

# Procès-verbal du Comité Social et Economique ordinaire

## du vendredi 6 février 2026

Date	
Le 06.02.26	Affichage <input type="checkbox"/> Urgent <input type="checkbox"/>

Présents à la réunion	Absents excusés
<p><b><u>Pour le CSE</u></b></p> <p>Titulaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✘ Nadège AUBRY (Saint- Dié) – Mag 1122</li> <li>✘ Catherine DEMOL (Chambéry) – Mag 395</li> <li>✘ Ida DUFROMONT (Siège) – Service Travaux</li> <li>✘ Stéphanie FERANDELLE (Saint-Quentin) – Mag 18</li> <li>✘ Élodie MARTINEAU (Saint Cyr) – Mag.244</li> <li>✘ Ingrid PELTIER (Antibes) – Mag.174</li> <li>✘ Claudia PODDIGHE (Chalon sur Saône) – Mag 152</li> <li>✘ Gina SCALERCIO (Noyelles) – Mag 6</li> <li>✘ Christophe WACQUIEZ (Englos) – Mag 1012</li> <li>✘ Corinne DELDIQUE (Cambrai) – Mag 103</li> <li>✘ Jolanta TWARDOWSKA (Compiègne) – Mag 1054</li> </ul> <p>Invités :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✘ Louis MULLIEZ, Directeur du Contrôle de Gestion</li> <li>✘ Laurine GRABCZAK, Manager Labor Relations - DEI</li> <li>✘ Zohra CHATER, responsable du service prévention santé et sécurité au travail</li> <li>✘ Mohamed MARZOUK, auditeur interne</li> <li>✘ Sandra HARAKE D'AMORE, Head of HR Management Operations</li> <li>✘ Delphine CORTEEL, Office Manager</li> <li>✘ Capucine TEVARNIER, Senior Specialist Communication</li> <li>✘ Marion MONTEBAULT, service juridique et social</li> </ul>	<p>Titulaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✘ Véronique MOREAU (Valenciennes) – Magasin 240</li> <li>✘ Patricia BETTEWILLER (Siège) – Service Franchise</li> <li>✘ Arnaud THIBEAU (Siège) – Service Achats</li> <li>✘ Cindy RAGOUCY (Bourgoin République) – Magasin 377</li> <li>✘ Muriel VAN DEN DRIESSCHE (Armentières) – Mag 26</li> <li>✘ Sophie ESNAULT (Lille) – Magasin 1</li> <li>✘ Sandrine LE BRET (Auxerre) – Magasin.1110</li> <li>✘ Alexandra EBERSOLD (Strasbourg) – Magasin 335</li> <li>✘ Florence COCHET (Saint-Quentin) – Magasin 1208</li> <li>✘ Claire GALLET (Dury) – Magasin 61</li> <li>✘ Caroline SORET (Saint Martin les Boulogne) – Magasin 9</li> <li>✘ Laetitia LORTHIOIR (Béthune) – Magasin.19</li> <li>✘ Isabelle TARTAR (Béthune) – Magasin 20</li> </ul> <p>Suppléants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✘ Isabelle CAPPOEN (Lille) – Magasin.1001</li> <li>✘ Anne-Hélène DUHAMEL (Montauban) – Magasin.130</li> <li>✘ Merwan BOSCHER (Aubagne) – Magasin.1075</li> <li>✘ Sophie PESNEL (Cherbourg) – Magasin.1150</li> <li>✘ Angélika DI FRAJA (Nice) – Magasin.176</li> <li>✘ Mélanie DELANNOIS (Douai) – Magasin.13</li> <li>✘ Orlane MARY (Sedan) – Magasin.380</li> <li>✘ Valérie GORAL (Aulnoy) – Magasin.243</li> <li>✘ Lucie ROSSI (Brest) – Magasin.135</li> </ul>

## Ordre du jour

1. Approbation du procès-verbal de la réunion ordinaire du 22 janvier 2026.....	3
4. Consultation sur les orientations stratégiques de l'entreprise .....	3
5. Information en vue d'une consultation ultérieure sur la politique sociale de l'entreprise .....	3
6. Consultation sur le projet de modification du Règlement Intérieur .....	3
9. Évolution Parc Magasins.....	3
10. Questions diverses.....	4
3. Poursuite de l'information sur les nouvelles conditions d'utilisation des casiers (Intervention de Monsieur Mohamed MARZOUK, auditeur interne).....	6
10. Questions diverses (suite) .....	8
2. Information sur la procédure voyage et l'utilisation de la plateforme (Intervention de Mme Sandra HARAKE D'AMORE, Head of HR Management Operations et Delphine CORTEEL, Office Manager) ....	9
8. Présentation des Chiffres, résultats commerciaux et situation à fin janvier 2026 (Intervention de M. Louis MULLIEZ, Directeur du Contrôle de Gestion).....	11
10. Questions diverses (suite) .....	12
Attributions de proximité .....	13
1. Réclamations individuelles ou collectives .....	13
Attributions Santé, Sécurité et conditions de travail.....	13
2. Présentation du bilan Handicap (Intervention de Mme Laurine GRABCZAK au poste de Manager Labor Relations & DEI et de Mme Capucine DETAVERNIER, Senior Specialist Communication) .....	13
3. Présentation de la charte des mails et réunions (Intervention de Mme Laurine GRABCZAK au poste de Manager Labor Relations & DEI).....	15
1. Consultation sur le principe d'ouverture des dimanches dans le cadre d'une autorisation administrative prise par arrêté municipal ou préfectoral, notamment pour les fêtes de fin d'année .....	16
4. Information en vue d'une consultation ultérieure sur le projet de : .....	17
• Bilan SSCT 2025 (parties santé sécurité) .....	17
• Mise à jour du DUERP et.....	17
• PAPRIACT .....	17
(Intervention de Mme Zohra CHATER, Responsable Prévention et Sécurité).....	17

*La séance est ouverte à 9 heures 10 sous la présidence d'Hélène WEEXSTEEN assistée d'Élodie BOTTEIN.*

#### **1. Approbation du procès-verbal de la réunion ordinaire du 22 janvier 2026**

*L'approbation du procès-verbal de la réunion ordinaire du 22 janvier 2026 est reportée.*

#### **4. Consultation sur les orientations stratégiques de l'entreprise**

Christophe WACQUIEZ demande un report de la consultation à la prochaine réunion du CSE.

Élodie BOTTEIN rappelle que des informations ont été données sur les orientations stratégiques de l'Entreprise. Les présentations sont disponibles dans la BDES.

*Une démonstration du fonctionnement de la BDES est réalisée.*

Christophe WACQUIEZ demande des précisions sur le niveau de confidentialité des informations figurant dans la BDES.

Élodie BOTTEIN répond que toutes les informations de la BDES sont confidentielles et destinées uniquement aux élus du CSE.

#### **5. Information en vue d'une consultation ultérieure sur la politique sociale de l'entreprise**

Élodie BOTTEIN rappelle les présentations réalisées en lien avec la politique sociale de l'Entreprise et indique que l'avis des élus sera sollicité lors du prochain CSE :

- Bilan des indicateurs RH ;
- Rapport de situation comparée femmes/hommes 2024, plan de formation du personnel de l'entreprise ;
- Bilan SSCT 2024 et PAPRI Pact ;
- Bilan handicap ;
- Bilan annuel du régime de mutuelle et prévoyance ;
- Affectation de la contribution sur les salaires au titre de l'effort de construction ;
- Recours aux conventions de Forfait jours ;
- Épargne salariale.

#### **6. Consultation sur le projet de modification du Règlement Intérieur**

Hélène WEEXSTEEN rappelle que le projet de modification du règlement intérieur a été présenté au CSE en janvier 2026. Elle constate qu'aucune question n'a été posée sur ce projet.

*Le projet de modification du Règlement intérieur et de ses annexes est approuvé à l'unanimité.*

#### **9. Évolution Parc Magasins**

*Le tableau d'évolution des magasins est projeté.*

Claudia PODDIGHE demande des précisions sur le passage à l'éclairage LED, en cours dans les magasins. Comment s'assurer que le travail des techniciens a bien été réalisé ?

Ida DUFROMONT explique que chaque spot existant est remplacé par son équivalent en éclairage LED. Lorsque du placo se trouve au plafond, seuls les luminaires sont remplacés. Lorsque le plafond est composé de dalles, ces dernières sont également changées. Les opérations concernent la surface de vente, le back-office et l'institut. Un nouveau plan d'éclairage est réalisé pour les magasins présentant des configurations particulières.

Claudia PODDIGHE demande si le passage aux ampoules LED entraîne des changements.

Ida DUFROMONT le confirme, expliquant que les nouveaux spots sont plus jolis et qualitatifs que les anciens. Les opérations durent au maximum deux jours. Les LED apportent une lumière plus claire que les ampoules classiques. Les équipes des magasins n'ont pas besoin de contrôler les travaux. Elles peuvent néanmoins confirmer que le nouveau système fonctionne correctement.

Ingrid PELTIER signale le niveau élevé d'encrassement des climatisations, visible lors des opérations de maintenance.

Ida DUFROMONT explique que les composants intérieurs et extérieurs des climatisations sont vérifiés lors des visites techniques, tandis que les filtres sont nettoyés ou remplacés lors de visites spécifiques. Si elles constatent des anomalies, les équipes des magasins peuvent prendre des photos et les envoyer à leur responsable.

Claudia PODDIGHE demande si une insuffisance de gaz, dans le circuit de climatisation, peut provoquer des dysfonctionnements.

Ida DUFROMONT ne le pense pas, expliquant que les climatisations des magasins fonctionnent en circuits fermés, contrairement aux climatisations des logements.

Catherine DEMOL constate que les travaux présentés ne couvrent pas l'ensemble de l'année et se demande si leur réalisation est conditionnée aux résultats de l'Entreprise.

Élodie BOTTEIN s'engage à interroger Louis MULLIEZ sur ce sujet.

Catherine DEMOL note que le magasin de L'Isle-d'Abeau ouvrira le 22 mai, à une semaine de la Fête des Mères. Les équipes de ce magasin auront certainement besoin d'aide.

## **10. Questions diverses**

### **Questions de janvier en attente de réponse**

#### *14. Les RM présents le 1er mercredi des soldes, est-ce une obligation ?*

Hélène WECXSTEEN estime important que les RM soient présents pour l'ouverture des soldes. L'organisation doit être anticipée, notamment lorsque le premier jour des soldes correspond au jour de repos hebdomadaire des RM. Ce jour n'est pas figé, même s'il peut être régulier. Dans le cadre d'opérations commerciales ou d'évènements importants comme les soldes, le manager du magasin doit être présent afin d'accompagner les équipes et faire face aux aléas. La présence du RM n'est pas obligatoire, mais elle est vivement recommandée pour le premier jour des soldes.

Claudia PODDIGHE demande si une sanction peut être appliquée au RM en cas d'absence.

Hélène WEEXSTEEN répond que les RM peuvent échanger avec leur DR si elles envisagent de s'absenter pour le premier jour des soldes.

Catherine DEMOL indique que les RM ne comprennent pas que leur présence soit requise le mercredi, quand le magasin est a priori totalement opérationnel. Il leur est conseillé de poser leur jour de repos le lundi ou le mardi précédent, alors que leur présence est très importante sur ces journées de préparation. En outre, le premier jour des soldes n'est plus synonyme de très forte fréquentation.

Hélène WEEXSTEEN souligne que la présence du manager au démarrage d'un temps fort relève également d'une posture symbolique aux côtés des équipes. Des échanges peuvent être organisés entre les RM, les DR et les équipes pour redonner du sens aux consignes.

Élodie MARTINEAU assure que la fréquentation est beaucoup plus forte sur le premier week-end des soldes que sur le mercredi d'ouverture.

Hélène WEEXSTEEN explique qu'une sanction à l'encontre d'un RM devrait se justifier au regard du contexte et des échanges préalables avec le DR. Les représentations doivent peut-être évoluer sur le premier jour des soldes. Les membres du CSE affirment tous que les soldes demandent un énorme travail de préparation, mais que l'activité se révèle peu soutenue sur le jour d'ouverture.

15. Les managers sont interdits de poser des CP les semaines de réunion de secteur, serait-il possible que l'adjointe prenne exceptionnellement sa place ?

Hélène WEEXSTEEN répond que l'adjointe peut remplacer le RM ou le DM dans le cadre d'une mission, d'un remplacement d'absence (maladie ou congé payé) ou d'une évolution programmée.

La direction régionale peut :

- Considérer que les RM doivent être présents (et par conséquent refuser une demande de congé) pour :
  - Assurer la transmission des informations sur le magasin ;
  - Partager les sujets les concernant directement.

Les adjoints n'ont pas vocation à participer à ces réunions, sachant que d'autres réunions leur sont consacrées.

- Autoriser le remplacement d'un RM par son adjoint.

Catherine DEMOL explique que les RM posent des congés par rapport aux dates de réunion initialement fixées, mais celles-ci peuvent ensuite être modifiées. Les RM se retrouvent alors en congé sur les dates de réunion. Ils peuvent être incités par leur DR à participer aux réunions, alors qu'ils se trouvent en congés, validés par leur hiérarchie.

Hélène WEEXSTEEN explique ne pouvoir se prononcer sur de telles situations que sur la base d'éléments factuels.

Catherine DEMOL souligne qu'une erreur peut également se produire sur la validation des CP. De telles situations provoquent beaucoup de stress chez les RM concernés.

### **3. Poursuite de l'information sur les nouvelles conditions d'utilisation des casiers (Intervention de Monsieur Mohamed MARZOUK, auditeur interne)**

Mohamed MARZOUK annonce que la procédure a été ajustée afin de prendre en compte les contraintes liées aux tenues de travail et aux équipements professionnels. Deux cas de figure ont été distingués :

- Magasin disposant d'un nombre de casiers suffisant par rapport à son effectif

Chaque collaborateur aura accès à un casier nominatif, qu'il devra libérer de ses effets personnels en fin de journée. Les tenues professionnelles ainsi que la paire de chaussures pourront y rester. Les casiers seront laissés ouverts en l'absence des collaborateurs. Chaque collaborateur sera responsable du contenu de son casier durant sa présence en magasin.

- Magasin disposant d'un nombre de casiers insuffisant par rapport à son effectif

Les casiers ne seront pas attribués de manière nominative. Ils devront être libérés de tout effet personnel et professionnel en fin de journée. Des solutions (boîtes de rangement, portemanteaux, etc.) seront mises à disposition des collaborateurs afin qu'ils puissent laisser leurs tenues de travail en magasin.

Gina SCALERICO demande si les casiers disponibles peuvent être utilisés par des personnes extérieures à Nocibé.

Mohamed MARZOUK le confirme, citant les stagiaires, les intérimaires, les animatrices externes ou encore les agents de sécurité.

Gina SCALERICO estime que les boîtes de rangement pourraient être mises à leur disposition.

Mohamed MARZOUK rappelle que les boîtes sont envisagées pour ranger les tenues professionnelles des collaborateurs de Nocibé.

Gina SCALERICO demande si tous les casiers doivent se trouver au même endroit.

Mohamed MARZOUK répond que les casiers doivent être dans un endroit accessible aux collaborateurs, et non dans des endroits sécurisés. La situation des managers est particulière, puisqu'ils peuvent ranger leurs affaires dans leur bureau.

Gina SCALERICO souhaite savoir où les RMA doivent ranger leurs affaires.

Hélène WEEXSTEEN explique que la règle commune doit être adaptée aux spécificités de chaque magasin.

Ingrid PELTIER suggère d'utiliser des casiers transparents qui donnent de la visibilité sur les affaires tout en garantissant leur sécurité.

*Un visuel des casiers transparents est partagé.*

Mohamed MARZOUK soulève la question budgétaire, notant que tous les casiers devraient être changés. En outre, les affaires personnelles des collaborateurs seraient visibles de toute personne passant à proximité. Plus globalement, les cas spécifiques sont pris en compte : si une procédure ne peut être appliquée, pour des raisons objectives, le magasin ne sera pas sanctionné.

Christophe WACQUIEZ souhaite savoir comment les périodes spécifiques, impliquant un surcroît de personnes extérieures, doivent être gérées.

Mohamed MARZOUK répond qu'il incombe au manager de s'adapter en utilisant des boîtes de rangement ou en appliquant des mesures temporaires.

Hélène WEEXSTEEN confirme que, sur une période limitée, un magasin peut être considéré comme ne disposant pas de casiers en nombre suffisant (cas n°2 de la procédure).

Élodie BOTTEIN demande si l'effectif retenu pour un magasin prend en compte les animateurs régulièrement présents.

Mohamed MARZOUK répond que les animateurs présents à 100 % font partie de l'effectif retenu pour les casiers...

Claudia PODDIGHE souhaite savoir comment les mesures seront communiquées.

Mohamed MARZOUK indique qu'un communiqué sera diffusé dans le Parfum d'action. Les informations sont également transmises aux DR et aux DV.

Claudia PODDIGHE estime que les consignes devraient être partagées en réunions d'équipes.

Mohamed MARZOUK considère que les sujets évoqués dans le Parfum d'action doivent être abordés en réunions d'équipes.

Élodie BOTTEIN précise que le sujet des casiers sera communiqué au CSE en amont de la communication au personnel, afin d'homogénéiser les messages.

Ida DUFROMONT souhaite connaître les modalités de fermeture des casiers.

Mohamed MARZOUK répond que les collaborateurs disposeront de cadenas individuels pour fermer leurs casiers. En fin de journée, ils pourront les conserver avec eux ou les laisser sur place. Si nécessaire, les RM pourront commander des cadenas supplémentaires, en procédant par note de frais.

Ingrid PELTIER s'enquiert des solutions envisagées pour les vêtements des esthéticiennes, qui ne devront pas être entassés dans des sacs.

Mohamed MARZOUK répond que les solutions dépendent de l'espace disponible dans chaque magasin.

Élodie BOTTEIN remarque que des portemanteaux pourraient être accrochés aux portes intérieures des magasins.

Ida DUFROMONT souligne que cette solution ne doit pas empêcher de fermer la porte.

Mohamed MARZOUK assure que des solutions seront apportées aux problèmes particuliers. Il se tient à la disposition des DR pour examiner les sujets.

Élodie MARTINEAU demande si une tasse, des couverts ou une assiette peuvent être laissées dans les casiers.

Mohamed MARZOUK le pense, précisant que les règles de fonctionnement doivent être claires pour l'ensemble du personnel. Si le magasin dispose d'un espace cuisine, ce lieu est à privilégier pour stocker les ustensiles. Sinon, des règles spécifiques doivent être instaurées.

Claudia PODDIGHE estime qu'une communication détaillée devrait être diffusée.

Mohamed MARZOUK juge impossible de lister précisément les éléments à ranger dans les casiers. Les arbitrages doivent être effectués par les managers. Ces derniers peuvent échanger avec leur DR et leur demander de valider les mesures envisagées.

Élodie MARTINEAU observe que, officiellement, un casier fermé par un collaborateur peut être ouvert par l'encadrement, avec l'accord du salarié concerné, contacté par téléphone ou par lettre recommandée.

Mohamed MARZOUK remarque que les règles mises en place visent à éviter de telles extrémités.

Hélène WEEXSTEEN ajoute que la lenteur des procédures officielles pourrait entraîner une dégradation des produits stockés à l'intérieur des casiers.

Claudia PODDIGHE demande si des bacs Ikea peuvent être utilisés comme solutions de rangement.

Mohamed MARZOUK confirme que les boîtes déjà présentes en magasins peuvent être utilisées.

*La procédure de gestion des casiers est projetée.*

Gina SCALERICO signale que le Parfum d'actions est parfois envoyé via WhatsApp.

Mohamed MARZOUK note que ce canal n'est pas sécurisé et que le manager n'est alors pas certain que tous ses collaborateurs aient reçu les informations. Les managers doivent animer les informations diffusées dans le Parfum d'action, dans la mesure du possible.

## **10. Questions diverses (suite)**

1. *Les masques doses sont dans des emballages individuels avec un code barre. Serait-il possible de créer un code individuel comme pour les draps d'examen avec un réassort automatique quand une certaine quantité est atteinte. Cela éviterait les oublis.*

Hélène WEEXSTEEN répond que la consigne est de sortir du stock un lot de sept masques dès qu'il est entamé (boîte ouverte, premier masque utilisé). Cette procédure s'applique à tous les produits de vrac pour assurer un réassort régulier et sans rupture.

Élodie MARTINEAU explique que cette procédure est respectée, mais ne garantit pas la fluidité des approvisionnements.

2. *Pour le magasin :*  
*On a actuellement une TG Jardin Bohême, avec des coffrets et des compos. Mais le prix des coffrets et des compos ont une différence de prix de presque 10 € alors qu'il y a les mêmes produits dans les 2. De plus il n'y a pas de stock.*  
*Avant de demander de faire des mises en avant, il serait peut-être judicieux de vérifier les prix et d'envoyer un peu de stock sur les magasins ?*

Élodie BOTTEIN donne lecture de la réponse : « *dans le coffret, il s'agit de lots (parfum épisode romantique 54 ml – crème de douche 75 cl) et dans la composition, ne parlons-nous pas de la crème main en 100 ml ?* ».

Élodie MARTINEAU assure que les produits sont les mêmes dans le coffret et la composition.

Hélène WECXSTEEN estime que ce point doit être confirmé.

Élodie BOTTEIN précise que les recommandations mentionnées dans le Nociguide sont à réaliser en fonction des stocks disponibles.

3. *Nous avons un congé de formation santé, sécurité et conditions de travail qui aura lieu à Paris du 16 au 20 mars. C'est Nocibé qui doit prendre en charge le financement de cette formation. Pouvez-vous nous donner la démarche à suivre pour la réservation, hôtel plus transport est-ce qu'on passe par Notilus ?*

Élodie BOTTEIN rappelle que la formation avait eu lieu en début de mandat, mais que les suppléantes devenues titulaires n'en avaient pas bénéficié. Les devis peuvent être adressés à la Direction. Les frais sont soumis à la politique de transport. Ils doivent être saisis dans Notilus.

4. *Peut-on prendre exceptionnellement quatre semaines consécutives de vacances si personne ne se positionne sur le mois désiré ?*

Ingrid PELTIER note que des consignes écrites viennent d'être diffusées en magasin.

Hélène WECXSTEEN répond que la prise de quatre semaines n'est pas interdite, mais elle doit être organisée avec le management, en fonction des besoins de l'activité.

Nadège AUBRY demande si la semaine du 1<sup>er</sup> au 8 mai est une semaine « interdite ».

Hélène WECXSTEEN note la question.

Christophe WACQUIEZ observe que si cette semaine est grisée sur l'interface de gestion des congés alors elle est dite interdite, et si elle n'est pas grisée alors ce n'est pas le cas.

## **2. Information sur la procédure voyage et l'utilisation de la plateforme (Intervention de Mme Sandra HARAKE D'AMORE, Head of HR Management Operations et Delphine CORTEEL, Office Manager)**

*Des documents sont projetés.*

Delphine CORTEEL explique que, Notilus apparaissant perfectible, un appel d'offres a été lancé auprès de six entreprises spécialisées dans le voyage. Le prestataire retenu sera officialisé en juin 2026 et le contrat sera établi en septembre, avant approfondissement des besoins. Les équipes des magasins pourront remonter leurs besoins par l'intermédiaire d'un responsable régional. L'outil retenu sera testé au siège en fin d'année. Nocibé restera lié avec le prestataire actuel, Cap 5, jusqu'au mois d'avril 2027, à l'issue du préavis réglementaire de 18 mois.

Ida DUFROMONT souligne le prix très élevé des réservations effectuées avec Cap 5.

Claudia PODDIGHE ajoute que, à la suite d'un problème de train, la téléopératrice de Cap 5 n'a pas pu mettre en œuvre une solution pourtant réalisable.

Delphine CORTEEL constate également des problèmes pour les trajets en avion. Les pré-réservations des vols low cost sont payantes et Cap 5 ne travaille pas avec Ryan Air. Les collaborateurs ne doivent pas hésiter à insister auprès de ce prestataire pour accéder aux lignes locales dont ils ont connaissance.

Sandra HARAKE D'AMORE confirme que les services de Cap 5 se sont dégradés avec le temps, justifiant le lancement de l'appel d'offres.

Ingrid PELTIER demande si une agence pourrait proposer des prix intéressants pour les trajets habituels des collaborateurs.

Delphine CORTEEL estime que le prochain outil devrait pouvoir résoudre ce type de besoin.

Élodie MARTINEAU demande si des cartes d'abonnement SNCF pourraient être utilisées.

Delphine CORTEEL répond que les trajets pourraient être étudiés afin d'identifier les solutions les plus rentables. Le même fonctionnement pourrait être adopté pour les nuits d'hôtel.

Ingrid PELTIER constate que le système d'annulation des vols engendre un doublement du prix. L'option d'annulation doit-elle être conservée dans ces conditions ?

Delphine CORTEEL explique que, si les dates sont fixées, les collaborateurs doivent opter pour une compagnie low cost ou pour un ticket non annulable.

Ingrid PELTIER souhaite connaître la marche à suivre pour un collaborateur qui raterait son train ou son avion.

Élodie BOTTEIN répond que le problème doit être expliqué dans Notilus afin qu'il soit considéré comme exceptionnel.

Delphine CORTEEL appelle à anticiper les déplacements. Les collaborateurs peuvent exiger de réserver un vol low cost ou un Oui Go, même si Cap 5 privilégie d'autres solutions. En cas de litige, Delphine CORTEEL peut être mise en copie des échanges. Les collaborateurs peuvent opter pour un vol Ryan Air en procédant par note de frais, cette compagnie n'étant pas référencée par Cap 5.

#### Politique de remboursement des notes de frais

Sandra HARAKE D'AMORE souligne l'importance de saisir les bonnes informations, car elles impliquent différents valideurs : service Formation, Mission Handicap, équipe juridique, etc.

Catherine DEMOL signale que, depuis un an, une collaboratrice attend le remboursement de frais de formation.

Élodie BOTTEIN demande que ce sujet lui soit soumis par mail.

Élodie MARTINEAU souhaite savoir si les collaborateurs peuvent être remboursés des frais de transport en commun engagés sur une durée limitée, par exemple dans le cadre d'un détachement temporaire.

Sandra HARAKE D'AMORE répond que les frais sont remboursés s'ils font l'objet d'un abonnement, qu'il soit à la semaine, au mois ou à l'année. Cette règle vaut pour les transports en commun, mais également pour les abonnements de vélos et de trottinettes en libre-service. En revanche, les tickets unitaires ne sont pas remboursés.

Stéphanie FERANDELLE explique vouloir être remboursée de frais de formation, étant formatrice. Or elle ne parvient jamais à trouver la formation de son magasin dans Notilus.

Claudia PODDIGHE affirme avoir rencontré le même problème.

Sandra HARAKE D'AMORE note le point.

Ingrid PELTIER demande si l'abonnement en transports en commun peut être ouvert via Notilus sans passer par la RM.

Sandra HARAKE D'AMORE le confirme.

La politique de remboursement des frais s'applique à tous les collaborateurs de Nocibé. Les plafonds de dépenses sont précisés dans la note d'information. Chaque frais engagé est soumis à la validation d'un manager. Les remboursements s'effectuent sur la base de justificatifs (un ticket de carte bancaire n'est pas accepté). En cas de perte de justificatif, une attestation sur l'honneur doit être rédigée, accompagnée d'un reçu de carte bleue ou d'un extrait de compte bancaire. Les notes de frais doivent être regroupées.

Catherine DEMOL demande si un budget sera établi pour les magasins.

Sandra HARAKE D'AMORE le confirme.

Catherine DEMOL constate que les prix de Lyreco sont très élevés.

Delphine CORTEEL suggère de passer par Virginie et Sylvie, qui négocient auprès de ce fournisseur.

Hélène WEEXSTEEN estime que Nocibé paie le service assuré par Lyreco.

Élodie MARTINEAU signale que le prix de la lessive est multiplié par deux par rapport au tarif public.

Catherine DEMOL ajoute que les stylos sont chers et ne fonctionnent pas correctement.

Ida DUFROMONT note que les collaborateurs en déplacement peuvent être remboursés des frais de repas, à hauteur de 18 euros le midi et 18 euros le soir.

Sandra HARAKE D'AMORE précise que, dans ce cas, aucun ticket restaurant n'est attribué.

Le véhicule personnel peut être utilisé pour les déplacements inférieurs à 250 km A/R. Les frais kilométriques sont remboursés sur la base de 0,45 euro/km.

La prise en charge des transports en commun à 75 % a été prolongée jusqu'au 31 décembre 2026. Cette mesure répond aux engagements de l'Entreprise en termes de RSE. Elle est accompagnée par le Gouvernement, qui ne lui applique pas les mécanismes de taxation officiels, mais elle n'est pas pérennisée, nécessitant un renouvellement au 31 décembre de chaque année.

Élodie BOTTEIN souligne que les présentations partagées en séance seront disponibles dans la BDES.

## **8. Présentation des Chiffres, résultats commerciaux et situation à fin janvier 2026 (Intervention de M. Louis MULLIEZ, Directeur du Contrôle de Gestion)**

Louis MULLIEZ précise que la semaine du 26 au 31 janvier est exclue des premiers résultats présentés.

S'agissant de l'activité des magasins, Nocibé enregistre un recul de 3,2 %, en ligne avec le marché, alors que Séphora progresse de 1,8 % et que Marionnaud chute de 11 %.

Sur e-commerce, les évolutions s'établissent comme suit :

- Marché : + 9 % ;
- Nocibé : - 1 % ;
- Séphora : + 11 % ;
- Marionnaud : - 20 % ;
- My Origin : + 15 %.

Au niveau global (magasin + e-commerce) :

- Le marché est stable (- 0,3 %) ;
- Nocibé perd 2,2 % avec un recul 0,3 point de parts de marché ;
- Séphora gagne 1,3 point de parts de marché ;
- Marionnaud perd 1,4 point de parts de marché.

Séphora souffre beaucoup moins sur le parfum, avec une baisse limitée à 0,4 % (contre - 3,8 % pour le marché).

Claudia PODDIGHE explique la performance de Séphora par son activité sur les réseaux sociaux.

Sur l'ensemble du mois de janvier, Louis MULLIEZ annonce une croissance de Nocibé de 2 %. Le e-commerce progresse de 5 % sur le mois complet.

Christophe WACQUIEZ demande si les marges de Nocibé augmentent, estimant que les clients reçoivent moins de promotions.

Louis MULLIEZ ne confirme pas cette impression. Le chiffre d'affaires des soldes s'est montré peu élevé en janvier, mais le taux de promotion était relativement faible. Le « 30 coffret », mis en place pour répondre à la concurrence, a coûté cher à l'Entreprise. Le nombre d'offres n'a pas été revu à la baisse.

## **10. Questions diverses (suite)**

*16. Nous manquons régulièrement des fiches clientes. Pouvons-nous avoir un modèle que l'on peut imprimer d'avance en cas de rupture ?*

Hélène WECXSTEEN affirme qu'aucune rupture n'a été constatée à l'entrepôt. Le paquet doit être sorti du stock dès qu'il est entamé. Un paquet comprend 50 fiches, ce qui permet de créer 50 nouvelles clientes « institut », dans l'attente du réapprovisionnement. Cet article dispose d'un nouveau code. Les stocks doivent être à jour sur l'ancien et le nouveau code pour assurer un approvisionnement fluide.

Élodie MARTINEAU appelle à dématérialiser les fiches clients afin de gagner de l'espace. Ces fiches pourraient être renseignées en amont par les clients. Un système d'alerte pourrait également être mis en place pour les rendez-vous.

*17. De nombreux magasins rencontrent régulièrement des ruptures sur les sachets petits et moyens formats. Les stocks étant correctement ajustés en magasin, cette situation interroge et impacte négativement l'expérience client. Quelles sont les causes identifiées de ces ruptures et quelles mesures vont être mises en place pour y remédier rapidement ?*

Hélène WECXSTEEN indique qu'aucune rupture n'a été constatée sur les sacs moyens. Après une semaine de rupture, les magasins seront approvisionnés en petits sacs à partir du 9 février 2026. Des sacs « deux en un » (petit et grand modèle) ont été poussés sur l'ensemble des magasins.

Christophe WACQUIEZ assure que des ruptures sont constatées depuis près d'un mois sur les petits sacs comme sur les sacs moyens.

Hélène WECXSTEEN remarque que les stocks sont gérés en lien avec la nouvelle identité visuelle de Nocibé.

Claudia PODDIGHE demande pourquoi le nom Nocibé n'est pas inscrit en dessous du logo.

Élodie BOTTEIN avance qu'une phase de transition peut être observée, permettant aux clients d'associer le logo à la marque Nocibé.

Catherine DEMOL demande si des sacs peuvent être vendus sans autre article. Des sans-abri se présentent régulièrement dans son magasin pour acheter des grands sacs, moins chers que dans d'autres enseignes.

Hélène WECXSTEEN estime que les équipes ne sont pas obligées de vendre des sacs sans autre article.

*La séance est suspendue entre 12 heures 20 et 13 heures 50.*

## **Attributions de proximité**

### **1. Réclamations individuelles ou collectives**

*Sans objet.*

## **Attributions Santé, Sécurité et conditions de travail**

Ingrid PELTIER explique que les collaborateurs de son magasin doivent présenter le contenu de leurs sacs à leur responsable devant les clients. Cette pratique pourrait-elle être réalisée plus discrètement, par exemple par la RMA sous les caméras de vidéosurveillance ?

Hélène WECXSTEEN estime que la solution à mettre en œuvre doit être adaptée à chaque magasin.

Élodie BOTTEIN demande que la question soit inscrite à l'ordre du jour de la prochaine réunion du CSE.

Claudia PODDIGHE considère que la vérification d'un sac ne peut être effectuée correctement face à un client. Elle suggère de quitter le client quelques instants, le temps de procéder au contrôle dans un endroit plus approprié.

### **2. Présentation du bilan Handicap (Intervention de Mme Laurine GRABCZAK au poste de Manager Labor Relations & DEI et de Mme Capucine DETAVERNIER, Senior Specialist Communication)**

Capucine DETAVERNIER annonce que le taux d'emploi des travailleurs handicapés pour l'année 2025 sera établi en mars 2026, sachant qu'il était 3,75 % en 2024.

Les recrutements TH se répartissent comme suit pour l'année 2025 :

- Trois CDI (postes de conseillers beauté) ;
- Quatre contrats en alternance :

- Trois postes de conseillère beauté ;
- Un poste d'esthéticienne.
- Un CDD inférieur à six mois ;
- Un stage.

Christophe WACQUIEZ signale que des salariés ne souhaitent pas que leur qualité de travailleur handicapé soit reconnue, car ils craignent un regard négatif de la part de leur entourage professionnel. Une action pourrait-elle être menée pour limiter ce phénomène ?

Capucine DETAVERNIER estime qu'un travail doit être mené auprès du salarié, sachant que sa situation ne changera pas, qu'il soit reconnu ou non en tant que travailleur handicapé. Le second levier porte sur les managers, qui doivent être sensibilisés. Des témoignages de collaborateurs reconnus travailleurs handicapés pourraient être diffusés dans l'Entreprise, mais peu de personnes sont volontaires pour s'exprimer.

Christophe WACQUIEZ souligne que des salariés demandent s'ils pourront bénéficier d'un aménagement de planning ou d'horaires s'ils sont reconnus en qualité de travailleur handicapé.

Capucine DETAVERNIER répond que la réponse ne peut provenir que du médecin du travail.

Laurine GRABCZAK ajoute que les aménagements dépendent des pathologies des salariés.

Christophe WACQUIEZ indique qu'un collaborateur s'est demandé s'il pouvait être prioritaire pour une mutation.

Laurine GRABCZAK explique que le statut de travailleur handicapé ne confère aucun droit supplémentaire. Aucune discrimination positive n'est appliquée à l'égard des personnes disposant d'une RQTH.

Capucine DETAVERNIER confirme que de nombreux salariés éprouvent des difficultés à se faire reconnaître en qualité de travailleur handicapé. Cette reconnaissance peut se concrétiser plusieurs mois, voire plusieurs années après les premiers échanges avec la mission handicap.

Les accompagnements de la mission handicap en 2025 correspondent à six études ergonomiques, pour cinq conseillères beauté et une directrice de magasin.

Les membres titulaires du CSE ont été formés en 2025 et ont exprimé le souhait de bénéficier d'un accompagnement supplémentaire. Deux sessions de 3 heures 30 leur seront dispensées, notamment sur le handicap invisible et l'inclusion.

Une formation COMAN a été effectuée en présentiel. Le but était d'incarner un management inclusif et engagé au service de tous les salariés. 24 membres du COMAN ont été formés. Les retours se sont montrés très positifs.

En matière de communication et de sensibilisation, des personnes de l'ARPEJEH ont été reçues au siège de Lille, avec présentation des métiers.

Le Nocimag a relayé le témoignage des équipes de Wasquehal. La semaine QVCT a été l'occasion de réaliser un atelier « bien-être », avec des praticiennes, sur la déficience visuelle. À l'occasion de la SEEPH, un blind test et une exposition d'artistes en situation de handicap ont été réalisés.

Capucine DETAVERNIER précise que Laurine GRABCZAK lui succédera en tant que responsable de la mission handicap.

Laurine GRABCZAK présente quelques actions envisagées en 2026 :

- Capitaliser sur les actions menées ;
- Adresser un courrier sur la mission handicap via la fiche de paie ;
- Adresser un courrier aux médecines du travail ;
- Déployer la formation DEI auprès de tous les collaborateurs ;
- Conclure un accord sur la diversité.

Christophe WACQUIEZ demande si la formation DEI sera dispensée via la Douglas Academy.

Capucine DETAVERNIER le confirme. Un e-learning sera mis à la disposition des collaborateurs, puis une formation sera déployée en présentiel.

Laurine GRABCZAK ajoute que le réseau sera formé un mois après les salariés du siège. Les managers feront l'objet d'une formation renforcée.

### **3. Présentation de la charte des mails et réunions (Intervention de Mme Laurine GRABCZAK au poste de Manager Labor Relations & DEI)**

Des ateliers ont été organisés lors de la semaine de la QVCT. Un groupe de travail a eu pour objectif d'édicter des règles et des bonnes pratiques en matière de communication (mails et réunions). Ces mesures rejoignent les travaux réalisés sur le même sujet au sein de Douglas. Par exemple, les réunions devront avoir lieu entre 9 heures et 18 heures, en évitant le créneau 12 heures 30 – 14 heures.

Christophe WACQUIEZ se fait confirmer que les mesures sont propres au siège.

Hélène WEEXSTEEN explique que des collaborateurs du siège estimaient qu'ils passaient trop de temps en réunions, les conduisant à travailler plus tard sur des sujets opérationnels. L'objectif est d'organiser des réunions moins longues, mais plus efficaces.

Laurine GRABCZAK ajoute que la nécessité d'observer des temps de pause entre les différentes réunions a été réaffirmée.

Ida DUFROMONT juge le travail considérable concernant les mails.

Hélène WEEXSTEEN confirme que de nouvelles habitudes doivent être prises. Plutôt que d'envoyer un mail, un collaborateur peut utiliser d'autres moyens en fonction des sujets : contact direct, message WhatsApp, etc.

Laurine GRABCZAK précise qu'un travail a été réalisé sur le paramétrage des outils, impliquant des échanges avec la DSI.

Hélène WEEXSTEEN ajoute que les créneaux de réservation de salles ne durent plus une heure, mais 50 minutes, ou 25 minutes pour une réunion de 30 minutes afin d'intégrer une pause.

Laurine GRABCZAK explique qu'un modèle a été créé afin de préciser les objectifs des réunions à leurs participants. Les temps de déconnexion, entre 20 heures et 8 heures du matin, doivent être respectés. Les

utilisateurs doivent penser à différer la diffusion de leurs mails lorsqu'ils les écrivent sur ce créneau, car aucune fonction automatique de report de l'envoi n'a pu être mise en place, pour des raisons de sécurité.

Les réunions ne seront plus planifiées sur le lundi matin, ce qui permettra aux collaborateurs de consulter leurs mails et d'organiser leur charge de travail hebdomadaire. Les réunions ne doivent pas dépasser 2 heures 50 (hormis les réunions de CSE). Si certains sujets nécessitent davantage de temps, d'autres configurations, en ateliers par exemple, pourront être utilisées. Dans la mesure du possible, les supports de présentation doivent être envoyés en amont de la réunion.

Hélène WEEXSTEEN observe que cette dernière règle ne peut pas toujours s'appliquer aux réunions de CSE, compte tenu des obligations légales d'information.

Catherine DEMOL demande si cette mesure s'applique aux équipes des magasins.

Hélène WEEXSTEEN répond par la négative.

Catherine DEMOL signale que des DR organisent des calls avant 9 heures du matin.

Laurine GRABCZAK souligne la nécessité de réaliser des comptes-rendus de réunions et d'utiliser des outils afin de maîtriser les temps d'échanges.

Hélène WEEXSTEEN note que le sujet a été étudié dans le cadre de la démarche Simplicity du Groupe Douglas.

Laurine GRABCZAK ajoute qu'une liste de mesures a été établie. Il convient notamment de s'assurer de la disponibilité des personnes invitées (via Outlook) ou encore de limiter le nombre de destinataires au strict nécessaire.

Hélène WEEXSTEEN ajoute que le logiciel Teams permet aux utilisateurs de se déclarer absents ou en vacances.

Laurine GRABCZAK remarque que la fonction « Travaille ailleurs » peut être utilisée, dans Teams ou Outlook, quand une personne est en télétravail.

Hélène WEEXSTEEN souligne que, suite aux demandes formulées en Town Hall, un outil d'intelligence artificielle sera déployé afin de rédiger des comptes-rendus de réunions. Ce projet sera présenté en CSE. Il sera conditionné au suivi de formations à l'IA et à la *compliance* de la part des utilisateurs. Une formation à l'outil CoPilot est également envisagée.

### **1. Consultation sur le principe d'ouverture des dimanches dans le cadre d'une autorisation administrative prise par arrêté municipal ou préfectoral, notamment pour les fêtes de fin d'année**

*Le principe d'ouverture des dimanches dans le cadre d'une autorisation administrative prise par arrêté municipal ou préfectoral est approuvé à l'unanimité du CSE.*

Laurine GRABCZAK annonce qu'une note sera adressée aux magasins, à partir du 9 février, sur le règlement intérieur qui s'appliquera à partir du 16 mars. Les membres du CSE sont invités à relayer les modifications du document aux équipes des magasins.

Hélène WEEXSTEEN signale que des situations d'insécurité ont été relevées aux abords du siège. Zohra a échangé avec la société en charge de la surveillance du bâtiment. Un rondier (agent de sécurité), accompagné d'un chien, interviendra en semaine, de 16 heures 30 à 21 heures, jusqu'à fin avril.

Zohra CHATER précise que l'agent ne peut pas travailler moins de quatre heures.

Hélène WEEXSTEEN ajoute que la ronde passera par le garage à vélos et l'entrée du siège. La mesure a été prise à l'initiative de Nocibé, mais les frais seront partagés avec les locataires (Octopus et Food Corner). Aucun fait grave n'a été relevé, mais les lieux ne sont pas rassurants en particulier avec l'obscurité le soir.

#### **4. Information en vue d'une consultation ultérieure sur le projet de :**

- **Bilan SSCT 2025 (parties santé sécurité)**
- **Mise à jour du DUERP et**
- **PAPRI Pact**

**(Intervention de Mme Zohra CHATER, Responsable Prévention et Sécurité)**

*Le bilan SSCT 2025 est projeté.*

Zohra CHATER constate des faits accidentels en hausse dans l'Entreprise, avec des taux de fréquence (9,3) et de gravité (1) supérieurs aux moyennes du secteur. Les accidents de travail sont catégorisés en fonction des jours d'arrêt qu'ils engendrent. Un accident de travail coûte entre 252 et 130 000 euros à l'employeur en fonction de ses conséquences.

Le compte employeur de Nocibé est particulièrement impacté par les maladies professionnelles, au nombre de sept en 2025 :

- Six troubles musculosquelettiques ;
- Une pathologie psychologique.

Chez les prestataires, un salarié a été victime d'une coupure et un agent de sécurité a reçu un coup au visage.

Le coût net de la sinistralité se monte à environ 1,8 million d'euros pour l'Entreprise. Ce montant très élevé doit inciter à mener des actions de prévention.

*Michaël CLABAUX rejoint la réunion.*

Zohra CHATER rappelle les situations de danger grave et imminent relevées en 2025 :

- Droit de retrait à Créteil, en juin 2025, résultant de températures de travail anormalement élevées, liées à un dysfonctionnement du système de climatisation.
  - Les salariés présents ont été réaffectés ou renvoyés chez eux ;
  - Leurs salaires ont été maintenus.
- Droit de retrait et droit d'alerte au magasin de Saint-Avoid, suite à une problématique de harcèlement moral remontée par une collaboratrice.
  - L'enquête sociale réalisée n'a pas confirmé le bien-fondé des deux procédures.

L'Inspection du Travail échange régulièrement avec l'Entreprise, notamment sur :

- La conception des espaces (encombrement et fonctionnalités des back office par exemple) ;
- Les risques chimiques ;
- Le travail en hauteur ;
- La ventilation / l'aération ;
- L'accès et la visibilité des moyens de lutte contre l'incendie.

Christophe WACQUIEZ demande si ces sujets sont examinés par l'auditeur interne lors de ses visites de magasins.

Ida DUFROMONT confirme que l'auditeur interne signale les problèmes, rappelant que les extincteurs et la signalétique d'évacuation font obligatoirement l'objet d'un contrôle annuel.

Christophe WACQUIEZ estime que le personnel des magasins devrait être davantage sensibilisé sur la nécessité d'accéder aux issues de secours et aux extincteurs.

Zohra CHATER présente les principales modifications apportées aux magasins. Une nouvelle machine à ultrasons a été déployée en institut. Cet équipement, qui fait suite à un travail mené avec la médecine du travail, permet d'éviter d'exposer les salariés aux UVC.

S'agissant de la sécurité en magasin, un recul de 20 % est à souligner sur la réalisation de l'e-learning Prevent Up.

Élodie MARTINEAU estime que cet e-learning devrait être actualisé annuellement. Les salariés revoient toujours les mêmes informations, ce qui peut dégrader la portée des messages.

Ida DUFROMONT observe que la sensibilisation à la manipulation des extincteurs n'apparaît pas dans les actions listées.

Zohra CHATER explique ne pas avoir pu obtenir un listing des personnes formées. Elle s'engage à ajouter au rapport les informations qu'elles pourraient obtenir sur ce sujet.

*Les actions du PAPRI Pact (Programme Annuel de Prévention des Risques et d'Amélioration des Conditions de Travail) sont présentées.*

Nocibé a été accompagné sur la construction d'un document réglementaire visant à contraindre les prestataires à évaluer les risques liés à leurs interventions. Les donneurs d'ordre de l'Entreprise seront formés. Une charte santé sécurité sera rédigée à l'intention des prestataires.

Des tabourets seront testés pour la mise des articles en rayon. Les membres de la CSSCT ont relevé qu'ils pourraient aussi être utilisés pour les inventaires.

Ida DUFROMONT indique que ces tabourets coûteront 49 000 euros, soit environ 100 euros l'unité.

Zohra CHATER précise que le tarif a été négocié. Le modèle retenu a été conseillé par des professionnels.

Une actualisation du parc de boîtiers MyAngel est annoncée.

Michaël CLABAUX précise que des montres connectées pourraient remplacer les boîtiers. Il est impératif que les collaborateurs utilisent ces équipements, compte tenu de leur coût pour l'Entreprise (environ 100 000 euros).

*Les DUERP (Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels) du siège et des magasins sont présentés.*

Zohra CHATER note que les stores du siège ont été remplacés.

Ida DUFROMONT juge la luminosité des éclairages trop forte, ce qui rend le travail sur écran inconfortable. Certains salariés refusent de travailler sur certains postes, compte tenu des conditions lumineuses. Les personnes présentes devraient pouvoir moduler la luminosité, actuellement gérée de façon automatique. De même, le système de climatisation se montre bruyant. Les nuisances sonores sont particulièrement importantes pour les postes situés sous les ventilateurs.

Zohra CHATER rappelle que les zones équipées de stores ont été définies avec la médecine du travail.

Ida DUFROMONT demande que des variateurs de luminosité soient installés. En outre, des luminaires restent allumés en permanence dans des espaces bien éclairés naturellement, ce qui soulève un sujet en matière de consommation d'énergie, malgré l'utilisation d'ampoules LED.

Élodie BOTTEIN précise que les documents présentés en séance sont disponibles dans la BDES. Le CSE sera consulté sur le DUERP et le PAPRI Pact lors de la prochaine réunion ordinaire, prévue le 12 mars 2026.

*La séance est levée à 17 heures.*

La Secrétaire adjointe du CSE

Gina SCALERCIO



La Présidente du CSE

Hélène WECKSTEEN

