

Procès-verbal du Comité Social et Economique ordinaire

du jeudi 2 juillet 2026

Date	
Le 2 juillet 2026	Affichage ☐ Urgent ☐

Présents à la réunion	Absents excusés
<u>Pour le CSE</u> Titulaires : ✖ Patricia BETTEWILLER (Siège) — Service Franchise ✖ Sophie ESNAULT (Lille) – Mag. 1 ✖ Véronique MOREAU (Valenciennes) – Mag. 240 ✖ Gina SCALERCIO (Noyelles) — Mag. 6 ✖ Stéphanie FERANDELLE (Saint-Quentin) – Mag 18 ✖ Ingrid PELTIER (Antibes) – Mag.174 ✖ Jolanta TWARDOWSKA (Compiègne) – Mag. 1054 ✖ Cindy RAGOUCY (Bourgoin République) – Mag. 377 ✖ Élodie MARTINEAU (Saint Cyr) – Mag.244 ✖ Catherine DEMOL (Chambéry) – Mag. 395 ✖ Christophe WACQUIEZ (Englos) – Mag. 1012 ✖ Valérie GORAL (Aulnoy) – Mag. 243 Représentant syndical : ✖ Sabrina MONCHEAUX (Faches-Thumesnil) – Mag 1022 Invités : ✖ Louis MULLIEZ, Directeur du Contrôle de Gestion ✖ Laurine GRABCZAK, Manager Labor Relations – DEI ✖ Aurélien BILLOET, Directeur Supply Chain ✖ Baptiste DELEPOUVE, Responsable Approvisionnement ✖ Sandra HARAKE-D'AMORE, Responsable Paie – SIRH – Rémunération et Avantages Sociaux ✖ Justine SUPPLY, Manager HR Projets ✖ Cloé BARETTO, Spécialist Labor Relations	Titulaires : ✖ Ida DUFROMONT (Siège) – Service Travaux ✖ Nadège AUBRY (Saint- Dié) – Mag. 1122 ✖ Corinne DELDIQUE (Cambrai) – Mag. 103 ✖ Claudia PODDIGHE (Chalon sur Saône) – Mag. 152 ✖ Arnaud THIBEAU (Siège) – Service Achats ✖ Sandrine LE BRET (Auxerre) – Mag. 1110 ✖ Alexandra EBERSOLD (Strasbourg) – Mag. 335 ✖ Florence COCHET (Saint-Quentin) – Mag. 1208 ✖ Claire GALLET (Dury) – Mag. 61 ✖ Caroline SORET (Saint Martin les Boulogne) – Mag. 9 ✖ Laetitia LORTHIOIR (Béthune) – Mag. 19 ✖ Isabelle TARTAR (Béthune) – Mag. 20 Suppléants : ✖ Isabelle CAPPOEN (Lille) – Mag. 1001 ✖ Anne-Hélène DUHAMEL (Montauban) – Mag. 130 ✖ Merwan BOSCHER (Aubagne) – Mag. 1075 ✖ Sophie PESNEL (Cherbourg) – Mag. 1150 ✖ Angélika DI FRAJA (Nice) – Mag. 176 ✖ Mélanie DELANNOIS (Douai) – Mag. 13 ✖ Orlane MARY (Sedan) – Mag. 380 ✖ Lucie ROSSI (Brest) – Mag. 135

Ordre du jour

1. Approbation du procès-verbal de la réunion ordinaire du 11 juin 2026 et des réunions extraordinaires des 5 et 11 juin 2026 3
2. Rapport trimestriel sur la situation de l'emploi (Période du 1er avril 2026 au 30 juin 2026).....3
5. Poursuite de l'information sur l'harmonisation des organisations au sein du groupe (Intervention de Monsieur Aurélien BILLOET, Directeur Supply Chain et Monsieur Baptiste DELEPOUVE, Responsable approvisionnement) 3
4. Point sur l'organisation du temps Institut 6
- 10.Évolution Parc Magasins (rachat, modification, etc.) 6
11. Questions diverses.....6
9. Présentation des Chiffres, résultats commerciaux et situation à fin juin 2026 (Intervention de M. Louis MULLIEZ, Directeur du Contrôle de Gestion) 7
3. Réclamations individuelles ou collectives 9
1. QVCT : Consultation sur le projet de Charte relative au télétravail au sein de Groupe Nocibé 9
3. Information sur les mesures prises en cas de fortes chaleurs (Intervention de Mme Laurine GRABCZAK, Manager Labor Relations & DEI) 10
2. Poursuite de l'informations sur le projet d'organisation du service corporate brands 11

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

1. Approbation du procès-verbal de la réunion ordinaire du 11 juin 2026 et des réunions extraordinaires des 5 et 11 juin 2026

L'approbation des procès-verbaux de la réunion ordinaire du 11 juin 2026 et des réunions extraordinaires des 5 et 11 juin 2026 est reportée.

2. Rapport trimestriel sur la situation de l'emploi (Période du 1er avril 2026 au 30 juin 2026)

Élodie BOTTEIN présente les données relatives aux ressources humaines :

- L'effectif est passé de 3 797 salariés au premier jour du trimestre à 3 760 au dernier jour.
- Le nombre de salariés à temps plein a diminué de 2 906 à 2 884 sur la même période.
- Parallèlement, le nombre de salariés à temps partiel est passé de 894 à 876.
- Le nombre d'apprentis a légèrement augmenté, passant de 152 à 154.

Au premier jour du trimestre, la part des CDI était de 88,54 % et celle des CDD de 11,48 %. Au dernier jour, ces taux s'établissaient respectivement à 88,72 % et 11,28 %.

5. Poursuite de l'information sur l'harmonisation des organisations au sein du groupe (Intervention de Monsieur Aurélien BILLOET, Directeur Supply Chain et Monsieur Baptiste DELEPOUVE, Responsable approvisionnement)

Hélène WECXSTEEN annonce que comme indiqué en CSE de fin d'année 2024, le CSE serait informé ultérieurement sur le *refit* de la supply chain, ce dernier ayant été décalé dans le temps. La Direction est à présent en mesure d'apporter de la visibilité sur le refit de ce service.

Aurélien BILLOET explique que Nocibé a influencé Douglas en faveur d'une harmonisation de la supply chain. Le projet s'articule autour de trois missions :

- La définition des tâches et des missions.
- L'organisation des équipes et des structures.
- La performance des outils.

Les niveaux de maturité des différents clusters sont présentés.

Nocibé est présenté comme le pays le plus « mature » au sein de la galaxie Douglas en termes d'outils, d'organisation et de processus, notamment pour la prévision des ventes. Le projet permettra de décloisonner les services de l'Entreprise grâce à des échanges d'informations plus fluides entre les départements. Le rôle du supply planner sera de s'assurer que le stock est disponible au bon moment et au bon endroit. Concernant les magasins, des experts seront désignés par région ou par DV afin de participer aux réflexions.

L'organigramme cible est présenté.

La première étape consiste à professionnaliser le métier de la demande (demand planning), un domaine dans lequel Nocibé a déjà atteint 80 % de l'objectif. La situation est similaire pour la professionnalisation du supply planning. En revanche, un travail plus important reste à accomplir concernant les nouveautés et les « One-shots ».

Catherine DEMOL demande si des collaborateurs de Nocibé formeront des équipes d'autres pays.

Aurélien BILLOET répond par la négative, précisant qu'une équipe centrale sera chargée de la formation des autres entités.

Baptiste DELEPOUVE présente l'articulation entre les différents métiers.

- Demand planners :
 - Développer l'expertise prévision ;
 - Définir le plan de développement ;
 - Partager les nouveaux objectifs.
- Supply planners – fournisseurs :
 - Développer l'expertise Appro amont ;
 - Définir le plan de développement ;
 - Partager les nouveaux objectifs
- Supply planners – magasins :
 - Développer l'expertise appro aval ;
 - Définir le plan de développement ;
 - Partager les nouveaux objectifs.

Les fiches de poste seront mises à jour afin que chacun ait une vision très claire de ses rôles et responsabilités.

Catherine DEMOL demande si un travail sera mené en parallèle avec le merchandising, constatant des inadéquations avec les stocks des magasins.

Baptiste DELEPOUVE confirme que le merchandising interviendra en amont, afin que les stocks soient disponibles pour les lancements de produits.

Aurélien BILLOET estime que la nouvelle organisation permettra de rendre les problématiques plus visibles et d'accélérer les réactions.

Véronique MOREAU se fait confirmer qu'il devrait y avoir moins de ruptures de stock.

Aurélien BILLOET ajoute que certaines tâches seront automatisées grâce à des outils d'intelligence artificielle, ce qui permettra de concentrer les ressources sur les problèmes les plus profonds.

Catherine DEMOL souligne que les équipes ont tendance à orienter les clients vers les produits les mieux achalandés, comme les références de Chanel et Dior, ce qui crée des déséquilibres dans les stocks.

Aurélien BILLOET affirme que seules 500 références sont vendues au moins une fois par mois dans chaque magasin. Les challenges portent généralement sur des marques qui proposent de nombreux produits. Ces derniers ne peuvent être envoyés en grande quantité aux magasins, au risque de voir les stocks grossir de façon démesurée.

Christophe WACQUIEZ estime que les challenges manquent de cohérence.

Élodie MARTINEAU explique que les magasins reçoivent autant de produits qu'ils en ont vendu pour les challenges, se retrouvant ensuite avec des niveaux de stocks très importants.

Baptiste DELEPOUVE confirme que les « demand planners » doivent actionner les bons leviers pour alimenter les magasins sans remplir inutilement leurs réserves.

Véronique MOREAU souhaite savoir combien de personnes composent l'équipe.

Baptiste DELEPOUVE fait état de six personnes pour le planning, pour la demande et la supply.

Véronique MOREAU demande si ces changements entraîneront des modifications dans la classification des postes.

Aurélien BILLOET ne peut pas l'affirmer.

Baptiste DELEPOUVE annonce que chaque personne sera reçue en entretien. Un accompagnement sera proposé aux collaborateurs qui exerceront de nouvelles missions.

Véronique MOREAU demande si des formations à l'intelligence artificielle seront dispensées.

Aurélien BILLOET confirme qu'un plan sera déployé. Pour le moment, l'utilisation de l'IA chez Nocibé n'en est qu'à ses débuts. Néanmoins, des « champions IA » ont été désignés pour expliciter les cas d'usage. L'objectif est de confier les tâches répétitives à des assistants virtuels.

Ingrid PELTIER demande si l'IA peut gérer les ruptures de stock.

Aurélien BILLOET répond par la négative, précisant que l'IA est surtout efficace pour les tâches répétitives.

Véronique MOREAU demande pourquoi les taux de démarque pendant les soldes ne dépassent pas 30 %.

Aurélien BILLOET rappelle que la réglementation doit être respectée.

Véronique MOREAU précise que certains clients bénéficient de remises tout au long de l'année. Des remises supplémentaires permettraient de déstocker plus efficacement. Les remises de 20 % ou 30 % nécessitent beaucoup de travail en magasin pour un faible résultat.

Aurélien BILLOET en déduit que les messages adressés aux clients durant les soldes devraient être plus simples et plus lisibles.

Catherine DEMOL estime qu'Aurélien BILLOET et Baptiste DELEPOUVE devraient intervenir lors des conventions. De nombreux managers et collaborateurs seraient très intéressés d'obtenir des explications sur le fonctionnement de la supply chain.

Aurélien BILLOET convient de la pertinence d'échanger directement avec les équipes sur le terrain.

Catherine DEMOL signale que la suppression des contenants de 100 ml pour les parfums est fortement contestée par les magasins.

Élodie MARTINEAU explique que les flacons de 100 ml sont positionnés en premier sur les linéaires, devant les contenants de moindre quantité. Cette disposition est particulièrement vendeuse en magasin.

Catherine DEMOL note que de nombreux ajustements permettent d'améliorer les ventes en magasins.

6. Point sur l'organisation du temps Institut

Véronique MOREAU propose que la Direction apporte une réponse au diagnostic que les élus ont établi lors du CSE lors de la prochaine réunion de l'instance.

Hélène WEEXSTEEN convient de cette manière de procéder, ajoutant que des échanges pourraient s'avérer nécessaires pour préciser certaines interrogations.

Sabrina MONCHEAUX souhaite obtenir des précisions sur le concept de « l'Instant Institut ».

Hélène WEEXSTEEN explique que ce dispositif consiste à inviter l'institut en magasin pour réaliser des prestations, sans prise de rendez-vous : soins des mains, masques de beauté, épilations, etc. Une signalétique spécifique est mise en place dans les magasins rénovés, avec une délimitation visuelle sans cloisonnement physique.

Cindy RAGOUCY remarque que certaines esthéticiennes n'ont pas encore reçu les produits nécessaires aux soins, six mois après avoir été formées.

Stéphanie FERANDELLE rappelle que le consentement des clientes devait être recueilli pour les prestations.

Élodie MARTINEAU signale que le « flexi dôme » n'est toujours pas intégré au protocole de soins.

Élodie BOTTEIN prend note de ce point.

Ingrid PELTIER suggère qu'un « Parfum d'Action » soit dédié aux esthéticiennes.

ACTION : Apporter des réponses au diagnostic du CSE lors du prochain CSE

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

La création d'un magasin à Anglet (BAB2) est annoncée, avec une ouverture prévue le 25 juillet. En août, deux autres magasins ouvriront à Antony et Brest. Des opérations de relooking sont planifiées pour les magasins de Saint-Cyr-sur-Loire et Thoiry. Chez les franchisés, un relooking sera effectué à Lons-le-Saunier et Pau Serviez.

11. Questions diverses

1. Procédure de fermeture des caisses et sécurité

Une question est posée pour clarifier les consignes de sécurité concernant la clôture des caisses. Il est demandé s'il est autorisé de commencer le comptage du fond de caisse avant la fermeture des grilles, ou s'il faut impérativement attendre que la grille soit totalement baissée et le magasin fermé au public pour débiter la procédure.

Hélène WEEXSTEEN indique que, pour des raisons de sécurité, le comptage doit s'effectuer une fois le magasin fermé.

Élodie MARTINEAU note que, dans certains magasins, les équipes ne disposent que d'un quart d'heure pour fermer leurs caisses. Quand le magasin dispose de plusieurs caisses, certaines peuvent être arrêtées avant la fermeture au public.

Ingrid PELTIER indique que son magasin dispose d'une demi-heure après fermeture, ce qui permet de compter les caisses.

Sophie ESNAULT souligne que des comptages de caisses doivent être réalisés en journée, compte tenu de la rotation des conseillers.

Véronique MOREAU note que le référentiel de procédures ne donne pas d'information sur ce sujet.

2. Optimisation des questionnaires de satisfaction (NPS)

Concernant les enquêtes de satisfaction (NPS), il est remarqué que les questionnaires sont souvent jugés trop longs, ce qui entraîne un abandon de la part des clientes. Il est demandé s'il serait envisageable d'alléger le parcours et de limiter le nombre de questions pour les clientes qui attribuent une note entre 8 et 10, afin d'améliorer le taux de réponse global.

Hélène WECKSTEEN explique que les données recueillies alimentent une base de données utilisée pour orienter les décisions de l'Entreprise. Tous les retours, qu'ils soient positifs ou négatifs, sont pris en compte. Une étude et un benchmark des pratiques sont prévus dans la feuille de route. Les résultats de ces analyses pourront être présentés au CSE.

3. Temps de Travail

Une question est posée sur l'autonomie de la responsable de magasin adjointe (RMA) pour effectuer des heures supplémentaires en l'absence de la responsable (vacances, arrêt) et en cas de surcroît d'activité imprévu. Il est demandé si elle doit obtenir une autorisation préalable du directeur régional (DR).

Hélène WECKSTEEN rappelle que les heures supplémentaires doivent être validées par le management et, idéalement, anticipées.

Ingrid PELTIER en déduit qu'en l'absence de la responsable de magasin, son adjointe doit s'adresser à sa directrice régionale pour effectuer des heures supplémentaires.

Véronique MOREAU note que les erreurs de caisse ne peuvent être anticipées. Le temps nécessaire à leur correction doit être inscrit, après coup, au planning et entraîner une récupération.

Hélène WECKSTEEN confirme que pour un problème ponctuel comme une erreur de caisse, le dépassement de temps peut être récupéré. Dans le cadre d'un remplacement, l'adjointe peut expliquer sa situation à sa manager et à son directeur régional. Les causes des heures supplémentaires doivent être évoquées pour être anticipées.

Véronique MOREAU constate, sur le terrain, une modulation du temps de travail, qui n'existe officiellement pas chez Nocibé.

Élodie BOTTEIN s'engage à approfondir le sujet.

9. Présentation des Chiffres, résultats commerciaux et situation à fin juin 2026 (Intervention de M. Louis MULLIEZ, Directeur du Contrôle de Gestion)

Louis MULLIEZ constate une croissance du marché magasins de 13 %, tandis que Nocibé enregistre une hausse de 18 %. Le marché e-commerce progresse de 33 %, contre 17 % pour Nocibé. Au global, le marché croît de

16 % et Nocibé de 18 %, soit une augmentation de 0,4 point de part de marché. La canicule a fortement impacté les résultats, avec un chiffre d'affaires en recul de 20 % sur la semaine 26. Aucun report des ventes vers le site web n'a été constaté. Cette situation a fortement impacté les résultats des soldes.

Véronique MOREAU juge inefficace de solder des produits à - 20 % ou à - 30 %, quand les clients bénéficient de - 30 % sur toute l'année. Les remises devraient être plus importantes, quitte à revoir à la baisse les périodes de soldes.

Louis MULLIEZ distingue plusieurs situations :

- Des produits totalement arrêtés, que les équipes vont rechercher en réserves ;
- Des produits qui s'arrêteront fin août ou fin septembre : ils ne sont pas soldés à - 50 % ou à - 60 %, car les marques vont les reprendre à une certaine valeur ;
- Des produits arrêtés au sein de certains magasins et sortis de l'assortiment : leur rapatriement intégral vers le e-commerce produirait un stock trop important. Une faible promotion est appliquée, puis le reliquat est retourné au e-commerce à la fin des soldes.

Les faibles taux de remise répondent aux deuxième et troisième situations.

Véronique MOREAU souligne le travail nécessaire en magasin pour des produits peu vendus pendant les soldes.

Louis MULLIEZ rappelle que le rapatriement en entrepôt génère également un coût pour l'Entreprise.

Véronique MOREAU estime que la remise devrait être au moins de 50 % pendant les soldes. Le client doit être satisfait de venir chez Nocibé pour avoir l'envie de revenir.

Louis MULLIEZ indique que 15 à 16 millions d'euros de produits sont soldés, avec un taux de remise moyen de 50 %. Le taux d'écoulement est de 33 % sur une période de soldes. Un équilibre doit être trouvé entre les différents niveaux de remise.

Cindy RAGOUCY signale que les lampes LED Nocibé sont soldées à 50 % en 2026, alors qu'elles l'étaient à 70 % en 2025.

Louis MULLIEZ suspecte une erreur, confirmant que les taux de remise ne devraient pas diminuer d'une année sur l'autre.

Christophe WACQUIEZ demande pourquoi des réassorts très importants sont faits pendant les soldes.

Louis MULLIEZ explique que la loi impose d'attendre 30 jours avant de pouvoir de nouveau solder un produit. La fête des Mères tombant fin mai, il a fallu attendre ce délai pour alimenter les magasins sur certaines références.

Catherine DEMOL aborde les audits réalisés lors des inventaires.

Louis MULLIEZ explique que cette opération est menée dans cinq magasins Nocibé chaque année. Les auditeurs de KPMG s'assurent que les inventaristes mènent correctement les opérations.

Catherine DEMOL confirme qu'une auditrice procédait à des comptages aléatoires durant l'inventaire de son magasin. Au niveau global, des inventaires positifs (davantage de valeur en sortie qu'en entrée) ont été constatés dans de nombreux magasins.

Louis MULLIEZ estime que ce point doit être remonté.

Catherine DEMOL précise que le travail des inventoristes n'est pas remis en cause.

Louis MULLIEZ confirme que le prestataire et son processus sont restés inchangés.

Catherine DEMOL demande si les agents de sécurité sont pris en compte dans le calcul de la productivité des magasins.

Louis MULLIEZ répond que deux productivités sont calculées : l'une incluant les agents de sécurité, l'autre les excluant.

Ingrid PELTIER demande s'il existe une charte pour le personnel de sécurité.

Élodie BOTTEIN indique que le règlement intérieur s'applique aux agents de sécurité comme aux salariés de l'Entreprise.

Ingrid PELTIER signale que, dans son magasin, les agents de sécurité se changent dans la salle de pause où se restaurent les salariés.

La séance est suspendue de 12 heures 50 à 13 heures 55.

Attributions de proximité

10. Réclamations individuelles ou collectives

Sans objet.

Attributions Santé, Sécurité et conditions de travail

1. QVCT : Consultation sur le projet de Charte relative au télétravail au sein de Groupe Nocibé

Laurine GRABCZAK indique que les remarques du CSE ont été prises en compte. L'attestation de conformité électrique a été retirée du projet de charte. Par ailleurs, les salariés ne devront pas obligatoirement transmettre l'attestation d'assurance, mais devront pouvoir la présenter sur demande. Le logement où s'effectue le télétravail doit être assuré en multirisque habitation.

Le projet de charte est présenté.

La référence à la résidence secondaire a été supprimée. Il est désormais indiqué que le collaborateur doit informer son manager s'il souhaite télétravailler en dehors de son domicile habituel, car l'Entreprise doit toujours savoir où le collaborateur exerce son activité. Le télétravail ne peut être posé à la fois le lundi et le vendredi d'une même semaine.

Le projet de charte relative au télétravail est approuvé à l'unanimité.

Hélène WEEXSTEEN ajoute que la charte sera présentée en CODIR avant d'être communiquée aux managers puis aux collaborateurs en septembre 2026.

3. Information sur les mesures prises en cas de fortes chaleurs (Intervention de Mme Laurine GRABCZAK, Manager Labor Relations & DEI)

Laurine GRABCZAK précise que les mesures organisationnelles mentionnées pourront évoluer dans le temps. En cas de vigilance orange ou rouge émise par Météo-France, des dispositions spécifiques peuvent être prises par l'Entreprise. Une vigilance particulière s'applique aux personnes vulnérables. Des pauses fraîcheur sont préconisées toutes les 90 minutes. Les mesures organisationnelles sont adaptées aux situations : décalage des horaires d'ouverture, fermeture du magasin durant la pause méridienne, réaffectation temporaire des salariés sur un autre magasin, etc.

Dans les centres commerciaux, les préconisations de ces derniers sont respectées, sachant qu'un non-respect peut donner lieu à des pénalités. Le personnel est invité à ne pas pousser trop fortement les climatisations afin d'éviter les pannes.

Patricia BETTEWILLER remarque que ce sujet est géré à distance par un prestataire.

Laurine GRABCZAK indique que certains managers ont encore la main sur la climatisation. L'écart entre la température extérieure et celle du magasin ne doit pas dépasser 10 °C.

Élodie MARTINEAU met en avant les contraintes liées à la chaleur pour les soins en institut. Elle demande si les rendez-vous peuvent être reportés.

Laurine GRABCZAK convient de la pertinence de reporter certaines séances. La note sera diffusée sur le réseau et placée dans l'intranet.

Véronique MOREAU remarque que les brumisateurs et les bouteilles d'eau ont disparu de la note. Elle juge que les réponses de la Direction manquent de clarté, citant les expressions « en cas de besoin » ou « pour les gros magasins ».

Laurine GRABCZAK explique cette impression de flou résulte des règles elles-mêmes, que les Inspecteurs du Travail n'interprètent pas tous de la même manière. Par exemple, certains inspecteurs estiment que l'eau du robinet peut être bue par les salariés, d'autres non. Véronique MOREAU demande finalement si les brumisateurs et les bouteilles d'eau sont remboursés par l'Entreprise.

Laurine GRABCZAK le confirme dans certaines circonstances spécifiques, à l'appréciation des managers. Véronique MOREAU demande des précisions et affirme que ce point devrait figurer dans la note, afin d'homogénéiser les pratiques et éviter les débats stériles.

Laurine GRABCZAK souligne que l'absence des brumisateurs dans la note laisse la possibilité d'introduire des moyens de rafraîchissement plus écologiques.

Élodie BOTTEIN assure que le CSE sera tenu informé des avancées sur le sujet.

ACTION : Apporter une réponse sur la mise à disposition de l'eau et des ventilateurs en magasin
--

2. Poursuite de l'informations sur le projet d'organisation du service Corporate Brands

Hélène WECKSTEEN rappelle que le service Corporate Brands s'occupe des marques propres de Nocibé et de Douglas, avec des équipes basées à Lille et à Düsseldorf. L'organisation s'appuie sur trois pôles :

- Brand Management : Développement / Création des produits ;
- Purchasing : Achats et Qualité ;
- ESG : Respect de la Réglementation RSE.

En juin 2025, Alice THERON, Responsable du Développement, avait présenté un projet visant à définir des process pour préciser les rôles et responsabilités de chacun et harmoniser les procédures au sein des Corporate Brands. Ce projet s'est voulu participatif et collaboratif, avec des ateliers encadrés par le cabinet PWC.

L'analyse des résultats médiocres du sondage GPTW et Viva Glint a révélé la nécessité d'améliorer les échanges entre les équipes allemandes et françaises. Il a été demandé que les managers français puissent se déplacer à l'international, à raison de six jours par mois. L'intervention d'un psychologue a été mise en place pour faciliter les prises de décisions. Il a également été demandé aux responsables de Corporate Brands de se déplacer plus fréquemment à Lille.

Les managers du pôle Brand Management n'ont pas souhaité se déplacer, alors que ceux des Achats étaient tous favorables à cette mesure. Cinq mobilités internes ont eu lieu, principalement au Marketing et à la Catégorie. Deux autres personnes ont pris des fonctions en Allemagne et en Espagne.

Des difficultés ont récemment été remontées par des élus du CSE, concernant des salariés qui vivaient mal la situation. Cette alerte a été corroborée par deux témoignages directs via le processus de signalement interne et un courrier de la médecine du travail invitant l'Entreprise à porter une attention particulière aux risques psychosociaux. Au pôle Purchasing, il est apparu que les salariés français avaient besoin de visibilité sur leur activité et sur les échanges avec leurs collègues allemands. Les personnes qui n'ont pas accepté de se déplacer ont vu leur charge de travail reprise par des salariés de Düsseldorf. Les équipes françaises ont été encadrées par des managers allemands.

Patricia BETTEWILLER explique que les équipes de l'Offre ne se sentent absolument pas intégrées. Plusieurs salariés ont déjà quitté leur poste. Les équipes s'inquiètent pour leur activité. Elles se demandent si leur service disparaîtra ou sera repris en Allemagne.

Hélène WECKSTEEN indique que la souffrance des salariés, résultant du mode de management pratiqué, doit être caractérisée, afin de pouvoir y apporter une réponse adaptée.

Véronique MOREAU précise qu'une salariée s'est entendu dire qu'elle ne travaillait pas bien et qu'elle devait envisager un changement de service. Cette situation s'est arrêtée après que la situation a été remontée en CSE ; depuis, la collaboratrice a dès lors reçu de nombreux éloges. La souffrance évoquée résulte du licenciement d'une personne et de l'absence de deux managers. Pourquoi les démissionnaires français ne sont pas remplacés en France ?

Hélène WECKSTEEN estime que cela n'empêcherait pas le problème de se reproduire. Elle assure néanmoins que le poste n'est pas menacé.

Patricia BETTEWILLER s'interroge quant aux conditions de travail de ce poste. Quels sont les résultats de l'étude réalisée par Monsieur PERALTA ? Les salariés concernés n'ont pas eu de retour.

Hélène WECXSTEEN assure que des actions ont été menées en corrélation avec l'étude réalisée. Des ateliers ont été mis en place pour améliorer les processus, avec des applications concrètes.

Véronique MOREAU rappelle que Monsieur PERALTA est intervenu un an auparavant.

Hélène WECXSTEEN ajoute que cette intervention faisait suite à un problème managérial en France, qui a depuis été réglé.

Patricia BETTEWILLER note que la situation s'est dégradée avec l'implication d'un manager allemand. Le plan d'actions aurait dû être présenté aux équipes.

Hélène WECXSTEEN insiste sur l'importance des actions, au-delà de la communication aux équipes. Certes, les détails des éléments n'ont pas été communiqués aux collaborateurs, mais des échanges ont eu lieu au niveau managérial.

Véronique MOREAU souhaite connaître la note de VIVAGLINT.

Hélène WECXSTEEN répond que cette note n'est pas bonne et que des actions ont été demandées au niveau central. Les équipes françaises interviennent sur les spécificités nationales, comme les contrats de travail, mais les questions opérationnelles sont gérées au niveau central. Des réunions se tiendront les 7 et 8 juillet 2026, durant lesquelles le contexte et la décision concernant le bureau français seront évoqués. Des rendez-vous individuels seront proposés à chaque collaborateur, et les ressources humaines Douglas organiseront des entretiens en face à face. Les équipes allemande et française doivent travailler dans la même direction.

Patricia BETTEWILLER assure que les personnes qui restent en poste craignent des représailles.

Hélène WECXSTEEN remarque que la manager se tiendra généralement à distance des équipes françaises. Elle se déplacera ponctuellement pour répondre aux problématiques constatées.

Hélène WECXSTEEN souligne les possibilités d'intervention de TEALE pour répondre aux problématiques psychologiques. Cette prestation a fait l'objet d'une rallonge budgétaire accordée par la Direction Nocibé, et les prestations sont ouvertes lorsque TEALE estime que la situation est suffisamment sérieuse. Un accompagnement par coaching peut être envisagé pour les managers, ainsi qu'une formation sur le *feedback* pour les collaborateurs.

Patricia BETTEWILLER affirme que le problème provient du management allemand, qui ne fonctionne pas. Les formations proposées aux salariés français se montrent donc inutiles.

Hélène WECXSTEEN estime que ces éléments pourront être évoqués lors des réunions des 7 et 8 juillet.

Véronique Moreau illustre cette différence de traitement par un exemple concret : les salariés français n'ont pas été autorisés à compléter un tableau en français, alors que leurs homologues de Düsseldorf pouvaient le faire en allemand, alors même que l'anglais était la langue de travail retenue.

Patricia BETTEWILLER donne lecture de verbatims communiqués par les collaboratrices françaises.

Hélène WECXSTEEN appelle à présenter les éléments concrets exposés en CSE lors des réunions de juillet.

Véronique MOREAU estime qu'un plan d'action doit être élaboré le 8 juillet, ce qui implique de transmettre les éléments en amont des échanges.

Hélène WECXSTEEN explique que des éléments seront exposés le 7 juillet en réunion. Le lendemain matin, les participants se verront présenter l'analyse de VIVAGLINT et travailleront à l'élaboration d'un plan d'actions. La situation ne peut évoluer que si des faits sont exprimés. La Direction de Nocibé souhaite créer les conditions nécessaires au bon fonctionnement des équipes. Les plans d'actions établis seront donc mis en place.

Véronique MOREAU estime que le pôle français représente « un caillou dans la chaussure du Groupe ». Elle se demande si la direction allemande ne souhaite pas délocaliser ce service en Allemagne.

Patricia BETTEWILLER ajoute que les salariés sont poussés au départ.

Hélène WECXSTEEN considère que le plan s'attachera à améliorer les conditions de travail des salariés français, afin qu'ils restent en poste.

Patricia BETTEWILLER se demande pourquoi un salarié français a été positionné sur un projet en lien avec des produits qui seront déréférencés.

Hélène WECXSTEEN assure que cette personne travaillera sur une nouvelle gamme en marque propre et sur des produits à lancer pour les fêtes de fin d'année.

Questions :

1. Existe-t-il actuellement un projet de réorganisation concernant les services Corporate Brands / Brand management et Corporate Brands / ESG – Quality & Procurement ?

Réponse : « Depuis plusieurs mois, l'objectif est d'accompagner la croissance attendue des Corporate Brands dans tous les pays. Les activités liées aux Corporate brands sont considérées comme une fonction centrale et le processus décisionnel doit être piloté depuis Düsseldorf. Les Corporate Brands font partie intégrante de notre différenciation au niveau européen et ont un impact significatif sur nos performances globales ; cela nécessite un suivi rigoureux et une implication forte de la part de la direction de Douglas. »

Hélène WECXSTEEN ajoute qu'aucun projet de restructuration n'est envisagé.

Patricia BETTEWILLER demande si un transfert est prévu à long terme.

Hélène WECXSTEEN répond ne pas en avoir connaissance.

2. Une étude de transfert d'activité vers l'Allemagne a-t-elle été réalisée ou est-elle en cours ?

Réponse : « Ce sujet n'est pas d'actualité. »

3. Au niveau de tous les services, des missions actuellement réalisées en France ont-elles été transférées vers l'Allemagne au cours des 24 derniers mois ?

Réponse : « Dans la mesure où il s'agit d'une équipe internationale, les missions peuvent être réalisées depuis la France ou l'Allemagne. Il peut donc y avoir un report des missions réalisées par un salarié en France, auprès de l'équipe en Allemagne en cas de départ notamment, et ce afin de répartir la charge de travail. Par ailleurs,

le Global Process Design en cours et auquel les équipes sont associées, peut apporter des évolutions dans les missions et activités du service ou des métiers. »

Patricia BETTEWILLER demande combien de missions ont été transférées en Allemagne au cours des 24 derniers mois.

Hélène WECXSTEEN explique que des transferts peuvent se faire au fil de l'eau, de la France vers l'Allemagne, mais également de l'Allemagne vers la France.

Patricia BETTEWILLER demande pourquoi les salariés de l'Offre qui ont quitté leur poste ont été remplacés par des personnes en Allemagne.

Hélène WECXSTEEN répond que cette solution était la plus simple.

4. Quels sont les effectifs actuels du service en France et en Allemagne ?

Réponse : « (hors alternants et stages) :

- France: 18 ;
- Allemagne : 41 ;
- Pays-Bas : 1 ;
- Pologne: 1. »

5. Quelle est l'évolution prévisionnelle des effectifs sur les 12 à 36 prochains mois ?

Réponse : « Les effectifs devraient être stables ; Les éventuelles évolutions seront en lien avec le Global Process Design au vu des compétences requises pour continuer à délivrer la stratégie. »

Patricia BETTEWILLER remarque qu'un alternant prévu en France a été annulé pour être positionné en Allemagne.

Hélène WECXSTEEN réfute cette information, indiquant que l'annulation de l'alternant en France vient du fait que le budget n'a toujours pas été validé.

Patricia BETTEWILLER s'en étonne, notant qu'un alternant a toujours été accueilli et que le budget est réalisé l'année précédente.

Hélène WECXSTEEN assure que le budget de l'organisation centrale pour 2026- 2027 n'est pas encore arrêté.

Patricia BETTEWILLER souligne qu'une communication a été diffusée en France pour recruter des alternants.

Hélène WECXSTEEN affirme que cette communication, nécessaire pour recruter des alternants, ne concernait que le budget du périmètre français. S'agissant des fonctions centrales, le budget n'est pas encore finalisé.

Véronique MOREAU en déduit qu'il s'agit d'un budget allemand avec des alternants français, mais relève que, l'année précédente, ces étudiants avaient été recrutés beaucoup plus tôt.

Hélène WECXSTEEN le confirme, précisant que cette initiative française n'avait pas été accueillie favorablement par le management allemand qui doit à juste titre rester maître de son budget.

Véronique MOREAU en conclut que tout est organisé pour transférer les ressources en Allemagne.

Hélène WEEXSTEEN rappelle qu'il ne s'agit que d'un poste d'alternant et qu'il convient de ne pas tirer de conclusion généralisée

Patricia BETTEWILLER signale qu'une personne en CDD s'est entendu dire qu'un poste en CDI serait à pourvoir sur son métier en Allemagne.

Hélène WEEXSTEEN assure que le poste ouvert en Allemagne ne vise pas à remplacer ce CDD, établi en raison d'un surcroît d'activité, en lien avec le global process design, jusqu'à la mi-septembre comme cela est indiqué dans son contrat de travail.

6. Des suppressions de postes sont-elles envisagées en France ?

Réponse : « Ce sujet n'est pas d'actualité ; les évolutions s'il y en a seront en lien avec le Global Process Design au vu des compétences requises pour continuer à délivrer la stratégie ».

7. Des recrutements sont-ils prévus en Allemagne sur des activités similaires à celles exercées actuellement en France ?

Réponse : « Actuellement 1 poste au sein du service achat est en cours de recrutement ; l'annonce est postée sur le site douglas. il faut rappeler que les activités n'appartiennent pas à un pays mais à une équipe internationale ; il n'est pas anormal d'avoir des métiers similaires au sein de l'équipe internationale. »

8. Combien de salariés ont vu leur périmètre de responsabilités modifié depuis un an ?

Réponse : « Il n'y a pas eu de changement de périmètre/responsabilité significatifs, mais des précisions dans l'attribution des rôles entre le brand management et les achats par ex. »

9. Combien de salariés ont fait l'objet d'un changement significatif de missions depuis un an ?

10. Pour quels motifs ces changements ont-ils été décidés ?

Réponse : « Si ces changements sont perçus comme significatifs par les équipes, il sera nécessaire qu'elles les exposent lors des réunions des 7 et 8/07. »

11. Ces évolutions ont-elles donné lieu à une mise à jour des fiches de poste ?

Réponse : « Les fiches de poste sont adaptées en cas d'évolution structurante. Cela ne semble pas être le cas dans notre compréhension, mais s'il s'avère nécessaire de les faire évoluer, après les discussions des 07 et 08/07, nous sommes prêts à analyser le point. »

12. Les salariés concernés ont-ils été consultés individuellement avant la mise en œuvre de ces changements ?

Réponse : « Il n'y a pas eu de consultation individuelle, car pas nécessaire dans le cadre d'une évolution naturelle du métier ; d'autant que certains managers représentants métiers (y compris salariés français) ont été associés à la réflexion et à la validation des évolutions. »

13. La Direction a-t-elle évalué l'impact de ces changements sur la charge de travail et les risques psychosociaux ?

Réponse : « Cela n'a pas fait l'objet d'observation spécifique pour le service Corporate Brands, car nos dispositifs actuels semblent pouvoir y répondre. »

Véronique MOREAU en déduit que la Direction ne s'est jamais interrogée sur les conséquences du projet de transformation et sur les différences de méthodes entre la France et l'Allemagne.

Hélène WEEXSTEEN constate que des situations comparables sont bien gérées dans de nombreux groupes internationaux et d'autres services de l'entreprise.

Véronique MOREAU rappelle qu'auparavant le pouvoir de décision était en France. Hélène WEEXSTEEN rappelle que le service Corporate Brands a toujours été piloté par le Groupe, et ce depuis la fusion entre Nocibé et Douglas

Hélène WEEXSTEEN note que Monsieur PERALTA a identifié plusieurs axes d'amélioration, au-delà du problème de management soulevé par le CSE et que ces derniers ont bien été suivi d'effet.

14. Une évaluation des risques a-t-elle été intégrée au Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) ?

Réponse : « Le DUERP et son annexe RPS sont régulièrement mis à jour et ont fait l'objet d'une consultation récente du CSE en mars dernier »

Élodie BOTTEIN cite des risques psychosociaux qui peuvent faire écho à la situation de l'équipe Corporate Brands : intensité de travail, organisation du travail, suivi du changement.

Véronique MOREAU juge cette réponse contradictoire avec la réponse précédente.

Hélène WEEXSTEEN explique que la Direction ne s'est pas interrogée à faire évoluer le DUERP de manière ponctuelle, mais traite les risques psychosociaux via le DUERP, dans un cadre évolutif. En ce sens le DUERP répond aux circonstances actuelles, et qu'il conviendra prochainement de s'interroger sur une éventuelle adaptation.

15. Combien de départs volontaires, démissions ou ruptures conventionnelles ont été enregistrés dans ces services au cours des 24 derniers mois au niveau du siège ?

Réponse : « L'analyse manuelle est en cours et sera transmise ultérieurement ».

16. La Direction a-t-elle identifié une augmentation des alertes liées au stress, à la démotivation ou à la souffrance au travail ?

Réponse : « En préambule, il convient d'intégrer la prise en compte de la situation actuelle : le contexte économique général ; les résultats des Corporate Brands en perte de vitesse ; il est urgent d'actionner des leviers pour relancer la croissance et la performance de l'offre internationale. Ces enjeux sont probablement source de tension pour les équipes et peuvent contribuer à générer des situations plus stressantes, mais ils font partie de la vie de l'entreprise et nous devons accompagner chacun selon ses besoins. Des dispositifs d'accompagnement existent au sein de l'entreprise en cas de difficultés personnelles. »

Patricia BETTEWILLER demande si la Direction s'est interrogée sur les causes des arrêts maladie.

Hélène WEEXSTEEN explique qu'une personne qui ne se projetait pas dans son poste a bénéficié d'une mobilité interne. Pour deux autres salariées, une évolution dans un environnement international a été proposée, avec une augmentation salariale. Ces personnes, initialement réticentes, ont finalement accepté les propositions, mais elles ont ensuite été en arrêt de travail. Les messages qui leur ont été adressés sont restés sans réponse. Elle reste néanmoins toujours disposée à discuter avec elles afin de répondre à leurs attentes.

17. Un cabinet externe ou un consultant a-t-il été missionné concernant l'organisation future du service ?

Réponse : « Non les sujets d'organisation sont inhérents à la vie d'un groupe et font partie des responsabilités des fonctions centrales et des pays. Il ne nous a pas semblé utile de recourir à un cabinet pour réfléchir à l'organisation en dehors du Global Process Design. Mais encore une fois la priorité n'est pas l'organisation future du service mais l'évolution des process et des métiers. »

Patricia BETTEWILLER demande si :

- La vision à court, moyen et long termes sera communiquée aux salariés ;
- Les collaborateurs seront accompagnés ;
- Leurs fiches de poste seront modifiées.

Hélène WEEXSTEEN réfute l'idée d'une rupture, avec un « avant » et un « après ». Le Global Process Design souhaite au contraire mener des évolutions progressives, portées à la connaissance des salariés. À date, il n'est pas nécessaire de mettre à jour les fiches de poste (« job desc »), mais elles pourraient être retravaillées si les salariés estiment que leur métier évolue.

Patricia BETTEWILLER demande si cette actualisation se fait « à la demande ».

Hélène WEEXSTEEN précise que l'adaptation de la job desc résultera des échanges. Une mise à jour doit revêtir un caractère structurant. Pour la manager, une mise à jour n'est pas encore d'actualité.

Patricia BETTEWILLER signale que certains salariés ont vu leur périmètre fortement évoluer. Une personne, aujourd'hui sortie de l'Entreprise, a vu son cœur de métier se réduire à 20 % de son activité.

Hélène WEEXSTEEN note que si la fiche de poste de ce salarié est modifiée, elle devra l'être pour toutes les personnes exerçant le même métier.

18. Des discussions ont-elles eu lieu entre les directions française et allemande concernant une redistribution des activités ?

Réponse : « A quel sujet ? les équipes centrales et pays discutent ensemble des objectifs et orientations stratégiques ; ce qui est indispensable pour le bon fonctionnement.

Le sujet de l'organisation a pu être discuté à différentes reprises et ce au gré des évolutions d'organisation et de stratégie concernant la Marque Propre. Historiquement il y a eu fusion entre les équipes Nocibé et douglas en 2014 ;

La direction Groupe a toujours rappelé que cette fonction est une fonction centrale qui doit être pilotée par le Groupe afin de servir l'ensemble des pays au même niveau. Courant 2025, le constat a mis en avant la nécessité d'agir sur le mode de collaboration entre les 2 équipes tout en tenant compte du fait que le centre

de décision est en Allemagne. A ce niveau toutes les hypothèses auraient pu être envisagées et la seule hypothèse qui a été retenue est celle de demander aux managers de se déplacer régulièrement pour assurer la fluidité des échanges entre les 2 équipes.».

20. Si un projet existe, à quelle date le CSE sera-t-il officiellement informé et consulté ?

Réponse : « Chaque fois que nous avons dû le faire nous avons tenu le CSE informé et cela n'est pas exclusif aux Corporate Brands »

21. Quel est le processus officiel de transmission des informations entre les équipes allemandes et françaises ?

Réponse : « Il existe quatre processus clés qui ont été définis dans le Global Process Design en 2025. Toutes les étapes et la matrice RACI y sont précisées. Par ailleurs, chaque service dispose de sa propre structure de réunions régulières, d'un groupe de discussion Teams et de l'espace SharePoint commun. »

Patricia BETTEWILLER note une déperdition d'information entre les équipes allemande et française. Les collaboratrices ne sont pas invitées aux réunions et doivent réclamer les éléments à plusieurs reprises. Les tâches sont réalisées dans l'urgence, avec une pression sur les délais.

22. Quels sont les délais théoriques de transmission des éléments nécessaires à la création des produits ?

Réponse : « Il existe des délais fixés par typologie de produits »

23. Ces délais sont-ils respectés et font-ils l'objet d'un suivi ? Qui est responsable de ce suivi ?

Réponse : « Ce n'est pas toujours 100% respectés ; le suivi n'est pas encore traité mais c'est un projet qui verra le jour en 27 »

Patricia BETTEWILLER regrette qu'aucune action n'ait été engagée.

Hélène WECKSTEEN estime qu'un délai de 18 mois n'est pas anormal pour mettre en place un nouvel outil.

24. La Direction dispose-t-elle d'indicateurs démontrant le nombre de dossiers reçus hors délai par les équipes françaises ?

Réponse : « À ce stade il n'y a pas encore de suivi officiel, mais l'outil PCM (issu des réflexions GPD) qui sera mis en place l'an prochain permettra ce suivi. »

25. Une analyse des conséquences de ces retards sur la charge de travail des salariés français a-t-elle été réalisée ?

Réponse : « dans le cadre des workshops nous avons pu émettre et communiquer des règles pour améliorer le respect des délais et limiter la désorganisation. »

26. Des salariés ont-ils signalé des difficultés liées à des demandes urgentes résultant de transmissions tardives ?

Réponse : « Oui cela a pu être remonté et nous en avons tenu compte pour émettre des règles ; nous faisons au mieux pour limiter ces demandes. »

27. La Direction a-t-elle identifié des situations de stress ou de surcharge liées à ces dysfonctionnements ?

Réponse : « Des difficultés ont été remontées et nous faisons au mieux pour limiter les demandes tardives. »

28. Des consignes ont-elles été données aux équipes allemandes concernant le respect des délais de transmission ?

Réponse : « Oui, cela a été fait. »

Véronique MOREAU souhaite savoir quand ces consignes ont été données.

Hélène WECKSTEEN affirme que des messages ont été envoyés depuis l'organisation centrale vers les équipes basées en Allemagne. La date de cette communication sera demandée.

29. Des incidents ou signalements ont-ils été remontés concernant des comportements verbaux inappropriés à l'égard des salariés français ?

Réponse : « Nous n'avons pas eu connaissance d'exemples concrets de comportements verbaux inappropriés. Par ailleurs, les 2 signalements reçus via l'outil compliance ne mentionnent aucune référence à des comportements verbaux inappropriés. »

30. Quelles mesures ont été mises en œuvre afin de prévenir les risques psychosociaux liés à ces situations ?

Réponse : « La communication des consignes citées plus haut, la préparation d'un outil de suivi à venir. Les mesures prévues dans le DUERP si nécessaire. »

31. La Direction considère-t-elle que les salariés français disposent actuellement de l'ensemble des moyens nécessaires à l'exécution normale de leurs missions ?

Réponse : « A ce stade les moyens matériels ne semblent pas poser de difficulté. »

Véronique MOREAU indique que les salariés ne reçoivent pas les informations en temps et en heure et ne sont pas conviés aux réunions.

Hélène WECKSTEEN suggère de préciser le type de réunions auxquelles les équipes ne seraient pas conviées.

Véronique MOREAU clarifie que les équipes ne disposaient pas des produits évoqués lors des réunions Teams.

32. Une analyse de l'organisation du travail entre les équipes françaises et allemandes a-t-elle été réalisée afin d'identifier les causes de ces dysfonctionnements ?

Réponse : « Le travail initié dans le cadre du Global Process Design a vocation à répondre à ce point notamment. »

33. Pourquoi l'embauche d'alternants initialement prévue en France a-t-elle été abandonnée au profit d'une alternance en Allemagne ?

Réponse : « Les recrutements pour le budget 27 sont soumis à validation du budget. A ce stade le potentiel recrutement d'alternants en Allemagne n'est pas encore validé. En France, les recrutements d'alternants qui sont inscrits dans le budget du Groupe, doivent se faire dès le mois de juin et ont donc été suspendus. »

34. Quel est le motif justifiant le recours à un CDD pour remplacer Alexia ? Pourquoi ce besoin durable n'est-il pas couvert par un recrutement en CDI ?

Réponse : « Alexia n'est pas remplacée par un CDD. Dans le cadre du GPD, et suite à la mobilité interne d'Alexia au sein de la coordination commerciale, les missions d'Alexia ont été réparties soit dans les métiers de brand managers, soit en externe (agence). »

35. Une enquête a déjà eu lieu pour le service « Corporate Brands / Brand management », réalisée par un cabinet externe, Monsieur PERALTA.

Pouvez-vous nous transmettre le compte rendu ainsi que les actions menées à la suite de cette enquête et qui les a menées?

Réponse : « Il ne s'agit pas d'une enquête mais d'une « étude des situations de travail dans le cadre d'une évolution organisationnelle des services marques propres, achats et qualité. Cette étude a été organisée dans le cadre de difficultés rencontrées par l'équipe développement et le manager basé en France.

Les recommandations ont porté principalement sur l'accompagnement managérial de l'équipe :

MANAGEMENT (LILLE) :

- Finaliser un travail de coordination entre managers des 3 services
- Augmenter la présence de la Direction sur le site (cohésion)
- S'assurer de la conformité des pratiques avec le Code du Travail : droit à la déconnexion notamment)
- Dans la continuité de l'étude, les actions nécessaires ont été mises en place pour rétablir la confiance avec la nouvelle ligne managériale. »

Hélène WECXSTEEN ajoute que ce point a été traité en termes disciplinaires pour le manager et en termes d'accompagnement pour les équipes. Un nouveau Manager (Alice) a été désigné pour reprendre l'équipe.

Patricia BETTEWILLER estime qu'une personne devrait assurer un lien entre les équipes française et allemande.

« D'autres thématiques ont pu ressortir des écoutes réalisées :

COOPERATION :

- Fiabiliser les représentations réciproques entre interlocuteurs Douglas et Nocibé (rôles, méthodes, qualité relationnelle...) ;
- Maintenir, cultiver les bonnes relations inter et intra services ;
- Définir et/ou préciser le rôle de chacun. »

Patricia BETTEWILLER demande si un suivi a été engagé pour s'assurer de l'efficacité des mesures adoptées.

Hélène WECXSTEEN rappelle que les process seront travaillés dans le cadre du Global Process Design. L'angle QVCT a été traité par la RH. Les dimensions identifiées par Monsieur PERALTA ont été associées aux projets ouverts par l'Entreprise répondant aux mêmes problématiques.

« ORGANISATION :

- Exprimer une politique de QVCT ;

- Moderniser les outils de travail ;
- Anticiper les dépassements de délais / prévoir des marges de sécurité ;
- Développer la dimension sociale de la politique RSE.

PREVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS :

- Structurer la politique de prévention des risques professionnels (dont RPS) ;
- Définir une procédure d'alerte (dont RPS) ;
- Appliquer le DUERP à l'échelle du service.

COMPETENCES :

- Identifier les compétences à acquérir dans le cadre du Refit ;
- Maîtrise de la langue et des nuances de langage ;
- Développer les formations des managers ;
- Définir le niveau d'autonomie par poste et le niveau d'arbitrage. »

Véronique MOREAU souhaite connaître le taux de turnover du siège.

Hélène WEEXSTEEN s'engage à le communiquer.

Véronique MOREAU propose de discuter des modalités de départ des salariés qui souhaitent quitter l'Entreprise.

Patricia BETTEWILLER estime que l'effectif du Développement sera fortement réduit.

Hélène WEEXSTEEN cite trois personnes, dont deux sont engagées dans un processus de mobilité interne.

Patricia BETTEWILLER note que la troisième salariée est en arrêt, ce qui rend le service inopérant, et augure de sa reprise en Allemagne.

Patricia BETTEWILLER demande si une évolution est prévue pour le pôle Achats et Qualité.

Hélène WEEXSTEEN répond n'avoir aucune information allant dans ce sens.

Patricia BETTEWILLER demande un suivi du plan d'actions par le CSE et la Direction.

Hélène WEEXSTEEN s'engage à demander à Léna et aux RRH de remonter des informations.

Patricia BETTEWILLER demande si la sortie d'un salarié pourra être négociée entre le CSE et la Direction si, dans trois à six mois, un salarié souhaite sortir.

Hélène WEEXSTEEN répond que des discussions seront toujours possibles, bien que cette question soit prématurée à ce stade. À chaque départ, il faudra s'assurer que l'organisation permette une poursuite de l'activité sereine pour tous.

Véronique MOREAU constate que deux salariés sont déjà partis. Le CSE souhaite discuter de mesures négociées en cas de départ, pour toute l'équipe et non au cas par cas.

Hélène WECXSTEEN comprend la crainte exprimée, mais rappelle qu'un plan est développé pour créer de bonnes conditions de travail.

Véronique MOREAU explique qu'il s'agit de prévoir une porte de sortie. Les salariées étaient attachées à leur travail, mais leurs missions et leurs responsabilités se sont réduites. Elles craignent que leur situation se dégrade encore.

Hélène WECXSTEEN propose de laisser les réunions des 7 et 8 juillet se dérouler, sachant qu'un plan d'actions en découlera.

Patricia BETTEWILLER estime qu'un plan d'actions devra également s'appliquer à l'équipe allemande, qui devra se remettre en question.

Hélène WECXSTEEN souligne que des actions sont mises en place également auprès des équipes basées en Allemagne, mais que le CSE n'en est pas nécessairement informé.

Patricia BETTEWILLER se fait préciser que Hélène WECXSTEEN sera présente lors de la réunion du 7 juillet et qu'Élise participera aux échanges le 8 juillet.

Sabrina MONCHEAUX demande quand les résultats de l'enquête seront communiqués pour la France.

Hélène WECXSTEEN ne peut avancer de date, mais indique que le taux de participation s'élève à 78 %. Les résultats régionaux seront présentés aux équipes. Les résultats par magasin ne seront communiqués qu'en cas de situation spécifique.

Patricia BETTEWILLER demande quand l'étude de VIVAGLINT (pour l'équipe Corporate Brands) sera présentée.

Hélène WECXSTEEN répond que les résultats seront connus dans les prochains jours. Ils pourront être transmis au CSE.

ACTION : Transmettre au CSE le taux de turnover du siège, le nombre de départ, rupture conventionnelle et les résultats de l'enquête VIVAGLINT. Suivi du plan d'action par le CSE

Élodie BOTTEIN annonce que le magasin de Paris Gaité Montparnasse sera fermé, les négociations sur le bail n'ayant pas abouti. L'équipe sera prochainement informée de cette décision.

Valérie GORAL signale des problèmes de caisse depuis une mise à jour : des duplicatas de factures sont édités en de multiples exemplaires. Le Help desk a été alerté de ce problème à plusieurs reprises, sans réponse à ce jour.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 16 heures 45.

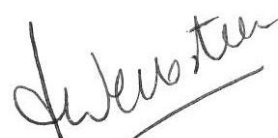
La Secrétaire du CSE

Véronique MOREAU



La Présidente du CSE

Hélène WECXSTEEN



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