

Procès-verbal du Comité Social et Economique ordinaire

du jeudi 26 juin 2025

Date	
Le 26 juin 2025	Affichage ☐ Urgent ☐

Présents à la réunion	Absents excusés
<u>Pour le CSE</u> Titulaires : ✘ Patricia BETTEWILLER (Siège) — Service Franchise ✘ Corinne DELDIQUE (Cambrai) – Mag 103 ✘ Catherine DEMOL (Chambéry) – Mag 395 ✘ Gina SCALERCIO (Noyelles) — Mag 6 ✘ Jolanta TWARDOWSKA (Compiègne) – Mag 1054 ✘ Sophie ESNAULT (Lille) – Mag 1 ✘ Claudia PODDIGHE (Chalon sur Saône) – Mag 152 ✘ Véronique MOREAU (Valenciennes) – Mag 240 ✘ Nadège AUBRY (Saint- Dié) – Mag 1122 ✘ Christophe WACQUIEZ (Englos) – Mag 1012 Suppléants : ✘ Mélanie DELANNOIS (Douai) – Mag.13 ✘ Isabelle CAPPOEN (Lille) – Mag.1001 Invités : ✘ Louis MULLIEZ, Directeur du Contrôle de Gestion ✘ Sandra HARAKE D'AMORE, Responsable paie, SIRH, Rémunération et avantages sociaux ✘ Zohra CHATER, responsable du service prévention santé et sécurité au travail ✘ Laurine GRABCZAK, Chargée des Relations Sociales ✘ Cloé BARETTO, Juriste droit social ✘ Alice THERON, manager équipe brand ✘ Cyril BARROS, expert-comptable In Extenso	Titulaires : ✘ Claire GALLET (Dury) – Mag 61 ✘ Muriel VAN DEN DRIESSCHE (Armentières) – Mag 26 ✘ Cindy MATON (Bourgoin République) – Mag 377 ✘ Isabelle TARTAR (Béthune) – Mag 20 ✘ Ida DUFROMONT (Siège) – Service Travaux ✘ 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 ✘ Laetitia LORTHIOIR (Béthune) – Mag.19 ✘ Stéphanie FERANDELLE (Saint-Quentin) – Mag 18 ✘ Arnaud THIBEAU (Siège) – Service Achats Suppléants : ✘ Orlane ROUTTIER (Epagny) – Mag.1032 ✘ Anne-Helene DUHAMEL (Montauban) – Mag.130 ✘ Merwan BOSCHER (Aubagne) – Mag.1075 ✘ Sophie PESNEL (Cherbourg) – Mag.1150 ✘ Angélika DI FRAJA (Nice) – Mag.176 ✘ Orlane MARY (Sedan) – Mag.380 ✘ Valérie GORAL (Aulnoy) – Mag.243 ✘ Lucie ROSSI (Brest) – Mag.135

Ordre du jour	
1. Approbation des PV de la réunion ordinaire du 3 juin 2025	3
3. Désignation d'un membre de la CSSCT.....	3
4. Mise en place d'une commission œuvres sociales	
5. Consultation sur les conventions de forfait et les modalités de suivi de la charge des salariés concernés (point 7).....	3
6. Évolution du parc magasins (point 10)	3
9. Questions diverses (point 11)	4
10. Présentation des Chiffres, résultats commerciaux et situation à fin mai 2025 (Intervention de M. Louis MULLIEZ, Directeur du Contrôle de Gestion) (point 9)	5
ATTRIBUTIONS SANTÉ, SÉCURITÉ ET CONDITIONS DE TRAVAIL.....	7
11. Information sur les mesures de prévention dans le cadre du plan chaleur (Intervention de Mme Zohra CHATER, Responsable Prévention Santé et Sécurité au Travail) (point 1)	7
12. Questions diverses (suite).....	10
16. Points divers.....	12

La séance est ouverte à 9 heures 35, sous la présidence d'Hélène WEEXSTEEN, assistée d'Elodie BOTTEIN.

1. Approbation des PV de la réunion ordinaire du 3 juin 2025

Le procès-verbal de la réunion ordinaire du 3 juin 2025 est approuvé à l'unanimité.

2. Désignation d'un membre de la CSSCT

Véronique MOREAU explique que Florence COCHET, en arrêt de longue durée pour raison de santé, doit être remplacée au sein de la CSSCT. Elle sollicite donc des candidatures pour pourvoir ce siège vacant.

Christophe WACQUIEZ se porte candidat.

Christophe WACQUIEZ est désigné à l'unanimité des votants présents.

3. Mise en place d'une commission œuvres sociales

Véronique MOREAU indique aux élus qu'elle souhaite créer une commission des œuvres sociales. En effet, le CSE doit respecter la directive de l'URSSAF à partir du 1^{er} janvier 2026, c'est-à-dire abandonner le critère d'ancienneté pour la distribution de ses œuvres sociales. Elle s'enquiert des élus qui souhaiteraient siéger au sein de cette commission.

Gina SCALERCIO, Cathy DEMOL, Claudia PODDIGGHE, Mélanie DELANNOIS, Ida DUFROMONT, Christophe WACQUIEZ et Véronique MOREAU se présentent.

Les 7 élus sont désignés à l'unanimité.

4. Consultation sur les conventions de forfait et les modalités de suivi de la charge des salariés concernés (point 7)

Elodie BOTTEIN rappelle que les salariés au statut cadre bénéficient de 2 entretiens annuels pour suivre leur charge de travail, et le CSE doit être consulté sur la campagne d'entretiens réalisée cette année.

Le CSE rend un avis favorable à l'unanimité des votants présents.

&&&&&&

Véronique MOREAU demande à la Direction si le rappel qui devait être effectué en réunion DR a été fait, car la consigne actuelle reste d'offrir deux échantillons par client. Ce n'est pas ce qui est prévu par la Selling Cérémonie.

Elodie BOTTEIN s'engage à se rapprocher de Sabrina avant de diffuser une communication sur ce sujet.

&&&&&&

5. Évolution du parc magasins (point 10)

Elle annonce ensuite l'ouverture le 27 juin du magasin de la Défense (1226), imaginé selon un nouveau concept sur une surface de 300 m², institut compris. Plusieurs communications seront diffusées dans la presse et sur les réseaux sociaux pour l'ouverture.

Véronique MOREAU demande si d'autres magasins sur le même modèle sont prévus.

Hélène WEEXSTEEN explique que l'enseigne souhaite poursuivre la rénovation des magasins, tout en déployant une nouvelle identité visuelle et de nouvelles offres de services adaptées à la taille de chaque magasin et à son écosystème. Le magasin de la Défense proposera des services additionnels qui ne seront

peut-être pas déclinés systématiquement dans le réseau, comme l'Instant Facialist, le spray tan, un corner K-Beauty, ainsi que des animations organisées par des marques partenaires.

Véronique MOREAU s'enquiert de l'adoption des nouvelles couleurs par les autres magasins.

Hélène WECXSTEEN répond que la rénovation s'effectuera progressivement. L'objectif est de créer un décor haut de gamme et épuré, conforme aux tendances actuelles. Les tonalités beiges et terracotta seront privilégiées, les couleurs flashy étant passées de mode.

Christophe WACQUIEZ demande si le personnel du magasin a été recruté en interne ou en externe.

Hélène WECXSTEEN répond que le responsable a été recruté à l'externe.

Claudia PODDIGHE signale qu'un QR code donnant droit à un cadeau circule sur les réseaux sociaux, mais cette récompense était initialement destinée aux premiers visiteurs du nouveau magasin.

Hélène WECXSTEEN confirme que plusieurs opérations marketing sont prévues pour l'ouverture. En plus du cadeau offert aux 150 premiers clients, une remise importante sera appliquée sur un montant d'achat élevé pour inciter les clients à visiter le magasin et à obtenir une remise contre achat.

Élodie BOTTEIN annonce ensuite le relooking des magasins de Nantes et de Dôle pour juillet, puis la création de deux magasins au Carré Sénart et à Vélizy et le relooking d'Angoulême La Couronne, Beaucaire et Longwy au mois d'août. Comme annoncé en CSSCT, le magasin de Colombes sera temporairement fermé.

Claudia PODDIGHE s'enquiert de l'état d'avancement des travaux au magasin de Monceaux-les-Mines.

Hélène WECXSTEEN n'est pas en mesure de répondre.

Élodie BOTTEIN ajoute qu'en mai, un magasin franchisé a ouvert à Case-pilote, en Martinique.

Mélanie DELANNOIS demande combien de cabines possède le magasin de la Défense.

Hélène WECXSTEEN ne le sait pas, mais l'institut est visible de l'extérieur. Les soins express et sans rendez-vous seront proposés sur des fauteuils inclinables, tandis que l'instant facialist, le spray tan, et l'instant K-Beauty seront proposés à la carte.

Une pause est observée de 10 h 15 à 10 h 20.

6. Questions diverses (point 11)

Question 1 : sur les entretiens manager

Hélène WECXSTEEN indique qu'une réponse sera apportée.

Christophe WACQUIEZ souligne l'importance de ces entretiens en matière de QVT, mais nombre de salariés n'en ont jamais bénéficié et les managers sont nombreux à en ignorer les modalités. Actuellement, un seul entretien EAP est organisé par an.

Hélène WECXSTEEN estime que l'entretien one-to-one doit être initié par le manager ou, à défaut, par le salarié. Il ne revient pas à la RH de l'imposer. Il est envisageable de rappeler cette démarche aux nouveaux managers, mais cela relève de la mission managériale.

Christophe WACQUIEZ suppose que de nombreux salariés auraient besoin de cet entretien pour exprimer leurs difficultés, car tous les managers n'interrogent pas leurs équipes sur leur bien-être.

Claudia PODDIGHE considère que, si un salarié exprime le besoin de s'entretenir avec sa hiérarchie, le manager doit programmer un rendez-vous à cet effet.

Hélène WEEXSTEEN affirme que des fiches seront prochainement envoyées aux managers pour leur expliquer leur rôle. Elle ne souhaite cependant pas transmettre une trame d'entretien afin de préserver une certaine liberté dans la conduite des échanges.

Catherine DEMOL indique qu'une trame, bien conçue et adaptable aux diverses situations, est déjà disponible sur l'intranet.

Question 2 : Concernant le dernier sondage réalisé, les salariés des magasins déplorent le fait qu'ils ne savaient pas envers quel manager les questions étaient adressées.

Hélène WEEXSTEEN affirme qu'à défaut de précision, les questions concernent toujours le manager direct. En outre, elle précise que le questionnaire a été prolongé d'une semaine.

Claudia PODDIGHE estime que la participation au questionnaire devrait être obligatoire car ses résultats sont très utiles.

Hélène WEEXSTEEN souligne que toutes les conditions sont mises en place pour permettre aux salariés de répondre sur leur temps de travail. Il n'est pas possible de les y contraindre.

7. Présentation des Chiffres, résultats commerciaux et situation à fin mai 2025 (Intervention de M. Louis MULLIEZ, Directeur du Contrôle de Gestion) (point 9)

Louis MULLIEZ présente les chiffres du marché pour le mois de mai. Le marché en magasin recule de 5,6 %, mais Nocibé est l'enseigne qui résiste le mieux avec une baisse de 0,9 % seulement, contre 1,2 % pour Sephora et 32 % pour Marionnaud. Nocibé gagne des parts de marché sur tous les segments (parfum, maquillage, capillaire).

Sur le marché en ligne, Nocibé affiche une croissance de 14 %, pour une moyenne de 11 %. Seule My Origins fait mieux avec +39 %. Nocibé gagne 0,9 point de part de marché, une performance équivalente à celle de Sephora, tandis que Marionnaud perd 4 points. Cette progression s'aligne parfaitement sur l'objectif fixé, sachant que la Fête des mères en mai constitue le deuxième temps fort de l'année après le Black Friday et Noël.

En juin, les journées du samedi 14 juin et du samedi 21 juin ont été particulièrement pénalisantes, avec respectivement -14 % et -20 %, en raison des fortes chaleurs et de la fête de la musique. En revanche, la première journée des soldes a atteint 105 % de l'objectif, soit une augmentation de 9 % par rapport à l'année précédente. L'OTT enregistre une progression de 2,6 points. Les magasins ont été davantage approvisionnés en produits promotionnels afin d'écouler les stocks.

Claudia PODDIGHE demande comment s'est comporté le e-commerce pendant la Fête des pères.

Louis MULLIEZ répond que le chiffre d'affaires validé ces deux derniers samedis a connu une baisse de 4 %. Contrairement à ce qui se produit en hiver, l'e-commerce ne compense pas le manque d'affluence en magasin causé par la chaleur.

Claudia PODDIGHE remarque que la Fête des pères ne bénéficie pas du même traitement marketing que celle des mères, y compris chez les concurrents, alors qu'il existe une offre complète destinée aux hommes.

Christophe WACQUIEZ demande si la forte progression de l'axe capillaire se confirme au-delà de son magasin.

Louis MULLIEZ répond que ce segment se porte bien, même s'il est difficile d'effectuer une comparaison compte tenu de sa nouveauté. L'offre capillaire devrait s'étendre à d'autres magasins en septembre, au détriment d'autres produits moins vendus.

Gina SCALERCIO demande pourquoi la remise de 10 % supplémentaire a été appliquée dès le début des soldes.

Louis MULLIEZ suppose qu'il s'agit d'une action commerciale stratégique pour se démarquer de la concurrence.

Véronique MOREAU demande si la remise personnelle pour les salariés a été rétablie sur le site web.

Hélène WEEXSTEEN explique qu'un problème de paramétrage est survenu en raison d'une offre sur les coffrets qui doit être dissociée des soldes. Cette offre, très importante sur le web, ne peut être supprimée malgré les difficultés techniques.

Élodie BOTTEIN en réponse à une question posée précédemment par les élus, indique que les salariés ont dépensé pour 2 millions d'euros l'an dernier, contre 1,7 million d'euros en 2023, en incluant les produits et les prestations en institut.

Question 6 : les salariés sont sanctionnés quand ils dépassent le montant des achats autorisés pour le personnel. Pourrait-il y avoir un système pour connaître le montant de ses achats ?

Louis MULLIEZ explique que ses équipes extraient les données à chaque fin de semestre, mais uniquement pour les achats réalisés en magasin. Les achats des conseillers sur le site web ne sont pas tracés. Toutefois, depuis l'année dernière, plus aucun avertissement n'est envoyé à ce sujet aux responsables.

Élodie BOTTEIN ajoute qu'un courrier est envoyé au salarié, mais il n'est pas d'ordre disciplinaire.

Véronique MOREAU rappelle que la conseillère est censée fournir le duplicata de son ticket à sa responsable. Un suivi type tableau Excel permettrait de suivre facilement le cumul des achats effectués par les salariés.

Isabelle TARTAR précise qu'en click and collect, la salariée doit normalement signer en présentant sa carte d'identité et placer ses tickets d'achats dans la pochette dédiée.

Catherine DEMOL constate que certains collègues préfèrent acheter dans d'autres réseaux jugés moins chers. Par conséquent, elle s'interroge sur l'intérêt de limiter leurs achats alors que les salariés bénéficient de la même remise que les clients, hormis les bons de fidélité de 10 euros.

Hélène WEEXSTEEN se dit prête à réfléchir sur la possibilité de relever le montant maximal des prestations en institut, tout en continuant à respecter les règles de l'URSSAF.

Véronique MOREAU rappelle que les salariés n'ont pas le droit de souscrire au programme de fidélité.

Une élue demande si un salarié peut transmettre sa remise personnelle à un membre de sa famille.

Hélène WEEXSTEEN répond que seuls le conjoint et les enfants peuvent en bénéficier.

Louis Mulliez quitte la séance.

Véronique MOREAU propose de décaler le CSE de septembre.

Le CSE valide les dates du mercredi 10 septembre pour la CSSCT et du jeudi 11 septembre pour la réunion du CSE.

Zohra CHATER et Laurine GRABCZAK rejoignent la séance.

ATTRIBUTIONS SANTÉ, SÉCURITÉ ET CONDITIONS DE TRAVAIL

8. Information sur les mesures de prévention dans le cadre du plan chaleur (Intervention de Mme Zohra CHATER, Responsable Prévention Santé et Sécurité au Travail)

Zohra CHATER explique que deux nouveaux textes, reprenant en grande partie les dispositions existantes, apportent une définition plus précise de l'épisode de forte chaleur, d'après Météo France. Le décret impose aux employeurs de mettre en place des mesures de prévention, avec une vigilance accrue dans le secteur du bâtiment. Le service prévention a donc consulté le médecin du travail afin de valider les mesures préventives envisagées. Le DUERP a été mis à jour en conséquence, et une communication sera prochainement envoyée.

Un plan B a été établi pour les magasins considérés comme les plus à risque, en cas d'alerte orange dans le département. Il prévoit par exemple l'installation de climatiseurs mobiles ou des systèmes d'évacuation de l'air chaud. Une communication de sensibilisation a déjà été transmise aux responsables de magasin et des affiches informatives arriveront bientôt dans les points de vente. Le plan de prévention à destination des prestataires sera également mis à jour.

Zohra CHATER rappelle que l'écart de température entre l'extérieur et l'intérieur doit être limité à 6 °C maximum.

Catherine DEMOL estime que ces mesures sont insuffisantes car la chaleur devient ingérable dans certains magasins. Les salariés transpirent excessivement et certains sont pris de nausées. Par ailleurs, la vente de parfums devient compliquée car la chaleur empêche les clients de bien percevoir les fragrances.

Christophe WACQUIEZ confirme que le nouveau système de climatisation, qui s'arrête à 20 heures, pose des problèmes majeurs. Les salariés qui sont restés plus tard pour préparer les soldes ont souffert de la chaleur et le responsable de son magasin a dû contacter le service de maintenance pour modifier les paramètres.

Claudia PODDIGHE remarque que l'arrêt de la climatisation pendant la nuit augmente la consommation énergétique le matin, car la température remonte entre-temps, et souffle un air froid désagréable pour le personnel.

Zohra CHATER prend note de ces observations pour les transmettre à Oxygène, qui travaille pour la première année avec l'entreprise.

Véronique MOREAU ajoute que la température est particulièrement élevée dans les salles de pause, en raison de la chaleur dégagée par les machines qui s'y trouvent.

Isabelle TARTAR demande si la climatisation est systématiquement installée dans les salles de pause des nouveaux magasins.

Zohra CHATER répond que cela est prévu si la configuration le permet.

Catherine DEMOL demande si les bureaux administratifs bénéficient également de la climatisation.

Zohra CHATER vérifiera ce point. L'entreprise souhaite systématiser l'installation de la climatisation dans l'ensemble des espaces. En cas de besoin urgent, il ne faut pas hésiter à demander une solution d'appoint. Des points réguliers sont organisés avec le service maintenance pour faire un état des lieux des magasins considérés à risque.

Une élue demande s'il existe un numéro d'appel unique pour toute la France en cas de problème lié à la chaleur.

Zohra CHATER le confirme, mais précise ne pas connaître la répartition exacte des ressources sur le territoire. Son service se concentre sur la prévention, et se déplace occasionnellement en magasin. Lorsqu'une

réparation immédiate n'est pas envisageable, des solutions d'appoint, telles que des rafraîchisseurs, sont proposées.

Véronique MOREAU note que les salariés du magasin de Créteil ont déclenché un droit de retrait à cause d'une simple vanne fermée.

Zohra CHATER ignore pourquoi la réparation a pris autant de temps. Il est désormais demandé au technicien de transmettre au plus tôt son rapport au centre commercial.

Laurine GRABCZAK indique que les périodes d'inactivité des salariés qui ont exercé leur droit de retrait seront déduites de la paie le mois prochain pour ces salariés.

Véronique MOREAU s'oppose aux retenues sur salaire car les salariées ne pouvaient pas anticiper que la climatisation serait remise en service le samedi, alors que l'intervention du réparateur était programmée pour le lundi. Il est possible qu'elles n'aient pas vu immédiatement le message de leur manager. Elle estime anormal et démotivant de décompter ces quelques heures aux salariées, alors qu'il incombe à l'employeur d'adapter l'organisation du travail aux conditions de canicule.

Hélène WEEXSTEEN répond qu'il était impossible d'anticiper la panne du système de climatisation.

Véronique MOREAU remarque que ces événements se produisent de façon récurrente.

Hélène WEEXSTEEN s'engage à faire apporter une réponse managériale. Les bonnes pratiques d'utilisation de la climatisation sont communiquées chaque année afin de préserver les équipements. Dès la réparation du système, l'équipe est tenue de reprendre son activité.

Véronique MOREAU s'enquiert du nombre de salariés concernés par ce non-paiement des heures.

Hélène WEEXSTEEN répond qu'il s'agit de 3 salariés.

Véronique MOREAU s'indigne et invite la Direction à prendre leçon de cet événement et à payer les heures non travaillées de ces 3 salariés.

Zohra CHATER explique qu'elle travaille à systématiser les solutions d'appoint, en collaboration avec le service maintenance. Concernant les mesures organisationnelles, un document d'information a été diffusé auprès des équipes. Des bouteilles d'eau fraîche sont mises à disposition.

Isabelle TARTAR demande si de l'eau est également fournie aux clients.

Zohra CHATER répond par la négative.

Isabelle TARTAR évoque le cas d'une cliente de l'institut qui se sentait mal et demandait de l'eau.

Hélène WEEXSTEEN suggère d'utiliser exceptionnellement un mug de la salle de pause ou un gobelet en carton.

Zohra CHATER ajoute qu'une attention particulière est portée aux personnes à risque, notamment celles souffrant de pathologies chroniques et les femmes enceintes, qui sont tenues à l'écart des activités les plus physiques. Les responsables de magasin ont reçu des instructions et doivent sensibiliser leurs équipes. Il est également conseillé de débrancher les appareils non utilisés, ainsi que les lumières extérieures.

Catherine DEMOL constate que les vagues d'air chaud sont particulièrement intenses en centre-ville, tandis que, dans les centres commerciaux entièrement climatisés, les salariés n'ont pas chaud.

Zohra CHATER explique que la démarche est avant tout préventive, afin d'anticiper au maximum les complications, en prévoyant par exemple des climatiseurs d'appoint. Une liste des magasins ayant déjà connu

des problèmes de climatisation a été établie avec le service maintenance. Actuellement, 8,5 % des magasins sont sous surveillance, et 3 % ont déjà bénéficié d'une réparation de leur système de climatisation. Un suivi hebdomadaire est effectué avec le service maintenance, complété par une surveillance quotidienne des prévisions météorologiques, mais il est encore possible d'améliorer le dispositif.

Isabelle TARTAR demande s'il serait envisageable d'ouvrir les portes à certains moments de la journée pour favoriser la circulation d'air.

Zohra CHATER recommande de le faire uniquement en matinée.

&&&&&&

Après s'être renseignée auprès de Sabrina, Hélène WEEXSTEEN confirme que la distribution systématique d'échantillons est terminée, mais cela n'interdit pas d'en proposer car les clients sont très demandeurs.

Véronique MOREAU affirme que les managers continuent d'obliger à offrir deux échantillons à tous les clients. Elle ne comprend pas que cette consigne ne soit pas relayée sur le terrain. Elle s'étonne car d'autres consignes sont relayées facilement sur le terrain.

Mélanie DELANNOIS déclare que les salariées craignent d'être mal notées par les clients si elles ne leur donnent pas d'échantillons.

Laurine GRABCZAK rappelle qu'une étude a été menée par la CSSCT pour trouver des alternatives aux échantillons et a conclu qu'ils n'étaient pas indispensables. L'employeur reste néanmoins ouvert aux remontées du terrain.

Hélène WEEXSTEEN indique qu'Antoine ROBERT DU BOISLOUVEAU est en train de réfléchir à une solution avec les DV.

Véronique MOREAU suggère de réintroduire en magasin les affiches expliquant la démarche RSE conformément à la loi Climat qui a mis fin aux échantillons systématiques.

Laurine GRABCZAK assure que le sujet sera approfondi pour trouver une solution.

Claudia PODDIGHE souligne que le problème n'est pas tant de ne pas donner des échantillons que de proposer des échantillons qui ne sont pas adaptés au client et donc pas perçus comme un véritable cadeau.

Catherine DEMOL explique qu'après l'étude de la CSSCT, elle se réjouissait de revenir à un service personnalisé avec des échantillons correspondant au profil du client. Cependant, de retour en magasin, elle a constaté que la consigne de donner automatiquement deux échantillons sans recommandation était toujours en vigueur.

Laurine GRABCZAK prend note de ces remontées, en vue d'apporter une réponse lors du prochain CSE.

Christophe WACQUIEZ affirme que les conseillers sont passionnés par leur métier et souhaitent satisfaire la clientèle. Ils ne cherchent pas à faire moins mais plutôt à s'adapter aux nouvelles consignes pour améliorer la qualité de service.

Claudia PODDIGHE fait remarquer que le client n'ayant pas reçu d'échantillon exprime systématiquement son mécontentement dans son évaluation. Elle demande s'il existe un questionnaire similaire pour les clients web.

Hélène WEEXSTEEN évoque des retours de clients ayant opté pour les échantillons lors de leur achat en ligne, mais ne les ayant pas trouvés dans leur colis.

Zohra CHATER et Laurine GRABCZAK quittent la séance.

9. Questions diverses (suite)

Question 3 : la durée d'une formation est comptabilisée 7 heures, et 3 h 30 pour une demi-journée. Pourquoi, dernièrement, pour les formations Chanel, a-t-il été comptabilisé 6 heures 30 pour la journée entière ?

Véronique MOREAU précise que les journées de formation sont comptabilisées 7 heures, sans tenir compte du temps de trajet. Elle trouve mesquin de ne pas accorder les 30 minutes restantes à une salariée ayant suivi une formation de 6 h 30 chez Chanel, alors que cette dernière a peut-être passé du temps pour le trajet qui n'est pas indemnisé en temps réel.

Élodie BOTTEIN indique que la durée de la formation ne peut pas être modifiée car elle est fixée par Chanel.

Véronique MOREAU souhaite que, l'année prochaine, toutes les formations Chanel soient comptabilisées à hauteur de 7 heures, comme les autres, afin de mettre un terme à ce débat.

&&&&&&

Véronique MOREAU demande où en est le projet de rallonger le temps de certaines prestations instituts ?

Élodie BOTTEIN répond qu'un plan d'action a été défini et sera déroulé par étape.

&&&&&&

Question 4 : inventaire général : les nouveaux managers, surtout ceux qui ne viennent pas de la parfumerie, pourront-ils être accompagnés ?

Hélène WEEXSTEEN rappelle qu'une nouvelle formation destinée aux responsables de magasin a été mise en place l'année précédente, mais elle n'a pas été renouvelée cette année. La semaine précédant l'inventaire, un courriel récapitulant l'ensemble des consignes est envoyé aux équipes.

Catherine DEMOL affirme que cette liste ne suffit pas pour les nouveaux managers qui ne maîtrisent pas les spécificités de la cosmétique. Elle suggère la mise en place d'un binôme avec un manager expérimenté pour accompagner les nouveaux venus durant leur premier inventaire.

Hélène WEEXSTEEN explique que cette formation n'a pas été renouvelée car elle ne semblait pas apporter une réelle valeur ajoutée.

Catherine DEMOL affirme qu'un accompagnement pratique est plus efficace qu'une formation purement théorique.

Question 5 : Pourquoi les stocks own brands sont-ils si faibles ?

Hélène WEEXSTEEN explique que le prestataire de livraison des marques propres a été délocalisé en Pologne en mai, et les échanges sont quotidiens pour reconstituer progressivement les stocks.

Mélanie DELANNOIS exprime sa surprise face à cette réponse, soulignant que les problèmes de rupture de stock avec les marques Nocibé sont récurrents. Les managers continuent d'inciter à la vente de ces produits alors qu'il manque de nombreuses références.

Hélène WEEXSTEEN déclare ne pas avoir reçu d'explications du service achats à propos de problèmes récurrents.

Question 6 : Quelles sont les raisons pour faire des avoirs plutôt que des remboursements ?

Hélène WECKSTEEN rappelle que le remboursement est la règle pour la qualité de service, tandis que l'avoir est accordé comme un avantage supplémentaire à la demande du client.

Catherine DEMOL estime que les clients ne devraient pas être systématiquement remboursés dès lors qu'ils effectuent leurs achats en connaissance de cause. Elle considère qu'il serait plus juste de proposer un avoir, éventuellement avec une durée de validité prolongée, de façon à conserver le cash. Certaines enseignes proposent exclusivement des avoirs sans pour autant perdre leur clientèle.

Mélanie DELANNOIS évoque le cas d'un client venu en magasin pour demander le remboursement d'un parfum débarrassé qu'il n'avait pas personnellement acheté. Le responsable magasin avait refusé cette demande, mais le service client l'a ensuite acceptée.

Claudia PODDIGHE estime que, dans ce cas, l'opération de remboursement doit être effectuée par le service client et non par le magasin.

Catherine DEMOL soulève le cas problématique des personnes qui sollicitent un remboursement en espèces pour un produit qu'elles ont reçu en cadeau.

Question 10 : On veut valoriser l'expertise, qui est essentielle, mais pourquoi ne valorise-t-on pas le conseil dans une carte cadeau ?

Hélène WECKSTEEN rappelle que la valorisation revient actuellement à la salariée qui vend la carte, mais une annonce est prévue en juillet sur ce sujet.

Question 11

Catherine DEMOL précise que les prix Nocibé affichés en magasin sont très appréciés des clients, mais ces derniers n'en comprennent pas le fonctionnement. Les conseillères doivent donc expliquer qu'il s'agit du prix le plus bas du marché, mais qu'il fluctue selon divers paramètres. Le visuel actuel n'est pas assez explicite pour la clientèle.

Claudia PODDIGHE signale que les nouvelles étiquettes pour les coffrets ne tiennent pas, ce qui ne fait pas belle impression aux yeux des clients.

Question 12 : Les étiquettes de désignation sont trop petites par rapport à la référence.

Catherine DEMOL constate que la désignation et le prix sont écrits trop petits sur l'étiquette, alors que la mention légale, moins utile pour les clients, occupe davantage d'espace.

Hélène WECKSTEEN indique que les étiquettes vont évoluer pour le prochain exercice, mais aucune modification de leur taille n'est annoncée.

Question 13 : Pourquoi devons-nous attendre des semaines pour avoir certains testeurs ?

Hélène WECKSTEEN répond que le service appros commande chaque semaine les mêmes quantités de testeurs auprès des marques pour assurer le réassort.

Catherine DEMOL signale qu'il est très compliqué d'obtenir les testeurs du groupe L'Oréal.

Hélène WECKSTEEN transmettra cette information au service appros.

Question 14 : Peut-on revenir au roll-on pour l'épilation, plus rapide, plus pratique, et qui permet d'utiliser moins de cire ?

Élodie BOTTEIN déclare que les bandelettes ne seront pas réintroduites car elles sont coûteuses et ne correspondent pas à la politique RSE de l'entreprise.

Claudia PODDIGHE explique que le management a interdit de faire chauffer un troisième pot de cire, ce qui fait perdre du temps et de la cire alors même que la saison de l'épilation bat son plein. Elle demande de réautoriser ce troisième pot en attendant la livraison des pastilles.

Question 15 : Formation pour les esthéticiennes en présentiel. Les vidéos, c'est bien, mais la pratique, c'est essentiel.

Hélène WEEXSTEEN explique que de nouvelles consignes concernant la formation en magasin ont été définies pour s'adapter aux besoins spécifiques de l'équipe et de la clientèle locale. Un catalogue de formation sera mis à disposition des responsables de magasin.

Question 16 : Quand il y a une erreur de frappe, la prestation saisie par une conseillère au lieu d'une esthéticienne, comment modifier ?

Nadège AUBRY précise que les esthéticiennes n'ont pas toujours le temps d'effectuer l'encaissement. Dans ce cas, si la conseillère en caisse oublie de mentionner le code de l'esthéticienne, elle ne peut plus rectifier l'erreur ultérieurement.

Claudia PODDIGHE suggère de demander à l'esthéticienne de préparer un ticket sur la caisse spécifiquement réservée à l'institut.

La séance est suspendue de 12 h 47 à 14 h 07.

ATTRIBUTIONS DE PROXIMITÉ

10. Points divers

Mélanie DELANNOIS évoque des rumeurs concernant la suppression des challenges organisés avec les marques.

Sandra HARAKE D'AMORE affirme ne pas avoir connaissance de telles informations, mais les marques sont libres de mettre fin aux partenariats. Dans cette éventualité, l'entreprise saura développer de nouvelles collaborations.

Catherine DEMOL observe que les parapharmacies se développent fortement aujourd'hui et intègrent désormais la vente de parfums Sisley et Lancôme. Ces établissements attirent une clientèle supplémentaire grâce à la vente de médicaments et recrutent même des esthéticiennes.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 15 heures 50.

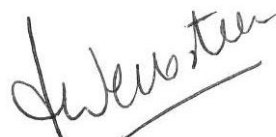
La Secrétaire du CSE

Véronique MOREAU



La Présidente du CSE

Hélène WECXSTEEN



Document rédigé par la société Ubiquis
Tél. 01.44.14.15.16 – <http://www.ubiquis.fr> – infofrance@ubiquis.com