prime au mois permet de lisser l'atteinte des objectifs.

Claudia PODDIGHE comprend les propos de Christophe WACQUIEZ, mais insiste sur le fait que si les équipes connaissaient dès le premier jour du mois le vrai chiffre d'affaires mensuel à atteindre, leur motivation serait garantie.

Véronique MOREAU rapporte des interrogations de salariés à propos de Glady. À quel rythme sont transmis les fichiers de salariés à Glady ? Elle indique que les salariés se posent la question notamment en cas de mutation.

Sandra HARAKE indique qu'un mois est nécessaire.

Véronique MOREAU demande si, dans la procédure, il est bien indiqué qu'elle est la personne qu'il convient de contacter. Elle souhaite que soit bien rappelée la règle selon laquelle une ancienneté d'un mois au premier jour du challenge est requise.

Christophe WACQUIEZ suggère d'affecter un barème unique à toutes les marques à l'occasion des challenges. Cela éviterait que certaines marques soient totalement délaissées au profit d'autres.

Isabelle TARTAR regrette une pression excessive de la part des DR sur les salariés à l'occasion des challenges.

Christophe WACQUIEZ rejoint les propos d'Isabelle TARTAR.

Claudia PODDIGHE estime que les DR sont là pour rappeler les accords.

Michaël CLABAUX estime que la modification de la prime OMS constitue une réelle avancée, dans un sens correspondant aux attentes des élus et des marques. La corrélation entre l'activité du collaborateur et de sa rémunération est améliorée. Il constate que les élus semblent satisfaits de cette évolution, et les invite à procéder immédiatement à la consultation, afin que la réforme puisse s'appliquer dès le 1^{er} avril.

Véronique MOREAU et les élus y consentent.

Il interroge ainsi formellement les élus :

- Les élus du CSE s'estiment -ils suffisamment informés sur cette évolution de la prime OMS ?
 - Réponse : oui,
- Les élus du CSE sont-ils donc prêts à émettre un avis ?
 - Réponse : oui

Michaël CLABAUX, constatant que le CSE s'estime suffisamment informé de la situation, procède à la consultation.

Les élus émettent un avis favorable à l'unanimité sur le projet de modification de la prime OMS.

4. Information sur l'index 2024 de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes (Intervention de Mme Aurélie SFERRAZZA, Chef de projet rémunération et avantages sociaux)

Elodie SFERRAZZA rappelle que l'index est constitué de 5 indicateurs. Il fait l'objet d'une publication au ministère du Travail. Des mesures correctives doivent être mises en place lorsque le score est inférieur à 75/100. La DREETS effectue des contrôles et peut le cas échéant prendre des sanctions.

Tous les collaborateurs sont pris en compte à l'exception des alternants et de ceux absents la moitié de l'année. Les éléments de rémunération pris en considération sont ceux de chaque salarié, reconstitués en ETP.

L'index 2024 atteint 97/100, soit un progrès de 5 points. Il s'agit d'un excellent résultat.

Écart de rémunération

Le score obtenu est de 37/40. L'écart en faveur des hommes s'élève à 2,6 %.

Patricia BETTEWILLER reconnaît que ce score est correct. Toutefois, rien ne justifie qu'un écart subsiste.

Sandra HARAKE explique ce sont les statuts, et non les métiers, qui sont comparés. L'important déséquilibre entre les hommes et les femmes en termes d'effectifs empêche d'obtenir une comparaison pertinente et d'améliorer ce score. Ce serait possible si la comparaison se faisait par poste.

Hélène WECXSTEEN précise que l'index et ses règles de calcul sont définis réglementairement.

Écart de taux d'augmentation individuelle sans changement de statut

Aurélié SFERRAZZA indique que le score obtenu pour cet indicateur est de 20/20. L'écart de taux d'augmentation est de 0,3 % en faveur des hommes.

Taux de promotion interne avec changement de statut

Aurélié SFERRAZZA indique que le résultat de 15/15 est maintenu. L'écart de promotion est de 1,3 % en faveur des femmes.

Pourcentage de salariés augmentés dans l'année sur le retour de congé maternité

44 personnes ont été concernées lors de la dernière campagne d'augmentations individuelles et d'augmentations générales. Le score est encore de 15/15, comme en 2023.

Nombre de salariés du sexe sous-représenté parmi les 10 plus hautes rémunérations de l'entreprise

5 hommes et 5 femmes figurant parmi les 10 plus hautes rémunérations de l'entreprise, le score obtenu est de 10/10.

Au 1^{er} mars 2025, la proportion de femmes parmi les instances dirigeantes est de 53 %. Elle était de 49 % en 2023. L'entreprise répond donc à son obligation de mixité en ce domaine.

Ces informations sont publiées sur le site Internet de l'entreprise.

8. Questions diverses

5. Pourquoi nous n'avons pas eu d'intéressement comme les années précédentes ? Est-ce lié à un versement de dividendes aux actionnaires ?

Sandra HARAKE dément le versement de dividendes. La politique de l'entreprise consiste à lier intéressement et participation, par un jeu de vases communicants. Cette année, la participation a été la plus importante, et a atteint 8 millions d'euros.

6. La CGT demande qu'une explication claire sur l'intéressement et la participation soit apportée aux salariés par une note annexée au bulletin de salaire.

Sandra HARAKE indique que cette note a été fournie avec le bulletin de paie de janvier.

Véronique MOREAU rapporte que les salariés étaient habitués à recevoir deux versements en janvier.

7. Les esthéticiennes redemandent à adapter les primes de VEC au prorata du temps de présence N et non N-1. En effet, les esthéticiennes en arrêt de travail, en mi-temps thérapeutique ou non, sont donc pénalisées. Elles ne peuvent obtenir leur prime VEC que si le CA institut est atteint sans prendre en considération qu'elles n'ont pas le même temps de présence en cabine.

Sandra HARAKE rappelle que les cibles des esthéticiennes sont calculées au prorata de leur temps de présence, pour tenir compte des prises de congés, etc. Elles sont systématiquement recalculées. Les récupérations et les formations ne donnent pas lieu à un recalcul.

Claudia PODDIGHE constate que les temps de présence des alternants sont très variables. Or, les chiffres d'affaires à atteindre sont indexés à la masse salariale et non au temps de présence, ce qui n'est pas juste.

Cindy MATON abonde dans ce sens.

Sandra HARAKE prend le point.

**5. Information en vue d'une consultation sur le projet de corner KR beauty / Make Up School
(Intervention de Mmes Valérie NOISETTE, Directrice coordination commerciale marque propre
réseau et Sabrina FAUCHER, Responsable animation marques groupe et service)**

Valérie NOISETTE rappelle que les Beauty services sont au cœur de la stratégie de l'entreprise pour 2030. Ils constitueront à terme de véritables instituts, au cœur du magasin.

Nocibé peut s'appuyer sur ses points forts que sont la proximité géographique ou l'expertise des esthéticiennes et des conseillères. Aujourd'hui, le client est prêt à venir chercher du conseil en magasin, au-delà de l'achat simple du produit. Le but est de lui proposer une offre de beauté globale.

Les services se positionnent en transverse de toute l'offre produit. Aux trois catégories, parfum, soins et maquillage, qui existaient jusqu'alors, il convient d'ajouter le capillaire et les accessoires.

Le développement de services en magasin passe dans un premier temps par une offre de services gratuits. Il s'agit d'allier le geste à la parole, de doubler le conseil oral par une démonstration. Dans un second temps, il s'agira de développer des services payants valorisant au mieux l'expertise des conseillères.

Afin de parvenir à ces objectifs, il est nécessaire de connaître au préalable les besoins et difficultés des équipes, afin de leur proposer des solutions réalistes. Une première réunion a eu lieu la semaine dernière pour la région Ouest. Deux tables rondes sont prévues à Lyon et Paris la semaine prochaine.

Il convient de définir comment libérer du temps pour les services dans les magasins et comment former les équipes pour qu'elles soient à l'aise avec les clientes. Il n'est pas évident pour tout le monde de toucher les clients.

Cindy MATON demande si les formations seront en présentiel. Le distanciel est insuffisant.

Valérie NOISETTE indique que des supports seront fournis pour que des formations soient possibles en présentiel magasin, avec en plus des tutoriels pour développer les compétences. Les difficultés ne sont pas sous-estimées, l'objectif est que chacune trouve son rôle.

Christophe WACQUIEZ estime que la forme des supports des diagnostics de soins est inadaptée.

Valérie NOISETTE indique qu'une réflexion sur fond du diagnostic est en cours.

Cindy MATON suggère un code barres au sommet du document, qui permettrait de passer le diagnostic en caisse.

Valérie NOISETTE indique que les services gratuits peuvent désormais être scannés avec la tablette.

Sabrina FAUCHER rappelle les services existants aujourd'hui :

- Le make up flash, qui consiste à appliquer 3 produits, ce qui la valorise la cliente et permet de lui proposer des services. Ce service gratuit est scanné en caisse depuis un an.
- Le diagnostic soins reprend les grandes techniques de vente du PHT. Son format est en cours de mise à jour et sera prochainement testé en magasin.

Véronique MOREAU demande si des formations sont prévues sur le maquillage et les soins.

Christophe WACQUIEZ confirme qu'une formation métier serait intéressante.

Sabrina FAUCHER se dit consciente de ce besoin. Des tutoriels vidéo permettant de s'approprier les techniques seront réalisés. La nécessité d'une formation présentielle sera évaluée avec le temps.

Véronique MOREAU constate que les formations sont moins nombreuses qu'auparavant. Elle rapporte qu'une collègue a été propulsée coach beauté sans avoir été consultée au préalable.

Hélène WECKSTEEN ajoute que l'objectif est que tout le monde soit coach beauté en 2030. Cela ne se fait pas d'un claquement de doigts. Il est évident que des formations présentielles seront mises en œuvre à cette fin. Dans un premier temps, il est possible de s'appuyer sur les collaborateurs qui sont déjà à l'aise dans ce domaine.

Isabelle TARTAR estime que le choix des experts doit revenir aux responsables de magasin plutôt qu'aux DR.

Hélène WECKSTEEN n'imagine pas que les RM ne soient pas associés à ces décisions.

Sabrina FAUCHER projette la grille d'évaluation destinée à évaluer les bons profils des coachs beauté en magasin. Les indicateurs touchent aux compétences techniques, à la pédagogie, à la maîtrise des techniques de vente et au savoir-être.

Véronique MOREAU demande si les coachs beauté bénéficient d'une prime.

Hélène WECKSTEEN répond par la négative, cette tâche faisant partie du métier.

Sabrina FAUCHER présente la Make up school multi-marques, ainsi nommée, car cette prestation est ouverte à l'ensemble des magasins, sans accompagnement d'une marque partenaire. La Make up school menée avec IT Cosmetics, qui a démarré en septembre, a rencontré un gros succès, tant auprès des clients qu'auprès des équipes. La décision a donc été prise d'ouvrir ces prestations de coaching maquillage à tous les magasins disposant d'une table et d'une coach.

Deux formats sont prévus : un cours complet de 50 minutes, jusqu'à 4 personnes, au tarif de 35 euros. L'autre format est le coaching thématique, retiré de la carte institut pour être inclus dans la carte magasin, 20 minutes à 19 euros.

Claudia PODDIGHE considère que deux personnes différentes peuvent assurer la prestation.

Sabrina FAUCHER ne voit aucune contre-indication à ce que les esthéticiennes participent à la Make up school. Mais les prestations seront réalisées en magasin et non en institut.

Christophe WACQUIEZ demande comment seront pris les rendez-vous.

Sabrina FAUCHER indique qu'un agenda spécifique coach beauté intègre les prestations Make up school.

Elle ajoute avoir présenté une trame de formation aux DR, qui sera déployée en réunions RM. Cette trame balaye l'ensemble des points essentiels à maîtriser pour lancer la Make up school : concepts, mise en place en magasin, manière de proposer, protocoles, techniques de vente, fondamentaux du maquillage, prise de rendez-vous, encaissement et fidélisation.

Sabrina FAUCHER précise qu'il conviendra de s'appuyer dans un premier temps sur la gamme d'accessoires de la marque Nocibé.

Sabrina FAUCHER évoque l'opération Gourmet Make Up, menée en partenariat avec les marques de L'Oréal Luxe, soit Lancôme, Yves Saint-Laurent et IT Cosmetics, sur les looks Caramel glossy et Rouge cerise, dans 30 magasins. 27 ont déjà été visités par L'Oréal. Les retours ont été positifs au sein des magasins. L'opération commence le 18 mars pour une durée de 5 semaines.

Isabelle TARTAR souligne la grande compétence des formatrices make up de L'Oréal.

Christophe WACQUIEZ note que tous les magasins ne disposent pas de la *make up station*, ni de suffisamment de chaises pour accueillir plusieurs clientes.

Sabrina FAUCHER explique que les magasins auront la main sur la prise de rendez-vous. Par exemple, s'ils ne disposent que d'une seule table, ils n'ouvriront la prestation Make up school qu'à une seule personne.

Claudia PODDIGHE demande si Nocibé a perdu l'exclusivité IT Cosmetics, qui est aussi disponible chez Marionnaud.

Valérie NOISETTE indique que l'exclusivité ne concerne que les magasins et non pas la vente sur Internet.

Christophe WACQUEZ suggère d'utiliser les bons de dix euros pour assurer la promotion de la Make up school.

Valérie NOISETTE estime qu'il s'agit d'une bonne idée.

Claudia PODDIGHE demande si une communication est prévue sur les réseaux sociaux.

Sabrina FAUCHER répond par l'affirmative.

Véronique MOREAU demande comment s'articuleront les prises de rendez-vous par rapport aux plannings du magasin.

Sabrina FAUCHER répond que l'ouverture des créneaux se fait en fonction du nombre de personnes présentes, du planning et du plan de charge. L'ouverture à 100 % du temps n'est pas requise : seuls les créneaux permettant d'assurer à la fois la prestation à la bonne marche du magasin seront ouverts.

Véronique MOREAU s'inquiète de la tenue des plannings du magasin, des rendez-vous et de la gestion des absences.

Claudia PODDIGHE confirme qu'il s'agit d'une vraie problématique.

Véronique MOREAU craint que le TT en pâtisse s'il manque du personnel pour prendre en charge les clients.

Valérie NOISETTE convient que cette mise en place implique des changements d'habitudes, que la Direction ne sous-estime pas.

Cindy MATON suppose qu'il sera possible de s'adapter en fonction de l'affluence.

Claudia PODDIGHE estime que la gestion au quotidien risque d'être compliquée.

Sabrina FAUCHER explique que les managers disposent généralement de trois semaines de visibilité. Lorsqu'une coach est en arrêt, il convient de prévenir les clients dont le rendez-vous ne pourra être honoré et de fermer son agenda.

Cindy MATON craint que les difficultés soient les plus grandes dans les magasins dont les effectifs sont les plus réduits.

Sabrina FAUCHER répète que c'est pour la raison pour laquelle les amplitudes d'ouverture de créneaux restent à la main des magasins. Il n'est pas question de polluer l'organisation, mais d'aller vers le changement de manière progressive.

6. Présentation des chiffres, résultats commerciaux et situation à fin février 2025 (Intervention de M. Louis MULLIEZ, Directeur du Contrôle de Gestion)

Louis MULLIEZ indique que pour les semaines 5 à 8, à cheval sur janvier et février, le marché magasin est de - 3 %. Pour la première fois depuis plusieurs mois, Nocibé obtient un résultat supérieur au marché, à - 2 %.

Pour ce qui est du e-commerce, Nocibé réalise + 5 %, soit mieux que le marché, à + 4 %. Le meilleur résultat est obtenu par My Origines, avec + 35 %.

Si l'on considère le mois de février, Nocibé réalise + 0,5 %, dont - 0,7 % sur les magasins. Le trafic est en décroissance et le TT est stable. Le panier moyen augmente de 1,3 %. Le e-commerce atteint + 8 % en février.

Véronique MOREAU demande pour quelle raison le chiffre d'affaires des cartes cadeau est rentré le jour de l'achat de la carte et non quand elle sert à payer la prestation.

Louis MULLIEZ estime qu'il s'agit de valoriser le magasin qui fait l'effort de vendre le coffret. Celui-ci ne constitue pas un moyen de paiement.

Véronique MOREAU considère que cela est injuste. Un magasin vendant 200 euros de produits Dior dans le cadre des challenges se voit crédité de zéro euro si ces produits sont payés en carte cadeau.

Louis MULLIEZ explique que le système informatique ne permet pas ce traçage.

Véronique MOREAU estime qu'un vrai filon de chiffre d'affaires est à creuser avec les cartes cadeau vendues aux CSE.

8. Questions diverses

8. Les managers, les conseillères et les esthéticiennes demandent que les retours internet ne soient pas déduits du CA magasin. Cela engendre en magasin une perte de chiffre et /ou de challenge. De plus les commandes internet effectuées par les clients à domicile retirées en magasins ne comptant dans le CA magasin, pourquoi les retours de ceux-ci sont-ils déduits du CA magasin ?

Louis MULLIEZ indique que le process existant chez Nocibé ne permet pas d'effectuer cette déduction sur le e-commerce.

Claudia PODDIGHE rapporte avoir entendu que le chiffre des magasins n'était pas impacté par les remboursements web.

Louis MULLIEZ en doute, le ticket de remboursement étant porté par le magasin.

Michaël CLABAUX ajoute que le magasin effectuant le remboursement est amené à vendre par la suite le produit remboursé.

9. Le Logiciel de caisse contient des lenteurs qui deviennent handicapantes, les fenêtres pop up pour rappeler le mail et téléphone que les clients ne souhaitent pas donner n'arrangent rien. Les remontées des conseillères confirment que cela rend l'encaissement beaucoup trop long en particulier lors des pics d'activité, la clientèle perd patience.

Hélène WECXSTEEN rapporte que Valérie s'étonne de cette remarque, n'ayant eu aucune remontée à ce sujet. Il est important de répertorier les coordonnées des clients. Des améliorations ont été apportées pour faciliter la prise des adresses.

Michaël CLABAUX note que des actions sont en cours par la DSI pour améliorer le réseau dans certains magasins.

Claudia PODDIGHE rapporte que les coordonnées de clientes de l'institut ont disparu du fichier client.

10. Les conseillères demandent une manipulation plus simple lors des alignements web. En effet lorsqu'une promo est en cours et qu'on procède à un alignement web, la promo s'applique automatiquement. Les conseillères sont donc forcées d'effectuer le calcul sur chaque article, ce qui fait perdre du temps et consomme la patience des clients. Si aucune solution n'est appliquée, toute erreur imputable à cette anomalie ne pourrait être reprochée aux salariées.

Hélène WECXSTEEN indique que lorsqu'un alignement web est nécessaire en caisse et que le panier du client peut faire l'objet d'une remise automatique, il suffit de ne pas passer la carte de fidélité pour éviter le cumul des remises. Une évolution informatique est nécessaire pour éviter le cumul d'offres. Le sujet a été évoqué avec l'équipe IT.

Cindy MATON note que le prix web peut changer durant la journée. Cela peut créer de la frustration chez les clients.

11. Qu'en est-il de la note concernant les tenues en magasin ainsi que la trousse maquillage ?

Véronique MOREAU rappelle que la remise à jour totale de cette note était prévue.

Hélène WECXSTEEN rapporte que la marque Nocibé accordera une dotation de plusieurs produits de la marque à tous les collaborateurs pour compléter les trousseaux, ainsi que les nouveautés de la marque afin qu'elles soient testées.

La séance est suspendue de 12 heures 35 à 13 heures 45.

Attributions de proximité

Attributions santé, sécurité et conditions de travail

1. Point sur les tenues magasin (Intervention de Mme Laetitia VAN MULLEN, Responsable Merchandising Image)

Laetitia VAN MULLEN présente la collection hiver 2025. Les décisions de production se font mi-septembre pour l'été et mi-mars pour l'hiver. Les collections sont présentées dans des magasins de la région lyonnaise, à proximité du prestataire, et essayées dans des magasins de la métropole lilloise. Il est impossible d'essayer différentes morphologies, tous les prototypes étant fabriqués en taille 38.

Véronique MOREAU rappelle que le pantalon cintré de l'an dernier était trop cintré. La plupart des collègues ne pouvaient n'y entrer qu'une jambe.

Laetitia VAN MULLEN présente un top, déjà porté sur une précédente collection. La matière maille dans le dos est conservée, car elle facilite le mouvement. Le plissé est en ligne avec l'image de marque incarnée par Diane Kruger.

Claudia PODDIGHE rapporte que ce modèle est trop serré au niveau de la poitrine.

Laetitia VAN MULLEN présente le top thermique et demande si les élus préfèrent le col rond ou le col roulé.

Les élus semblent préférer le col roulé, à la condition de décompresser le cou.

Laetitia VAN MULLEN présente le top *Obsession*, plébiscité l'année dernière, puis un nouveau modèle de jupe crayon taille haute, qui revient à la mode.

Mélanie DELANNOIS rappelle que certaines jupes de taille haute comprimaient la taille.

Cindy MATON observe que certaines collaboratrices n'ont pas été en mesure de commander des pantalons, en raison de stocks insuffisants.

Laetitia VAN MULLEN confirme que le succès de ce pantalon n'avait pas été anticipé.

Isabelle TARTAR suggère l'ajout d'élastiques à la taille.

Patricia BETTEWILLER demande si les anciennes tenues peuvent être recyclées.

Laetitia VAN MULLEN indique que la démarche est en cours, avec une filiale de La Poste, qui recycle les tenues et les tissus.

Laetitia VAN MULLEN présente le pantalon large, qui rencontre un grand succès.

Claudia PODDIGHE l'apprécie, mais remarque qu'il bouloche après plusieurs lavages.

Laetitia VAN MULLEN présente d'autres modèles de pantalon.

Mélanie DELANNOIS demande si le port de tee-shirts de couleur est possible le samedi.

Laetitia VAN MULLEN répond que le noir s'impose encore.

Les élus suggèrent la mise à disposition de badges de qualité.

Laetitia VAN MULLEN présente un modèle de gilet.

Véronique MOREAU indique que les esthéticiennes devraient être dotées de gilets. Lorsqu'elles sortent de leur cabine, où il fait chaud, elles sont saisies par le froid de la climatisation.

Laetitia VAN MULLEN prend le point.

Michaël CLABAUX suggère qu'au vu des volumes importants commandés au fournisseur, il pourrait être demandé d'étudier gracieusement un stock de tee-shirts roses à l'occasion d'Octobre rose.

Laetitia VAN MULLEN indique que cela pourrait être négocié.

Christophe WACQUIEZ ajoute qu'un signe distinctif pour le *click and collect* à l'occasion du Black Friday devrait être prévu.

Laetitia VAN MULLEN annonce avoir accueilli une nouvelle salariée en provenance de Dior pour travailler sur les tenues.

Elle propose un questionnaire en ligne sur les différents modèles afin de recueillir les avis des collaborateurs.

Le nombre de références disponibles étant limité, il est compliqué de trouver des modèles qui conviennent aux 3 000 conseillères.

Laetitia VAN MULLEN présente le modèle de robe.

Véronique MOREAU demande si des modèles pour femmes enceintes sont prévus.

Ida DUFROMONT suggère de leur permettre d'aller chercher une référence dans une enseigne.

Laetitia VAN MULLEN prend le point. Elle s'engage à remonter toutes les remarques au fournisseur.

Michaël CLABAUX salue la transparence dont fait preuve Laetitia VAN MULLEN auprès des élus ; sa mise à disposition auprès du CSE pour présenter les collections et prendre notes des différents retours d'expérience est très appréciable.

Il indique que Laetitia s'inscrit dans une démarche permanente d'amélioration et avec l'idée principale de satisfaire les équipes.

2. Consultation sur les projets de Bilan SSCT 2024, mise à jour du DUERP et PAPRI Pact

Elodie BOTTEIN indique que les documents ont été mis à jour sur la BDES.

- Bilan SSCT 2024

Zohra CHATER précise que la mise à jour concerne le taux unique de la branche appliqué aux magasins. Il a diminué de 1,03 à 0,94 %.

Laurine GRABCZAK apporte les éléments qui manquaient pour compléter le bilan. L'effectif moyen mensuel 2024 est quasi identique à celui de l'an dernier, de même que le nombre d'embauches. Seul le

nombre moyen mensuel de travailleurs temporaires augmente. L'entreprise ne comptant aucun salarié travaillant de nuit, ni de rémunération au rendement.

Les élus émettent un avis favorable à l'unanimité sur bilan SSCT 2024.

- Mise à jour du DUERP

Les élus émettent un avis favorable à l'unanimité sur la mise à jour du DUERP.

- Mise à jour du PAPRIPACT

Les élus émettent un avis favorable à l'unanimité sur la mise à jour du PAPRIPACT.

Point divers

Véronique MOREAU relaie des nouvelles de salariés transférés chez Geodis. Elle évoque des problèmes de vols, de produits manquants.

Claudia PODDIGHE estime que la procédure de livraison actuelle est moins sécuritaire que celle en vigueur auparavant.

Patricia BETTEWILLER indique que des franchisés sont facturés de produits qu'ils n'ont pas reçus et inversement.

Claudia PODDIGHE rapporte avoir reçu, comme ses collègues, des bacs de grande taille ne contenant qu'une seule crème.

Véronique MOREAU évoque une température de 10 degrés dans l'entrepôt Geodis. Les arrêts maladie se succèdent. Les salariées sont désenchantées. Il semble que Geodis ne leur fournisse pas l'outil de travail adéquat.

Hélène WECXSTEEN rappelle que la question de l'absence de chauffage était connue par les équipes ; en effet la société GEODIS avait indiqué lors de son intervention en CSE que la taille de l'entrepôt et les engagements RSE de la société GEODIS ne permettaient pas un chauffage en continu des espaces. Elle prend note des remarques sur l'outil de travail.

Michael CLABAUX rappelle que Geodis est devenu le nouvel employeur des équipes logistiques salariées. Il est important de respecter aussi le fait que si des difficultés sont rencontrées, elles doivent en parler directement avec leur nouvel interlocuteurs RH – La DRH ou le management de NOCIBE ne peuvent pas systématiquement faire le relai avec ses homologues de GEODIS. Le lien hiérarchique doit être respecté.

Autre sujet : Elodie BOTTEIN annonce que la Direction va récupérer les avances de frais consenties à des élus qui ne le sont plus aujourd'hui. Cette récupération se fera de manière progressive.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 15 heures 15.

La prochaine réunion de CSE est fixée au 3 avril.

La Secrétaire du CSE

Véronique MOREAU

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'V Moreau'.

La Présidente du CSE

Hélène WEEXSTEEN

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Hélène Weexsteen'.