

Procès-verbal du Comité Social et Economique ordinaire

du jeudi 10 juillet 2025

Date	
Le 30/07/2025	Affichage ☐ Urgent ☐

Présents à la réunion	Absents excusés
<u>Pour le CSE</u> Titulaires : ✖ Gina SCALERCIO (Noyelles) — Mag 6 ✖ Isabelle TARTAR (Béthune) – Mag 20 ✖ Jolanta TWARDOWSKA (Compiègne) – Mag 1054 ✖ Ida DUFROMONT (Siège) – Service Travaux ✖ Véronique MOREAU (Valenciennes) – Mag 240 ✖ 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 GRABCZAK, Chargée des Relations Sociales ✖ Aurélie SFERRAZZA, Responsable Adjointe Administration du Personnel – SIRH ✖ Élodie LEYNAERT (Groupe Henner) ✖ Laetitia CHIROUZE (Groupe Henner)	Titulaires : ✖ Claire GALLET (Dury) – Mag.61 ✖ Muriel VAN DEN DRIESSE (Armentières) – Mag 26 ✖ Cindy MATON (Bourgoin République) – Mag 377 ✖ 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 : ✖ Isabelle CAPPOEN (Lille) – Mag.1001 ✖ Anne-Hélène DUHAMEL (Montauban) – Mag.130 ✖ Merwan BOSCHER (Aubagne) – Mag.1075 ✖ Sophie PESNEL (Cherbourg) – Mag.1150 ✖ Angélika DI FRAJA (Nice) – Mag.176 ✖ Orlane MARY (Sedan) – Mag.380 ✖ Valérie GORAL (Aulnoy) – Mag.243 ✖ Lucie ROSSI (Brest) – Mag.135

Ordre du jour

1. Approbation du procès-verbal de la réunion ordinaire du 26 juin 2025	3
8. Évolution Parc Magasins (rachat, modification, etc.)	3
5. Information sur le bilan 2024 des régimes de Mutuelle et Prévoyance (Intervention du cabinet Henner).....	3
7. Présentation des Chiffres, résultats commerciaux et situation à fin juin 2025 (Intervention de M. Louis MULLIEZ, Directeur du Contrôle de Gestion)	6
2. Information sur le projet de formation leaders Nocibé 2030	6
ATTRIBUTIONS SANTÉ, SÉCURITÉ ET CONDITIONS DE TRAVAIL.....	8
1. Point sur les résultats trimestriels TEALE (Intervention de Mme Zohra CHATER, Responsable Prévention Santé et Sécurité).....	8
ATTRIBUTIONS DE PROXIMITÉ	9
5. Plan chaleur	9
4. Échantillons	10
3. Oreillettes	11
1. Beauty services	12
2. Mission de remplacement	12
6. Nouvelle carte institut	12
7. Casiers.....	13

La séance est ouverte à 10 heures 12, sous la présidence d'Hélène WEEXSTEEN, assistée d'Elodie BOTTEIN.

1. Approbation du procès-verbal de la réunion ordinaire du 26 juin 2025

L'approbation du procès-verbal de la réunion ordinaire du 26 juin 2025 est reportée.

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

Élodie BOTTEIN annonce deux ouvertures de magasins en août 2025, à Carré Sénart et à Vélizy. Quatre *relooks* sont prévus en août 2025 à Petite-Forêt, Coquelles, Barjouvillie et Englos. Au mois de septembre 2025, des *relooks* sont prévus à Angoulême, Givors, Saint-Nazaire et Ermont. Aucune évolution n'est prévue pour les franchises à l'été 2025.

Véronique MOREAU sollicite des informations concernant l'ouverture récente à La Défense.

Hélène WEEXSTEEN répond que le premier week-end d'ouverture s'est déroulé de manière satisfaisante. L'objectif n'a pas été atteint pour l'instant, mais la Direction reste confiante et les retours des clients sont positifs.

Ida DUFROMONT demande si les 25 collaborateurs du magasin de La Défense sont tous en CDI.

Élodie BOTTEIN répond que l'effectif du magasin se compose majoritairement de salariés en CDI.

5. Information sur le bilan 2024 des régimes de Mutuelle et Prévoyance (Intervention du cabinet Henner)

Élodie LEYNAERT, Laetitia CHIROUZE et Aurélie SFERRAZZA rejoignent la séance à 11 heures 09.

Laetitia CHIROUZE annonce que le plafond des indemnités journalières de la Sécurité sociale (IJSS) a diminué, passant de 1,8 à 1,4 fois le SMIC le 1^{er} avril 2025, entraînant un mécanisme de compensation pour l'employeur et le régime de prévoyance.

L'indemnisation des soins dentaires de la Sécurité sociale a diminué de 70 à 60 % à la fin de l'année 2023, transférant la charge financière vers les mutuelles.

De surcroît, la base de remboursement des médecins généralistes a connu deux évolutions en 2024, passant de 25 à 26,50 euros, puis de 26,50 à 30 euros.

Les tarifs hospitaliers ont quant à eux augmenté de plus de 4 % au début de l'année 2024, tandis que la participation forfaitaire a doublé au printemps 2024, impactant la prise en charge des médicaments en pharmacie et celle des transports ambulanciers. La participation forfaitaire est plafonnée à 50 euros par an.

D'autres évolutions sont attendues au deuxième semestre 2025, telles que des revalorisations de tarifs ou des élargissements du 100 % Santé pour l'orthodontie.

Les dépenses de santé du portefeuille Henner, comprenant 2 millions de bénéficiaires, ont évolué de 6,3 % en 2023 et de 6 % en 2024. Ces évolutions sont majoritairement portées par le dentaire et l'hospitalisation.

Les actions de prévention dentaires à destination des jeunes ont été renforcées. La périodicité du dispositif « M'T dents » est désormais annuelle et la prise en charge de la Sécurité sociale a diminué de 100 à 60 %, transférant la charge financière vers les complémentaires santé.

Le dispositif « MonPsy » a évolué en juin 2024, passant de huit à douze séances, remboursées à hauteur de 50 euros chacune, contre 30 euros auparavant. La prescription par le médecin traitant n'est plus nécessaire. Par conséquent, le nombre de praticiens ayant intégré le dispositif a enregistré une augmentation de 150 % au cours du deuxième semestre 2024. En 2024, le régime de Nocibé a comptabilisé 160 séances de psychologues dans le cadre de ce dispositif.

Élodie LEYNAERT rappelle que Nocibé dispose d'un régime économique obligatoire. Les collaborateurs ont la possibilité d'adhérer au régime sécurité ou au régime confort et d'en faire bénéficier leur conjoint et leurs enfants. Les cotisations ont augmenté de 5 % le 1^{er} janvier 2025. Il est également important de rappeler que le réseau de soins Santéclair permet de bénéficier de tarifs préférentiels.

En 2024, le délai pour les affiliations et les radiations s'est élevé en moyenne à cinq jours et le délai moyen de remboursements s'est établi à trois jours. Le taux de décroché a atteint 95 %, tandis que le taux de réclamations s'est élevé à 3 %.

Le taux de décroché de la prévoyance s'est établi à 98 % en 2024, avec un délai moyen d'instruction des dossiers de huit jours.

La téléconsultation médicale a été mise en place le 1^{er} janvier 2024 avec Santéclair. Le service Santéclair propose également un deuxième avis médical et le dispositif MonPsy. Ces services sont gratuits, sans impact pour le régime de Nocibé. En 2024, 7 demandes de pré-analyse et 137 demandes de téléconsultation ont été enregistrées.

Pour rappel, les bénéficiaires incluent les salariés, les retraités et les anciens salariés bénéficiant de la portabilité.

Le nombre de bénéficiaires a évolué de 5 % en 2024. La moyenne d'âge des salariés était de 35 ans et celle des conjoints de 47 ans, avec une répartition des salariés composée de 95 % de femmes et de 5 % d'hommes. Concernant les adhésions, 62 % des salariés adhéraient au régime économique, 14 % au régime sécurité et 24 % au régime confort.

En 2024, 267 collaborateurs ont bénéficié de la portabilité, contre 173 en 2023.

Le ratio sinistre à primes (S/P) s'est établi à 103 % en 2021, puis à 109 % en 2022 et à 108 % en 2023. Les diverses mesures mises en place ont permis de rétablir l'équilibre en 2024. Bien que le ratio S/P du régime sécurité ait atteint 130 %, le ratio S/P moyen des trois régimes s'est élevé à 99 %.

Les prestations moyennes ont baissé en 2024.

La fréquence des consultations de généralistes et de spécialistes a diminué, tandis que le coût a enregistré une hausse en raison de l'évolution du tarif de la convention.

La fréquence et le coût moyen par acte de l'optique et des prothèses ont diminué. Les frais de séjour en centre hospitalier ont également baissé, tandis que la fréquence et le coût de la chambre particulière ont enregistré une hausse.

Les dépenses des salariés ont baissé de 11 % entre 2023 et 2024. En revanche, les dépenses des conjoints, déjà supérieures à celles des salariés en 2023, ont enregistré une hausse de 35 % en 2024. Les dépenses des enfants ont augmenté de 12 % en 2024.

La répartition des postes en 2024 a été équivalente à celle de l'année 2023 et le taux de couverture s'est établi à 91 %, similaire à celui de l'année 2023. Les régimes sécurité et confort permettent de maintenir ce bon taux de couverture.

La majorité des interventions chirurgicales et 32 % des consultations de spécialistes n'étaient pas conventionnés en 2024.

Christophe WACQUIEZ note que le nombre de praticiens non conventionnés a augmenté.

Élodie LEYNAERT le confirme.

Le 100 % Santé s'applique au dentaire, à l'optique et aux audioprothèses, mais il est plus fréquemment utilisé pour le dentaire. Les chirurgiens-dentistes proposent généralement le 100 % Santé ou le panier maîtrisé qui offre des tarifs encadrés.

Gina SCALERCIO demande si l'accès à Santéclair nécessite la création d'un compte.

Élodie LEYNAERT indique que la création d'un compte est requise pour accéder à la téléconsultation. En revanche, l'accès au réseau de soins Santéclair ne nécessite pas la création d'un compte. Pour information, l'application Santéclair recense les praticiens du réseau.

Le bilan 100 % Santé révèle que les prestations du panier aux tarifs libres, sans plafonnement, ont diminué en 2024, entraînant ainsi une réduction des prestations versées.

Les régimes sécurité et confort offrent la possibilité d'accéder à la médecine douce. En 2024, les soins d'ostéopathie ont augmenté de 11 % et près de 70 000 euros de prestations ont été versés au titre de la médecine douce.

Le recours au réseau de soins Santéclair s'est élevé à 67 % pour l'optique. Cette évolution a permis de diminuer le reste à charge pour les montures et les verres en 2024. Néanmoins, les prix moyens sont restés stables.

Mélanie DELANNOIS regrette l'absence de prise en charge des séances de pédicure, pourtant essentielles pour les métiers nécessitant une station debout prolongée.

Élodie LEYNAERT propose d'en discuter ultérieurement.

Laetitia CHIROUZE précise que seules les consultations chez le podologue seraient prises en charge.

Élodie LEYNAERT annonce une diminution de 4 % de la part des conjoints et de 3 % de celle des enfants dans le régime en 2025.

Laetitia CHIROUZE précise que l'évolution de la structure de cotisations proposée est adaptée.

Véronique MOREAU souhaite connaître le tarif de cotisations des retraités.

Élodie LEYNAERT s'engage à transmettre cette information, soulignant que Nocibé ne participe pas aux cotisations des retraités.

Élodie LEYNAERT, Laetitia CHIROUZE et Aurélie SFERRAZZA quittent la séance à 12 heures 13.

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

Louis MULLIEZ rejoint la séance à 12 heures 13.

Louis MULLIEZ annonce une baisse globale du marché de 6,9 % en juin 2025. Cette baisse a concerné l'ensemble des univers, à l'exception des soins capillaires, qui ont enregistré une hausse de 38 %.

Au mois de mai 2025, Nocibé a enregistré un recul de 4,9 %, tandis que Sephora a connu une baisse de 4,3 % et Marionnaud une diminution notable de 29 %.

Au mois de juin 2025, Nocibé a connu une baisse globale de 3,5 %.

Louis MULLIEZ quitte la séance à 12 heures 17.

La séance est suspendue de 12 heures 18 à 13 heures 36.

2. Information sur le projet de formation leaders Nocibé 2030

Hélène WEEXSTEEN souligne l'importance d'accompagner les équipes pour qu'elles s'approprient la vision stratégique Nocibé 2030. Les premières sessions de formation seront adressées aux responsables de magasin, qui auront ensuite pour mission de transmettre cette vision à leurs équipes.

Le dispositif de formation leaders Vision 2030 sera déployé à partir du mois de septembre 2025. Le financement de cette formation sera partagé entre Nocibé et l'OPCO. Le Fonds social européen (FSE) sera mobilisé. Dans le cadre de ce dispositif, la durée minimale de la formation est fixée à 14 heures et celle-ci doit être dispensée par un organisme certifié Qualiopi.

Christophe WACQUIEZ remarque que la formation sera axée sur les métiers, indépendamment des marques.

Hélène WEEXSTEEN le confirme, précisant que la formation portera sur la posture et le rôle des managers.

L'école de commerce KEDGE a été sélectionnée pour assurer cette formation. Cet organisme, qui a déjà accompagné les directeurs de magasin et de région en 2019, intervient auprès de plusieurs entreprises du secteur du retail. KEDGE élaborera un programme de formation adapté aux besoins spécifiques de Nocibé.

Christophe WACQUIEZ demande si le dispositif de formation se poursuivra en 2026.

Hélène WEEXSTEEN indique qu'un catalogue de formations s'adressera à l'ensemble des salariés à partir de l'année fiscale 2026. Elle rappelle la mise en place d'une organisation formation retail afin de développer cette dimension en 2026.

Véronique MOREAU demande si une durée de formation supérieure à 14 heures a été envisagée.

Hélène WEEXSTEEN précise que le financement FSE exige que la formation ait lieu avant la fin de l'année 2025. Le calendrier a été élaboré en tenant compte de l'organisation des magasins et du calendrier commercial. Ainsi, la formation est prévue entre septembre et octobre 2025, avant le Black Friday.

La formation sera dispensée à 451 salariés : responsables et directeurs de magasin, directeurs de régions et RRH, DV, répartis en trois classes virtuelles. Le dernier module de formation se tiendra en présentiel la veille de la convention.

L'objectif de cette formation consiste à sensibiliser chaque manager à l'étendue de son rôle et de ses responsabilités dans la mise en œuvre du projet Vision 2030. Il s'agit également de renforcer le sentiment de fierté d'occuper une position clé dans la croissance de Nocibé. Le dispositif vise à éclairer les impacts du projet sur le fonctionnement du magasin, tout en aidant chacun à identifier l'évolution de son rôle ainsi que de ses missions. Enfin, la formation entend mobiliser les équipes autour des ambitions de l'enseigne.

Le module 1 portera sur la compréhension de la Vision 2030 et ses fondements. Le module 2 invitera les responsables de magasin à traduire concrètement cette vision en s'interrogeant sur leur clientèle, leur concurrence et les compétences de leur équipe afin d'élaborer un plan d'actions, favorisant ainsi leur autonomie. Les modules 3 et 4 s'appuieront ensuite sur des cas pratiques pour préparer la mise en œuvre.

Véronique MOREAU demande si les responsables de magasin pourront décider le référencement de nouvelles marques adaptées à leur clientèle.

Hélène WEEXSTEEN précise que la sélection des marques s'effectue par le service catégorie. Cependant, il demeure possible pour les responsables de magasin de suggérer l'ajout d'une marque, notamment au vu de leur environnement économique (concurrence, clientèle).

Christophe WACQUIEZ s'interroge sur l'impact attendu de la formation sur l'autonomie des responsables de magasin.

Hélène WEEXSTEEN indique que l'analyse de cas concrets permettra de renforcer cette autonomie. Pour information, KEDGE prévoit de visiter les magasins pour rencontrer les équipes et comprendre le métier.

Ida DUFROMONT constate que ce mode de fonctionnement est susceptible de réduire la charge de travail des directeurs de région.

Hélène WEEXSTEEN souligne que la supervision des recrutements, actuellement gérée par les directeurs de région, sera transférée aux responsables de magasin. Les managers seront chargés du recrutement, de l'intégration et de la formation continue. Ainsi, KEDGE effectuera un lien direct avec la formation dédiée au recrutement.

Christophe WACQUIEZ s'interroge sur la possibilité pour les responsables de magasin d'exercer leur autonomie afin de recruter de nouveaux profils, tels qu'un Colis Man, dont l'intégration pourrait contribuer à l'optimisation de la gestion des livraisons.

Hélène WEEXSTEEN rappelle que les recrutements doivent être réalisés dans le respect du budget alloué et dans la politique RH de l'entreprise.

Véronique MOREAU demande si l'analyse du compte d'exploitation et de la productivité par les responsables de magasin pourrait être réintroduite.

Hélène WEEXSTEEN indique que cette option pourrait être envisagée à une étape ultérieure.

Christophe WACQUIEZ demande si les directeurs de région seront également formés.

Hélène WEEXSTEEN précise que la formation des responsables de magasin est prioritaire. Les directeurs de région et les responsables des ressources humaines ne participeront pas aux mêmes sessions que les

responsables de magasin. Cependant, ils seront inclus dans le dispositif de formation dès le mois de septembre.

Véronique MOREAU s'enquiert du nombre de participants par session.

Hélène WEEXSTEEN répond que chaque session comptera quinze participants. Le dernier module inclura une conclusion en amphithéâtre, précédée de travaux en petits groupes.

Christophe WACQUIEZ demande si les responsables adjoints en mission RM participeront à la formation.

Hélène WEEXSTEEN le confirme. Les modules 1 et 2 se dérouleront du 1^{er} au 18 septembre 2025, et le module 3 du 16 septembre au 9 octobre 2025. Les actions de formation à destination des équipes magasins seront organisées dans un second temps.

ATTRIBUTIONS SANTÉ, SÉCURITÉ ET CONDITIONS DE TRAVAIL

1. Point sur les résultats trimestriels TEALE (Intervention de Mme Zohra CHATER, Responsable Prévention Santé et Sécurité)

Zohra CHATER rejoint la séance à 14 heures 25.

Zohra CHATER annonce que le taux d'activation des licences a atteint 15,4 %, soit une hausse d'environ deux points. Le taux d'activation a atteint 39 % pour les managers.

L'indice de santé mentale reste stable à 59 sur 100, comparable à la moyenne de 60 observée chez les autres clients TEALE. Les principaux facteurs de protection sont l'empathie, la prise de recul et la capacité d'adaptation. D'autre part, le bien-être physique est identifié comme le facteur de risque principal, suivi de la charge mentale et de la régulation des émotions.

Le taux de prise de rendez-vous ayant progressé au cours du dernier trimestre, Nocibé a porté le nombre de consultations de 120 à 200 afin d'élargir l'offre.

Depuis le début du partenariat, 66 collaborateurs ont été suivis. Les séries consacrées à la communication, aux incivilités et au burn-out figurent parmi celles ayant enregistré le plus grand nombre de consultations. Au total, 152 séances ont été effectuées, dont 45 au cours des mois de mai et de juin 2025. Les participants se sont connectés en moyenne quatre fois.

Le défi RSE du mois de juin 2025 a enregistré 196 visionnages. Aucun webinaire ne sera programmé durant la période estivale. Cependant, la playlist « Summer Mind » sera mise à disposition des collaborateurs afin de les encourager à se déconnecter et à prendre soin d'eux.

Au mois de septembre 2025, un webinaire sur la méditation et la santé mentale sera organisé. Le webinaire du mois d'octobre 2025 sera consacré à la thématique suivante : « Comment recréer du collectif à l'heure du digital ».

L'objectif consiste à accroître le nombre d'utilisateurs. Les élus du CSE sont invités à encourager cette démarche, à suggérer des améliorations et à signaler toute insatisfaction.

Hélène WEEXSTEEN indique qu'il a été demandé à TEALE d'accompagner les managers dans leurs échanges avec les collaborateurs rencontrant des difficultés, en leur proposant des ressources adaptées en fonction des situations identifiées.

Zohra CHATER souligne la nécessité de poursuivre les actions et de continuer à renforcer la communication autour de la série sur les incivilités. Le critère d'ancienneté a été supprimé pour permettre à l'ensemble des collaborateurs d'accéder à cet outil. De plus, une vidéo de présentation sera intégrée dans la Douglas Academy.

Il convient également de simplifier la procédure de connexion en permettant l'utilisation du matricule ou d'un code région. Par ailleurs, le protocole d'urgence sera maintenu.

Véronique MOREAU propose de diffuser l'information à l'ensemble des collaborateurs recensés dans la liste du CSE.

Christophe WACQUIEZ recommande de prévoir un moment dédié à l'installation de l'application en réunion magasin, soulignant l'utilité de cet outil dans le domaine de la prévention en santé mentale.

Zohra CHATER indique que TEALE sera présenté à la réunion DR de la rentrée 2025.

Gina SCALERCIO signale que certains salariés doutent de la confidentialité de cet outil. Il est essentiel d'instaurer un climat de confiance en leur précisant que cet outil, conçu pour eux, est adapté à la prise en charge de la santé mentale.

Zohra CHATER précise que l'application oriente les collaborateurs vers un psychologue référent adapté à leur situation. Pour information, le contenu sur la communication a été élaboré par une psychologue.

Gina SCALERCIO suggère de renforcer la communication autour de ces aspects.

Hélène WEEXSTEEN observe que l'outil est principalement sollicité en situation d'urgence. Toutefois, il présente également de nombreux avantages dans d'autres contextes moins connus. Il serait donc pertinent d'améliorer la visibilité des atouts du produit notamment en amont des situations.

Zohra CHATER le confirme.

ATTRIBUTIONS DE PROXIMITÉ

5. Plan chaleur

- a- Les RM ont reçu un mail de la communication interne le 16 juin, y a-t-il eu une autre communication plus précise sur les mesures à prendre en cas de température anormalement haute ?
- b- Il n'y a pas toujours de managers dans les magasins et il serait bien d'afficher les infos de dépannage concernant la climatisation près du boîtier afin qu'elles soient accessibles par tous.

Zohra CHATER rappelle que la climatisation des magasins en GTB s'arrête actuellement à l'heure de fermeture. Le prestataire Auxigène a indiqué que le fonctionnement de la climatisation pourrait être prolongé jusqu'à minuit en cas d'inventaire, à condition qu'une manipulation soit réalisée en magasin. La climatisation pourra également être manuellement prolongée au-delà de cet horaire.

Les magasins pourront également contacter Auxigène pour ajuster la température de la climatisation, actuellement fixée à 24 degrés.

Isabelle TARTAR signale avoir relevé une température de 32 degrés, malgré le fonctionnement de la climatisation.

Véronique MOREAU confirme que la température varie selon la disposition du magasin.

Zohra CHATER indique qu'une communication concernant les fortes chaleurs a été adressée aux magasins le 9 juillet 2025 afin de rappeler les numéros utiles et les mesures à mettre en place.

Isabelle TARTAR demande si des bouteilles d'eau peuvent être distribuées aux salariés lors de périodes de fortes chaleurs.

Hélène WEEXSTEEN précise que les magasins disposent d'un point d'eau.

Mélanie DELANNOIS signale que certains magasins n'en possèdent pas et s'enquiert de la procédure à suivre pour commander une fontaine à eau.

Zohra CHATER indique qu'une réunion a été organisée avec les directeurs de région pour leur présenter les mesures à mettre en œuvre en cas de fortes chaleurs. Le 9 juillet 2025, un mémo a été adressé en complément aux responsables de magasin pour les inviter à identifier les personnes à risque et à garantir la disponibilité d'eau. Il convient de relayer à nouveau ces communications.

Véronique MOREAU recommande de demander aux responsables de magasin de diffuser ces informations en les affichant dans les magasins et en précisant si le magasin est sous GTB, car ils ne sont pas toujours présents.

Zohra CHATER en prend note et précise qu'Auxigène est ouvert du lundi au vendredi de 8 heures à 18 heures et fermé le week-end. Le paramétrage des climatisations est adapté à chaque magasin. Ainsi, il est impératif de signaler toute difficulté rencontrée au prestataire.

4. Échantillons

- a- À ce jour, les équipes de vente se voient toujours contraintes de proposer deux échantillons à chaque client, et ce malgré nos échanges au dernier CSE. Qu'en est-il ?
- b- Deux questions relatives à la proposition d'échantillons sont présentes dans Critizer, allez-vous les modifier ou les supprimer ?

Élodie BOTTEIN donne lecture de la réponse adressée par Antoine :

« Nous n'avons pas de questions spécifiques Goodays sur les échantillons. Nous souhaitons rester sur la cérémonie qui propose des échantillons parfum ou soin à une cliente si cela correspond à ses attentes et à son parcours d'achat. Nous ne souhaitons ni le dissuader ni le systématiser lorsque cela ne fait pas de sens dans le parcours de visite. Je rappelle que c'est un élément essentiel de l'expérience en parfumerie ainsi que dans les colis web, appréciés de nombreuses clientes et nécessaires à la découverte et l'achat de nouveaux produits. »

Christophe WACQUIEZ souligne que des questions concernant les échantillons ont été relevées dans Goodays.

Hélène WEEXSTEEN précise que les questions ne sont pas directement orientées sur les échantillons. Lorsque le client répond « *Je suis satisfait* » ou « *Je ne suis pas satisfait* », une liste de propositions lui est soumise pour

identifier les raisons de la satisfaction ou de la non-satisfaction. Cette liste mentionne notamment les échantillons.

Véronique MOREAU souhaite savoir pourquoi les équipes de vente se voient toujours contraintes de proposer deux échantillons à chaque client, alors que la loi Climat interdit de fournir des échantillons aux clients. La diminution du nombre d'échantillons obligeant les salariés à en fabriquer eux-mêmes, au détriment de leur santé.

Gina SCALERCIO note que les magasins disposent de testeurs, rendant la distribution d'échantillons superflue.

Hélène WEEXSTEEN souligne que les clients ont été habitués à la distribution d'échantillons en parfumerie.

Véronique MOREAU recommande de supprimer la mention « Présence d'échantillons » sur Goodays.

Mélanie DELANNOIS confirme que la mention des échantillons est contradictoire.

Hélène WEEXSTEEN précise que la liste de propositions permet d'identifier les offres les plus appréciées par les clients.

Christophe WACQUIEZ signale que certains managers vérifient auprès des clients si la remise des deux échantillons a bien été effectuée lors du passage en caisse.

Laurine GRABCZAK rappelle qu'une étude s'est attachée à la question des échantillons de manière exhaustive, cette question représentant un irritant récurrent. Il est important de s'assurer de l'uniformisation des discours sur le terrain.

Christophe WACQUIEZ affirme que les collaborateurs ne sont pas opposés à fabriquer des échantillons. Cependant, il est désagréable d'être confronté à des clients ayant reçu pour consigne de récupérer deux échantillons en caisse. Par ailleurs Mélanie DELANNOIS souligne la déception des clients quant à la qualité des topettes qui est décevante par rapport aux échantillons fournis par les marques.

Laurine GRABCZAK s'engage à remonter ce point afin de garantir un discours uniforme.

Mélanie DELANNOIS remarque que la note sur la nouvelle réglementation qui était précédemment affichée en caisse facilitait la compréhension des clients.

Laurine GRABCZAK et Mélanie DELANNOIS quittent la séance à 15 heures 42.

3. Oreillettes

- a- Pouvez-vous nous dire précisément le mode d'emploi des oreillettes par les équipes de vente (À quoi ça sert ? Port toute la journée obligatoire ? Par tous ou une partie de l'équipe ? etc.)
- b- Nous vous avons remonté en CSSCT les difficultés rencontrées avec le nouveau modèle d'oreillettes (trop lourdes, antenne trop grande, oreillettes à mettre dans le pavillon : inconfort) qu'en est-il ?

Zohra CHATER précise que l'ancien fournisseur est actuellement confronté à une rupture de stock. Le modèle de substitution identifié ne convient pas. Il a été recommandé de procéder à des tests des nouveaux modèles en magasin avant tout déploiement.

Élodie BOTTEIN indique que les oreillettes doivent être utilisées par toute l'équipe sur la surface de vente.

Véronique MOREAU préconise la mise en place d'une alternance au sein des équipes.

Christophe WACQUIEZ signale que certains managers imposent le port continu des oreillettes pendant huit heures. L'utilisation prolongée des oreillettes, associée à la musique et aux interactions avec la clientèle, représente une forte contrainte quotidienne. Il s'agit d'un point essentiel pour la qualité de vie au travail. Il est donc préconisé de rédiger une note précisant les modalités d'utilisation des oreillettes.

Gina SCALERCIO ajoute que le port de l'oreillette nuit à la relation client.

Zohra CHATER s'engage à mettre à jour le document précédemment élaboré dans le cadre de la CSSCT et à le communiquer aux directeurs de vente.

Zohra CHATER quitte la séance à 15 heures 54.

1. Beauty services

Il existe une différence de traitement entre les esthéticiennes et les conseillères de beauté. Les premières touchent des primes par rapport aux prestations ainsi qu'aux produits vendus et des Gladys pour les challenges, quand les deuxièmes ne sont pas primées sur les prestations Beauty Services faites en magasin et des ventes qui en découlent, pourquoi ? Nous souhaitons que les équipes de vente se voient attribuer une rémunération pour ces services.

Hélène WEEXSTEEN indique que les conseillères qui réalisent des ventes après les services contribuent au chiffre d'affaires et reçoivent des primes liées à ces ventes. Cette question pourra être examinée dans le cadre des réflexions sur le système de rémunération.

Véronique MOREAU signale que la durée des prestations des esthéticiennes a été réduite de 10 minutes.

Christophe WACQUIEZ souligne que les primes peuvent représenter un facteur de motivation pour les prestations peu rémunératrices.

2. Mission de remplacement

Nous souhaitons la mise en place d'un bilan de fin de mission qui serait remis aux salariés où figurerait une évaluation du remplacement et une appréciation sur l'aptitude à effectuer le poste de manière définitive.

Hélène WEEXSTEEN reconnaît la pertinence de la proposition, mais s'interroge sur la manière de la formaliser.

Véronique MOREAU recommande la rédaction d'un document à l'issue de chaque mission attestant l'aptitude du collaborateur à occuper un futur poste, tout en identifiant d'éventuels axes de progression.

Hélène WEEXSTEEN en prend note.

6. Nouvelle carte institut

Les équipes nous remontent de gros soucis rencontrés avec le changement de la carte. Les tarifs distribués ne correspondent pas au nouveau tarif. Les soins changent sans information. Les prix qui augmentent parfois considérablement. Les coffrets instituts qui ne correspondent pas à la carte. De

plus, ces changements arrivent en période de congé et de forte activité en institut. Il y a un réel manque de communication, il n'y a pas eu de réunion esthéticienne formatrice ni RM.

Hélène WEEXSTEEN donne lecture de la réponse d'Anne :

« Comme tous les ans, nous avons fait évoluer la carte des soins, dans son offre et dans ses prix.

Cette année, la date de bascule vers la nouvelle carte a été dictée par la date d'ouverture de La Défense, magasin que nous avons ouvert avec la nouvelle offre de service.

La livraison des supports imprimés pour les cabines arrivera ce 10 juillet par navette et les dépliant à remettre aux clients arriveront vers la fin juillet. Les nouveaux coffrets arriveront à l'automne.

Dans l'intermède, nous nous adaptons commercialement aux envies du client, soit en adaptant l'offre avec son accord, soit en réalisant le soin supprimé.

En termes de communication, nous avons mis en place une Teams de co-construction avec vos RM relais en mai, une réunion Teams d'information avec vos RM relais en juin, un cahier de lancement communiqué dix jours avant la bascule, un rappel de ce cahier de lancement au moment du lancement ainsi qu'une réunion de FAQ avec vos RM relais le 1^{er} juillet.

Nous avons conscience qu'idéalement, il aurait fallu plus anticiper. Nous en prenons note pour l'an prochain.

Concernant les augmentations de prix, il y a en effet une augmentation importante sur les combinaisons d'épilation, qui intègrent le maillot intégral. Nous avons appliqué une règle de calcul des prix uniforme sur toutes les combinaisons d'épilation (-10 % pour deux zones et -15 % pour trois zones et plus) qui ont révélé que ces combinaisons étaient particulièrement bon marché, mais le prix peut maintenant être expliqué logiquement. Au global, l'augmentation tarifaire 2025 est inférieure à 3 %. »

Véronique MOREAU signale que plusieurs responsables de magasin n'ont pas été informés. En outre, les tarifs affichés en magasin ne correspondent pas aux tarifs appliqués.

Christophe WACQUIEZ note que les montants des cartes cadeaux ne sont plus valides, ce qui complique la gestion en magasin.

7. Casiers

Il est demandé sur certains magasins de vider les casiers tous les soirs, ce qui oblige les salariés à ramener leurs affaires personnelles chaque jour. Pouvez-vous prévoir d'en ajouter quand il y en a besoin ?

Gina SCALERCIO précise qu'une nouvelle responsable de magasin impose de vider les casiers chaque jour, sans explication.

Hélène WEEXSTEEN recommande de demander à la responsable de magasin de commander de nouveaux casiers.

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

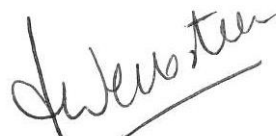
La Secrétaire du CSE

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'.