

Procès-verbal du Comité Social et Économique ordinaire

du vendredi 7 février 2025

Date	
Le 7 février 2025	Affichage ☐ Urgent ☐

Présents à la réunion	Absents excusés
Pour le CSE Titulaires : ✱ Patricia BETTEWILLER (Siège) — Service Franchise ✱ Catherine DEMOL (Chambéry) – Mag 395 ✱ Ida DUFROMONT (Siège) – Service Travaux ✱ Claudia PODDIGHE (Chalon sur Saône) – Mag 152 ✱ Véronique MOREAU (Valenciennes) – Mag 240 ✱ Christophe WACQUIEZ (Englos) – Mag 1012 ✱ Gina SCALERCIO (Noyelles) — Mag 6 ✱ Cindy MATON (Bourgoin République) – Mag 377 ✱ Isabelle TARTAR (Béthune) – Mag 20 ✱ Alexandra EBERSOLD (Strasbourg) – Mag 335 ✱ Florence COCHET (Saint-Quentin) – Mag 1208 ✱ Stéphanie FERANDELLE (Saint-Quentin) – Mag 18 ✱ Nadège AUBRY (Saint- Dié) – Mag 1122 Invités : Louis MULLIEZ, Directeur du Contrôle de Gestion Laurine GRABCZAK, Chargée des relations sociales Zohra CHATER, Responsable prévention santé sécurité Capucine DETAVERNIER, Chargée mission handicap Christophe VELU, Médecin du travail	Titulaires : ✱ Arnaud THIBEAU (Siège) – Service Achats ✱ Claire GALLET (Dury) – Mag.61 ✱ Muriel VAN DEN DRIESSCHE (Armentières) – Mag 26 ✱ Jolanta TWARDOWSKA (Compiègne) – Mag 1054 ✱ Sophie ESNAULT (Lille) – Mag 1 ✱ Caroline SORET (Saint Martin les Boulogne) – Mag 9 ✱ Corinne DELDIQUE (Cambrai) – Mag 103 ✱ Ingrid PELTIER (Antibes) – Mag.174 ✱ Joëlle ZIZIC (Cagnes-sur-Mer) — Mag 317 Suppléants : ✱ Orlane ROUTTIER (Epagny) – Mag.1032 ✱ Isabelle CAPPOEN (Tourcoing) – Mag.0005 ✱ Anne-Helene DUHAMEL (Montauban) – Mag.130 ✱ Merwan BOSCHER (Aubagne) – Mag.1075 ✱ Laetitia LORTHIOIR (Béthune) – Mag.19 ✱ Sophie PESNEL (Cherbourg) – Mag.1150 ✱ Angelika DI FRAJA (Nice) – Mag.176 ✱ Sandrine LE BRET (Auxerre) - Mag.1110 ✱ Mélanie DELANNOIS (Douai) – Mag.13 ✱ Orlane MARY (Sedan) – Mag.380 ✱ Valérie GORAL (Aulnoy) – Mag.243 ✱ Élodie MARTINEAU (Saint Cyr) – Mag.244 ✱ Lucie ROSSI (Brest) – Mag.135

Ordre du jour

1.	Approbation du procès-verbal de la réunion extraordinaire du 27 décembre 2024 et de la réunion ordinaire du 9 janvier 2025.....	3
2.	Désignation de deux membres de la commission santé sécurité et conditions de travail	3
3.	Consultation sur le projet de corner KR beauty	3
4.	Information sur le recueil et l'utilisation des adresses emails personnelles des salarié(e)s.....	3
7.	Évolution Parc Magasins (rachat, modification, etc.).....	4
8.	Questions diverses.....	4
5.	Point d'actualité sur la mise en application de l'accord GEPP du 5 juillet 2024 (commission de suivi, nombre de sorties anticipées et l'état des projets à date etc.) (Intervention de Mme Laurine GRABCZAK, Chargée des Relations Sociales)	9
8.	Questions diverses.....	10
6.	Présentation des Chiffres, résultats commerciaux et situation à fin janvier 2025 (Intervention de M. Louis MULLIEZ, Directeur du Contrôle de Gestion).....	12
8.	Questions diverses.....	13
1.	Consultation sur le projet de déménagement du siège	15
4.	Point sur l'accidentologie (indicateurs AT 2024) et le plan d'actions associés (Intervention de Mme Zohra CHATER, Responsable Prévention et Sécurité)	16
3.	Information en vue d'une consultation ultérieure sur le projet de	17
•	Bilan SSCT 2024	17
•	Mise à jour du DUERP.....	17
•	Mise à jour du PAPRI Pact	17
4.	Présentation du bilan Handicap (Intervention de Mme Capucine DETAVERNIER, Chargée mission handicap)	22
5.	Divers (non-inscrit à l'ordre du jour)	25

La séance est ouverte à 9 heures 05 sous la présidence d'Hélène WEEXSTEEN, assistée de Michaël CLABAUX et d'Élodie BOTTEIN.

1. Approbation du procès-verbal de la réunion extraordinaire du 27 décembre 2024 et de la réunion ordinaire du 9 janvier 2025

Le procès-verbal de la réunion extraordinaire du 27 décembre 2024 est approuvé à l'unanimité.

L'approbation du procès-verbal de la réunion ordinaire du 9 janvier 2025 est reportée.

2. Désignation de deux membres de la commission santé sécurité et conditions de travail

Véronique MOREAU rappelle que Bénédicte BUISINE a quitté les effectifs et que Patricia BETTEWILLER souhaite quitter son mandat de membre de la CSSCT.

Florence COCHET est désignée membre de la CSSCT à l'unanimité en remplacement de Bénédicte BUISINE.

Cathy DEMOL est désignée membre de la CSSCT à l'unanimité en remplacement de Patricia BETTEWILLER.

3. Consultation sur le projet de corner KR beauty

Le traitement de ce point est reporté.

4. Information sur le recueil et l'utilisation des adresses emails personnelles des salarié(e)s

Élodie BOTTEIN indique que, prochainement, une campagne de recueil des adresses mail personnelles des collaborateurs aura lieu. En effet, dans le cadre de la nouvelle plateforme de formation, chaque collaborateur aura un accès propre, si bien que pour réinitialiser le mot de passe du compte, il sera nécessaire de disposer du mail du salarié pour lui adresser un mot de passe provisoire.

Le DPO a été informé de cette démarche et a alerté sur la nécessité de bien informer les collaborateurs sur l'usage qui sera fait des adresses mails personnelles au moment de la collecte. Les salariés seront également informés du fait qu'ils peuvent retirer leur accord à tout moment.

En parallèle, la Direction s'interroge sur la possibilité de communiquer auprès des salariés sur les contrats de mutuelle et de prévoyance, car ces contrats évoluent annuellement. À terme, les adresses mails personnelles pourraient également servir en cas de déploiement d'un coffre-fort numérique, par exemple.

Véronique MOREAU demande s'il est envisageable d'utiliser ces adresses mails pour les arrêts maladie ou pour la communication de l'intéressement.

Élodie BOTTEIN exclut cette hypothèse. Il convient de limiter l'usage qui est fait de ces adresses.

Patricia BETTEWILLER demande ce qu'il se passerait au cas où des salariés refuseraient de communiquer leur adresse mail.

Élodie BOTTEIN répond qu'aucune contrainte n'existera. En cas de refus du salarié, il serait envisageable d'envoyer le lien de réinitialisation par courrier, voire par SMS.

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

Élodie BOTTEIN mentionne la création d'un magasin à La Rochelle, dont l'ouverture est prévue le 27 février 2025. Des *relooks* sont prévus à Dole, Arcueil et Périgueux-Marsac. En mars, des magasins seront créés à Grenoble et Montpellier. Des relooks sont prévus à Sète et Beauvais.

Patricia BETTEWILLER rappelle qu'un magasin a ouvert en Martinique. Un mail a été reçu récemment à ce sujet.

Hélène WEEXSTEEN précise que le chantier démarrera le 15 février pour une ouverture le 14 avril 2025.

8. Questions diverses

2. Concernant le street marketing, nous constatons un manque de suivi et de contrôle sur l'exécution des missions. Les filles reçoivent des briefings précis sur les lieux à cibler par les responsables magasin, mais dans les faits, nous ne pouvons pas toujours vérifier où les opérations ont réellement été menées, et nous n'avons pas de retour concret dans la même journée. Quels moyens sont mis en place pour s'assurer que les consignes sont respectées et que les actions sont réellement efficaces ? Serait-il envisageable d'instaurer un suivi plus rigoureux avec les agences, par exemple via un reporting en temps réel ou un système de validation sur site

Claudia PODDIGHE fait état de nombreux problèmes avec le *street marketing* dans sa région, et plus particulièrement dans son magasin de Châlons-sur-Saône (152). En effet, il est fréquent que les intervenants soient plus nombreux que prévu, qu'ils arrivent en retard ou n'aient pas connaissance de leurs horaires de travail. Par ailleurs, les consignes fournies ne sont pas forcément respectées (non-respect des zones définies), et souvent ces actions ne donnent lieu à aucun retour. Il faudrait que les enjeux soient mieux cadrés avec les agences en charge de cette communication, pour renforcer la rigueur.

Cindy MATON dresse le même constat pour le magasin de Bourgoin (377).

Hélène WEEXSTEEN propose de se renseigner sur la prise en compte de l'alerte émise par ces deux magasins auprès du Service Marketing.

3. Lors de la dernière réunion régionale, il nous a été annoncé que des visites de contrôle auraient lieu tous les 15 jours pour vérifier la mise à jour des dispositifs et le respect des accords avec les marques. Pouvez-vous nous préciser l'origine de cette initiative : s'agit-il d'une demande des marques ou d'une décision de la direction ? Par ailleurs, comment a-t-il été sélectionné, et qui prend en charge son coût ?

Hélène WEEXSTEEN indique que cette action vise à améliorer le visuel des magasins, tant en termes de qualité visuelle que de respect des accords marques.

Claudia PODDIGHE souhaite savoir si Nocibé se chargera de ces contrôles en magasins ou si les marques s'en chargeront.

Hélène WEEXSTEEN explique que les marques n'exigent pas cette initiative. La mesure vise à répondre aux accords pris avec les marques, mais aussi à veiller à la bonne tenue des magasins – dans une logique d'excellence opérationnelle.

Claudia PODDIGHE demande comment le prestataire a été sélectionné.

Hélène WECXSTEEN répond qu'il a été choisi par le Service Marketing. Les DR ont demandé que l'initiative ne soit pas déployée directement, mais de laisser un peu de temps aux équipes pour s'organiser.

Claudia PODDIGHE s'enquiert des éventuelles répercussions en cas de non atteinte des objectifs fixés.

Hélène WECXSTEEN répond qu'il s'agit avant tout de s'assurer que les critères d'excellence sont bien respectés et d'avoir un aperçu de la tenue du magasin, pour corriger les éventuels défauts. En effet, les salariés passant leur temps en magasin n'ont plus forcément la capacité à déceler les défauts de mise en forme.

Claudia PODDIGHE se félicite de l'action.

Cathy DEMOL déplore la dépense engagée pour ce contrôle. Il serait préférable de nommer un référent de ville.

Hélène WECXSTEEN comprend la demande. Toutefois, cela reviendrait à sortir une responsable de magasin de sa tâche habituelle, ce qui aurait un gain limité. L'objectif est de laisser la gestion du sujet au Service Marketing et ne pas ajouter une charge supplémentaire aux magasins.

Véronique MOREAU rappelle que le DR s'assurait actuellement du bon respect de l'organisation du magasin. Il faut donc craindre que les contrôles conduisent à des sanctions, comme c'est le cas à date.

Hélène WECXSTEEN estime qu'il s'agit d'alerter le magasin dans un premier temps, pour que des actions correctives soient prises. En l'absence de réaction des équipes, des mesures pourront être prises. L'outil n'est pas fait pour sanctionner, mais si le travail nécessaire n'est pas mené, le management devra prendre ses responsabilités.

Claudia PODDIGHE demande qui obtiendra le résultat des contrôles.

Hélène WECXSTEEN indique que le DR recevra le bilan, puis le transmettra au RM.

En complément, l'équipe marketing a fait savoir que des marques ont relevé la non-mise en place de certains supports, ce qui contrevient aux accords. Pour comprendre et vérifier les remontées des marques, le suivi sera prévu entre mars et septembre 2025, avec des visites aléatoires dans un magasin par région et par période.

4. Après les soldes, nous constatons une accumulation d'offres successives en magasin, ce qui crée une impression de surcharge et de manque de clarté pour les équipes comme pour la clientèle. Quelle est la stratégie derrière cette multiplication d'offres, et comment comptez-vous assurer une meilleure cohérence en magasin ? Par ailleurs, plutôt que de conserver les stocks invendus sur place, avez-vous envisagé de les centraliser pour organiser une vente sur Showroom privé, Vente Privée ou via notre site web ? Cela permettrait aux magasins de repartir sur une base plus fraîche, avec une offre plus attractive et un merchandising plus harmonieux. Cette solution est-elle à l'étude ?

Hélène WECXSTEEN rapporte que Valérie NOISSETTE ne constate pas plus d'offres post-soldes que l'année précédente. L'idée de proposer une offre sur Showroom privé est bonne, mais cela impliquerait un coût logistique fort, pour un prix de revente souvent très bas. Ainsi, la proposition sera étudiée avec la Supply Chain, afin de voir si le coût logistique ne serait pas trop élevé au regard du bénéfice possible.

Claudia PODDIGHE a posé la question, car il est d'usage de faire de telles offres dans le prêt-à-porter. Les produits soldés sont stockés en magasins, mais ne sont pas toujours présents en rayon, si bien que cela revient à laisser dormir de l'argent.

Christophe WACQUIEZ souligne que l'abondance d'offres est souvent évoquée lors des réunions de CSE.

Hélène WEEXSTEEN avait le sentiment qu'une amélioration avait eu lieu en la matière, avec une simplification des offres.

Christophe WACQUIEZ n'a pas ce sentiment. De plus, les salariés n'ont pas le droit de modifier les meubles petits prix et outlet, alors que ces espaces pourraient être mis en avant en période de Saint-Valentin, par exemple.

Durant les soldes, les clients n'ont pas trouvé les prix avantageux par rapport aux autres opérations de l'année. Toutefois, durant les derniers jours des soldes des offres très intéressantes ont été proposées, si bien qu'il aurait certainement été plus judicieux de faire des offres importantes dès le début des soldes. Par ailleurs, de la marchandise a été reçue tardivement.

Véronique MOREAU estime que les clients ne sont pas intéressés par des soldes à -30 %, car de tels tarifs sont déjà pratiqués sur le reste de l'année grâce aux codes promotionnels.

Cindy MATON ajoute que les salariés se sont réjouis d'avoir écoulé leurs stocks et se sont retrouvés confrontés à la difficulté de recevoir d'autres produits relevant des soldes. Ce stock a donc été placé en outlet, ce qui prend de la place.

Alexandra EBERSOLD indique avoir reçu 96 palettes beauté, alors qu'il est difficile d'écouler ce produit.

Claudia PODDIGHE juge que cette palette devrait cesser d'être vendue, notamment au regard de sa couleur.

Hélène WEEXSTEEN admet que cette palette n'a pas été un succès commercial.

Véronique MOREAU indique qu'il faudrait vendre des palettes pour enfants.

Claudia PODDIGHE suggère de tenir des tables rondes avec les magasins, pour travailler sur la gamme.

Véronique MOREAU ajoute qu'il faudrait également créer une gamme de mascaras de couleur de la marque propre, pour réaliser des ventes additionnelles à la vente de produits de marques nationales.

Michaël CLABAUX explique que Séphora a pris le parti de cibler les enfants, mais la clientèle cible de Nocibé n'est pas forcément la même. Il serait possible de demander à la DNC d'intervenir en CSE, pour que le Service explique ses méthodes de travail et de recherches.

5. Pourrait-on faire des codes barre sur les feuilles de diagnostic soin et maquillage, afin de faciliter nos beauty services. En effet il y aurait juste à scanner la feuille que l'on a remplie au passage en caisse et la remettre au client.

Hélène WEEXSTEEN rapporte que Valérie trouve cette idée intéressante. Il faudra l'approfondir.

Cindy MATON ajoute qu'il faudrait revoir la feuille de diagnostic soins et maquillages, afin de la rendre plus simple d'usage, en listant l'ensemble des produits à proposer à la cliente. Ainsi, lors du passage en caisse, il n'y aurait qu'à scanner cette feuille.

Claudia PODDIGHE ajoute que le format devrait être simplifié, avec une feuille plus petite (A6 ou A7).

6. Dans les calendriers de l'avent nous mettons des produits que les clients nous demandent après, sauf que certains produits n'existent pas en vente et c'est bien dommage on loupe des ventes.

Hélène WEEXSTEEN indique que Valérie transmet la remarque à la DNC. En revanche, il semble que certains produits concernés pourraient représenter des volumes de vente trop faibles, si bien que leur mise en vente se ferait au détriment d'autres produits plus porteurs.

Claudia PODDIGHE mentionne l'exemple de la bombe de douche qui était présente dans le calendrier de l'Avent Home Spa 2024. De nombreux clients ont recherché ce produit en magasin, en vain.

Cathy DEMOL indique que les marques sélectives ont le même problème, comme avec les baumes après-rasage.

7. Click rdv serait-il possible de faire un planning Automatiquement pour les magasins qui font des roulements sur plusieurs semaines ? Actuellement elles doivent le faire manuellement jour par jour et c'est très long.

Hélène WEEXSTEEN donne lecture de la réponse d'Anne :

« Dans Click RDV, il y a une fonctionnalité qui permet de dupliquer les plannings sur plusieurs semaines. Il suffit de cliquer sur "récurrence" et de choisir sa récurrence. Une fois la récurrence installée, il faut – en revanche – bien penser à faire les modifications pour les journées spécifiques (fériés, etc.), en fermant l'agenda et non pas en grisant. »

Cindy MATON indique que dans un magasin, 3 esthéticiennes sont à 35 heures pour 2 cabines. Comme un roulement spécifique est prévu, si bien qu'il n'est pas possible de prévoir une récurrence. En l'occurrence, les salariés ne travaillent pas les mêmes semaines, si bien qu'il faut remplir Click RDV au jour le jour.

Les salariés alternent d'une semaine à l'autre. Ainsi, une esthéticienne peut être de repos 5 jours, puis retravailler en continu cinq jours. Un contrat mixte est présent parmi les trois esthéticiennes.

Michaël CLABAUX demande si les esthéticiennes en 35 heures pourraient créer leurs propres récurrences, de sorte que le contrat mixte comblerait les périodes d'absence de chacune.

Cindy MATON précise que les esthéticiennes n'ont pas les mêmes jours fixes.

Michaël CLABAUX estime que sur une semaine, au moins deux esthéticiennes couvrent l'amplitude du magasin.

Michaël CLABAUX considère que la récurrence du logiciel ne répondra pas à la problématique. Il serait peut-être judicieux de prévoir une organisation pour un mois, afin de l'aménager au besoin – de manière à figer une organisation récurrente, pour éviter une modification au jour le jour.

Il fera un point avec la Direction régionale concerné pour bien cerner la situation évoquée

8. Comment les salariés peuvent vérifier les informations saisies sur le portail ? Nous souhaitons une annexe à la fiche de paie avec le récapitulatif des saisies jour par jour.

Véronique MOREAU souligne que le *Parfum d'Action* de la semaine en cours mentionne la nécessité de faire signer le relevé du Portail RH. Or, dans certains magasins, le document est imprimé sur plusieurs pages, ce qui est difficile à gérer. De plus, des salariés ont alerté le CSE de la difficulté à contrôler les heures réalisées et d'autres ont relevé que des journées événement familial ont été saisies comme des congés.

Claudia PODDIGHE explique que, dans tous les cas, la dernière fiche du planning prend un récapitulatif qui doit correspondre à ce qui figure sur le Portail RH. Le salarié peut demander à la RM de contrôler le portail RH.

Véronique MOREAU estime que les salariés ne peuvent pas demander aux managers de contrôler sans qu'il y ait un process bien précis.

Michaël CLABAUX indique que si des erreurs de saisie peuvent exister, même après signature du relevé, il est important que le salarié le signale ; une correction sera faite après vérification.

Véronique MOREAU objecte que la fiche de paie est difficile à lire. Des salariés souhaitent la contrôler, mais n'y arrivent pas forcément. De là, il serait pertinent de placer un calendrier à l'arrière des fiches de paie pour en simplifier la lecture.

Michaël CLABAUX indique que la mention « événement familial » figure sur la fiche de paie lors de la prise d'un tel repos. Les heures supplémentaires sont versées sous forme d'heures de repos, si bien qu'il est possible de suivre l'évolution du compteur en bas de la fiche de paie. En cas de doute, il est possible de demander au manager de contrôler ses déclarations, celui-ci pouvant interroger le gestionnaire paie en cas de doute.

Véronique MOREAU objecte que certains managers ne répondent pas forcément à ces demandes faute de temps ou de connaissance, et les gestionnaires paie sont débordés.

Michaël CLABAUX précise que le bulletin de paie n'a pas à être surchargé d'information – il est établi à la suite des déclarations du manager – il rappelle ensuite que l'interlocuteur du gestionnaire paie est le manager et non le salarié.

Christophe WACQUIEZ rapporte que des salariés sollicitent les élus en demandant si les heures sont bien prises en compte, notamment car ils n'osent pas solliciter leur manager. Le fait de prévoir un calendrier sur la fiche de paie rendrait la lecture plus simple. En outre, certains ne savent pas qu'il faut imprimer le Portail RH, ce qui conduit à imprimer beaucoup de pages – alors que le document devrait être signé hebdomadairement par les équipes.

Michaël CLABAUX juge qu'il s'agit sans doute d'un problème de paramétrage de l'imprimante.

Cindy MATON rapporte que, parfois, la gestionnaire de paie corrige des incohérences dans le Portail. Il faudrait que les équipes en soient informées, pour s'assurer que la correction est bonne. En effet, des sujets sont traités comme des incohérences, mais n'en sont pas. De plus, en l'absence de signalement, il n'est pas possible de corriger sa façon de remplir le formulaire, si nécessaire.

Hélène WECKSTEEN reconnaît la pertinence de la remarque.

Michaël CLABAUX rappelle que le planning doit être archivé pour l'année en cours et les trois dernières années. De plus, le relevé d'heures du Portail RH doit être imprimé chaque mois et signé par chaque collaborateur du point de vente, pour le conserver deux ans. Ils ont donc vocation à pouvoir aider aux vérifications si besoin ;

Cathy DEMOL souligne que la signature du planning et la signature du Portail RH n'ont pas le même objectif.

Pour l'impression - Michaël CLABAUX indique qu'il sera possible de demander au Help Desk de transmettre une note aux magasins pour leur expliquer comment imprimer le Portail RH s'il sort par défaut dans un format illisible. En revanche, il n'est pas forcément envisageable de chercher à complexifier les fiches de paie – étant entendu que la vérification *a posteriori* reste possible grâce aux plannings et Portail RH.

Véronique MOREAU demande si une information aura lieu en réunion de CSE sur la carence. Lors des NAO de l'année précédente, il a été demandé qu'un deuxième arrêt soit pris en charge pour les salariés bénéficiant de plus de 5 ans d'ancienneté. La Direction avait alors fixé comme condition que le taux d'arrêts maladie soit sous les 57 % en 2024, et ce taux n'a pas été atteint en 2024. Dès lors, les salariés verront leur deuxième arrêt pris en charge avec un effet rétroactif pour 2024.

Hélène WEEXSTEEN confirme qu'un tel engagement a été pris, si bien qu'il sera tenu. Néanmoins, il faut constater que s'il n'existe pas une hausse conséquente des premiers arrêts maladie, il est – en revanche – fréquent qu'un premier arrêt soit suivi d'un second arrêt. En outre, aucun abus n'a été observé du fait de cette proposition, mais le taux de deuxième arrêt a de quoi interpeller.

Michaël CLABAUX précise que la Direction était convenue de prendre en charge le deuxième arrêt, dans le cas où le taux de collaborateurs malades entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre serait sous les 57 %. Dans les faits, ce taux a atteint 56,3 % - avec une moyenne de 1,77 arrêt par collaborateur, ce qui est très conséquent.

La CFTC a demandé une reconduction de la mesure en 2025, et cette demande sera traitée à l'occasion des NAO. Toutefois, Michaël CLABAUX dit qu'il faut s'assurer que la mesure n'a pas vocation à renforcer l'absentéisme, bien au contraire. À ce titre, il faudra continuer de travailler à la diminution de l'absentéisme et son impact assurantiel. Des réflexions sont en cours pour mieux identifier les raisons. Il travaille également à maintenir le contact avec les salariés en arrêt maladie depuis un mois ou trois mois.

La Direction tiendra les engagements pris lors des NAO 2024, avec un versement en février.

5. Point d'actualité sur la mise en application de l'accord GEPP du 5 juillet 2024 (commission de suivi, nombre de sorties anticipées et l'état des projets à date, etc.) (Intervention de Mme Laurine GRABCZAK, Chargée des Relations Sociales)

Véronique MOREAU rapporte que les salariés transférés chez Geodis ont fait état de conditions de travail défavorables (froid, etc.).

Hélène WEEXSTEEN souligne que les conditions de travail qu'offrait l'entrepôt Nocibé étaient très bonnes pour le secteur d'activité mais rappelle que la logistique n'était pas l'activité première de Nocibé.

Laurine GRABCZAK propose de procéder au dernier point d'actualité sur la mise en application de l'Accord GEPP. La dernière réunion de la commission a eu lieu le 23 janvier 2025.

Ainsi, le diagramme présenté reprend les projets des 32 salariés. Parmi eux, 20 ont un projet d'emploi ou la volonté de trouver un emploi ; un tiers des salariés (5) a suivi une formation et 3 salariés ont souhaité créer une entreprise.

Au 23 janvier 2025, 12 collaborateurs avaient confirmé une prise de poste (3 en CDI/CDD de plus de 6 mois et 9 dans des contrats de moins de 6 mois). En outre, il apparaît que 5 collaborateurs se sont orientés vers une formation de reconversion et que 3 collaborateurs ciblent une reconversion après le congé de mobilité.

Lors de la commission de suivi, il n'a pas été possible de statuer sur certaines demandes de formations ou sortie anticipée, car le congé de mobilité arrivait à échéance. Au 31 janvier 2025, 30 salariés étaient sortis du congé mobilité, pour 2 y restant jusqu'au mois de février.

Concernant la nature des sorties, la commission a recensé 16 sorties anticipées et 16 échéances à terme. En outre, Nocibé a financé 10 formations dans le cadre du congé de mobilité (6 reconversions et 4 adaptations).

Véronique MOREAU rapporte que des salariés se satisfont de leur nouvelle situation d'emploi. En revanche, les salariés repris chez Geodis connaissent des difficultés, notamment en raison du froid ou du manque de productivité. Par ailleurs elle s'interroge sur le maintien du niveau de qualité de service depuis le transfert chez Geodis.

Hélène WEEXSTEEN souligne que ce sujet avait été un point de vigilance de la Direction. Dans ce contexte, il est important que d'anciens salariés soient présents pour pérenniser les bonnes pratiques de Nocibé.

8. Questions diverses

9. Quelles sont les consignes données aux managers au sujet des caméras et notamment les nouvelles installées dernièrement, un rappel a-t-il été fait en ce qui concerne la surveillance du travail ?

Hélène WEEXSTEEN demande si les élus ont des problématiques à remonter, ou s'il s'agit d'une question préventive.

Véronique MOREAU indique qu'il a déjà été remonté que des managers surveillaient le travail de l'équipe et comme le dispositif s'étend, elle pense qu'il serait bon de faire un rappel.

Michaël CLABAUX confirme que les caméras ne doivent pas servir à contrôler au quotidien l'activité des collaborateurs, car les managers doivent être sur le terrain. En revanche, il n'est pas possible d'empêcher les managers de voir. S'ils observent une situation anormale par les caméras, ils doivent intervenir auprès des équipes pour recadrer la situation et redonner du sens. Il convient également que ces rappels ne doivent pas être faits *via* Talkie-Walkie.

La principale inquiétude semble concerner le fait de bien rappeler la destination des caméras. Il est rappelé qu'elles doivent servir à lutter contre les disparitions de produits. En outre, dans certains magasins, le bureau de la RM se trouve en réserve, de sorte que les caméras ne doivent pas être orientées vers le bureau.

La Direction fait souvent passer des messages en ce sens.

Cependant, si des situations sont relevées *a posteriori*, il est possible de recourir aux caméras pour vérifier ce qu'il s'est passé.

Cathy DEMOL demande l'installation de caméras au niveau de la porte extérieure, en la plaçant à l'intérieur, pour visionner les entrées et sorties.

Michaël CLABAUX indique que cette orientation est prévue dans certains magasins. Ainsi, dans deux magasins, des caméras avec écran ont été installées à l'entrée avec des caméras ce qui rappelle au client qu'il est filmé.

Cathy DEMOL précise que sa question concerne la sortie extérieure des salariés et non l'entrée des clients. En effet, il apparaît que des salariés ont pu bloquer cette porte avec un bac, pour sortir fumer, par exemple.

Nadège AUBRY explique que l'alarme de jour doit s'activer si la porte reste ouverte, avec la possibilité pour le DM de désactiver l'alarme. En revanche, cela est difficilement gérable si cette porte sert aux entrées/sorties de personnel et à aller fumer.

Ida DUFROMONT indique que ces alarmes permettent d'être alertés en cas de sortie. Il est possible de demander l'activation de l'alarme.

Cindy MATON indique que des voleurs ont remarqué que des angles morts existaient pour les caméras de son magasin.

Ida DUFROMONT explique que cela n'est pas forcément possible, en fonction du boîtier des caméras. Il serait peut-être envisageable de modifier l'emplacement de plusieurs caméras du magasin.

Michaël CLABAUX précise qu'il est possible de prévoir la présence d'un agent de sécurité pour surveiller ces zones particulières, mais il serait également possible d'installer des caméras dans cette zone non couverte.

En outre, la Direction a compris la demande de Cathy DEMOL, si bien que la piste d'installer une caméra sera étudiée.

Cathy DEMOL précise entretenir de mauvaises relations avec le vigile, dans la mesure où celui-ci n'a pas réagi face au voleur, mais a simplement rapporté qu'un voleur avait volé tel produit.

Michaël CLABAUX demande si cela a été inscrit dans le cahier de consignation. En effet, tous les agents de sécurité doivent remplir un tel carnet qui contient les horaires, mais aussi la liste des incidents recensés dans le magasin.

Toutefois, pour rappel, les salariés doivent bien accueillir les ADS, car ceux-ci sont présents quotidiennement avec les équipes. Si l'agent n'effectue pas son travail, il faut solliciter le responsable d'agence pour qu'il intervienne auprès de son salarié.

Cathy DEMOL demande s'il leur est permis de fouiller les sacs.

Michaël CLABAUX rejette cette hypothèse. L'agent de sécurité ne doit pas entrer sa main dans le sac, auquel cas, il faut le signaler au responsable d'agence.

10. Remise perso et point rouge des nouvelles ?

Élodie BOTTEIN ne fait état d'aucune évolution par rapport à ce qui a été dit lors des réunions précédentes.

Hélène WECXSTEEN indique que normalement les soldes e-commerce sont accessibles avec la remise du personnel. La mise en production a été faite le 3 février 2025 pour les soldes.

Pour les points rouges, un travail d'étude est conduit pour définir les produits pour lesquels la remise peut être ouverte – en fonction notamment des conditions d'achats et de la marge. Cependant, d'autres priorités existent sur le e-commerce à l'heure actuelle pour que le site soit bien maintenu et réponde aux attendus.

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

Louis MULLIEZ fait état d'une progression de marché de 2,6 % en janvier, étant précisé que les 30 et 31 décembre sont intégrés aux données, mais pas la dernière semaine de janvier (semaine 5). Le résultat affiché est donc relativement biaisé. En parallèle, Nocibé a connu une croissance de 1,2 %, dans un contexte de ralentissement.

Pour ce qui est de la période allant du 1^{er} au 31 janvier 2025, le marché a évolué de -3 %, ce qui est très loin de l'objectif fixé (91,6 % d'atteinte). Dans ce contexte, les magasins affichent un niveau de -1,6 % (-2,8 % en excluant les ouvertures et les relooks) et le trafic a été de -2,4 %. Le TT a été en hausse de 0,3 point, ce qui compense légèrement la baisse de trafic, tandis que le panier moyen baisse de 0,5 %. Le chiffre d'affaires sur les soldes a crû de 20 %, ce qui signifie que les autres ventes ont été en forte décroissance.

Le e-commerce affiche un niveau de -11 %, impacté par le marché, mais aussi en raison de la nécessité d'améliorer le site Web.

Christophe WACQUIEZ juge le niveau de -11 % très conséquent. De nombreux clients se plaignent du site Web, ce qui conduit à une fuite vers la concurrence, en raison de l'incapacité à faire des click & collect.

Louis MULLIEZ en a conscience. Un travail est mené avec le Groupe pour conduire les améliorations.

Cindy MATON note que beaucoup de produits sont retirés des magasins et passés en partenaire.

Christophe WACQUIEZ demande comment se porte la concurrence.

Louis MULLIEZ indique que la tendance sur le e-commerce est similaire pour les concurrents, avec un marché à -1 %. En termes de magasins, Séphora se repose sur son important historique, tandis que Marionnaud perd énormément.

Christophe WACQUIEZ souhaite savoir si certains segments (soins, maquillages, parfums) nécessitent un zoning plus important, par exemple.

Claudia PODDIGHE a le sentiment que les clients se détournent de l'achat de parfums pour se concentrer sur d'autres axes comme le maquillage, par exemple.

Cindy MATON se demande s'il est judicieux de continuer à augmenter les prix. Les clients privilégient les soins et les maquillages, plutôt que les soins.

Louis MULLIEZ indique que les soins performant bien, en raison de l'intégration de nouvelles marques. En revanche, le parfum connaît des difficultés au premier trimestre. Par ailleurs, Séphora détient environ 65 %

des parts de marché du maquillage – si bien que l'Entreprise doit tirer son épingle du jeu, notamment avec des exclusivités.

Christophe WACQUIEZ déplore que les magasins non-refaits ne disposent pas des produits MARTINE qui permettraient d'attirer les clients et de dégager des ventes complémentaires.

Louis MULLIEZ estime qu'il faudra faire intervenir Cédric pour expliquer la stratégie à l'œuvre et consistant à fournir ces produits à seulement certains magasins.

Hélène WEEXSTEEN y voit la nécessité de faire savoir aux clients qu'il est possible d'obtenir les produits, notamment via d'autres canaux (site e-commerce).

8. Questions diverses

12. Inventaires : les inventaires sont à effectuer dans le délai de 1 h, cela pose problème car il faut tout recommencer quand il démarré puis abandonné. Cette semaine un inventaire coffret est à faire mélangeant les coffrets soin maquillage pas assez d'une heure pour l'effectuer. Il ne faudrait pas tout mélanger et le faire par marque.

Hélène WEEXSTEEN donne lecture de la réponse de Valérie :

« Les magasins ont 1 heure 30 pour réaliser leur inventaire tournant, du comptage à la validation. Les inventaires tournants coffrets soins et coffrets maquillages sont bien distincts. On va voir pour distinguer la marque Nocibé des coffrets soins, la prochaine fois.

Si vous souhaitez le faire à la marque, vous avez la possibilité de programmer dans ce sens. Vous trouverez la méthode dans la procédure, car cela ne peut pas être fait en central, dans la mesure où cela dépend du référencement de chaque magasin. »

Christophe WACQUIEZ s'étonne que le délai soit fixé à seulement 1 heure 30.

Cindy MATON indique que, comme des ventes ont lieu entre temps, il est difficile de retraiter les données par la suite pour le service.

Christophe WACQUIEZ invite la Direction à inclure la procédure en question au *Parfum d'Action*.

13. Déménagement : les salariés qui se retrouvent être non prioritaires peuvent-ils bénéficier d'une place de parking s'ils le demandent ?

Hélène WEEXSTEEN rappelle que le process a déjà été expliqué. Les salariés prioritaires doivent se positionner pour faire savoir s'ils se rendent sur site, et les non prioritaires doivent pouvoir bénéficier des places des salariés prioritaires ne se rendant pas sur site.

Une communication partira en date du 7 février 2025 au sujet de l'arrivée dans les locaux par groupes. Une partie des équipes arrivera le lundi et l'autre arrivera le mardi, avec une alternance.

Véronique MOREAU rapporte qu'un salarié a demandé si l'entreprise participerait au paiement des frais de parking en cas de place insuffisante dans le parking.

Hélène WECXSTEEN répond que cela n'est pas prévu. Entre le premier et le second sondage, de nombreux collaborateurs ont changé d'avis et cessé de demander une place de manière prioritaire. Le fait de passer le remboursement des titres de transport en commun à 75 % a pu inciter les salariés à se désister de la demande de parking.

Véronique MOREAU rapporte que de nombreux salariés s'inquiètent également de la réduction du nombre de bureaux.

Hélène WECXSTEEN explique qu'avec 2 jours de télétravail par semaine, il n'est pas possible de prévoir un bureau par salarié, faute de quoi le bureau serait vacant deux jours par semaine – alors que l'espace est coûteux.

Cathy DEMOL rapporte que des salariés travaillant en centre-ville demandent à obtenir une participation au paiement des frais de parking, alors que les coûts ont fortement augmenté.

Véronique MOREAU indique que le sujet a été abordé en NAO. Très peu de salariés prennent les transports en commun.

Hélène WECXSTEEN indique que cela reviendrait à engendrer un coût supplémentaire pour l'Entreprise. De plus, Nocibé souhaite mettre l'accent sur les transports en commun dans sa politique RSE.

14. Les congés acquis en arrêt maladie avant avril 2024 peuvent-ils être payés aux salariés en poste ?

Élodie BOTTEIN explique que le principe doit être la pose des CP à récupérer. En revanche, dans certains cas, en cas de très nombreux CP à récupérer, il sera possible de prévoir un paiement au cas par cas – pour éviter un absentéisme trop important en magasin.

Christophe WACQUIEZ demande si l'Entreprise envisage d'autoriser le paiement des heures supplémentaires.

Véronique MOREAU fait savoir que Michaël CLABAUX a indiqué qu'une négociation pourrait être ouverte sur le sujet.

Patricia BETTEWILLER demande quand la Direction communiquera au sujet des nouvelles règles de télétravail.

Hélène WECXSTEEN répond qu'un guide d'intégration sera remis aux salariés reprenant les règles applicables (port du badge, etc.). Désormais, un portique de sécurité sera en place, ce qui impliquera de badger. Il s'agit, par ce biais, d'assurer la sécurité et la sûreté du site. En outre, il est nécessaire de pouvoir savoir combien de salariés sont présents dans le bâtiment en temps réel, notamment en cas d'évacuation incendie.

Patricia BETTEWILLER rapporte qu'il a été dit aux salariés qu'ils ne pourraient pas télétravailler le lundi et le vendredi. Les salariés pourront-ils prendre le télétravail le vendredi, puis le lundi la semaine suivante ?

Hélène WECXSTEEN confirme qu'il sera possible d'alterner les jours après concertation avec le manager et dans l'intérêt de l'organisation du service avant tout

Patricia BETTEWILLER estime qu'il faudra fixer des règles claires.

Ida DUFROMONT a le sentiment qu'il faudra réagir en cas d'abus, et non fixer des règles strictes dès le départ.

La séance est suspendue de 12 heures 15 à 14 heures 10.

Attributions Santé, Sécurité et conditions de travail

1. Consultation sur le projet de déménagement du siège

Ida DUFROMONT fait savoir que le CSE n'est pas disposé à rendre un avis sur le Siège à date, car il n'a pas été possible de visiter le bâtiment dans son intégralité (accès limité, absence de mobilier, etc.).

Michaël CLABAUX rappelle que les élus étaient convenus de mandater la CSSCT pour suivre le projet. Une première visite a eu lieu et l'évolution des travaux a été suivie en réunion. Il était prévu d'organiser une visite du site pour observer le nouveau mobilier, mais la date retenue n'a pas permis cela. En revanche, il faut voir qu'en théorie, la visite du Siège ne fait pas partie de la consultation. La visite des lieux aurait dû être la phase conclusive du projet de déménagement, pour s'assurer des températures, par exemple.

Il a été convenu de fixer une autre date de visite après la réception du chantier, les 7 et 8 janvier 2025. Une visite sécurité est prévue la semaine suivante avec le bureau de contrôle.

Le déménagement aura lieu au début du mois de mars. Dans cette attente, il serait possible que le CSE émette un avis avec des réserves, étant précisé que l'avis n'a pas d'enjeu particulier pour la Direction. Le mobilier choisi est de qualité et tout est mis en œuvre pour que le déménagement se passe au mieux.

Le CSE et la CSSCT ont été informés largement sur le déménagement et les aspects relatifs aux conditions de travail. Dès lors, une date de visite sera programmée, mais les élus peuvent déjà s'exprimer sur le projet, alors que la Direction a fait preuve d'une grande transparence sur tous les aspects du projet.

Patricia BETTEWILLER indique qu'il n'est pas possible de rendre un avis sans visiter le bâtiment avec le mobilier en place.

Michaël CLABAUX le comprend, même si ces aspects ne font normalement pas partie de la consultation.

Élodie BOTTEIN en déduit qu'une réunion de CSE extraordinaire devra avoir lieu avant le 3 mars 2025 pour le recueil d'avis.

Michaël CLABAUX rappelle que le sujet du parking est suivi par la Direction avec des réponses apportées fréquemment. Une présentation a eu lieu la veille en réunion de CSSCT. Ainsi, 25 places sont prévues dans le Siège et 66 places prévues au parking Les Géants. En outre, 2 places pour motos sont prévues à Emblème et 3 au parking les Géants.

Hélène WECXSTEEN indique qu'une communication partira le jour même ou le lundi suivant.

Michaël CLABAUX indique que des emplacements spécifiques ne sont pas prévus pour les trottinettes électriques. Ce point sera étudié par la Direction, alors que la logique voudrait que les salariés puissent se garer sur le parking à vélos.

De plus, des réflexions sont en cours pour bloquer l'accès entre le local vélos et le bâtiment. En effet, les salariés qui rentreraient par le local vélos n'auraient pas besoin de passer par les portiques sécurisés pour entrer dans les locaux. Il s'agit par cela d'assurer la sécurité des salariés. La réflexion est encore en cours à ce sujet, et l'autorisation est encore attendue.

Hélène WEEXSTEEN fait savoir qu'il faut 28 secondes à pied pour se rendre du parking vélos à l'accueil, en cas de condamnation de la porte en question. Dès lors, la proposition a été faite auprès du locataire des étages 1 et 2, mais celui-ci se montrent encore réticent.

Michaël CLABAUX ajoute que des réflexions sont en cours sur le renforcement de la vidéosurveillance sur les parties communes et les parties privatives.

Il est proposé d'élargir les plages horaires d'ouverture du bâtiment, afin d'éviter le déclenchement de l'alarme en cas de départ tardif des parties privatives. Jeanne est en train de préparer un guide d'accueil à l'attention de tous les collaborateurs, avec un rappel des règles de vie dans le bâtiment. Un travail sera également mené pour développer un règlement intérieur.

4. Point sur l'accidentologie (indicateurs AT 2024) et le plan d'actions associés (Intervention de Mme Zohra CHATER, Responsable Prévention et Sécurité)

Zohra CHATER présente le point. Ainsi, le nombre d'arrêts de travail reste stable entre 2023 et 2024.

Sur le nombre d'accidents déclarés, il faut noter une légère baisse de 311 accidents en 2023 à 266 en 2024. Ce sont les CDI qui sont le plus touchés par les accidents de travail, représentant 85 % des cas (81 % dans le secteur). La DV Nord est celle qui connaît le plus d'accidents, mais elle est celle comptant le plus de salariés, et est suivie des DV Est et Ouest. Le Siège et la partie logistique connaissent une baisse des accidents, pour leur part.

Il convient de noter que les périodes de pics d'accidents de travail ont désormais changé. En effet, en 2024 un pic demeure observé en avril/mai/juin, tandis que le pic habituellement observé en novembre est désormais décalé à décembre/janvier, sans que cela ne soit forcément explicable. En parallèle, ce sont les conseillères qui sont le plus touchées par les AT, suivies des esthéticiennes.

Parmi les causes, ce sont les accidents de trajet qui sont la première cause d'accident. Il faudra donc déployer un plan d'action poussé sur ce sujet, alors que la semaine de la sécurité routière n'avait que peu mobilisé en 2024. Cette thématique sera définie comme axe de travail avec la CSSCT. La deuxième cause d'accident concerne les chutes de plain-pied (glissades, chutes en raison de cartons au sol, etc.), mais il faut noter une amélioration sur la partie gestes et postures et la manutention manuelle.

Christophe WACQUIEZ demande si les accidents de trajet sont observés à des périodes particulières.

Zohra CHATER indique que les régions « froides » ne sont pas plus concernées que les autres. En 2023, les accidents étaient observés en mai/juin, mais en 2024 ils se concentrent sur janvier, mai et novembre/décembre – ce qui semble attester de l'impact des conditions météorologiques.

La voiture est impliquée dans 44 % des accidents de trajet, mais les accidents des piétons sont en hausse de 16 % (2023) à 34 % (2024). Cette tendance peut être liée au fait que les salariés développent le recours à la mobilité douce, avec une prédominance des chutes dans la rue. Les accidents liés à l'usage de la trottinette n'ont pas augmenté de manière disproportionnée.

Christophe WACQUIEZ s'étonne de constater une baisse des agressions.

Zohra CHATER explique que de nombreuses agressions ont eu lieu en fin d'année 2024, ce qui peut donner une impression de grand nombre. Ce sujet reste travaillé et figure dans le plan d'action, malgré la baisse des cas.

La check-list intrusions sera remise à jour pour 2025, notamment pour reprendre l'équipement des magasins en boutons d'urgence.

Les éléments qui peuvent influencer la lutte contre les agressions ne sont pas les mêmes et peuvent avoir un impact différent selon les clients. Un test est en cours pour améliorer l'infrastructure du réseau (vidéosurveillance et télésurveillance), car l'agent qui reçoit les alarmes ne voit pas les images des magasins.

Cindy MATON rapporte que les salariés ne savent pas se servir de My Angel, en raison de l'absence de communication sur ce sujet.

Zohra CHATER s'étonne de la remarque sur le manque de communication. Une notice à jour est présente sur le référentiel. Il serait envisageable de multiplier les moyens de communication sur le sujet, notamment avec des points en réunion.

Sur un autre plan, 7 maladies professionnelles ont été reconnues en 2024, pour 1 830 jours d'arrêt pour maladie professionnelle déclarée (ce qui intègre les maladies professionnelles des années précédentes). Majoritairement, les maladies reconnues sont celles du tableau 57 (affections périarticulaires provoquées par certains gestes et postures de travail). Ce constat signifie qu'il faut mettre l'accent sur la lutte contre les TMS. Ensuite viennent les maladies des tableaux 98 (affections chroniques du rachis lombaire provoquées par la manutention manuelle de charges lourdes) et 65 (lésions eczématiformes de mécanisme allergique).

Un pic de maladies professionnelles a été observé en 2019/2020, mais désormais la tendance est à la stabilisation des cas.

3. Information en vue d'une consultation ultérieure sur le projet de

- **Bilan SSCT 2024**
- **Mise à jour du DUERP**
- **Mise à jour du PAPRI Pact**

Laurine GRABCZAK indique que les données relatives aux effectifs ne sont pas encore disponibles, mais le document sera prochainement complété sur cet aspect. Les élus seront alertés quand la donnée sera intégrée au document.

Zohra CHATER présente les données de l'accidentologie. Il faut noter une augmentation des accidents de travail, car la donnée intègre désormais l'ensemble des accidents déclarés et non plus uniquement les accidents reconnus comme accidents de travail. Pour 2024, 90 dossiers d'accidents de travail ont été pris en charge. Le taux de fréquence augmente au sein du réseau (à hauteur de 21) et au Siège. Les accidents de travail avec arrêt sont stables par rapport à 2023.

Le taux de gravité est de 1,1 dans le secteur de la parfumerie, mais Nocibé reste en deçà de ce taux. Cela signifie que les accidents sont fréquents dans l'Entreprise, mais ne génèrent pas forcément des arrêts.

Cathy DEMOL demande ce qu'il faut faire si une salariée se blesse et refuse de déclarer l'accident de travail

Zohra CHATER indique que le management est encouragé à remplir la DAT. C'est une obligation de l'employeur. Si par la suite la salariée ne communique pas son arrêt de travail, la CPAM classera le dossier.

Véronique MOREAU constate que le document « feuille d'accident » n'est souvent pas présent en magasin, alors qu'il est demandé lors de la consultation du médecin.

Zohra CHATER explique que les salariés sont normalement pris en charge lorsqu'ils signalent que la consultation résulte d'un accident de travail.

Michael CLABAUX rappelle que la feuille accident a vocation à être présenté notamment en cas d'hospitalisation ou de soins d'urgences et permet d'accéder au tiers payant – cad sans avance de frais.

Il indique qu'auparavant les RM avaient ces feuilles de soin mais elles sont désormais centralisées au Service Paie. Le salarié dispose de 24 heures pour déclarer l'accident à l'employeur, puis l'employeur a 48 heures pour la remplir, si bien que la feuille est souvent remise plus tardivement.

Véronique MOREAU répond que si le salarié consulte le médecin c'est souvent de suite après l'accident, il ne peut attendre l'envoi de la feuille de dispense. Au besoin, en fonction de la nature de l'événement, si des soins d'urgence sont nécessaires, il faut travailler à pouvoir éditer rapidement une feuille de soins en magasin pour permettre au salarié d'être pris en charge immédiatement.

Cindy MATON demande s'il faut déclarer les accidents des stagiaires.

Zohra CHATER le confirme. Toutefois, l'Entreprise n'est pas l'employeur du stagiaire, donc il appartient à l'école de remplir la DAT. En revanche, il faut compléter le formulaire Previsoft. Si un sous-traitant se blesse en magasin, il faut prévenir le salarié en charge du contrat, mais ne pas remplir Previsoft.

Le taux de cotisation, du fait de la fusion, est de 1,03 % - ce qui est le même pour toute la branche. Ce taux restera en vigueur jusqu'en 2027, mais les actions déjà entreprises en termes de sécurité constituent un investissement pour l'avenir.

Michaël CLABAUX insiste sur le fait que le travail sur la prévention doit permettre aussi de limiter les coûts financiers. En effet, l'employeur à travers le taux accident du travail figurant sur le bulletin de paie, paie des cotisations spécifiques qui est en fonction de sa sinistralité ATMP.

Laurine GRABCZAK constate que, en magasins, il serait possible de considérer que le taux est faible, en raison du taux collectif (qui dépend de la sinistralité de la branche professionnelle à laquelle est rattachée Nocibé). Cependant, dès 2027, une tarification par établissements se mettra en place selon les sinistres propres à Nocibé, ce qui entraînera certainement des variations de taux. Dans ce contexte, toutes les actions mises en œuvre dès aujourd'hui doivent servir pour l'avenir – afin de réduire les dépenses futures.

Zohra CHATER reprend la liste des faits saillants de l'année, avec une liste des magasins concernés par des agressions. Dans certains cas, plusieurs salariés ont pu être concernés par un même fait.

La liste des modifications ayant une incidence sur la sécurité et les conditions de travail est présentée. Le sujet concerne principalement la réflexion pour passer les esthéticiennes en 4 jours et le transfert d'activité en 2024 à l'entrepôt.

Laurine GRABCZAK présente le bilan des réunions de CSE et CSSCT, et mentionne la réalisation de visites conjointes CSE/Direction.

Zohra CHATER indique que les groupes de travail se sont axés sur les TMS en 2024 et une étude sur la charge de travail perdure à date.

En 2024, les principales formations ont concerné la certification SST ; 2 recyclages CACES et 1 habilitation électrique. Le suivi des formations Prevent Up s'améliore, mais l'objectif de 100 % n'est toujours pas atteint, ce qui est regrettable. Il se peut que l'accompagnement ne soit pas suffisant pour dire aux managers qui a suivi les formations ou non. Dès lors, la liste sera envoyée une fois par trimestre aux managers.

Christophe WACQUIEZ juge qu'il faut également laisser le temps aux salariés de suivre les formations sur le temps de travail.

Claudia PODDIGHE objecte que des salariées savent suivre les formations de Chanel sans souci, en raison des récompenses qui existent.

Véronique MOREAU lui fait remarquer que Nocibé ne demande pas aux salariés de suivre cette formation.

Michaël CLABAUX rappelle que la Direction sera de plus en plus exigeante sur le suivi des formations des marques. À l'avenir, il sera important d'avoir une démarche auprès des collaborateurs pour cranter davantage la qualité du service, en faisant des conseillers des beauty advisors. La Direction veillera donc à ce que les actions de formations prévues avec les marques soient réalisées. À cet égard, il faudra certainement structurer la démarche, offrir les supports adaptés et libérer du temps aux salariés pour les suivre.

Zohra CHATER a pris note du point selon lequel il faut accorder aux collaborateurs un temps dédié au suivi des formations.

Par ailleurs, en 2024, l'Entreprise a continué de dérouler le Plan Santé créé en 2022, avec une réalisation à hauteur de 67 %. Sur le plan du pilotage, le tableau de bord de suivi des plaintes continue d'exister et d'être rempli avec rigueur. Toutefois, il est proposé de le retravailler avec le service juridique pour l'améliorer. En parallèle, l'Entreprise continue de mettre à jour le tableau de bord d'installation des caméras, géré par le Service Travaux. Le recueil des besoins en agents de sécurité perdure également. Enfin, la télédéclaration des AT a été déployée.

En termes d'évaluation des risques, un groupe de travail a été initié en 2022 pour alléger le travail des RM, en créant une annexe simple à remplir. Des sessions de formation ont été organisées à l'été à destination des DR. Puis, des RM ont été formés. Il faut se réjouir de cette belle réussite de 2024 et continuer de faire vivre le sujet.

En 2023, l'Entreprise s'était fixée comme objectif de continuer le déploiement du e-learning sécurité incendie en 2024, mais il n'a pas été possible de refondre ce qui est fait actuellement (e-learning + formation en présentiel). Il apparaît qu'actuellement, le suivi des salariés suivant ces formations n'est pas optimal.

Sur l'aspect lutte contre les vols et incivilités, une fiche réflexe sur les agressions en cabines a été créée et le déploiement de Prevent Up a continué. De plus, l'Entreprise a pour projet de déployer une formation à la lutte contre les incivilités en partenariat avec Securitas. Finalement, un pilote de formation a été créé en interne et travaillé avec les responsables de magasins.

Sur la partie manager la santé et la sécurité, l'objectif était de former tous les managers sur la thématique « Exigence et bienveillance » et tout le monde a bien été formé pour 2024. Des flash accidents ont aussi eu lieu pour rappeler les règles de sécurité en magasins.

Sur la sécurisation des magasins, le budget dédié aux agents de sécurité est maintenu. Désormais, 99 % des magasins sont équipés de caméras – ceux n'en disposant pas sont ceux pour lesquels des mises à jour sont en cours. En outre, 127 magasins bénéficient d'une prestation d'agents de sécurité, avec une hausse du nombre d'heures octroyées.

Un bilan sur l'utilisation de My Angel a été dressé en réunion de CSSCT. Le taux d'utilisation moyen est de 58 % en 2024, ce qui n'est pas réjouissant. La Direction a donc désormais pris conscience de la nécessité de mieux informer les salariés sur ce sujet.

Stéphanie FERANDELLE considère qu'il faudrait imposer l'usage du dispositif My Angel, notamment pour les esthéticiennes seules en cabine avec des clients.

Zohra CHATER précise que le dispositif peut envoyer un signal d'alerte si le salarié appuie sur le bouton.

Sur les aspects santé, en 2024, l'Entreprise a déployé la vaccination contre la grippe ; le challenge Acte Rose ; Mai à Vélo ; Octobre Rose (campagne de sensibilisation au cancer).

Christophe WACQUIEZ aimerait que les magasins aient davantage de rubans pour en donner aux clients, car ceux-ci en ont fréquemment demandé.

Gina SCALERCIO estime qu'il serait possible de vendre les badges au profit des associations.

Zohra CHATER juge que l'objectif est la prévention pour les salariés. Il faudra étudier cette proposition.

Pour 2025, l'Entreprise continue de chercher une campagne santé à déployer.

Pour la prévention des TMS à l'entrepôt, la Direction a poursuivi le déploiement de l'étape 4 de TMS Pro avec le suivi des actions. Pour l'institut, une étude a été réalisée, pour définir l'agencement idéal en cabines, en partenariat avec l'ergonome du Pôle Santé Travail. En parallèle, un travail a été initié sur l'intégration des aspects ergonomiques dès la conception des postes de travail, avec la création d'un cahier des charges à destination du Service Travaux. Par ailleurs, un groupe de travail a réfléchi sur l'élaboration des nouvelles tables d'emballage.

Sur les RPS, Teale a été lancé au 1^{er} février 2024. Le niveau d'utilisation est de 13,5 %. D'ailleurs, l'outil offre des mini-formations sur la lutte contre les incivilités sous forme de podcasts.

Véronique MOREAU souligne que le dispositif est surtout utilisé au Siège.

Zohra CHATER en convient, mais l'usage reste faible.

En matière de QVCT, la semaine de la QVCT « Sportez-vous bien ! » a eu lieu en 2024, et des réflexions sont en cours sur ce qui sera déployé en 2025.

En outre, en 2025, l'Entreprise continuera de travailler sur la Plan santé / sécurité, avec pour axe de travail principal la lutte contre les TMS et le risque routier. D'autres axes concerneront : la charte de vie ; le retour d'expérience post-déménagement ; le déballage et l'intégration de l'ergonomie dans la livraison.

Christophe WACQUIEZ demande si la Direction vérifie si beaucoup de magasins ont commandé des coques. Il serait bienvenu qu'un *Parfum d'Action* sensibilise à l'importance de porter cet équipement.

Zohra CHATER indique que les commandes ont été lancées pendant Noël, si bien qu'une nouvelle communication a eu lieu en janvier. Il sera possible de regarder combien de magasins les ont commandées.

Michaël CLABAUX rappelle que le dispositif concerne la sécurité des salariés. Il faut rappeler aux salariés que les palettes peuvent les blesser gravement au pied. Le manager doit porter le sujet auprès de ses équipes pour faire valoir la nécessité de se protéger contre les chutes d'objets et de manipulation de palettes. Il faut contraindre au port de ces coques de sécurité, car des accidents importants ont été recensés.

Zohra CHATER rapporte qu'une salariée a eu un orteil fracturé et n'a pas pu marcher pendant deux semaines à cause d'une chute de palette sur le pied. Il faut porter ces coques lors de la manipulation de palettes.

En 2025, en termes de TMS, il faudra continuer le plan d'action sur les esthéticiennes ; le GT sur les tables emballage cadeau ; le travail sur les meubles caisses ; discuter avec Douglas pour réduire la hauteur de stockage de 2,10 mètres à 1,80 mètre.

Sur le plan des outils, l'Entreprise continuera de déployer des escabeaux sécurisés. En parallèle, elle continuera de déployer les systèmes de vidéoprotection.

Sur les formations et sensibilisations, il faut mettre l'accent sur la désignation de guide-files au Siège ; la formation SST ; la refonte de la formation d'accueil sécurité des nouveaux collaborateurs ; la formation au risque incendie ; la formation à la gestion de l'agressivité. Enfin, des fiches réflexes seront créées pour les différents cas de figure en magasins.

En matière de santé, il convient de continuer à évaluer le risque chimique. En 2024, des produits ménagers ont été retirés pour réduire le nombre de produits. Sur les risques routiers, la campagne qui sera menée devra être plus offensive qu'en 2024. En outre, Octobre Rose, la Semaine de la QVCT, la campagne sur le lavage des mains et les petits-déjeuners SST seront maintenus.

Florence COCHET regrette qu'il n'y ait pas de SST en magasin.

Zohra CHATER indique que ce sujet est à l'étude. Toutefois, cela représenterait un programme important et difficile à gérer.

Isabelle TARTAR demande si les salariés du réseau peuvent également bénéficier de la vaccination contre la grippe.

Laurine GRABCZAK indique que tous les contrats d'Henner intègrent un forfait de remboursement des vaccins, ce qui permet une prise en charge pour les salariés du réseau. Le remboursement par l'assureur est soumis à l'obtention d'une ordonnance.

Zohra CHATER ajoute qu'un autre risque a été relevé et est en train d'être traité, à savoir l'amiante. Ainsi, il s'agira de cartographier les magasins et de disposer d'un process d'intervention clair.

Des actions seront également lancées en matière de lutte contre les RPS, avec la formation des managers, le déploiement de Teale, le nouveau process d'alerte professionnelle et l'enquête RH, les formations SST axées sur la santé mentale, la mise en place d'un référent pour les salariés en difficulté et l'étude de la charge de travail par un ergonome.

L'ensemble des plans de prévention seront refondus, la rédaction des enjeux sécurité par les magasins sera améliorée, et il faudra saisir l'opportunité du déménagement pour travailler sur la culture sécurité. En parallèle, les 10 règles d'or sécurité seront diffusées. Il faudra également continuer d'animer les causeries et les flashes accident.

En matière de QVCT, un cahier des charges des locaux sociaux sera créé.

Enfin, en matière de sécurité, le budget des agents de sécurité sera maintenu, mais un appel d'offres sera certainement lancé pour une entrée en vigueur en 2026. En revanche, il n'est pas certain que le nouveau système de dissuasion soit maintenu (écran de retour en magasins), car ils ne sont pas dissuasifs.

Sur la BDESE figure une trame de Document Unique pour Emblème. Il est disponible et les élus sont invités à formuler leurs remarques. Elle sera modifiée après l'intégration des locaux.

Pour ce qui est de l'annexe des RPS en magasins, la trame diffusée sera la même que précédemment. Elle inclut désormais les éléments sur la charge de travail et la procédure d'alerte et le plan d'action Great Place to Work. Sur les DUERP magasins, aucune nouveauté n'est à relever. Ainsi, l'accent est mis sur les risques routiers, les agents chimiques dangereux, les postures pénibles et l'amiante.

Les PAPRIACT seront également disponibles sur la BDESE pour la consultation prévue le mois suivant.

4. Présentation du bilan Handicap (Intervention de Mme Capucine DETAVERNIER, Chargée mission handicap)

Capucine DETAVERNIER fait savoir que le but de ce point est de présenter le bilan de l'accord handicap n°4 qui a démarré en 2022, pour 3 ans.

- **Emploi**

Avant la création de la mission handicap en 2013, le taux d'emploi de personnes RQTH était de 0,71 %. Puis, cette courbe a évolué au fil du temps pour atteindre 3,2 % en 2022 ; 3,83 en 2023. Le taux de 2024 n'est pas connu à date.

- **Recrutement**

L'Entreprise avait pour objectif de recruter 30 salariés RQTH en CDI et 15 alternants RQTH. Dans les faits, 31 salariés RQTH ont été recrutés sur la période, contre 8 alternants. Ainsi, 9 RQTH ont été recrutés en CDD ;

10 en stage et 4 en période de mise en situation en milieu professionnel. Il apparaît que les managers se sont saisis de la nécessité de recruter des salariés RQTH. Près de la moitié des salariés RQTH travaille à temps complet.

L'Entreprise poursuit la publication d'annonces sur des sites spécialisés. Des actions sont également menées, avec la participation au Salon virtuel Hello Handicap, l'adhésion au GEIQ (mise à disposition de compétences) et à l'APERJEH (accompagnement des personnes en situation de handicap). En outre, il convient de mentionner la poursuite des partenariats avec Cap Emploi et France travail, notamment.

Une action de recrutement a eu lieu en 2024, pour aller à la rencontre des candidats, notamment pour travailler sur la marque employeur, durant le Job Tour. Cette opération a donné lieu à un recrutement en CDI de 28 heures, mais a permis de récupérer une dizaine de candidatures.

- **Maintien dans l'emploi**

La notion de maintien dans l'emploi recouvre une multitude d'enjeux, à savoir l'aide à la démarche pour l'obtention de la RQTH, le renseignement ou la commande de matériels, par exemple.

En 2022, 26 ergonomes sont intervenus sur l'insertion et le maintien dans l'emploi, tandis que ce nombre était de 11 en 2023 et 2024. L'Entreprise a également déployé 2 accompagnements par des coachs en 2022 et 2023. Enfin, un bilan de compétences a été réalisé en 2022, pour anticiper la dégradation de l'état de santé du salarié et son incapacité à rester dans son emploi actuel – à la demande du salarié.

Véronique MOREAU demande si la RRH peut accompagner la salariée et lui proposer cette prestation en anticipation de son inaptitude future.

Capucine DETAVERNIER juge qu'il faut que les RH en aient connaissance et qu'il faut que le salarié admette la dégradation de son état de santé.

En décembre 2024, le réseau comptait 111 collaborateurs travailleurs handicapés pour 7 au Siège.

En termes de points forts, il est possible de souligner le fait que la Direction met en œuvre un accompagnement individualisé propre à chaque situation, et la mission handicap est connue et reconnue par les médecines du travail. En termes de progrès, il faut améliorer l'identification des salariés potentiellement RQTH pour agir au plus tôt et éviter l'inaptitude et communiquer davantage sur les dispositifs en faveur des salariés concernés.

- **Formation**

Capucine DETAVERNIER mentionne la mise en place d'un e-learning pour l'ensemble des managers, pour les faire monter en compétences sur le sujet. Il s'adresse également aux salariés du Siège et des magasins. En parallèle, les membres du CSE ont été formés en septembre 2023 et janvier 2024, des formations de niveau 2 sont également prévues.

En termes de points forts, il faut souligner la montée en compétences des interlocuteurs, mais il faut renforcer la formation des managers.

- **Communication et sensibilisation**

Capucine DETAVERNIER explique que des communications ont lieu dans le Nocimag, mais aussi via les fiches d'EP. Il est également possible de mentionner l'action « H comme Handicap », le quiz avec le CSE, le sponsor d'une course d'un DR pour le handicap, la sensibilisation durant la semaine de la QVCT, les DuoDay et l'échappée game digital durant la SEPH.

En termes de points forts, l'Entreprise communique tout au long de l'année sur le handicap en variant les supports et formats. En revanche, pour ce qui est des améliorations possibles, il faudrait davantage embarquer le réseau, peut-être en organisant l'action « un jour, un métier », il faudrait mettre en avant les témoignages, et savoir réorienter ou arrêter le réseau d'ambassadeurs.

- **Relation avec les ESAT EA TIH**

L'Entreprise fait appel à des ESAT pour de multiples missions (mise sous pli, entretien des jardins des magasins, etc.). En outre, il est possible de mentionner le recours à AKTISEA et la démarche personnelle d'autres collaborateurs.

Pour ce qui est des axes de progrès, il convient de renforcer la formation via des associations spécialisées dans le handicap, mais aussi remonter toutes les prestations du réseau prises en charge par des structures adaptées, pour les déduire des cotisations payées.

- **Budget**

Le diaporama diffusé reprend les différentes dépenses. En termes de bilan, l'Entreprise a dépensé 54 % du budget prévu en 3 ans. D'ailleurs, il faut noter que si l'Entreprise dépense davantage dans la lutte contre le handicap que ce qu'elle devrait verser à l'URSSAF, il n'existe plus de reliquat à verser. En l'espèce, il semble qu'aucune somme ne sera due.

Patricia BETTEWILLER s'enquiert du budget actuel. D'ailleurs, il faut noter que le poste de la communication interne est élevé, tout comme les coûts salariaux.

Capucine DETAVERNIER indique qu'il atteint un peu moins de 300 000 euros, étant précisé que les 600 000 euros anciennement prévus n'étaient pas dépensés. En outre, il faut noter que la communication interne correspond à la dépense de communication à destination des salariés sur la Mission Handicap, tandis que les coûts salariaux concernent la rémunération des salariés en charge de la Mission Handicap.

Michaël CLABAUX rappelle que ce budget est mis en œuvre pour démontrer que l'Entreprise est en mesure d'obtenir son agrément. Il est nécessaire de recruter des ressources pour démontrer l'action de l'Entreprise.

L'Entreprise affiche de bons résultats en matière de politique handicap.

- **Et après ?**

Capucine DETAVERNIER annonce que la négociation d'un nouvel accord sur l'insertion et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap sera lancée hors agrément de la DREETS, ce qui impliquera la gestion en interne du budget, sans rendre de comptes à la DREETS. Il se peut qu'à l'avenir une convention soit signée avec l'AGEFIPH. Par ailleurs, il faut renforcer l'engagement et la mobilisation du management en matière d'inclusion.

Michaël CLABAUX souligne que l'Entreprise maintiendra sa politique de Handicap. D'ailleurs, il faut noter que si le Groupe a une approche plus prononcée sur l'inclusion et la diversité des hommes et des femmes, la filiale française est celle la plus avancée en termes d'inclusions des personnes en situation de Handicap et fait figure d'exemple.

Christophe WACQUIEZ se félicite des bons résultats affichés, avec une quasi-atteinte de l'objectif de 4 %.

5. Divers (non-inscrit à l'ordre du jour)

Christophe VELU annonce qu'il cessera de suivre l'Entreprise en raison du déménagement du Siège.

Michaël CLABAUX le remercie pour son appui, sa proximité, son professionnalisme et sa sympathie durant plusieurs années.

Patricia BETTEWILLER rejoint son avis au nom du CSE.

Laurine GRABCZAK indique que le magasin de Redon a été sinistré par les inondations récentes, si bien que les équipes ont dû être réaffectées à d'autres magasins de Rennes.

Michaël CLABAUX précise que la date de réouverture du magasin Nocibé n'est pas encore prévue.

Ida DUFROMONT explique que les produits du magasin ont été sauvés. L'expert demande désormais l'évacuation des produits, car le taux d'humidité du site est très important. D'importants travaux d'assèchement seront nécessaires.

Laurine GRABCZAK fait savoir que l'Entreprise a d'abord épuisé les compteurs des collaborateurs touchés. Toutefois, le magasin est relativement excentré, si bien que le temps de trajet quotidien a été chiffré à 2 heures.

il a été inclus au temps de travail qui n'est réparti que sur 4 jours, avec une prise en charge des frais kilométriques supplémentaires. De plus, le covoiturage est favorisé. Pour le moment, les plannings sont créés jusqu'au 22 février 2025.

Michaël CLABAUX précise que l'organisation évoquée est en place depuis la semaine en cours. Il rappelle que la démarche vise en priorité à maintenir l'activité des collaborateurs. Si finalement les situations sont rendues difficiles l'entreprise cherchera à maintenir la rémunération via le compteurs d'heures, de congés mais aussi en intégrant des temps de formation (en e-learning) qui ne seraient pas encore réalisées.

Patricia BETTEWILLER s'interroge sur le possible recours au chômage partiel.

Michaël CLABAUX confirme que cette piste est envisageable, mais la Direction n'y est pas favorable et cette mesure viendrait à faire perdre de la rémunération aux salariés concernés sans compter une procédure fastidieuse avec l'administration du travail pour un seul magasin

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 17 heures 45.

La Secrétaire du CSE

La Présidente du CSE

Véronique MOREAU

Hélène WECXSTEEN



Document rédigé par la société Ubiquis

Tél : 01 44 14 15 16 – www.acolad.com/fr/services/transcription.html – infofrance@ubiquis.com