

Procès-verbal du Comité Social et Économique ordinaire

du jeudi 12 mars 2026

Date	
Le 12 mars 2026	Affichage <input type="checkbox"/> Urgent <input type="checkbox"/>

Présents à la réunion	Absents excusés
<p><u>Pour le CSE</u></p> <p>Titulaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✘ Nadège AUBRY (Saint- Dié) – Mag 1122 ✘ Catherine DEMOL (Chambéry) – Mag 395 ✘ Corinne DELDIQUE (Cambrai) – Mag 103 ✘ Ida DUFROMONT (Siège) – Service Travaux ✘ Sophie ESNAULT (Lille) – Magasin 1 ✘ Stéphanie FERANDELLE (Saint-Quentin) – Mag 18 ✘ Laetitia LORTHIOIR (Béthune) – Magasin.19 ✘ Élodie MARTINEAU (Saint Cyr) – Mag.244 ✘ Véronique MOREAU (Valenciennes) – Magasin 240 ✘ Ingrid PELTIER (Antibes) – Mag.174 ✘ Claudia PODDIGHE (Chalon sur Saône) – Mag 152 ✘ Cindy RAGOUCY (Bourgoin République) – Magasin 377 ✘ Gina SCALERCIO (Noyelles) – Mag 6 ✘ Christophe WACQUIEZ (Englos) – Mag 1012 ✘ Jolanta TWARDOWSKA (Compiègne) – Mag 1054 <p>Suppléante :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✘ Mélanie DELANNOIS (Douai) – Magasin.13 <p>RS :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✘ Sabrina MONCHEAUX (Faches-Thumesnil) – Mag 1022 <p>Invités :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✘ Louis MULLIEZ, Directeur du Contrôle de Gestion ✘ Zohra CHATER, responsable du service prévention santé et sécurité au travail ✘ Sandra HARAKE D'AMORE, Head of HR Management Operations ✘ Marion MONTEBAULT, service juridique et social ✘ Sébastien STUBBE, Directeur e-commerce ✘ Aurélie SFERRAZZA, Chef de projet rémunération et avantages sociaux ✘ Anne DEGROOTE, Responsable BU Institut ✘ Valérie NOISETTE, ✘ Adrien BOUFFLERS, Intervenant CM-CIC ✘ Jean-Louis ADAM, Intervenant CM-CIC 	<p>Titulaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✘ Patricia BETTEWILLER (Siège) – Service Franchise ✘ Arnaud THIBEAU (Siège) – Service Achats ✘ Muriel VAN DEN DRIESSCHE (Armentières) – Mag 26 ✘ Sandrine LE BRET (Auxerre) – Magasin.1110 ✘ Alexandra EBERSOLD (Strasbourg) – Magasin 335 ✘ Florence COCHET (Saint-Quentin) – Magasin 1208 ✘ Claire GALLET (Dury) – Magasin 61 ✘ Caroline SORET (Saint Martin les Boulogne) – Magasin 9 ✘ Isabelle TARTAR (Béthune) – Magasin 20 <p>Suppléants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✘ Isabelle CAPPOEN (Lille) – Magasin.1001 ✘ Anne-Hélène DUHAMEL (Montauban) – Magasin.130 ✘ Merwan BOSCHER (Aubagne) – Magasin.1075 ✘ Sophie PESNEL (Cherbourg) – Magasin.1150 ✘ Angélika DI FRAJA (Nice) – Magasin.176 ✘ Orlane MARY (Sedan) – Magasin.380 ✘ Valérie GORAL (Aulnoy) – Magasin.243 ✘ Lucie ROSSI (Brest) – Magasin.135

Ordre du jour

1. Approbation du procès-verbal des réunions ordinaires du 22 janvier et du 6 février 2026.....3
2. Délibération des élus sur les frais engagés par le CSE dans le cadre de la formation économique et sociale CSE des élus3
3. Consultation sur la politique sociale de l'Entreprise3
4. Consultation sur les orientations stratégiques de l'Entreprise6
13. Information en vue d'une consultation sur le déploiement d'un outil d'IA (intervention M. Sébastien STUBBE, Directeur E-commerce)7
15. Évolution Parc Magasins (rachat, modification, etc.)8
5. Information sur objectifs TT pour les magasins « sans » objectif (Intervention de Mme Sandra HARAKE, Responsable paie, SIRH, Rémunération et avantages sociaux)8
6. Présentation projet trousse à maquillage (Intervention Mme Sandra HARAKE D'AMORE, Responsable paie, SIRH, Rémunération et avantages sociaux)9
14. Présentation des Chiffres, résultats commerciaux et situation à fin février 2025 (Intervention de M. Louis MULLIEZ, Directeur du Contrôle de Gestion)11
11. Conditions de travail des salariés en cas de fermeture temporaire des magasins12
9. Information sur le bilan des placements de l'Épargne Salariale pour la période 2024/2025 et présentation des fonds pour 2024/2025 (Intervention de M. Adrien BOUFFLERS de la Société CM-CIC) 12
10. Présentation projet cartes cadeaux institut (Intervention Mme Anne DEGROOTE, Responsable BU Institut)15
8. Information sur l'Index 2025 de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes (Intervention de Mme Aurélie SFERRAZZA, Chef de projet rémunération et avantages sociaux)18
7. Information en vue d'une consultation sur le projet d'organisation de la journée de solidarité ..18
15. Évolution Parc Magasins (rachat, modification, etc.)19
- Attributions Santé, Sécurité et conditions de travail19
1. Consultation sur le projet de Bilan SSCT 2025 (parties santé-sécurité) ; mise à jour du DUERP et annexe RPS ; PAPRI Pact (Intervention de Mme Zohra CHATER, Responsable Prévention et Sécurité) 19

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

1. Approbation du procès-verbal des réunions ordinaires du 22 janvier et du 6 février 2026

Le procès-verbal de la réunion ordinaire du 22 janvier 2026 est approuvé à l'unanimité des présents.

Le procès-verbal de la réunion ordinaire du 6 février 2026 est approuvé à l'unanimité des présents.

2. Délibération des élus sur les frais engagés par le CSE dans le cadre de la formation économique et sociale CSE des élus

Véronique MOREAU rapporte qu'Élodie MARTINEAU et Ingrid PELTIER ont sollicité le CSE pour le financement d'une formation qui sera finalement prise en charge par l'Entreprise car il s'agit de la formation CSSCT. Néanmoins, suite aux élections professionnelles, lors de la séance de mai 2023, il avait été convenu de prévoir un budget de formation de 1 041 euros par élu.

Une délibération est donc proposée pour rappeler le montant prévu au budget et indiquer que les suppléants devenant titulaires en cours de mandat peuvent bénéficier de ces mêmes droits :

« Conformément aux dispositions légales applicables, le CSE prend en charge les frais de formation des élus. Dans ce cadre, en 2023, lors de la constitution des budgets, il a été prévu un budget spécifique à la formation économique et social des élus titulaires pour un montant de 1 041 euros par élu.

Les élus qui étaient suppléants lors des élections, mais qui deviennent titulaires en cours de mandat – notamment à l'issue d'un remplacement ou d'une vacance de poste – pourront bénéficier du budget de formation. »

La délibération est adoptée à l'unanimité des membres présents.

Hélène WEEXSTEEN rappelle que les formations SSCT doivent être prises en charge par l'Entreprise. Cependant, le devis transmis dépasse le montant habituellement couvert. Il serait donc pertinent, à l'avenir, de fournir plusieurs devis afin de comparer les offres et de faire jouer la concurrence.

Ingrid PELTIER demande s'il serait possible de fixer un plafond.

Hélène WEEXSTEEN précise qu'un plafond légal existe déjà. Toutefois, certains organismes sont en mesure de formuler des propositions tarifaires plus raisonnables que d'autres.

Ingrid PELTIER demande si des formations peuvent être dispensées par des organismes autres que le syndicat.

Véronique MOREAU le confirme.

3. Consultation sur la politique sociale de l'Entreprise

Hélène WEEXSTEEN rappelle que, lors de la dernière réunion, la Direction a fourni un récapitulatif des éléments transmis au cours des différentes réunions de CSE. Les élus sont donc invités à rendre un avis sur la politique sociale de l'Entreprise.

Le CSE rend un avis défavorable à la majorité des membres présents, avec 13 voix défavorables et 2 abstentions.

Sabrina MONCHEAUX donne lecture d'une déclaration pour la CFTC :

« Dans le cadre de la consultation relative à la politique sociale de l'entreprise liée aux conditions de travail et à l'emploi, les élus CFTC ont étudié avec attention les documents transmis par la direction ainsi que les différents indicateurs présentés tout au long des réunions.

La CFTC est consciente de la volonté de l'entreprise d'engager certaines actions visant à améliorer sa politique sociale. Néanmoins, plusieurs éléments importants ne permettent pas aujourd'hui à la CFTC d'émettre un avis favorable.

En effet :

Sur la politique de rémunération

La CFTC souhaite alerter la direction sur les inquiétudes de nombreux salariés concernant les évolutions récentes de la politique de rémunération.

Concernant les salariés du siège, la mise en place du nouveau dispositif de rémunération a suscité un fort malaise et de nombreuses incompréhensions. Ce dispositif est perçu comme manquant de lisibilité et de transparence, ce qui nourrit un sentiment d'opacité et d'inquiétude chez les salariés concernés.

Par ailleurs, les salariés des magasins restent dans l'attente d'informations précises concernant l'évolution annoncée de leur système de rémunération variable. En l'absence de visibilité claire sur ces changements à venir, la CFTC considère qu'il est aujourd'hui impossible de se projeter sereinement sur les effets réels de ce dispositif.

Plus largement, la question du niveau de rémunération constitue une préoccupation majeure. Les récentes enquêtes menées auprès des salariés indiquent que 78 % d'entre eux estiment que leur salaire est trop faible. Ce constat traduit un malaise réel et durable. Nous souhaitons toutefois souligner que les négociations annuelles obligatoires sur les salaires en 2026 ont permis de remettre ce sujet au cœur des échanges et que la direction a consenti un effort en prenant en compte cette préoccupation.

La CFTC déplore également pour les salariés des magasins un manque d'incitation à la performance et un déficit d'encouragement à l'atteinte des objectifs, ce qui peut affecter la motivation et l'engagement des équipes.

Concernant les challenges commerciaux qui peuvent constituer un véritable complément de pouvoir d'achat pour les salariés, les équipes choisissent souvent de se concentrer sur un challenge afin de maximiser leurs chances d'obtenir un gain. Or, la direction commerciale les oblige à réaliser l'ensemble des objectifs demandés privant les salariés de la possibilité de concourir aux cinq places gagnantes, ce qui génère frustration et démotivation.

Sur la formation professionnelle

La CFTC note positivement une amélioration concernant les formations liées aux marques.

Cependant, la CFTC regrette un manque important de formations directement liées aux métiers exercés par les salariés. Le développement des compétences est pourtant essentiel pour permettre aux salariés d'évoluer, de renforcer leur expertise et de sécuriser leur parcours professionnel.

Sur l'égalité professionnelle et la protection sociale, la mission handicap

La CFTC constate que les indicateurs relatifs à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes sont globalement satisfaisants.

De même, nous n'émettons pas de réserve particulière concernant les dispositifs de santé et de prévoyance, qui semblent globalement adaptés.

Concernant la mission Handicap, la CFTC regrette que plusieurs situations n'aient pas été traitées malgré les signalements effectués. Nous prenons toutefois note de la nouvelle organisation mise en place et espérons qu'elle permettra d'améliorer la prise en charge de ces situations à l'avenir.

Sur le développement professionnel des salariés

La CFTC souligne un manque significatif concernant l'accompagnement et le développement professionnel des salariés.

Les entretiens individuels demeurent trop rares et se limitent le plus souvent à un seul entretien annuel, alors que ces moments d'échange sont essentiels pour accompagner les salariés dans leur évolution afin d'identifier leurs besoins et valoriser leur travail.

La CFTC considère qu'un suivi plus régulier est indispensable pour favoriser l'engagement et la progression des salariés.

Sur la fidélisation des salariés et les conditions de travail

La CFTC est particulièrement préoccupée par le taux de turnover de l'entreprise, qui se situe bien au-dessus de la moyenne nationale. De nombreux salariés quittent l'entreprise, souvent en raison de problématiques récurrentes : manque de reconnaissance, manque de motivation, perspectives d'évolution limitées et surtout difficultés à concilier vie professionnelle et vie personnelle.

Concernant la qualité de vie et les conditions de travail (QVCT), la CFTC en syndicat responsable et constructif, a fait le choix de signer l'accord cette année, mais regrette que la Direction ait rejeté une grande partie de ses propositions. Ces propositions tendaient à améliorer les difficultés remontées par les salariés :

- *des cadences de travail très soutenues, notamment en institut*
- *l'obligation implicite de présence aux réunions magasin pendant les jours de repos*
- *des difficultés dans l'organisation du temps de travail, avec des plannings comportant parfois de longues coupures ou de très petites journées*
- *une pression croissante liée aux avis clients*
- *des mutations bien souvent mal vécues, car imposées*
- *un parcours d'intégration des nouveaux salariés insuffisant*
- *des locaux sociaux souvent inadaptés*
- *un manque de clarté sur le droit à la déconnexion*

Ces éléments ont un impact direct sur le bien-être au travail et la fidélisation des équipes.

En conclusion

Au regard de l'ensemble de ces éléments, et malgré certains points positifs relevés, la CFTC considère que plusieurs enjeux majeurs relatifs à la rémunération, au développement professionnel, à la reconnaissance des

salariés et aux conditions de travail demeurent insuffisamment traités.

En conséquence, les élus CFTC émettent un avis défavorable sur la politique sociale de l'entreprise telle qu'elle est présentée dans le cadre de cette consultation. »

Hélène WEEXSTEEN remercie les élus CFTC d'avoir motivé leur avis. Les avis défavorables constituent toujours une déception pour la Direction, a fortiori dans un contexte où des sujets progressent et où des concessions ont été accordées lors des NAO. Cet avis sera partagé aux différents interlocuteurs de l'Entreprise.

L'avis recouvre de nombreux points, mais les retours sur la situation du handicap sont étonnants. Il convient de dire si les situations évoquées sont récentes.

Véronique MOREAU répond en citant deux cas dont le traitement a été trop long. Il semble que l'Entreprise ait pris du retard sur ce sujet, en raison de la nouvelle organisation des équipes concernées.

Hélène WEEXSTEEN s'en étonne, car la politique handicap constitue une force pour l'Entreprise. Elle assure qu'une vérification sera faite auprès du service concerné pour garantir le bon traitement des dossiers.

Elle remercie les élus pour ces retours, qui seront transmis aux parties prenantes. En tout cas, la Direction souhaite maintenir un dialogue social constructif et vise à obtenir un avis favorable sur ces aspects à l'avenir.

4. Consultation sur les orientations stratégiques de l'Entreprise

Le CSE rend un avis favorable à la majorité des membres présents sur les orientations stratégiques de l'Entreprise, par 14 voix favorables et 2 abstentions.

Véronique MOREAU souligne que l'Entreprise s'active sur ce sujet. Cependant, deux points d'inquiétude subsistent. Premièrement une inquiétude des salariés notamment du siège qui observent un renforcement du contrôle exercé par le groupe Douglas sur Nocibé : les salariés doivent rendre davantage de comptes, dans un contexte d'exigences accrues et de validation systématique des décisions. Deuxièmement, il faut que l'Entreprise reste attentive à la concurrence des sites proposant des produits à très bas prix qui pourrait mettre en danger notre modèle de distribution.

Hélène WEEXSTEEN partage cette inquiétude, dans un contexte où certaines plateformes ont un modèle économique différent. Toutefois, l'Entreprise défend son modèle de distribution physique et se positionne en opposition à ces acteurs *pure players*.

Cet avis favorable est perçu positivement par la Direction. Le soutien des représentants du personnel aux orientations prises constitue en effet un message fort.

Concernant le lien avec le Groupe, Nocibé évolue en son sein depuis dix ans et en devient une filiale. La présence du Groupe s'est renforcée depuis son entrée en Bourse, qui impose une communication plus maîtrisée en externe. D'ailleurs, la relecture des accords par le Groupe vise principalement à s'assurer qu'une entité locale ne soit pas déconnectée de la politique du Groupe. Cette démarche doit être perçue de manière positive et constructive.

Ingrid PELTIER et Élodie MARTINEAU expliquent s'abstenir, car elles n'ont commencé à participer aux réunions de CSE que récemment.

13. Information en vue d'une consultation sur le déploiement d'un outil d'IA (intervention M. Sébastien STUBBE, Directeur E-commerce)

Sébastien STUBBE rejoint la séance à 9 heures 30.

Sébastien STUBBE explique que son intervention vise à présenter le déploiement d'un outil IA au sein de l'Entreprise.

Le Groupe a d'abord interdit l'usage de l'IA au travail pour des raisons de sécurité. Puis, il a créé une équipe dédiée à la réflexion sur ce sujet, pour valider chaque projet. Enfin, depuis quelques semaines, le Groupe autorise le développement d'outils d'IA dans les pays, sous la supervision de référents locaux – dont lui-même.

Désormais, le Groupe met à la disposition des filiales l'outil Copilot, qui a été sécurisé et approuvé. Les informations saisies ne sont ni réutilisées ni communiquées à l'extérieur de l'Entreprise, fonctionnant ainsi en circuit fermé. Cette sécurité est d'autant plus importante que l'Entreprise est cotée en Bourse et que les données clients doivent être préservées.

Cet outil peut traiter tous types d'éléments, à l'exception des données relatives aux contrats de travail, aux CV, aux candidatures, aux données personnelles des salariés, aux données permettant d'identifier nominativement un client et à toutes données personnelles sensibles.

L'outil est simple d'utilisation et sa prise en main est aisée. Toutefois, les salariés n'y ont pas encore accès, la consultation du CSE étant un prérequis à son déploiement.

Élodie MARTINEAU juge nécessaire de former les équipes à cet outil.

Sébastien STUBBE indique que des réflexions sont en cours pour définir le modèle de formation le plus adapté.

Véronique MOREAU note que les magasins utilisent déjà l'IA pour répondre aux clients.

Sébastien STUBBE en convient. En parallèle, un chatbot IA sera prochainement disponible sur le site pour conseiller les clients. Un autre outil de service client est également déjà déployé en France.

Ingrid PELTIER demande pourquoi l'IA ne pourrait pas être utilisée pour conseiller les clientes en ligne, puis les orienter vers un magasin pour tester les produits et procéder à leurs achats.

Sébastien STUBBE confirme que cette perspective pourra être explorée à terme.

Hélène WEEXSTEEN note que l'Entreprise est soumise à des délais légaux de consultation. Elle propose néanmoins aux élus de procéder à la consultation dès la séance du jour, s'ils s'estiment suffisamment informés et s'ils souhaitent accélérer le recours à ce dispositif.

Les membres conviennent de procéder à la consultation durant la séance.

Le CSE rend un avis favorable à l'unanimité des membres présents sur le déploiement de l'outil IA en France.

Sébastien STUBBE quitte la séance à 9 heures 45.

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

Hélène WECKSTEEN rappelle que le CSE avait été consulté sur une potentielle fermeture du magasin de Paris Opéra – Boulevard des Capucines. À la suite de longs échanges avec le bailleur, une baisse significative du loyer a été consentie, permettant ainsi le maintien du magasin. Cette issue vient récompenser le travail important des équipes, qui ont réussi à redresser le chiffre d'affaires.

Sandra HARAKE D'AMORE rejoint la séance à 10 heures 50.

5. Information sur objectifs TT pour les magasins « sans » objectif (Intervention de Mme Sandra HARAKE, Responsable paie, SIRH, Rémunération et avantages sociaux)

Sandra HARAKE D'AMORE explique que la prime TT récompense la performance du taux de transformation lorsque les objectifs sont atteints ou presque. Elle constitue une prime « qualitative », qui vient souvent en relais, sur les périodes où le chiffre d'affaires n'est pas au rendez-vous ; en récompensant la transformation (vente) des potentiels clients présents, en clients.

Toutefois, pour les magasins sans compteur ou dont les compteurs sont peu fiables, la performance retenue est celle de la prime CA, qui n'est pas au rendez-vous actuellement – si bien que dans le contexte actuel, les magasins concernés peuvent être défavorisés par cette pratique.

Actuellement, les objectifs de la prime TT sont fixés après un historique d'un an, et cela, pour les magasins ayant des modifications de compteurs, en cas de relook, création, agrandissement ou transfert de magasin. Ainsi, plus de 80 magasins n'ont pas d'objectifs TT définis à ce jour.

Face à cette situation, la Direction souhaite définir une nouvelle méthode de calcul de l'objectif TT pour les magasins sans objectifs. Ainsi, la proposition serait d'attendre une période de trois semaines après l'ouverture (suite à relook ...), avant de récolter les données du TT, jour par jour, durant 1,5 mois, pour le comparer aux données d'un *cluster* de magasins comparables sur la même période – de manière à comparer les chiffres réalisés par le magasin à ceux de la moyenne du cluster. De là, il serait possible de déterminer, à partir des données du cluster de magasins, une tendance de l'objectif TT sur les mois suivants.

Cette nouvelle configuration permettra d'attribuer des objectifs à chaque magasin dès le quatrième mois, sans avoir à attendre un an comme c'est le cas actuellement.

Sur les 92 magasins neutralisés en 2025, cette méthode aurait généré un écart de réalisation de +0,3 point, et aurait permis le déclenchement d'une prime TT.

A noter que les magasins concernés auront le même objectif de croissance que le reste du réseau, à hauteur de 0,1 point.

Ce nouveau fonctionnement sera applicable dès le 1^{er} avril 2026. Un suivi sera mis en place par le Contrôle de Gestion pour s'assurer de la pertinence des objectifs fixés.

Véronique MOREAU demande si la présentation de l'évolution du système de rémunération est repoussée.

Sandra HARAKE D'AMORE fait savoir que l'Entreprise continue d'y travailler. En attendant, l'objectif de la Direction était de fixer rapidement des objectifs aux magasins sans objectif TT, tout en continuant à avancer

sur le projet. La prime TT reste bien conçue et repose sur le principe d'une prime « qualitative », ce qui reste pertinent pour les salariés.

La présentation du nouveau système de rémunération devrait intervenir au plus tard septembre pour une application début du mois d'octobre.

Véronique MOREAU juge urgent d'intervenir, car la distribution actuelle du variable n'est pas satisfaisante.

Sandra HARAKE D'AMORE le reconnaît. Cependant, les objectifs de chiffre ne sont pas atteints, ce qui ne permet pas de déclencher le versement de primes. La modification des objectifs de TT pour une centaine de magasins offre la possibilité de compenser l'absence de réalisation des objectifs de CA, avec cette prime « qualitative ».

Christophe WACQUIEZ note qu'il aurait été souhaitable qu'une présentation sur les éléments de rémunération variables arrivent plus rapidement et avant le 1^{er} octobre, afin de motiver les salariés dans un contexte où les ventes sont difficiles. En ce sens, une prime journalière serait très motivante et inciterait à réaliser du chiffre, comme le font valoir les élus.

Sandra HARAKE D'AMORE souligne que la Direction a entendu les demandes des élus dans ses réflexions, mais que des arbitrages doivent être conduits.

Claudia PODDIGHE juge qu'il aurait été pertinent de revoir le barème de la prime TT pour encourager la performance et le développement de l'expertise, l'objectif étant de transformer la visite du client en achat. Le barème actuel n'est pas motivant.

Sandra HARAKE D'AMORE souligne que la refonte complète du système de primes prendra du temps, afin de garantir sa cohérence avec les orientations stratégiques de l'Entreprise.

ERRATUM En outre, Sandra HARAKE D'AMORE est revenue sur la politique de notes de frais présentée le mois précédent : il est à noter que les frais de déjeuner ne sont pris en charge que dans les cas où le déplacement dépasse une durée de 24 heures.

6. Présentation projet trousse à maquillage (Intervention Mme Sandra HARAKE D'AMORE, Responsable paie, SIRH, Rémunération et avantages sociaux)

Hélène WECXSTEEN rappelle que les élus ont pris l'initiative de proposer un mode de fonctionnement pour la trousse à maquillage, car le sujet peinait à se concrétiser. Il semblait en effet difficile de mettre en place un système standardisé en raison des disparités entre magasins (collections et marques différentes, niveaux de stock variables, etc.).

Sandra HARAKE D'AMORE fait savoir que la Direction finalise certains aspects. Cependant, il est désormais acté que chaque nouveau collaborateur se verra proposer un choix de six produits : dont un pour le teint, un pour les yeux, un pour les ongles, un pour les lèvres, et deux autres au choix. De plus, des dotations à périodicité définie, pourraient remplacer le système actuel qui consiste à rapporter son produit vide.

Véronique MOREAU demande quand la note d'information sera disponible.

Sandra HARAKE D'AMORE souhaite que la charte soit finalisée d'ici le mois suivant.

Élodie BOTTEIN remarque que Sandra HARAKE D'AMORE travaille avec les responsables des ressources humaines pour harmoniser l'ensemble des règles relatives aux testeurs, cadeaux de marque, etc. Il s'agit donc d'une approche plus globale dépassant la seule trousse à maquillage.

Question CSE : Pourriez-vous nous préciser les consignes concernant les cadeaux après achat : quel est le montant minimum d'achat permettant d'en bénéficier ?

Ingrid PELTIER précise que pour les salariés, le seuil d'achat pour obtenir un cadeau varie d'un magasin à l'autre, allant de 30 à 100 euros.

Sandra HARAKE D'AMORE estime que les règles définies pour les clients doivent s'appliquer de la même manière aux salariés.

Catherine DEMOL demande s'il est possible de solliciter un produit lorsqu'il n'y a pas de testeur disponible dans un magasin.

Sandra HARAKE D'AMORE pense que ce n'est pas possible, mais s'engage à vérifier ce point.

Véronique MOREAU demande si les restrictions de la marque L'Oréal ne concernent que les parfums.

Sandra HARAKE D'AMORE répond que la règle concerne tous les produits de la marque.

Véronique MOREAU rapporte que les magasins disposent de réserves de testeurs soins et lignes complémentaires parfums. Ces produits sont peu ou pas utilisés en magasin et attendent la date de péremption avant d'être jetés. Il serait souhaitable de définir des règles pour éviter que ces produits ne soient jetés, mais donnés aux salariés par exemple à l'occasion de Noël.

Gina SCALERCIO demande s'il est possible pour une salariée d'apporter au magasin un produit personnel provenant de sa trousse à maquillage. Dans ce cas, comment le distinguer des produits du magasin ?

Véronique MOREAU rappelle qu'elle a proposé d'apposer des pastilles sur les produits personnels.

Sandra HARAKE D'AMORE prend note de la réflexion.

Au sujet des cadeaux aux clients, Christophe WACQUIEZ estime que les cadeaux non distribués lors des opérations doivent pouvoir être offerts aux clients qui achètent de nombreux produits. À cet égard, il arrive que des responsables se montrent choqués de voir un conseiller offrir des cadeaux à un bon client, ce qui peut le mettre mal à l'aise. D'ailleurs, dans un magasin, il est désormais demandé de produire un duplicata du ticket de caisse pour tout cadeau offert pour un achat de plus de 200 euros. Sur ce plan, il faut déplorer que les salariés, bien que responsables des vols et des ouvertures/fermetures, ne disposent pas de l'autonomie nécessaire pour offrir des cadeaux, un geste qui permet de fidéliser et d'attirer des clients.

Gina SCALERCIO fait remarquer que l'Entreprise offre généreusement des cadeaux pour apaiser les clients mécontents, mais n'en fournit pas aux bons clients.

Hélène WEEXSTEEN confirme qu'il n'existe pas de consignes spécifiques pour récompenser les très bons clients.

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

Louis MULLIEZ rejoint la séance à 10 heures 30.

Louis MULLIEZ présente les tendances du marché global, qui affiche une baisse de 0,7 %, avec un recul de 2,9 % sur le parfum ; un hair care dynamique à +38 % ; un make-up à +1 % et le soin en décroissance de 4,7 %. Au global toujours, le marché magasin est aussi difficile avec un retrait de 3,8 % en février.

Nocibé surperforme le marché avec un gain de 0,4 point de parts de marché, notamment grâce au hair care.

Sur le e-commerce, la croissance est de 14 % pour Nocibé pour un marché à +15 %, tiré par My Origines ou Amazon qui représente 57 % des ventes de hair care. Sur ce canal, Nocibé gagne quelques parts de marché.

Du 1^{er} au 28 février, le chiffre d'affaires de l'Entreprise a baissé de 2,7 %. En comparable (LFL), les rénovations et ouvertures ont eu un effet positif de 2 points sur la croissance, ce qui permet d'atteindre -3 % de chiffre d'affaires au total – contre -5,3 % sur les magasins LFL.

Claudia PODDIGHE demande s'il est possible de connaître la performance des magasins qui ne proposent pas le hair care.

Louis MULLIEZ répond que 300 magasins proposent des soins capillaires, mais seulement 30 d'entre eux référencent la marque Kérastase. Il sera possible d'évoquer le sujet en comité catégoriel.

Christophe WACQUIEZ note que le taux de promotion est à -0,8. Cela atteste-t-il d'une baisse des promotions ?

Louis MULLIEZ explique que les promotions ont baissé de 2,9 points sur le e-commerce. L'année précédente, la politique de prix dynamiques avait conduit à pratiquer des prix très bas, ce qui a été ajusté à la hausse. Cette mesure a permis de réaliser d'importantes économies en e-commerce, de réduire les alignements de prix en magasin et de diminuer les offres CRM, ce qui a globalement fait baisser le taux de promotion. Toutefois, les offres de la Saint-Valentin sont restées similaires, par exemple.

Christophe WACQUIEZ demande si la dégradation de marge de 2,9 % est liée à la performance de la marque propre.

Louis MULLIEZ précise que la baisse de 2,7 % du chiffre d'affaires a un impact. De plus, le taux de marge se dégrade de 0,1 point lorsque la promotion diminue. Il faut aussi noter que les marges sur le hair care sont moindres. Enfin, l'Entreprise n'a pas augmenté ses prix au-delà des hausses fournisseurs.

Claudia PODDIGHE demande s'il dispose du pourcentage des alignements sur les prix du web et si la baisse des offres CRM a eu un effet sur ces alignements.

Louis MULLIEZ confirme qu'il y a eu beaucoup moins d'alignements. En février 2025, les remises suite aux alignements représentaient 1,4 million d'euros, contre 479 000 euros en février 2026. En revanche, la demande d'appliquer les offres home page en magasin représentait 1,2 million d'euros en février 2025, contre 2,1 millions d'euros en 2026.

Catherine DEMOL demande si les « prix Nocibé » seront maintenus, car leur fonctionnement est mal compris par les clients.

Louis MULLIEZ répond que les « prix Nocibé » visent à s'aligner sur les prix pratiqués en e-commerce, même si un écart peut exister.

Mélanie DELANNOIS s'alerte de la concurrence de Perfume's Club qui pratique des prix très faibles.

Louis MULLIEZ explique que ce type d'acteur pratique des prix très bas avec de faibles marges pour acquérir de nouveaux clients dans un premier temps, avant de remonter ses prix.

Louis MULLIEZ quitte la séance à 10 heures 50.

11. Conditions de travail des salariés en cas de fermeture temporaire des magasins

Véronique MOREAU rappelle avoir demandé à plusieurs reprises l'établissement de règles uniformes concernant les transferts de salariés en cas de fermeture d'un magasin. En effet, dans le Nord, des salariées ont été transférées à plus de 100 kilomètres de leur magasin sans autre compensation que les frais d'essence, tandis que dans le Sud, des salariées transférées ont bénéficié d'une compensation en temps pour temps – si bien qu'il faut en déduire que les règles applicables à date ne sont pas uniformes.

Lors d'un entretien Michael CLABAUX a indiqué avoir rédigé une note sur cette thématique. Il a donné lecture de cette note et a expliqué l'appliquer avec les RRH en cas de fermeture. Toutefois, malgré des demandes répétées, elle n'a toujours pas été communiquée.

Concernant les objectifs des esthéticiennes, si elles ne peuvent pas effectuer les 35 heures prévues dans leur contrat dans le magasin où elles sont affectées, elles doivent en être informées. Des règles claires doivent être établies pour les périodes de travaux afin d'éviter les dérives.

Élodie BOTTEIN constate que l'objectif serait de s'aligner sur ce qui a été fait à Vannes. Une réunion est prévue en mars pour harmoniser cette règle avec les RRH et s'assurer du bon déploiement de la règle. Une note sera communiquée aux élus au CSE d'avril.

9. Information sur le bilan des placements de l'Épargne Salariale pour la période 2024/2025 et présentation des fonds pour 2024/2025 (Intervention de M. Adrien BOUFFLERS de la Société CM-CIC)

Aurélie SFERRAZZA, Adrien BOUFFLERS et Jean-Louis ADAM rejoignent la séance.

Véronique MOREAU demande pourquoi il est question « d'épargne retraite » dans la présentation.

Adrien BOUFFLERS fait savoir qu'il s'agit d'une simple évolution du nom du dispositif, car le fonds gère à la fois l'épargne salariale et l'épargne retraite des clients.

Le dispositif en place, alimenté par la participation, l'intéressement et les versements volontaires, peut être intégré au Plan d'Épargne Entreprise (PEE). Ce plan permet d'optimiser les sommes perçues et de constituer une épargne pour des projets futurs. Les épargnants peuvent investir dans des Fonds Communs de Placement d'Entreprise (FCPE), et les fonds sont bloqués pour une durée de cinq ans.

À fin 2025, le dispositif comptait 3 662 porteurs d'épargne au sein du PEE de Nocibé pour un encours total de 11,6 millions d'euros. Tous les supports de placement progressent, à l'exception du fonds obligataire. La bonne

répartition de l'épargne sur l'ensemble des fonds, avec une prédominance du fonds monétaire suivi du fonds actions (Conviction Monde), semble attester d'une satisfaction des salariés.

Sur les trois dernières années, de plus en plus de salariés font un choix d'affectation pour leur prime d'intéressement et de participation, alors qu'auparavant 20 % d'entre eux ne répondaient pas aux avis d'option. Pour rappel, en l'absence de réponse, l'épargne est automatiquement placée dans le PEE.

Récemment, les collaborateurs ont davantage tendance à percevoir leur prime directement, certainement en raison du contexte inflationniste et du besoin d'améliorer leur pouvoir d'achat.

Sur les trois dernières années, les collaborateurs ont pris l'habitude de piloter activement leur épargne en réalisant des arbitrages, c'est-à-dire en changeant de support de placement – ce qui n'induit aucun frais.

Christophe WACQUIEZ se demande s'il est opportun de placer les sommes sur des fonds plus risqués.

Jean-Louis ADAM préconise de réfléchir en fonction de la durée de placement envisagée. Si le salarié n'a pas besoin des fonds à court terme, il peut être conseillé de placer sur le fonds Conviction Monde. En effet, les actions sont connues pour leur volatilité à court terme, mais aussi leur potentiel de rendement à long terme.

Sur un horizon de 5 ou 10 ans, un portefeuille comme Conviction Monde a tendance à afficher une croissance constante.

Christophe WACQUIEZ demande si un salarié peut facilement passer du fonds Conviction Monde au fonds monétaire.

Adrien BOUFFLERS le confirme. Lors de l'arbitrage, le salarié acte sa plus-value ou moins-value réalisée sur le fonds précédent.

Jean-Louis ADAM conseille, pour un salarié plus prudent, d'investir progressivement dans le fonds actions, par exemple en y plaçant 20 euros sur 100.

Adrien BOUFFLERS précise que le tableau de bord de l'application affiche le montant global de l'épargne et un aperçu de la plus ou moins-value totale réalisée par le salarié. Il est possible de consulter individuellement la situation des gains ou pertes réalisés sur chaque fonds où des sommes sont placées.

En 2024, de nombreux salariés ont réalisé des arbitrages en faveur du fonds Conviction Monde et du fonds monétaire, quittant le fonds obligataire. Cela montre que des épargnants sécurisent leurs gains, tandis que d'autres sont prêts à prendre des risques sur le fonds le plus dynamique.

Chaque année, des fonds deviennent disponibles soit à l'échéance des cinq ans, soit en raison d'événements familiaux permettant un déblocage anticipé, comme la rupture du contrat de travail, le mariage/PACS ou l'acquisition de la résidence principale. En outre, un collaborateur a débloqué ses fonds pour des travaux de rénovation, ce qui est un nouveau motif de déblocage. Les autres nouveaux motifs sont : l'acquisition d'un véhicule propre ou d'un vélo électrique, le statut de proche aidant, et les dépenses de rénovation énergétique.

Sandra HARAKE D'AMORE demande si des justificatifs sont à fournir pour ces motifs.

Jean-Louis ADAM indique qu'il faut se référer aux livrets thématiques disponibles sur le site de CIC épargne salariale.

Véronique MOREAU demande si le déblocage pour motif de « séparation » est possible pour les couples non mariés ou pacsés.

Adrien BOUFFLERS précise que ces cas de déblocage se limitent à la rupture du PACS ou du mariage. De plus, le salarié formulant cette demande doit justifier de la garde d'un enfant.

Ingrid PELTIER s'enquiert du délai applicable pour le déblocage anticipé.

Adrien BOUFFLERS précise que la demande doit être effectuée dans un délai de six mois après la survenue de l'événement justifiant la demande. Les fonds sont ensuite versés en quelques jours.

Jean-Louis ADAM mentionne des exceptions à ce délai de six mois, notamment pour l'activité de proche aidant ou la cessation du contrat de travail.

Adrien BOUFFLERS rappelle que le CIC pratique l'avance sur épargne salariale. Ce dispositif permet de débloquent jusqu'à 80 % de l'épargne pour une durée maximale de cinq ans. Le salarié ne rembourse alors que les intérêts liés à l'avance, ce qui s'apparente à un prêt in fine – le capital n'étant remboursé que lorsque les fonds sont libérables.

Hélène WEEXSTEEN s'enquiert des taux d'intérêt appliqués.

Adrien BOUFFLERS mentionne un taux de 5,87 % appliquée la semaine précédente, ce qui correspond au taux applicable pour un crédit à la consommation. À titre de comparaison, ce taux s'élevait à 15,88 % chez Cetelem au même moment.

Concernant la gestion financière, les salariés ont accès à sept fonds différents afin de satisfaire les divers profils d'épargnants. Cela favorise la diversification : il est ainsi possible d'investir dans trois ou quatre fonds différents simultanément pour répartir le risque et optimiser les performances. Le fonds le plus risqué proposé présente un niveau de 4 sur une échelle de 1 à 7.

Un tableau présentant les rendements de chaque FCPE sur 10 ans est présenté.

Adrien BOUFFLERS souligne que, sur toutes les durées et tous les fonds, les performances sont positives, malgré les trois krachs boursiers survenus sur la période.

Gina SCALERCIO demande si le salarié risque des pertes en capital pour chaque fonds.

Adrien BOUFFLERS indique qu'il n'y a globalement pas de risque sur le fonds monétaire. Le fonds « Perspective Certitude » propose une garantie partielle en capital (fonds à coussin), avec un risque de perte maximal de 10 %. Ce fonds est composé à 25 % d'actions, sachant que la part en monétaire sert à amortir les baisses du marché actions.

Gina SCALERCIO demande si des frais s'appliquent en cas de sortie.

Adrien BOUFFLERS précise qu'aucuns frais ne sont appliqués pour les arbitrages, qui peuvent être effectués à tout moment.

Jean-Louis ADAM explique que les ordres sont passés à cours inconnu, c'est-à-dire que l'ordre est exécuté sur la base de la valeur liquidative du lendemain, qui ne sera connue que le surlendemain. Un arbitrage dure en moyenne une semaine. Il ne s'agit donc pas d'un produit destiné à la spéculation boursière.

Adrien BOUFFLERS ajoute la gestion est assurée par un professionnel qui applique une stratégie de diversification au sein de chaque fonds, étant précisé que les fonds contiennent déjà plusieurs titres.

Ingrid PELTIER demande s'il est possible de définir un versement volontaire régulier.

Adrien BOUFFLERS confirme qu'il est possible de programmer un versement personnel régulier ou ponctuel.

En outre, il est possible d'accéder à l'application par biométrie. Tous les outils sont développés en interne par 11 000 développeurs du Groupe et sont la propriété du CMAF, sans aucun recours à un prestataire externe.

Il existe un robot qui aide le salarié à définir son profil d'épargnant, en donnant une indication sur la manière de placer son épargne. Il est possible de s'en inspirer, de suivre ses conseils ou de ne pas en tenir compte. Un pôle de téléopérateurs est accessible 24h/24 au 09 69 36 08 08.

Adrien BOUFFLERS et Jean-Louis ADAM quittent la séance à 12 heures.

Valérie NOISETTE et Anne DEGROOTE rejoignent la séance à 12 heures 05.

10. Présentation projet cartes cadeaux institut (Intervention Mme Anne DEGROOTE, Responsable BU Institut)

Anne DEGROOTE fait savoir que Nocibé souhaite fusionner ses cartes cadeaux pour les produits et l'Institut, ce qui simplifiera l'expérience client.

Christophe WACQUIEZ demande si la carte sera fractionnable.

Anne DEGROOTE le confirme. Les règles applicables resteront similaires.

Durant la période de transition, 5 à 10 % des magasins commencent à connaître des ruptures. Il est donc possible d'utiliser l'une à la place de l'autre.

Valérie NOISETTE souligne que le suivi des ruptures est problématique pour tous. En effet, il est apparu que le Siège n'avait pas connaissance des ruptures et affichait des soldes théoriques très élevés. Les stocks en magasin n'étaient donc pas justes. Il est par conséquent nécessaire de vérifier les stocks, une vigilance qui s'applique également à la sacherie.

Christophe WACQUIEZ note que la problématique des sacs est récurrente : les stocks tombent à zéro et les magasins se retrouvent régulièrement sans petits sachets.

Hélène WEEXSTEEN indique qu'Arnaud THIBEAU a fait le même retour que Valérie NOISETTE, indiquant que les magasins devaient remettre le stock à zéro.

Véronique MOREAU propose de rappeler aux magasins qu'il faut sortir les stocks négatifs tous les mois.

Valérie NOISETTE demande que lui soient communiquées les références des sacs concernés.

Anne DEGROOTE annonce le lancement de la nouvelle carte en avril.

Véronique MOREAU demande si les cartes Institut vendues auparavant pourront toujours être utilisées.

Anne DEGROOTE le confirme.

Christophe WACQUIEZ s'interroge sur les cartes des coffrets cadeaux.

Anne DEGROOTE précise qu'elle sera reconnaissable et portera la mention spécifique « Institut ». Dans un premier temps, les anciennes cartes toujours en stock continueront d'être mises dans les coffrets.

Laetitia LORTHIOIR s'interroge sur une éventuelle baisse du chiffre d'affaires de l'institut.

Anne DEGROOTE explique que cela entre dans le chiffre d'affaires de l'Institut, sous la dénomination « chiffre coffret institut ». Les objectifs et les historiques sont retraités depuis le 1er mars.

En tout cas, la vente de cartes cadeaux de l'Institut doit être un moyen de promouvoir l'Entreprise et de recruter de nouvelles clientes en cabine.

Valérie NOISETTE insiste sur la nécessité de toujours parler des cartes cadeaux comme étant valables en magasin et en Institut lors de la vente.

Élodie MARTINEAU suggère de ne pas hésiter à glisser les tarifs de l'Institut avec la carte cadeau.

Véronique MOREAU note que certains CSE achètent des cartes-cadeaux en bénéficiant d'une remise. Est-ce que les bénéficiaires peuvent également s'en servir tout en bénéficiant de leur remise partenaire ?

Valérie NOISETTE explique qu'il n'est pas possible de bloquer la remise, mais qu'un blocage est appliqué à 15 % de remise lors de la vente des cartes.

Question CSE : Est-ce que à la suite de la fusion des cartes cadeaux mag et institut, vous envisagez de valoriser le conseil et non la vente d'une carte ?

Catherine DEMOL rapporte que les équipes se plaignent que le conseil ne soit pas valorisé. En effet, c'est celui qui réalise la vente qui est valorisé en termes de chiffres, et non celui qui prodigue le conseil lors de l'utilisation de la carte par le client.

Valérie NOISETTE y voit un sujet plus large, qui concerne le moment où le chiffre d'affaires de la carte cadeau est comptabilisé. Les règles applicables pourraient changer d'ici au 1^{er} juin. Une intervention spéciale à ce sujet aura lieu en avril.

Sabrina MONCHEAUX demande ce qu'il advient des produits en cas de *tornade blanche*.

Valérie NOISETTE répond que les produits sont détruits.

Véronique MOREAU demande à obtenir un sac cadeau pour redistribuer les produits que les salariés ne prennent pas en dotation. Ces produits (testeurs, etc.) sont actuellement stockés en réserve jusqu'à leur péremption, avant d'être jetés, ce qui suscite des interrogations.

Valérie NOISETTE explique ne pas avoir de vision sur ces produits, car leur gestion se fait à l'échelle du magasin. Il faudrait trouver un moyen de formuler une proposition équitable pour les redistribuer.

Christophe WACQUIEZ déplore l'absence de processus pour les cadeaux pouvant être offerts aux bons clients. En région, il est demandé de donner un cadeau par tranche de 200 euros, ce qui génère de la frustration au sein des équipes, alors que les réserves contiennent de nombreux cadeaux d'animations passées.

Valérie NOISETTE remarque que tous les magasins n'ont pas forcément le même stock de cadeaux. Il peut donc être difficile de fixer une règle.

Stéphanie FERANDELLE rapporte que les instituts sont confrontés à l'absence de soins Nocibé. Pretty Zoo va remplacer ces produits pendant un temps, mais le manque des références risque de se faire ressentir.

Anne DEGROOTE annonce que le relancement de la gamme Skin Focus est prévu pour janvier 2027, après la refonte de la marque. Cette situation est la même dans tous les pays. Aucune nouvelle commande ne sera possible en attendant le relancement de la nouvelle gamme.

Cette situation représente un vrai manque à gagner. Élodie a retravaillé les protocoles pour pallier les ruptures de produits, en privilégiant Naturals quand cela était possible. Il a aussi été choisi de sélectionner Pretty Zoo qui n'est pas une marque pour enfant, contrairement à l'image qu'elle renvoie.

Stéphanie FERANDELLE signale une rupture sur les gants également.

Anne DEGROOTE indique qu'il s'agit en principe d'une rupture temporaire.

Cindy RAGOUCY suggère de faire une communication pour utiliser en priorité les produits Pretty Zoo qui étaient soldés.

Ingrid PELTIER demande s'il est possible de travailler avec une autre marque.

Anne DEGROOTE répond qu'une réflexion est en cours. En tout état de cause, il faut trouver des soins adaptés aux différents types de peau et éviter les mélanges de produits.

Ingrid PELTIER demande si le masque LED doit être posé sur une peau sans sérum.

Anne DEGROOTE indique que le masque LED doit être posé après nettoyage de la peau, sans sérum.

Stéphanie FERANDELLE s'interroge sur le caractère photosensibilisant de l'appareil et demande si les utilisateurs en sont informés.

Valérie NOISETTE indique qu'une fiche reprenant les contre-indications sera produite.

Claudia PODDIGHE suggère de souligner que la lumière LED ne fatigue pas les yeux de l'esthéticienne.

Valérie NOISETTE précise que cette information figurera dans la fiche de questions-réponses.

Claudia PODDIGHE demande si une autre marque viendra en remplacement de Misencil qui est placée en redressement.

Anne DEGROOTE explique qu'une réflexion est en cours pour trouver une autre marque.

Ingrid PELTIER demande s'il est envisageable de proposer un soin basique avec la marque Seasonly à l'institut.

Anne DEGROOTE répond que ce ne sera pas une solution viable, car seuls 50 magasins la distribuent et Seasonly ne pourra pas se permettre d'offrir ces soins.

Valérie NOISETTE et Anne DEGROOTE quittent la séance à 12 heures 50.

La séance est suspendue de 12 heures 50 à 14 heures 10.

8. Information sur l'Index 2025 de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes (Intervention de Mme Aurélie SFERRAZZA, Chef de projet rémunération et avantages sociaux)

Aurélie SFERRAZZA rejoint la séance à 14 heures 10.

Aurélie SFERRAZZA rappelle que l'Index de l'égalité femmes-hommes existe depuis 2018 et fixe une obligation de résultats à l'employeur, sur la base de 5 indicateurs. Les scores sont communiqués à l'Inspection du travail et publiés sur le site de l'Entreprise. Si le score est inférieur à 75 points, l'Entreprise est tenue de prendre des mesures correctives, sous peine de sanctions.

La période prise en compte dans le cadre de l'Index est l'année civile 2025. Tous les collaborateurs (hors-alternants et salariés absents plus de six mois durant l'année) sont pris en compte. En outre, seuls les éléments de rémunération directement rattachés à la personne sont considérés.

La synthèse pour 2025 révèle un résultat de 97 sur 100 pour l'Entreprise, un score identique à celui de 2025, ce qui est très satisfaisant.

Le résultat des cinq indicateurs se répartit comme suit :

- pour l'indicateur 1 sur les écarts de rémunération, le résultat est de 2,6 (soit 37 points sur 40), ce qui montre un écart en faveur des hommes. L'objectif est atteint à 92,5 % ;
- pour l'indicateur 2 sur l'écart des taux d'augmentation individuelle, qui prend en compte les revalorisations de salaire sans changement de statut, le résultat final de l'Entreprise est de 20 sur 20, avec un écart en faveur des femmes ;
- pour l'indicateur 3 sur les écarts de taux de promotion (avec changement de statut), le résultat de l'Entreprise est de 15 sur 15. L'écart de taux de promotion est de 1,6 % ;
- pour l'indicateur 4, qui concerne les salariées augmentées à leur retour de congé maternité, sur 50 retours, 50 femmes ont bénéficié d'une augmentation. Le score est donc de 15 sur 15 ;
- pour l'indicateur 5, relatif au sexe le moins représenté parmi les plus hautes rémunérations. Le décompte est de six hommes pour quatre femmes, soit un score de 10/10.

Concernant l'index sur l'obligation de mixité des dirigeants, un décret de 2022 impose un seuil d'au moins 30 % de femmes au 1er mars 2026. Pour l'année fiscale 2025, la répartition est de 38,3 % de femmes et 61,7 % d'hommes dans l'instante dirigeante. L'année précédente, le score était de 53 % / 47 %.

Sandra HARAKE D'AMORE précise que le recrutement de Lucie LACAUVE en remplacement de Cédric NOEL permettra de rétablir l'équilibre.

Aurélie SFERRAZZA et Sandra HARAKE D'AMORE quittent la séance à 14 heures 25.

7. Information en vue d'une consultation sur le projet d'organisation de la journée de solidarité

Élodie BOTTEIN rappelle qu'il avait d'abord été envisagé de fixer la journée de solidarité le 25 mai, mais qu'il est finalement proposé de la positionner le 8 mai, pour éviter de la faire coïncider avec la Fête des mères.

Mélanie DELANNOIS demande ce qu'il en est pour les magasins fermés ce jour-là.

Élodie BOTTEIN répond qu'il sera possible de poser un jour. Une notice détaillant les différents cas de figure sera communiquée.

Ingrid PELTIER demande si les esthéticiennes peuvent travailler un dimanche ou jour férié si elles le souhaitent.

Hélène WECKSTEEN précise que ce n'est pas interdit si le besoin existe. Cela se pratique parfois, mais peut avoir une répercussion sur les primes.

Après avoir accepté d'être consulté sur ce point, le CSE rend un avis favorable à l'unanimité des membres présents sur l'organisation de la journée de solidarité le 8 mai 2026.

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

Elodie BOTTEIN indique que les magasins suivants bénéficieront d'un relook en mars : Évry ; Aéroville ; Bourges ; Maubeuge ; Louvroil. En outre, plusieurs magasins fermeront pour maintenance, notamment pour des interventions sur l'éclairage LED.

En avril, les magasins d'Arçonnay, Vannes et Pontarlier seront concernés par des relooks. En outre, d'autres magasins fermeront pour maintenance. Le magasin de L'Isle-d'Abeau sera également rénové pour une réouverture en mai.

Concernant les franchisés, l'ouverture du magasin de Saint-Raphaël est prévue pour le 20 mars 2026.

Zohra CHATER rejoint la séance à 14 heures 35.

Attributions Santé, Sécurité et conditions de travail

1. Consultation sur le projet de Bilan SSCT 2025 (parties santé-sécurité) ; mise à jour du DUERP et annexe RPS ; PAPRIACT (Intervention de Mme Zohra CHATER, Responsable Prévention et Sécurité)

Le CSE rend un avis favorable à la majorité des membres présents sur le projet de bilan SSCT pour 2025, par 14 avis favorables et 2 abstentions.

Cindy RAGOUCY signale que des collaborateurs n'arrivent pas à se connecter à la plateforme Teale, car les identifiants ne leur parviennent pas sur leurs boîtes mail. En outre, pour ceux ayant un identifiant valide, le site demande d'activer une invitation, ce qui constitue un blocage dans l'accès à la plateforme.

Zohra CHATER indique qu'un projet de simplification du mode de connexion a été mis en place pour faciliter l'accès et le rendre plus ludique. Ce point sera abordé avec le prestataire.

Marion MONTEBAULT rejoint la séance à 14 heures 40.

Véronique MOREAU demande si le budget permettant de consulter des psychologues est épuisé.

Zohra CHATER indique qu'une solution a été trouvée avec Teale. Pour 2026, l'Entreprise demande aux collaborateurs qui souhaitent poursuivre leurs séances de se manifester auprès de Teale. La plateforme remontera alors les cas de manière anonyme, afin que le psychologue puisse alerter sur des situations particulières et mettre en œuvre un accompagnement.

Lorsque le contrat sera renouvelé en octobre 2026, le nombre de séances par collaborateur sera limité à trois, afin que le plus grand nombre puisse en bénéficier. Actuellement, seuls 580 collaborateurs ont activé un compte.

La volonté de l'Entreprise n'est pas d'ignorer que des situations peuvent être difficiles pour certaines personnes. Si un salarié connaît une situation difficile, il peut se faire connaître pour que la Direction trouve une manière de l'accompagner – en sollicitant son manager, le Siège ou Teale.

Véronique MOREAU remarque que certains collaborateurs ont réellement besoin de ce dispositif. Il semble nécessaire de mener des actions, car certaines situations conduisent à de longs arrêts maladie.

Hélène WEEXSTEEN explique que la Direction s'est retrouvée face à une situation où quelques salariés consommaient l'intégralité des séances disponibles, ce qui n'était pas équitable. Un travail a donc été mené avec Teale pour répondre au souhait d'accompagnement des collaborateurs sans se substituer aux autres dispositifs existants.

Cette nouvelle formule est présentée comme un test, sachant que Teale est utilisé quasi exclusivement pour des séances de psychologie. L'outil est surtout mobilisé pour les services de guérison, alors que le service est avant tout conçu pour la prévention, avec de nombreuses ressources en libre accès.

Zohra CHATER quitte la séance à 14 heures 50.

Question CSE : Serait-il possible de mettre à notre disposition des vidéos de formation concernant le LPG ainsi que les soins Clarins ?

Hélène WEEXSTEEN rapporte ne pas avoir obtenu de réponse à cette question et propose de reporter cette question au prochain CSE.

Question CSE : Il est urgent de faciliter le remplissage des fiches institut. Nous passons parfois à chercher les fiches de la journée pendant 10 mn, les fiches papier ne sont pas RSE, à quand les tablettes ? D'ailleurs comment est géré ce temps ? Temps de travail et donc le 1er rendez-vous de la cliente commence 15 mn après le début de la journée de l'esthéticienne ? Ou comme il est souvent demandé d'arriver avant sa prise de poste et donc nous ne sommes pas payés ?

Hélène WEEXSTEEN répond que c'est un sujet qu'Anne DEGROOTE a en tête et sur lequel elle cherche à avancer. Pour la recherche des fiches, il est préconisé d'utiliser le temps libre sans rendez-vous – supérieur à 30 % du temps travaillé.

Ingrid PELTIER remarque que ce n'est pas toujours possible, notamment si l'agenda de l'esthéticienne est très rempli.

Élodie MARTINEAU suggère de demander à la cliente de remplir une fiche via un lien dans le courriel de confirmation, afin qu'une alerte soit émise sur le click rendez-vous, notamment via la tablette.

Hélène WEEXSTEEN fait remarquer que l'acquisition de tablettes posera une question de budget.

Élodie MARTINEAU déplore que les process liés au remplissage de la fiche institut constitue une perte de temps sur le rendez-vous.

Claudia PODDIGHE rappelle que, selon la charte institut, il est possible de bloquer un créneau de quinze minutes lorsque le taux d'occupation dépasse 80 %.

Hélène WEEXSTEEN suggère de clarifier les règles lors de la prochaine réunion des RM relais avec Anne DEGROOTE.

Question CSE : D'autres enseignes allouent à leurs salariés un budget chaussures de 100€ par an, étant donné que les chaussures noires sont imposées dans le dress code, serait-il possible d'en accorder aux collaborateurs Nocibé ?

Hélène WEEXSTEEN répond que les salariés doivent appliquer les codes de la Nocigirl qui sont moins strictes que ceux évoqués dans la question.

Élodie MARTINEAU précise que chez Sephora, les salariées disposent d'un budget de 100 euros par an pour acheter des chaussures noires.

Véronique MOREAU ajoute que des salariés ont reçu un courrier pour ne pas avoir respecté les règles vestimentaires sur le port de chaussures noires.

Élodie BOTTEIN explique que ce qui est recherché est une certaine élégance, en lien avec l'univers de la parfumerie.

Question CSE : Les Make-up School étaient réalisés avant en institut (cabine), maintenant réalisées par les conseillères en magasin, un système de prime comme la VEC sera-t-il mis en place pour celles-ci quand elles vendent suite à ces prestations ?

Hélène WEEXSTEEN transmet la réponse de Valérie NOISETTE : les services, make-up flash ou autres, contribuent à faire progresser le chiffre d'affaires et le variable palier répond à cela. La Direction réfléchit à ce sujet dans le cadre de l'évolution du système de rémunération variable du réseau, pour assurer la cohérence dans les pratiques.

Sabrina MONCHEAUX fait remarquer que la salariée qui vend des produits est plus rentable pour le magasin que celle qui réalise ces prestations pendant une heure.

Catherine DEMOL partage cette lecture. Si les salariées sont primées pour la réalisation de prestations, elles seront moins ouvertes à l'idée de faire les autres tâches du magasin.

Véronique MOREAU estime que la prime liée à ces prestations devrait être valable pour tout le magasin, pour éviter ces dérives.

Question CSE : Comment cela se passe quand le magasin est privé de connexion internet (et de téléphone) depuis le mardi 24 février jusqu'à ce jour...pas de remontée de chiffres pour le magasin, l'institut, les challenges. Pour les challenges, notamment sur certaines marques, nous sommes potentiellement gagnants, mais cela pourra créer aussi des déceptions pour d'autres magasins qui pensaient avoir un gain. Cette panne affecte également le CA du magasin (impossibilité de faire des commandes, de vendre des cartes-cadeaux...), de l'institut ainsi que les primes équipe et esthéticiennes, comment cela va être régulé ?

Élodie MARTINEAU confirme qu'un magasin a été privé d'Internet pendant quinze jours. La dernière semaine du challenge n'a donc pas été prise en compte dans les chiffres, tout comme la première semaine pour l'institut.

Hélène WEEXSTEEN rapporte que Frédéric CLIQUENNOIS REMY de l'IT confirme que le magasin en question n'a pas eu de réseau depuis le 24 février. Un routeur 4G a été envoyé. Dans ce genre de cas, le magasin peut continuer à encaisser en mode dégradé.

Élodie MARTINEAU ajoute qu'il a fallu forcer la vente des cartes cadeaux et que les clients ne pouvaient pas appeler pour prendre rendez-vous.

Hélène WEEXSTEEN note que la situation est désormais résolue et estime qu'il faut vérifier si la RM et le DR ont échangé à ce sujet.

Question CSE : Quelles sont les règles lorsque nous effectuons 2 ou 3 achats (courses pour manger) et que nous les plaçons dans le réfrigérateur du magasin ? Est-ce autorisé, toléré ou interdit ?

Hélène WEEXSTEEN répond que cela doit être piloté par le manager et que le sujet relève surtout du savoir-vivre au sein d'un magasin.

Ingrid PELTIER rapporte le cas d'un salarié qui s'est vu interdire de stocker ses courses réalisées sur le temps de la pause déjeuner dans le réfrigérateur du supermarché, alors que celui-ci était vide.

Claudia PODDIGHE témoigne avoir eu le cas dans son magasin et avoir dû interdire la pratique, en raison des abus.

Hélène WEEXSTEEN estime que cela doit être géré localement.

Catherine DEMOL déclare avoir reçu une consigne interdisant de mettre des courses dans le réfrigérateur ou en dehors.

Question CSE : Nous sommes actuellement en rupture de petits sacs. (Récurrent)

Elodie BOTTEIN invite les élus à vérifier si le code saisi lors des commandes est le bon.

Question CSE : Les collaborateurs qui viennent d'intégrer le magasin en CDI peuvent-ils bénéficier d'un soin visage « découverte institut » ? Si oui, quel code devons-nous appliquer ?

Hélène WEEXSTEEN répond par l'affirmative, précisant qu'une note figure dans le référentiel de procédure. Un code spécial existe pour cela. Pour en bénéficier, la salariée doit disposer d'un CDI ou d'un CDD de plus de six mois et la prestation n'est offerte qu'après l'épuisement de la période d'essai.

Question CSE : Les TNV pourquoi autant de tâches surtout que bien souvent il faut faire, défaire et refaire ? Encore hier 200 étiquettes à changer, nous les changeons et puis nous recevons un mail qui dit de ne pas en tenir compte, ou Nociguide directive puis contre ordre on change de produits !! Le Nociguide c'est devenu le parcours du combattant, il faut déjà comprendre la directive, puis avoir les moyens de l'appliquer tant en termes de matériel, de stock que d'humain.

Hélène WEEXSTEEN rapporte que Valérie NOISETTE n'est pas d'accord avec cette description, qu'elle ne juge pas factuelle. Les magasins reçoivent les consignes le lundi dans le Parfum d'action, puis une ou deux corrections sont apportées durant la semaine par mail. Cela constitue une performance notable dans le retail.

Les élus s'insurgent de cette réponse et Mélanie DELANNOIS donne lecture d'un mail transmis le 10 mars, signalant une anomalie sur les prix.

Christophe WACQUIEZ rapporte que le changement de prix au cours de la semaine a généré au moins 4 heures de travail en plus. Selon lui les erreurs sont courantes.

Claudia PODDIGHE soulève également que l'affichage des étiquettes n'est jamais uniforme, ce qui est disgracieux.

Question CSE : Pourquoi certains magasins (petit mag) ne reçoivent pas de 100ML ?

Catherine DEMOL déclare comprendre le principe des clusters. Cependant, il est incompréhensible que certains magasins ne reçoivent pas de flacons de 100 ml.

Hélène WEEXSTEEN indique que Baptiste DELEPOUVE de la Supply a renvoyé vers la Catégorie, car ce sujet concerne la clusterisation. Il sera demandé à Valérie NOISETTE pourquoi la règle consiste à penser qu'un magasin plus petit a moins de chances de vendre des produits en 100 ml. Il semble que cette distinction entre magasins concerne plutôt le type de clientèle des magasins – notamment pour des questions de budget.

Véronique MOREAU avertit d'un risque de perte de clientèle.

Claudia PODDIGHE ajoute que les petits magasins ne reçoivent pas de nouvelles marques. Si c'était le cas, de nouveaux clients viendraient dans le magasin.

Hélène WEEXSTEEN s'engage à interroger les équipes concernées.

Véronique MOREAU rappelle qu'auparavant une fonctionnalité permettait de signaler une vente manquée en raison d'une rupture de stock en magasin.

Question CSE : Comment allons-nous tenir jusqu'à la fin de l'année avec le stock soin qui décroît chaque jour ? Est-ce que les objectifs vont être revus ?

Hélène WEEXSTEEN rapporte que, selon Baptiste, la gamme Focus sera renouvelée en début d'année 2027. Toutefois, un dernier réassort sur les top références interviendra à l'été pour garantir les ventes sur la fin de l'année avant l'arrivée de la nouvelle collection.

En revanche, la gamme Naturals est très bien stockée à ce jour. Pour les gammes One.two.free et Dr. Susanne un rééquilibrage de stock a été effectué pour en revenir à une disponibilité supérieure à 95 % en mars.

Véronique MOREAU fait remarquer que les gouttes auto-bronzantes ne sont jamais disponibles non plus.

Hélène WEEXSTEEN rapporte que, toujours selon Baptiste, pour le reste des articles de soin, le niveau de stock est similaire à celui de l'an dernier.

Question CSE : Les prix Nocibé sont-ils toujours aussi intéressants, car les clients ne comprennent plus rien et nous non plus ? Nous dépensons bcp de temps et d'énergie pour tenter de convaincre nos clients avec un discours pas toujours très crédible.

Hélène WEEXSTEEN indique, sur la base de la réponse de Valérie NOISETTE, que la stratégie prix est complexe. Elle renvoie vers Marine de MICHIEL, la responsable pricing, qui est l'interlocutrice compétente sur ce sujet.

Elodie BOTTEIN se questionnait sur la question pour savoir si elle portait sur les prix pratiqués habituellement ou sur les prix avec promotion.

Catherine DEMOL précise que les prix rouges en magasin ne sont plus alignés sur ceux du site web, ce qui interroge largement les clients.

Hélène WECXSTEEN interrogera Marine de MICHIEL à ce sujet.

Question CSE : Pouvez-vous nous confirmer que les indicateurs sont uniquement des moyens de contrôle pour réussir ? Mais que si les résultats sont au rdv CA (mag/institut) + TRIO (mn/ob/exclu) tout va bien ? Pourquoi nous demander sans cesse des plans d'action pour tout ?

Hélène WECXSTEEN rapporte que Valérie NOISETTE n'est pas d'accord avec cette analyse : un magasin peut avoir besoin de conduire un plan d'actions même si le chiffre d'affaires est positif, notamment dans les cas où le trafic augmente fortement sans que le chiffre d'affaires ne suive la tendance.

Catherine DEMOL note que les équipes ne comprennent pas pourquoi des plans d'actions leur sont demandés alors qu'elles atteignent leurs objectifs de chiffre d'affaires et de marge.

Claudia PODDIGHE qualifie la situation décrite de pression sur les équipes.

Hélène WECXSTEEN en déduit que la question porte sur le fait que les plans d'actions sont constamment déployés, même quand l'objectif de chiffre est atteint.

Catherine DEMOL le confirme.

Claudia PODDIGHE suggère d'éviter d'utiliser le terme de « plan d'actions », car il place les équipes sous pression.

Hélène WECXSTEEN annonce que les références phares, qui génèrent 70 % du chiffre d'affaires, seront de retour pour l'été.

Question CSE : Est-ce que les petits magasins pourraient eux aussi avoir des marques plus attractives ?

Hélène WECXSTEEN relaie la réponse d'Anne ROBIN, selon qui la taille du magasin constitue souvent un frein à l'intégration de marques plus tendances. Dès lors, l'Entreprise se base sur une clusterisation permettant d'identifier les marques indispensables dès les plus petits points de vente – à savoir le noyau dur représentant plus de 90 % du chiffre d'affaires. Plus la taille du magasin augmente, plus l'assortiment est enrichi avec des références supplémentaires. Sur le make-up, plus particulièrement, l'Entreprise cherche à adapter l'offre au profil de la clientèle : si un magasin présente une forte appétence pour les marques trendy, il est possible de les mettre en avant, même si cela ne correspond pas au cluster défini.

Catherine DEMOL déplore que les produits de la marque Magnifaïk soient stockés dans un tiroir et vendus dans de mauvaises conditions auprès de la clientèle, alors que cette marque devrait être soutenue.

Claudia PODDIGHE exprime le souhait que cette marque soit retirée de l'assortiment de son magasin.

Véronique MOREAU demande si les RM peuvent formuler des demandes spécifiques pour obtenir ou retirer certaines marques. En effet, ces dernières sont les mieux placées pour connaître leur clientèle.

Hélène WECXSTEEN répond que le principe ne serait pas de leur demander de passer directement commande. Toutefois, à l'avenir, les responsables de magasin pourraient signaler l'existence d'une demande de la clientèle pour des produits spécifiques.

Catherine DEMOL fait remarquer que les collégiennes et les lycéennes sont en demande de produits colorés, ce qui représente un potentiel de chiffre d'affaires important.

Claudia PODDIGHE objecte que les moyens actuels ne permettent pas d'augmenter le chiffre d'affaires sur ce segment.

Question CSE : Est-ce autorisé de mettre des produits de soin L'Oréal dans les dotations ou la trousse à maquillage ?

Hélène WEEXSTEEN répond par la négative.

Question CSE : Quel est le nombre d'heures que doit faire un cadre ? Un cadre au forfait jour qui commence sa journée à 8h et la termine à 14h peut-il compter un jour ou doit-il mettre ½ jour ? Est-il vrai qu'il est demandé aux cadres de ne pas travailler le dimanche ou les jours fériés, car cela coûte trop cher ?

Elodie BOTTEIN explique que pour les cadres, la question du temps de travail s'analyse davantage en termes de jours de repos que d'heures travaillées. La réglementation impose un repos de 11 heures consécutives entre deux journées de travail, ainsi qu'un repos hebdomadaire de 35 heures au moins.

D'un point de vue juridique, un travail de 8 h à 14 h devrait correspondre à une demi-journée de travail, mais cette règle doit être appliquée avec bon sens en fonction des situations. En ce sens, si le salarié a beaucoup travaillé la veille, la lecture peut être différente.

Ida DUFROMONT demande si ces règles s'appliquent également au Siège.

Elodie BOTTEIN précise qu'en cas de départ anticipé exceptionnel, il convient de prévenir son manager.

Véronique MOREAU souligne que la majorité des responsables cadres effectuent de longues journées de travail. Il serait donc logique de comptabiliser un jour lorsqu'elles travaillent de 8h à 14h.

Véronique MOREAU met en évidence une différence de situation entre les cadres du Siège et ceux des magasins. En effet, en magasin, les cadres sont souvent amenés à compenser les absences ou les manques de personnel. D'ailleurs, de nombreux responsables quittent les effectifs en raison du trop grand nombre d'heures attendues. Ainsi, si une salariée cadre peut se libérer une demi-journée, elle doit être en droit de le faire.

Claudia PODDIGHE observe une disparité de comportement parmi les cadres : certains effectuent le minimum requis tandis que d'autres compensent les besoins du service.

La séance est levée à 16 h 15.

La Secrétaire du CSE

Véronique MOREAU



La Présidente du CSE

Hélène WEEXSTEEN

