

Parce que nous ne sommes pas
des marchandises !



Mémorandum de la CNE-Commerce

Pour une distribution au service de l'être humain

Congrès du secteur commerce de la CNE - Spa - Janvier 2008





L'avenir de la distribution sera ce que nous en ferons !

Pourquoi lire ce mémorandum de la CNE Commerce ?

Parce que ce mémorandum est indispensable si vous voulez avoir une vue un peu plus complète de ce qu'est la distribution. Parce que les coulisses de la distribution touchent au quotidien de chacun d'entre nous. Parce que c'est au nom du service aux clients que les salariés sont considérés comme des marchandises.

Ce mémorandum est un aboutissement. Il est l'aboutissement d'une année de formation, de réflexion, de consultation des travailleurs du secteur. Il est le fruit d'un long travail de maturation et de différents apports. Les apports théoriques n'étonneront pas les plus avertis d'entre vous. Par contre les apports pratiques tirés de l'expérience quotidienne d'anciens et de nouveaux délégué-e-s, de permanent-e-s et de travailleurs ne pourront que vous étonner. Lisez les nombreux témoignages plus interpellants les uns que les autres proposés ici et vous saurez ce qu'être considéré comme une marchandise signifie. Vous serez confrontés à la froide réalité de ce qui se passe dans les coulisses de la distribution, vitrine de notre société de sur-consommation. Vous constaterez avec nous que tout le réseau, de la production à la distribution, souffre de la puissance acquise aujourd'hui par les multinationales du Commerce. Les consommateurs eux-mêmes subissent les dégâts « collatéraux » provoqués par la grande distribution sur l'écologie, la qualité des biens produits et les droits humains. Le pouvoir des consommateurs est réel s'ils veulent s'en saisir. Le basculement d'un seul petit % de part de marché d'une entreprise de commerce vers une autre provoque un séisme auquel les actionnaires sont très sensibles.

Nous ne nous contentons pas d'établir l'inventaire sans doute encore incomplet et imparfait de nos constats. Nous avons surtout l'ambition de porter nos revendications auprès des fédérations patronales, du pouvoir politique et de tous les décideurs dans les futures négociations sectorielles et d'entreprises. C'est notre responsabilité d'organisation syndicale.

Il faut que les employeurs sachent que nous n'acceptons pas l'individualisation des négociations avec les travailleurs, source d'inégalité et d'arbitraire. Ils ne peuvent proclamer vouloir une concertation sociale forte et équilibrée et contourner la négociation de conventions collectives par des accords individuels pour imposer par la force ce qui ne peut l'être par le fonctionnement démocratique. Ils ne peuvent rappeler sans cesse leurs obligations aux partenaires syndicaux et se défilier quand ils sont pris en flagrant délit d'abus de pouvoir et de non-respect des accords collectifs.

Parce que nous ne sommes pas des marchandises !

La paix sociale ne pourra plus être garantie si elle est unilatérale. Nous n'acceptons pas l'immobilisme imposé aux travailleurs quand l'employeur livre une véritable guerre des tranchées à son personnel au nom de la nécessité économique et de la libre concurrence.

Les travailleurs du Commerce ne veulent pas se livrer à la guerre entre enseignes, ils n'ont rien à y gagner. Au bout du compte ils en sont toujours les premières victimes. La CNE Commerce veut au contraire rassembler toutes les forces vives pour défendre un statut et une rémunération équitables du personnel partout, sans aucune distinction.

Enfin, la CNE Commerce veut allier ses forces à celles des autres organisations syndicales - en particulier la LBC et le SETCa-BBTK pour la construction d'un véritable front commun, dans le respect mutuel. Les défis sont tels que dans chaque situation où nous n'arrivons pas à nous mettre d'accord par-delà nos différences, c'est dans l'escarcelle des actionnaires des entreprises de distribution que tombent les dividendes. L'ouverture aux autres organisations syndicales d'Europe et du monde ainsi qu'aux associations partageant les mêmes valeurs dans le cadre de nos activités sectorielles peut être améliorée. Nous pensons ici plus particulièrement à la Campagne Vêtements Propres avec laquelle nous avons commencé à coopérer.

Pourquoi ce mémorandum ? Parce que nous ne sommes pas et ne voulons pas être des marchandises ! Nous espérons qu'en le lisant vous partagerez nos préoccupations et vous joindrez à la cause des salariés du commerce.

Nous espérons que les responsables politiques se préoccuperont des conditions de travail particulièrement déplorables dans les petits magasins et investiront de manière importante dans les services d'inspection des lois sociales car, actuellement, une grande partie des salariés du commerce sont livrés à eux-mêmes, sans aucun appui de la force publique sensée faire appliquer la loi, sans possibilité de s'organiser syndicalement.

Nous mettons aussi le pouvoir politique en garde contre la tentation de recourir aux solutions de facilité qui ne construisent pas un emploi durable. Nous pensons particulièrement à l'ouverture des magasins le dimanche qui, contrairement aux affirmations de certains ne crée pas d'emplois. Elle rend simplement l'emploi existant plus flexible.

Ce mémorandum est surtout le point de départ d'un projet qui vivra s'il est porté par chacune et chacun d'entre nous : travailleur ou consommateur, délégué syndical ou retraité ; citoyen ou politique. Car l'avenir de la distribution sera ce que nous en ferons !

*Pour le secteur du commerce de la Centrale Nationale des Employés,
Irène Pêtre*



Régner en « seigneur et maître » n'est pas être un « grand prince » ...

En mars 2006, le « droit de l'employé » (journal à destination des affiliés de la CNE) faisait état des conditions de travail du petit commerce. Les constats d'alors restent d'actualité : non respect du délai légal de paiement de la rémunération ; non-respect des horaires de travail et/ou de leur publicité (temps partiels) ; heures complémentaires/supplémentaires et prestations du dimanche ni payées, ni compensées ; non respect du barème en vigueur et/ou du salaire minimum garanti ; pécule de vacances non payé et difficultés quant à la prise de congés légaux ; conflits liés aux incapacités de travail et/ou non paiement du salaire garanti ; jours de maladie ou jours fériés à (re)prester ; documents sociaux non délivrés ou tardivement ; employés « jetés » sans raison valable arrivés au terme des diverses réductions et/ou primes liées à leur embauche. Facteur aggravant : dans la grande majorité des cas, les travailleuses hésitent à faire intervenir le syndicat par crainte de représailles de la part de l'employeur : licenciement sec (au mieux sans raison valable... au pire pour « motif grave ») ou conditions de travail rendues pénibles -harcèlement moral- dans le but de pousser à la faute, à la démission ! Combien de licenciements ne sont-ils pas perçus comme une délivrance par ces travailleuses... ? Dans ces conditions, il n'est pas étonnant que les travailleuses du secteur du petit commerce perçoivent leur employeur comme régissant en « seigneur et maître ». Ce serait pourtant tellement plus agréable s'ils essayaient d'être « grand prince ».

Tout au long de ce mémorandum nous mettons en évidence les conditions de travail particulièrement difficiles dans la distribution (petits et grands magasins). Ce sont des exemples concrets et réels qui constituent le reflet exact d'une réalité quotidienne trop souvent ignorée et niée. Ils ont été constitués sur base de témoignages de délégués ou d'affiliés, sur base de dossiers constitués par des permanents syndicaux ou par nos services d'aide pré-juridique aux affiliés. Seuls les prénoms sont le plus souvent inexacts... Nos excuses auprès des nombreuses enseignes non citées qui y auraient eu toute leur place.

Parce que nous ne sommes pas des marchandises !





1. Faibles salaires = gros bénéfices

Le salaire perçu par les travailleurs de la distribution ne permet pas de disposer d'un pouvoir d'achat digne de ce nom alors que le secteur dégage énormément de profits. Cette problématique est centrale pour les salariés du commerce qui exigent leur juste part !

Salaires trop faibles

Ce n'est un secret pour personne, les salaires de la distribution sont parmi les plus bas du secteur privé. Le salaire horaire moyen du commerce de détail en 2004 était de 10,46 € pour une femme et de 12,37 € pour un homme. Seul l'Horeca fait moins bien avec 10,25 € pour une femme. La salaire horaire moyen d'une femme était de 11,25 € dans le secteur de l'industrie textile ; de 12,71€ dans le secteur de l'industrie alimentaire ; de 13,31€ dans le secteur de l'industrie du papier et du carton ; de 14,68 € dans les activités immobilières ; de 14,92 € dans les « autres services fournis aux entreprises » ; de 15,51 € dans la métallurgie ; de 15,71 € dans le commerce de gros ; de 16,37 € dans l'industrie chimique ; de 16,66 € dans le secteur des activités informatiques ; de 18,01 € dans le secteur des assurances ; etc. (source : *L'écart salarial. SPF emploi. 2005*)

Le problème s'aggrave car les salaires n'évoluent pas de manière juste. Sur une période de 10 ans, entre 1995 et 2005, le chiffre d'affaire du commerce de détail a évolué de 37,8%. (Source : Direction générale Statistique et Information économique - service Commerce de détail.) Entre 1997 et mars 2007, soit une période de 9 ans et trois mois, les salaires conventionnels ont, eux, évolué de 25,02%... (Source : *SPF Emploi*).

Les salaires sont trop bas car la concurrence entre chaînes de magasins se répercute sur les salariés qui sont la principale variable d'ajustement. Le prix du salarié est mis dans la même balance que, par exemple, celui de l'énergie consommée pour éclairer le magasin. Le coût du salarié équivaut au prix d'une marchandise qu'il faut diminuer à tout prix. Cela pose problème pour une quantité de familles qui ont des difficultés à joindre les deux bouts. La situation est forcément plus grave encore pour les temps partiels.

Parce que nous ne sommes pas des marchandises !

D'énormes bénéfices

Pourtant, la distribution fait énormément de bénéfices, davantage que la moyenne de l'industrie manufacturière et plus que toutes les branches non manufacturières...

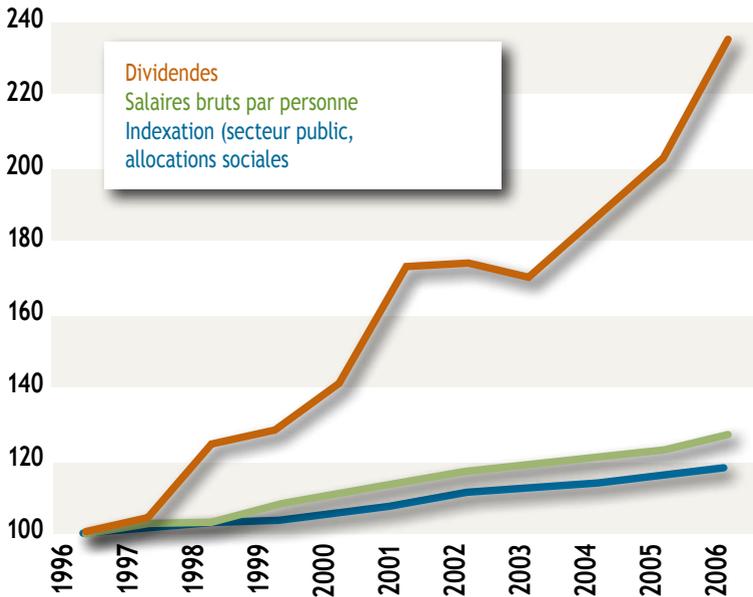
Rentabilité nette des capitaux après impôts en % (Banque nationale belge)						
	Grandes entreprises			PME		
	2003	2004	2005	2003	2004	2005
Industrie manufacturière	7,3	10,0	9,2	5,3	6,7	6,8
Branches non manufacturières						
Dont :	9,5	11,6	11,5	6,1	6,8	6,7
Commerce de détail	10,0	12,5	12,5	6,8	7,8	7,2
Commerce de gros	10,9	13,3	13,3	6,3	6,9	6,6
Horeca	5,3	6,9	7,2	4,3	4,0	4,6
Transports	8,8	10,9	10,4	7,5	7,6	6,5
Postes et télécommunications	7,7	9,5	10,0	8,8	8,0	8,4
Activités immobilières	5,0	6,0	6,5	1,4	1,6	2,1
Services aux entreprises	6,3	9,5	8,4	9,1	10,4	10,1
Energie et eau	9,8	6,9	6,1	3,9	8,4	3,4
Construction	8,3	9,6	12,2	8,0	9,1	8,7

Une évolution des revenus très inégale.

La problématique du pouvoir d'achat et du juste partage des revenus est valable pour tous les salariés aux revenus moyens et modestes. En 2006, la masse salariale globale du secteur privé était de 120,6 milliards d'€, soit 5,5 milliards de plus qu'en 2005. Pendant ce temps, les dividendes versés aux actionnaires s'élevaient à 33 milliards d'€ soit une augmentation de 4,6 milliards d'€ par rapport à 2005. Ce qui ne va pas dans le salaire se retrouve dans les poches des actionnaires. Il faut inverser cette tendance. Les salaires sont trop bas car les employeurs et leurs actionnaires sont trop gourmands.



Rémunération des actionnaires, salariés et allocataires sociaux



(Evolution des revenus du secteur privé : 1996-2006 ;
Sur base des données fournies par le CCE. O. Derruine CSC)

La loi de 1996 de sauvegarde préventive de la compétitivité cadenas les évolutions salariales. Depuis lors, les salaires ne peuvent plus suivre l'évolution du coût de la vie et de la productivité. La CNE conteste cette loi pour tout le secteur privé car la logique de compétitivité a des effets négatifs importants pour les ménages à revenus modestes. Cette loi est absurde dans un contexte économique européen où le commerce se fait pour l'essentiel entre pays européens. La compétitivité a donc un effet négatif sur l'ensemble des salariés européens. Ceux-ci ont dès lors moins de possibilités de consommer, ce qui grippe la machine économique européenne et crée du chômage. Cette logique de compétitivité est plus absurde encore pour le secteur de la distribution qui n'est en aucun cas en concurrence avec les salariés allemands, français, hollandais et encore moins chinois... Pourtant, les salaires qui ont le moins augmenté, ces dernières années, sont ceux des ouvriers de production, des téléphonistes et réceptionnistes, des artisans, des salariés de l'Horeca et... du commerce de détail. (D'après une étude de Berenschot publié dans « Le vif l'express »). Cela peut aussi s'expliquer par une situation de chômage important qui diminue le rapport de force et la combativité des salariés qui savent que s'ils ne sont pas contents, d'autres sont prêts à prendre leur job. C'est surtout vrai dans les secteurs à faible qualification comme le secteur de la distribution.

Parce que nous ne sommes pas des marchandises !

Les retards de paiements ; y a pas de petites économies...

Ca ne fait pas la Une des journaux, mais l'angoisse de savoir si on va être payé correctement et à temps fait partie du quotidien de nombreux salariés du commerce de détail. Dernier exemple concret parmi tant d'autres :

Jamila travaille dans un magasin de détail de la commission paritaire 201 (Petits magasins). Elle a travaillé tout son mois de décembre 2007, comme d'habitude sauf que cette fois... Ce 12 janvier, elle n'avait toujours pas perçu son salaire : 1220 € bruts pour le mois. De plus, elle n'avait toujours pas reçu sa prime de fin d'année équivalente à son salaire du mois de décembre. Comme pour tant d'autres travailleurs du secteur, nous avons dû rappeler à l'employeur ses obligations légales. Il devait lui verser sa prime et son salaire ; lui délivrer, enfin, ses fiches de paie. Petit détail complémentaire : la température du magasin était de 11 à 12° cet hiver. La CNE a fait intervenir l'Inspection Sociale. Résultat : obligation de faire des travaux pour la fin janvier 2008. On peut penser que la situation va s'améliorer à moins que l'employeur décide de tout mettre en œuvre pour licencier ou pousser la travailleuse à la démission. Une bonne année qui commence !

200 € pour deux mois de travail !

Ursula est embauchée à temps partiel pour 20 heures par semaine. Elle voudrait travailler davantage mais pour Ursula c'est toujours ça... Son horaire : 14h à 18h tous les jours sauf le dimanche et le mercredi. Salaire mensuel brut : 642,69 €. Son travail se déroule normalement pendant deux mois puis Ursula est hospitalisée pour une fracture du nez et en interruption de travail pendant deux semaines. Elle se fait licencier pendant cette interruption. Motif indiqué sur le C4 « Ne convient pas vu la fonction proposée et son évolution »... Mais ce n'est pas tout, Ursula n'a jamais été payée pour aucune de ses prestations. Le jour de son licenciement, l'employeur lui a proposé un accord doté d'une somme de 200 € et cette mention : « Je reconnais que la signature de cet accord et la somme reçue clôture de manière définitive le solde entre XX et XX ». Notre affiliée vient alors nous raconter ses mésaventures, documents à l'appui ! Mais nous n'avons plus revu Ursula...



Bas prix et conditions de travail chez Lidl...

Le syndicat allemand Verdi a publié un «livre noir» sur Lidl. Il apparaît que, utilisée à l'égard d'un personnel à 85% féminin, «la peur est un instrument central des méthodes de management des ressources humaines.» Le contrôle du personnel est systématique. Se rendre aux toilettes est un luxe chronométré pour la plupart des caissières, à qui on réclame une «productivité» de 40 scannages de produits par minute. En Pologne, des travailleuses ont même été obligées de porter des bandeaux reconnaissables pendant leur période de menstruation. Une politique de mépris envers les travailleuses va naturellement de pair avec une politique antisyndicale. La direction de Lidl fuit toute forme de concertation, à telle enseigne que, l'an passé, un supermarché à Cawl, près de Stuttgart, a été fermé parce que le personnel avait participé à une grève pour exiger des négociations sectorielles. En Belgique, les problèmes se posent de manière moins aiguë: Lidl relève de la commission paritaire 202 où des conditions de travail et de rémunération convenables ont été obtenues et dispose notamment d'un conseil d'entreprise au sein duquel des conditions de travail et de rémunération plus favorables qu'au niveau sectoriel sont régulièrement discutées et négociées.

Source: International Union Rights (volume 13, n° 1, 2006), le site Ver.di <http://lidl.verdi.de/>; communiqué 2006 de la CNE ; gresea 5 mai 2006.

La version anglaise du livre «The Black Book on the Schwarz Retail Company» peut être obtenue au prix de 8 € (hors frais d'expédition) via le site de Ver.di http://lidl.verdi.de/schwarz-buch/schwarz-buch_uebersetzt/#top.

Parce que nous ne sommes pas des marchandises !





2. Temps partiel non choisi = travailleurs pauvres et flexibles !

Depuis la fin des années 1970, l'objectif du plein emploi a été abandonné. Pour permettre au plus grand nombre de participer à la vie active deux choix sont possibles : la réduction collective du temps de travail ou la réduction individuelle. Le choix politique du développement du temps partiel s'inscrit dans ce cadre.

Le temps partiel en croissance forte !

En Belgique, le nombre de temps partiels a explosé ces vingt dernières années. Moins de 7% des emplois du secteur privé étaient à temps partiel au début des années 1980 ; plus de 15% en 1997 ; 23,4% en 2005.

Les temps partiels dans le secteur privé	
1983	7,7%
1997	15,4%
2005	23,4%

Et d'après une étude de la FGTB, 80% de ces temps partiels seraient « involontaires » au sens large. (Ce qui inclut la problématique de manque de structure d'accueil pour les enfants, par exemple, qui impose le « choix » soi-disant « volontaire » de ne prester qu'à temps partiel). Toujours selon cette étude, 25% de ces temps partiels sont égaux ou inférieurs au tiers temps. Avec le développement des titres-services, ce pourcentage s'est logiquement accru. Ces situations de travail expliquent largement la situation scandaleuse des 4 à 5% de travailleurs qui, malgré leur activité, sont pauvres... Le seuil de pauvreté équivaut à un revenu de 822 € nets par mois pour un isolé.

Le temps partiel pèse sur les femmes

Qu'en est-il dans le commerce ? Le temps partiel est d'abord une réalité féminine. La distribution est un secteur majoritairement féminin (59.2% en 1975, 63.6% en 1999). Il n'est donc pas étonnant de retrouver la problématique du temps partiel dans la distribution. Dans la Commission Paritaire 202 a et b (Delhaize Le Lion, Colruyt, Aldi, Lidl, Match, Mestdagh,...), 52% des contrats étaient à temps partiel en 2002. Dans la CP 311 (Blokker, Brantano, Casa, Fnac, Ici Paris xl, ...) 44% étaient à temps partiel en 2002. Dans la CP 312 (Cora, Inno, Carrefour, ...) 43% étaient à temps partiel en 1981, 59% en 2002 ! (Source : « *La distribution en Belgique*. N. Coupain)

Parce que nous ne sommes pas des marchandises !

Plus largement, la Banque nationale de Belgique permet une analyse des bilans sociaux de toutes les entreprises du commerce (code nace 52, soit un peu plus large que la distribution. L'analyse n'est donc pas le reflet totalement exact de la distribution, mais au minimum un excellent indicateur).

Nombre de travailleurs; temps de travail; coût salarial (fin 2005)	
Nombre de temps pleins	100.302 travailleurs
Nombre de temps partiels	97.311 travailleurs
Nombre d'Equivalents Temps Plein (2 mi-temps = 1 ETP)	159.125 ETP
Horaire moyen du temps-partiel (base 35 h.)	21,4 heures
Horaire moyen du temps partiel (base 38 h.)	23,2 heures
Heures prestées par an par ETP (Total)	1.568,2 heures
Heures prestées par an par temps partiel (Total)	939,4 heures
Heures prestées par an par temps plein (Total)	1.555 heures
Heures prestées par an par intérimaire (Total)	1.857,7 heures
Coût salarial horaire global par an pour un temps plein	21,53 €
Coût salarial horaire global par an pour un temps partiel	20 €
Coût salarial horaire global par an pour un intérimaire	17,01 €

Constat principal: les temps partiels représentent près de la moitié des contrats du secteur et... coûtent moins cher. Normal, ils sont moins bien payés. Principalement en cause : les heures complémentaires qui ne sont pas rémunérées comme les heures supplémentaires des temps pleins. De ce fait, ce sont les temps partiels qui sont le plus soumis aux aléas de la flexibilité horaire... C'est bien là l'objectif patronal !

Conciliation travail-vie privée

Au-delà du problème du pouvoir d'achat, la problématique des temps partiels relève surtout de la conciliation travail-vie privée. En cause : la variabilité des horaires ! Comment organiser sa vie quand on peut être amené à travailler n'importe quel jour, n'importe quelle heure, sans le savoir suffisamment tôt à l'avance. Comment s'organiser des activités régulières en dehors du boulot ? Comment même penser à chercher une activité professionnelle complémentaire pour atteindre le temps plein si le temps partiel peut varier de telle sorte que toutes les plages horaires sont potentiellement occupées ? Le problème du temps partiel ne réside pas seulement dans le plus faible salaire, il est aussi dans le surplus de flexibilité que subissent les temps partiels. Il est bon de rappeler que ce sont généralement des femmes -de plus en plus souvent



seules- qui du fait de leurs conditions de travail, ont du mal à concilier l'éducation ou tout simplement la garde de leur(s) enfant(s). Quel meilleur moyen de pression pour un employeur que de pouvoir imposer un horaire qui ne convient pas à la travailleuse si elle n'accepte pas un maximum de flexibilité... puisque l'employeur pourrait en imposer davantage encore ! Dans ces conditions, le contrat ne permet pas de mettre le salarié au même niveau que son employeur. Son statut d'infériorité est aggravé par l'existence même de ces temps partiels involontaires.

Salaires faibles et contrats à temps partiel = sécurité sociale faible et partielle. L'exemple de l'AGR

Les salariés du secteur de la distribution sont sans doute parmi les plus mal lotis en terme de sécurité sociale. L'exemple le plus frappant est celui de l'AGR, l'Allocation de Garantie de Revenus octroyée aux temps partiels involontaires. 79% des bénéficiaires sont des femmes. Après avoir encouragé le travail à temps partiel au début des années 1980, les gouvernements successifs ont détérioré les revenus des travailleurs à temps partiel. La dernière réforme de l'AGR date de 2005 -gouvernement Verhofstadt 2- et a pour effet de réduire l'allocation versée. D'après le rapport ONEm 2006, les allocations ont diminué de 6%, passant en moyenne de 371 à 349 €, alors que l'ancien mode de calcul plus favorable est encore d'application dans 62% des cas. A terme, l'ancien mode de calcul aura disparu, l'effet négatif sera d'application pour tous. Les salariés du commerce de détail sont parmi les plus concernés par cette nouvelle attaque contre la sécurité sociale et se joignent à la revendication de retrait de cette « réforme » exprimée par la plate-forme initiée notamment par le Collectif solidarité contre l'exclusion et la CNE.

Temps partiels et AGR : une logique d'économie budgétaire...			
Année	% de temps partiel	Nbre de bénéficiaires d'AGR	AGR/total temps partiel
1982		20.000	
1983	7.7%	40.311	
1990		204.068	51%
1991		200.000	
1996		30.000	
1997	15.4%		
1998		31.053	5%
2005	23.4%	48.000	

Source : ONEm ; Statbel ; Proposition de loi de B. Dreze
www.retraitdelareformeducomplementdechomage.be

Parce que nous ne sommes pas des marchandises !

50 heures par semaine, sans récupération

Françoise travaille depuis un an et demi dans un magasin de jouets à Louvain-la-Neuve. C'est une grande surface de vente avec peu de personnel (CP 201). Censée travailler à temps plein, elle preste en réalité, comme ses collègues, chaque semaine plusieurs heures supplémentaires. L'employeur a même été jusqu'à proposer une régularisation de la situation « à sa sauce » : pendant la période des fêtes les horaires seraient de 42 heures et les employés pourraient récupérer un jour par-ci par-là... En réalité, rien n'est jamais récupérable, les horaires se montent régulièrement à 45 heures, voir 50 heures par semaines ; les jours de prestation sont au nombre de 6, voire 7 par semaine ; les augmentations salariales prévues au niveau sectoriel ne sont pas appliquées ; les sursalaires après 19 heures ne sont pas appliqués -avec pourtant des prestations régulièrement jusque 21 heures- ; les prestations varient sans cesse, sans tenir compte de l'horaire fixe prévu dans le contrat de travail ; le règlement de travail est largement inadapté, la pression sur le personnel est constante -menace orale de licenciement de l'employeur : « je vire quand je veux, qui je veux »- ; etc. Françoise a fini par réagir et a obtenu un jour de roulement. Elle ne preste donc habituellement « que » 5 jours par semaine. Petit détail complémentaire : plus de chauffage cet hiver, les vendeuses travaillaient avec des moufles dans certaines parties du magasin...

Une histoire de congés sans solde... imposés par l'employeur !

Sabrina est employée 24 heures par semaine. Temps partiel involontaire, elle a besoin d'argent et elle s'accroche. L'employeur le sait... et peut donc en profiter. Malgré un contrat à horaire fixe, l'employeur fait prester les heures selon sa convenance et ne paye que les heures prestées. L'employeur fera souvent prester son employée moins que ce qui était prévu dans le contrat. Logiquement, même si Sabrina prestait moins de 24 heures, elle ne pouvait pas être payée moins que pour 24 heures. C'est son contrat. Que fait l'employeur : il indique sur les fiches de paye « absence contractuelle » pour les heures manquantes... Des congés sans solde imposés ! 5 jours, 4 jours, 10 jours, parfois même 19 jours d'« absence contractuelle » non payés par mois -sur un total de 21 à 24 jours selon les mois-. C'est la précarité permanente pour Sabrina. Au mieux, elle perçoit un peu plus de 760€ nets par mois, au pire, elle ne perçoit plus que 330€ nets. Ce n'est pas tout. Sabrina est malade pendant un mois. Sur sa fiche de paye toujours cette mention : « absence contractuelle » ! Elle ne perçoit alors rien du tout. Pourtant, comme pour tous les employés, son salaire est garanti pour le premier mois de maladie. Maintenant, elle reçoit des menaces de licenciement... Sabrina a décidé de chercher activement ailleurs. Elle percevra son dû avec intérêts légaux une fois que le tribunal lui aura attribué son « solde »...



La vision de la femme selon Pimkie : soumise !

Cas vécu chez Pimkie (chaîne de magasins de vêtements bien connu par les ados/XANAKA étant celle pour les 25-30ans). Comme d'autres dans le même domaine (H&M par exemple), ces magasins fonctionnent énormément avec des temps partiels et une grande variabilité des horaires. Concrètement, les vendeuses -souvent jeunes- sont embauchées le plus souvent à 18heures/semaine et peuvent prester jusqu'à 35h (le temps plein dans la CP311) voire plus... Leur régime de travail est de 5 jours mais les prestations sont étalées sur 6 jours/ semaine et le jour de roulement n'est pas fixe. Chaque semaine les filles reçoivent donc leurs horaires et découvrent ainsi leurs prestations à venir et leur jour de « roulement ». Mais ce n'est pas tout, les horaires sont écrits au crayon. Et alors ? Le problème c'est que ça permet à l'employeur de modifier à tout instant -le jour même parfois- les horaires « prévus » de façon à adapter les horaires aux réalités du magasin et non au contrat ou à ce qui fut annoncé, parfois la veille. Ainsi, une fille tombe malade, la gérante gomme les prestations prévues et les reporte : ça lui fera économiser le salaire garanti et ça lui permet dans le même temps de modifier l'horaire d'une collègue qui remplacera la fille qui est malade. Dans le même genre, une fille a un horaire prévu pour la journée qui va de 10h à 15h. Si l'affluence est plus grande qu'attendue, elle devra rester jusque 18 heures... Apprendre cela le jour même n'est pas rare (mieux vaut donc ne pas avoir d'enfants, certaines en ont...) Evidemment, tout est imposé, même les congés. Les 1/4h de pause n'existent pas. Si le système d'alarme s'enclenche la nuit elles peuvent être appelées à tout moment. En cas de maladie, si elles sont payées, ce sera sur base de l'horaire prévu au contrat et pas sur base de l'avenant (des heures réellement prestées). Les trous dans la caisse sont « partagés » entre elles. Les vendeuses subissent des clients mystères qui les testent à leur insu; elles nettoient le magasin, les vitrines. Les heures supplémentaires sont évidemment fréquentes mais la méthode de récupération est là aussi surprenante : une vendeuse avait une prestation prévue pour toute la journée. L'affluence était réduite. Résultat : Elle pouvait partir deux heures plus tôt, soit deux heures à prendre sur son pot d'heures de récupération. Peu importe la manière dont elle aurait voulu les prendre... Heureusement, certaines se réveillent, se syndiquent... et s'engagent syndicalement! Leur premier boulot : faire de l'éducation permanente auprès de leurs collègues.

Petit détail complémentaire : le district manager passe de temps en temps dans le magasin pour repérer les vendeuses les plus mignonnes. Objectif : défiler pour présenter la collection en France (été/hiver). Rémunération octroyée : le nombre d'heures passées à défiler au tarif du magasin... Si une fille refuse, l'employeur utilisera l'argument imparable de la libération de la femme: «Te laisse pas faire par ton homme, c'est un macho ». Sans doute pas autant que les pratiques de Pimkie...

L'utilisation abusive des temps partiels au Cora de Woluwé

Annie est déléguée du personnel depuis 1991. Un problème important dans ce type de magasin tient à l'ampleur des temps partiels et à la variabilité des horaires. A l'occasion du dernier conseil d'entreprise, l'équipe syndicale a pu constituer un dossier « chiffré » qui permet de comprendre l'ampleur du problème. Petit extrait de cet état des lieux : sur les 355 personnes, 160 sont à temps plein, 189 à temps partiel (et 6 ont des contrats à durée indéterminée de 12 heures réservés quasi à des étudiants pour des prestations de week-end). Ce sont surtout les personnes qui travaillent en caisse qui subissent la plus grande variabilité des horaires. Pour le mois de décembre 2007, sur un total de 38.289 heures prestées, 1986 furent des heures prestées par le biais d'un avenant au contrat ; en novembre, sur 36.353 heures, 1805 furent des heures prestées par le biais d'un avenant. Un avenant ? C'est ce qui permet à l'employeur de variabiliser les horaires des temps partiels sans pouvoir réclamer une augmentation d'heures dans son contrat temps partiel. Ceux-ci sont embauchés à 18 heures semaine mais dans les faits prestent régulièrement davantage (24 heures, 30 heures ; et même 35 heures !). Chaque mois/semaine l'employé reçoit un avenant à son contrat qui établit l'horaire pour cette période. Vu le nombre d'heures complémentaires ainsi prestées, Annie est persuadée que l'employeur pourrait relever les contrats plutôt que de mettre des avenants ainsi les collègues pourraient avoir la certitude de prester davantage, de manière fixe. Autre élément qui confirme le raisonnement d'Annie et qui lui donne raison est l'utilisation des intérimaires. Alors qu'en 2006 le nombre total d'heures prestées fut de 463.662 heures, il y eut 28.620 heures prestées par des intérimaires. Pire encore, cela s'aggrave. En 2007, il y eut une diminution du nombre d'heures prestées du fait de travaux de réaménagement -455.304 heures prestées- pourtant le nombre d'heures prestées par les intérimaires a augmenté pour atteindre 34.690 heures ... Annie continuera donc à réclamer -et partiellement à obtenir même si c'est un éternel recommencement- une augmentation contractuelle des horaires pour certaines collègues. « On continuera à se battre, c'est la meilleure chose qu'on puisse faire ! » Petit détail complémentaire : une employée en catégorie 2 qui preste 18 heures semaines perçoit 751,37 euros brut ! Circonstance aggravante : un délégué CNE n'a évité le licenciement que par la grâce d'une action collective puis d'une décision favorable du tribunal, finalement heureusement acceptée par l'employeur.



3. Flexibilité maximale ; sécurité minimale !

Le concept de « flexisécurité » a le vent en poupe. Davantage de flexibilité et de sécurité seraient indispensables pour assurer une société de plein emploi « moderne ». On a déjà abordé la problématique du temps partiel qui est l'élément principal de flexibilité imposé aux travailleurs du commerce. Plus largement, la réalité du secteur de la distribution est un bon exemple de ce que plus de flexibilité rime toujours avec moins de sécurité.

Au-delà du problème central du temps partiel ; la flexibilité dans le commerce de détail recouvre essentiellement quatre problématiques : l'insécurité d'emploi, les horaires de travail ; le contrat de travail et la polyvalence.

Insécurité d'emploi

La première des sécurités est celle de l'emploi. Le contrat de travail à durée indéterminée reste la norme. 91% des contrats sont à durée indéterminée, 7,8% des contrats sont à durée déterminée (13,22 des temps partiels sont à durée déterminée). Pourtant, l'analyse du bilan social 2005 du code nace 52, soit le secteur économique du commerce de détail, offre une vue saisissante de la rotation du personnel. Plus de huit travailleurs à temps partiel sur dix sont remplacés dans l'année, plus de cinq travailleurs à temps plein sur dix sont remplacés dans l'année. On arrive à un taux de rotation du personnel en équivalents temps pleins de 63%. Les jobs étudiants et intérimaires ne peuvent expliquer ces chiffres !

Rotation du personnel dans le commerce de détail	
Total temps pleins	94633
Entrées temps pleins	52334
Sorties temps pleins	49490
Taux de rotation des temps pleins (sorties/total)	52%
Total temps partiels	83056
Entrées temps partiels	76183
Sorties temps partiels	71634
Taux de rotation des temps partiels	86%
Total Equivalents Temps Pleins	145269
Entrées en Equivalents Temps Pleins	97719
Sorties en Equivalents Temps Pleins	92351
Taux de rotation en Equivalents Temps Pleins	63%

(BNB, bilans sociaux 2006, calculs propres)

Organisation du temps de travail

Les horaires de travail sont de plus en plus flexibles. La récente modification imposée par le gouvernement Verhofstadt 2 consista à augmenter le nombre de jours de prestation autorisés **le dimanche** pour la grande distribution intégrée passant de 3 à 6 jours. Les interlocuteurs sociaux ne sont pas arrivés à un « accord ». Le gouvernement a imposé sa proposition. L'extension du travail du dimanche ne concerne en réalité pas tous les salariés du commerce puisque pour une grande partie d'eux, le travail dimanche est déjà autorisé sans restriction dans certains magasins de la CP 201 et en 202c... Et quand ils sont interdits, les petits magasins pratiquent tout de même le travail du dimanche et le plus souvent sans compensation. La flexibilité horaire, ce sont aussi des horaires de travail trop souvent incompatibles avec une vie privée. **Tôt le matin et tard le soir**, le samedi, le dimanche. Les « tards », ce sont des horaires de travail qui se terminent parfois vers 20H en semaine, 20H30 dans un super GB, 21H dans un Saint Brice (3 suisse). Le « tard » le vendredi, ça peut être des horaires qui se terminent à 21H30. Et les sursalaires -variables selon les commissions paritaires- ne sont pas toujours appliqués. En CP 201, les compensations existent après 19 heures mais sont rarement appliquées. Il n'en existe pas en CP 311 !

Le temps de travail n'est le plus souvent pas enregistré. Le problème est crucial pour les **temps partiels**. Les heures complémentaires ne sont pas rémunérées comme le sont les heures supplémentaires des temps partiels. Mais, le temps de travail n'étant pas enregistré, les abus sont fréquents et, pire encore, la législation sur l'obligation de modifier le contrat à temps partiel à hauteur des prestations réellement exercées n'est que peu souvent appliquée. La législation qui prévoit une augmentation des heures des temps partiels lors d'embauches nouvelles est tout simplement ignorée. Sinon comment comprendre un tel % de temps partiels avec une rotation de personnel si élevée ? Citons aussi l'utilisation des horaires coupés qui sont une aberration. Les **horaires coupés** peuvent en réalité être assimilés à des journées de travail de douze heures ! Les heures de temps « libre » entre les prestations du matin et du soir sont, pour une large part, gaspillées dans le transport. Une fois chez soi, comment vaquer à ses occupations quand moins de deux heures plus tard il faut retourner au travail... une deuxième fois. Précisons que ceux-ci sont interdits dans la grande distribution, mais parfois appliqués dans les entreprises sans délégation syndicale.

La flexibilité, c'est aussi la difficulté de prendre ses jours de congé. Le plus souvent, le salarié du commerce a droit à **20 jours de congé**. Dans certaines entreprises appartenant à des commissions paritaires plus avantageuses, le salarié aura droit à quelques jours de congé d'ancienneté supplémentaire. Le nombre de jours de congé reste globalement très faible et « les prendre » relève trop souvent d'une véritable guerre de tranchée. L'employeur a la loi pour lui : 10 jours d'affilée minimum. Le reste peut être éparpillé et surtout, l'employeur peut donc légalement choisir les jours de congé. C'est dans l'utilisation de ces petits pouvoirs que l'on peut comprendre la réelle souffrance au travail vécue par une grande partie des salariés du secteur de la distribution.



« J'ai mal à mon travail »

« Avant d'entrer dans le magasin, j'ai comme une boule dans la gorge, je n'en dors plus la nuit. » « Je suis fatiguée, on te promet des choses, tu donnes et puis tu te rends compte que si il y a un poste qui se libère, c'est pour une nouvelle». « Je ne supporte plus la pression, tu n'as pas le temps de commencer quelque chose, que tu dois déjà faire autre chose». « On a trop de boulot, ils remplacent pas les absents». « Si je refuse de venir bosser dimanche, j'aurai pas mon jour de congé pour aller à l'hôpital avec ma fille. » « J'ai toujours peur qu'il me trouve une faute grave, j'ai besoin de ce travail. » « J'ai eu des tendinites à répétition et maintenant je dois me faire opérer». (1)

Ces phrases familières cachent parfois de réels maux qui peuvent amener les travailleurs au bord du gouffre allant parfois jusqu'à un mal-être, des angoisses, des dépressions sévères. A ce type de « problèmes », est apporté souvent une seule solution : une réponse individuelle et médicale, un seul ensemble de causes : les aptitudes ou inaptitudes ou problèmes privés et psychologiques. A tout cela, s'ajoute la peur des railleries et la honte de la personne qui souffre et qui n'ose pas en parler. Pourtant, les cas de souffrance au travail commencent à crever l'écran avec des manifestations aussi dramatiques qu'extrêmes que sont les suicides chez Renault-France ou la multiplication des burn-out qui, quotidiennement, hantent nos permanences et celles des médecins généralistes. Des caissières, des « premiers » qui n'en peuvent plus, sont à bout, frustrés de ne pouvoir faire correctement leur travail, coincés entre un contrôle invasif et la nécessité du chiffre, coincés entre une hiérarchie harnachée à des chiffres de rentabilité et un client-roi qui demande un service irréprochable, soumis aux flux des clients, de la marchandise et du chiffre.

Les deux constats les plus fondamentaux sont l'isolement, le délitement du lien solidaire entre les travailleurs d'un même rayon, d'un même service, d'un même magasin et son corollaire qui est le manque de communication entre les travailleurs, entre l'entreprise et ses travailleurs. Ces deux aspects ouvrent la porte à la défiance, la dénonciation, la compétition entre les travailleurs, la culpabilisation pour une absence un peu trop longue, un rythme un peu trop lent, une prime ratée à cause d'une erreur de l'un d'entre eux. Ils laissent le travailleur seul face à sa tâche, à son surcroît de travail, aux contraintes de sa hiérarchie, à l'arbitraire d'une évaluation ou d'un contrôle, à la menace de la perte d'un emploi qui ne lui permet pas toujours de nouer les fin de mois, à une flexibilité qui pose des problèmes en matière d'organisation de la vie privée, de garde d'enfants... La solidarité reste donc une première arme contre cette souffrance au travail.

(1) Par mois, une caissière de supermarché soulève entre 84000 et 96000 articles soit, entre 96 et 120 tonnes soulevées

Souffrance physique

A la souffrance morale s'ajoute la souffrance physique. Les métiers de la distribution sont lourds et pénibles. Les absences pour maladies sont nombreuses dans les petits magasins du fait des conditions de travail difficiles. Dans la grande distribution, la problématique des charges lourdes, des gestes répétés amènent une quantité importante de problèmes de santé : tendinite (conduisant parfois à des minerves), syndrome du canal carpien, problèmes de stress/dépression/fatigue chronique, problème de dos etc. Trop souvent cette souffrance due au travail conduit au licenciement pour force majeure. Par exemple chez Colruyt, il y a eu 752 ruptures de contrat pour « force majeure » l'an dernier. Quand ils existent, c'est dans le cadre des comités pour la prévention et la protection au travail que les délégués CNE veillent à améliorer les conditions de travail. Mais que faire quand ces souffrances ne sont pas reconnues ? Le syndrome du canal carpien, par exemple, n'est toujours pas reconnu comme maladie professionnelle pour les caissières.

Sur les pseudo-avantages du job étudiant :

La pratique des jobs « étudiant » est néfaste pour le budget de la sécu, accroît la flexibilité, précarise l'emploi et... coûte cher à l'étudiant : il perd jusqu'à plus de 150 € pour un mois de travail ! A titre d'exemple :

Un étudiant de 19 ans travaille comme employé dans un grand magasin, 1 mois temps plein pendant les vacances d'été (3ème trimestre). Son salaire brut est de 1500 €.

Dans le calcul, nous considérons que l'étudiant ne paie pas de précompte professionnel (revenus inférieurs au minimum imposable (7580 € bruts/an). S'il est déduit par l'employeur, il sera ensuite remboursé par le fisc. Calcul avec cotisation de 2,5% (travailleur-étudiant, vacances d'été) : $1500 - 37,5 = 1462,50€$ nets. Calcul avec cotisation de 4,5% (travailleur-étudiant, année scolaire) : $1500 - 67,5 = 1432,5 €$ nets.

Pour un contrat « classique » soit calcul avec cotisation de 13,07% (travailleur) : $1500 - 196,05 (13,07\%) + 104,02$ (bonus à l'emploi - bas salaire) = $1407,97 +$ pécule de sortie ($1500 \times 15,34\% - 13,07\%$) = $200,03€$. Total : $1608 €$ nets !

Source : Claire Delobel, responsable national des « Jeunes CSC »



Abus de contrats précaires

Les contrats de travail sont le deuxième élément de flexibilité. On citera essentiellement le temps partiel bien sûr mais aussi l'intérim, les contrats à durée déterminée qui se succèdent, les différentes formules de stages, les stages en alternance, les PFI, les « activa », les apprentis qui occupent le tiers des emplois dans une boucherie bien connue dans tout le pays, les jobs « étudiants » ou encore le recours aux « articles 60 » comme tout récemment le Cora du shopping d'Anderlecht (usagers des CPAS qui prestent un temps plein pour un revenu total ne dépassant pas les 900 €, pour un coût réel de l'employeur quasi nul). Ces différentes formules sont de plus en plus utilisées. L'avantage de l'employeur est évident : il diminue son « coût » salarial. Globalement cette flexibilité contractuelle pose le même type de problèmes : conditions de travail inférieures, difficultés à s'inscrire dans le long terme, précarité d'existence, fins de mois difficiles, temps de loisirs peu profitables, santé amoindrie et en bout de course ... espérance de vie plus courte ! Bien entendu, cette précarité des contrats et cette flexibilité déstructure la relation collective, mine le rapport de force collectif, rend le salarié corvéable à merci. Le salarié a en effet un intérêt compréhensible d'obtenir individuellement une amélioration de son contrat ou du nombre d'heures prestées.

Polyvalence

Le troisième élément de flexibilité durement vécu par les salariés de la distribution est l'introduction de la polyvalence. La polyvalence recouvre des réalités très diverses selon les magasins. Dans la grande distribution par exemple, le poste d'employé libre service requiert de bonnes dispositions de départ, intellectuelles et physiques ! Aux premières heures du jour et souvent dans l'urgence, il faut assurer le rangement, le marquage et la présentation des produits dans les rayons et s'organiser avec ses collègues. En cas d'évènement promotionnel, l'employé libre-service assure également l'accueil et le conseil des consommateurs. Autre poste devenu particulièrement pointu, celui d'hôte ou hôtesse de caisse. Autrefois très technique, cette fonction a évolué vers davantage de polyvalence, autant au niveau des missions relationnelles que commerciales notamment pendant le travail effectué « hors-caisse ». Dans un petit magasin en succursale, la polyvalence peut se résumer à la situation de la « frêle » vendeuse qui, le matin, doit décharger le camion et le soir passer la serpillère. La « caisse » et le « conseil » peuvent alors devenir la plus petite partie du temps de travail...

Parce que nous ne sommes pas des marchandises !

Le CDD comme politique de recrutement

Super-GB

Magali est déléguée au super GB d'Eghezée. En tant que responsable caisse, travaillant à 30 heures semaines, elle perçoit 1.100 € nets. Chez eux, le problème c'est surtout l'insécurité d'emploi pour les nouveaux engagés. L'explication : les CDD « Chez Carrefour, on embauche qu'en CDD. Pour une petite dépanne, c'est très bien, mais sinon... » Les CDD seront parfois renouvelés après 3 mois, ou 6 mois, pour une période de 3 ou 6 mois. En fonction des périodes de vacances ou de l'évolution du chiffre d'affaires, les contrats seront ou non renouvelés. Puis quand le chiffre d'affaires reprend, hop, on réengage... des CDD bien-sûr !

Go Sport

Là aussi, on n'embauche que par le biais des CDD. Marie-Laure nous explique que dans son magasin, la norme c'est l'embauche par le biais de CDD et qu'ensuite, si tout se passe bien, les contrats seront renouvelés. Habituellement, l'employé aura quatre contrats de six mois en deux ans. Après, il peut parfois espérer un CDI. Ça pose un sérieux problème pour les jeunes qui ne peuvent se projeter et vivent dans l'angoisse de savoir si leurs contrats sont prolongés. Jusqu'il y a peu, les employés apprenaient parfois la veille du terme de leur contrat qu'ils étaient renouvelés. Grâce à une intervention au Conseil d'Entreprise, la délégation a obtenu que les employés soient avertis trois semaines à l'avance. Un premier pas...

Particularité du dimanche ? Jour qui ne finit pas par un « Di » ?

Non bien sûr, c'est censé être un jour de repos commun pour tous. Censé... Extrait d'une lettre « banale » envoyée à l'inspection (contrôle des lois sociales) : « Pour rappel, j'ai reçu une affiliée qui désire garder l'anonymat et qui travaille depuis 5 ans dans ce magasin (commerce de détail textile, CP 201, Gembloux), qui travaille tous les dimanches de 10h à 16h30 alors qu'il ne s'agit pas d'une zone touristique et que la législation ne prévoit, pour ce type de magasin, que la possibilité d'ouvrir jusqu'à midi (...) »



Les joies de l'intérim chez Trafic

Quatre déléguées syndicales pour une soixantaine de magasins en Wallonie. Equipe mise en place à l'occasion des élections sociales de 2000. Premier constat, premier combat : la politique de la maison c'était des CDI et des intérim. En moyenne annuelle, 16% du personnel était occupé sous contrat intérim ! Les contrats intérimaires étaient successifs, à la semaine, voire à la journée. Cette utilisation était clairement abusive. Quand 16% du personnel est embauché sous intérim, on ne peut plus parler d'intérim qui répond à un surcroît extraordinaire de travail... Heureusement, dans ce magasin, les délégués fraîchement élus ont pu veiller à l'application des règles existantes. Aujourd'hui, les intérimaires ne représentent «plus que» 6% du total du personnel. L'équipe syndicale continue à veiller ici. Mais ailleurs... Petite information complémentaire d'une travailleuse qui preste 31 heures semaines en caisse et réassortiment (cat. 2.bis, CP311) et qui a 8 d'ancienneté : son salaire est de 1355 € bruts; 990 € nets. «Heureusement que mon mari travaille»...

« Tel est pris qui croyait prendre... »

L'employeur d'un magasin d'une chaîne de vêtements constate un trou dans la caisse ! La confiance est rompue et il ne trouve pas le coupable. Réaction du «petit chef » : il licencie tout ce qu'il peut licencier ! Mais il fera une petite erreur... Véronique avait signé un contrat d'emploi avec une période d'essai de 15 jours. Le minimum légal est d'un mois. Mais le problème est ailleurs. L'employeur veut la licencier en faisant « comme si » Véronique était encore en période d'essai et lui propose un contrat antidaté avec une période d'essai d'un mois et demi de sorte que le licenciement intervient en pleine période d'essai ainsi créé de toute pièce... Le contrat était à durée déterminée de trois mois, l'employeur devait donc déboursier +/- deux mois de salaire pour les mois de mai et juin qui auraient dû être prestés. Malgré les interventions répétées de la CNE, il faudra attendre la fin octobre pour que le dossier soit enfin clôturé. Petit détail : Véronique avait été embauchée à temps partiel -involontaire- de 19 heures. L'employeur se basait sur un salaire mensuel brut de 1277,25€ pour un temps plein et versait 638,62€ par mois. Pourtant, au vu du salaire minimum moyen garanti, elle avait droit à un salaire brut minimum de 665,15€. Ces « petits » vols sont fréquents dans les petits magasins de détail.

O'Cool-Covee : le sens de la polyvalence

Nadine est déléguée dans cette société de la CP 202 qui occupe actuellement plus de 450 employés en Belgique et qui est en plein développement. Pourtant, les conditions de travail et de sécurité sont loin de suivre l'évolution des bénéfiques. Un magasin ouvre 6 jours sur 7 de 9h à 18h30 et occupe en moyenne seulement 3 personnes : un temps plein et deux mi-temps ! Autant dire que les heures complémentaires ou supplémentaires sont légion et que la polyvalence est grande : vente, nettoyage, commande, mise en rayon, et... dépôt des recettes du jour à la banque, chaque jour. Imaginez les risques en matière de sécurité. La CNE négocie depuis plusieurs mois pour que le transfert de fonds soit réalisé par des entreprises externes dont c'est le métier. Jusqu'ici, en vain. Mais Nadine et ses collègues continueront à mettre la pression et ils gagneront. La situation était semblable chez Aldi et après de long mois de pressions la délégation syndicale CNE avait fini par obtenir en 2000 que le transfert de fonds soit réalisé par une société spécialisée. Ensemble et avec persévérance, tout devient possible

Combien subissent en silence?

Extrait d'un courrier « banal » envoyé à un employeur : « L'intéressé m'informe ce jour que vous êtes redevable : de la prime de fin d'année ; du paiement de solde d'heures supplémentaires (227 heures) prestées ces derniers mois ; du paiement du solde des vacances annuelles qui n'ont pas pu être épuisés du fait de l'incapacité de travail. Les délais légaux sont dépassés. Vous n'avez pas donné suite aux demandes répétées de l'intéressé. Je vous mets donc en demeure de régulariser cette situation au plus tard le XX/XX/2008 (...) ».

Nous ne recevons que les situations où il y a problème. Heureusement, il existe donc sûrement des entreprises où la légalité est respectée, même dans les petits magasins.

Mais nous ne recevons pas tous ceux qui pourraient être en situation de faire valoir leurs droits. Pour une personne soutenue, combien subissent, en silence et en souffrance, parfois même sans savoir qu'elles sont sinon exploitées du moins abusées?



4. La grande distribution : un réservoir d'emplois ?

Chiffres d'affaires en hausse

La distribution est un secteur central pour le bon fonctionnement de l'économie. A quoi bon produire, cultiver, créer, si personne ne peut en bénéficier? La distribution est ce qui fait le lien entre celui qui produit et celui qui consomme. Mais soyons attentifs : nous sommes tous celui qui produit ET celui qui consomme. Nous sommes tous salariés et clients. Le grand problème du chômage est là. Il n'y actuellement pas assez de « clients ». Ceci diminue le nombre de salariés, ce qui aggrave le problème car le travailleur sans emploi est un client qui a moins de possibilités de consommer. L'un des moyens de garantir le plein emploi c'est donc de permettre à chacun de bénéficier de ce qui se produit, se cultive, se crée. Ça peut paraître étonnant mais la grande distribution ne semble pas l'avoir compris. Plutôt que de favoriser l'emploi, elle favorise le chômage. La distribution est de plus en plus une « grande distribution ». Mais l'emploi -de qualité- ne suit pas... La grande distribution n'est « grande » que par le chiffre d'affaires !

Nombre de magasins et d'emplois en baisse

Les politiques déplorent le chômage des personnes moins qualifiées. Le commerce de détail est un gisement d'emplois peu qualifiés. 81,8% des salariés du commerce ont au maximum un diplôme du secondaire supérieur. Une réponse possible au chômage passe nécessairement par la sauvegarde et le développement de l'emploi de qualité dans la distribution. Selon la FEDIS (fédération patronale de la distribution), le développement de l'emploi dans le commerce passe par la grande distribution. En réalité, au plus la grande distribution se développe, au plus le nombre de magasins diminue, au plus l'emploi global de la distribution en pâtit. On comptait 280.000 magasins en 1945; 105.000 magasins en 1975 ; 98.000 magasins en 2002.

Evolution du nombre de magasins	
1945	280.000
1975	105.000
2002	89.000

Ce sont les petits commerces indépendants qui paient la facture. Il est plutôt inhabituel d'entendre une organisation syndicale se plaindre du sort fait aux petits indépendants qui trop souvent sont des zones de non respect de la législation sociale et des organisations syndicales. Nous posons ce constat parce que les emplois sont détruits dans les petits commerces par la grande distribution, via les magasins franchisés ou les magasins à succursales. Et la qualité de l'emploi ne gagne actuellement rien à ce transfert. Globalement, c'est même le nombre

Parce que nous ne sommes pas des marchandises !

d'emplois qui diminue. Les pertes d'emplois du début des années 1990 peinent à être récupérées. 6000 emplois perdus entre 1992 et 2002 alors même que les emplois créés par la grande distribution sont de plus en plus souvent à temps partiel...

Evolution de l'emploi dans le commerce de détail			
	Salariés	Indépendants	Total
1976	147.448 (60,7%)	95.375 (39,3%)	242.822
1988	180.000 (65,5%)	94.666 (34,5%)	274.702
1992	190.275 (67,7%)	90.937 (32,3%)	281.212
1994	181.246 (68,8%)	82.157 (31,2%)	263.403
1997	181.389 (70,0%)	77.637 (30,0%)	259.062
2002	208.267 (75,7%)	66.683 (24,3%)	274.950

Source : *La distribution en Belgique. Trente ans de mutations. Nicolas Coupain. Editions Racine, 2005.*

Le pouvoir politique ne favorise pas l'emploi

Ce constat nous préoccupe et éclaire les véritables enjeux du débat sur l'augmentation du nombre de jours d'ouverture **le dimanche** ou le débat sur la « **loi Ikea** » qui facilite les nouvelles implantations commerciales. Ces deux réformes votées sous le gouvernement Verhofstadt 2 ne vont manifestement pas favoriser l'emploi. Et pour couronner le tout, la grande distribution -les « grandes surfaces »- investit massivement dans les **nouvelles technologies** pour remplacer petit à petit « la caissière » par des machines : aujourd'hui les caisses automatiques où le client scanne et paye lui-même ses articles ; demain la possibilité de passer son caddy rempli sous un détecteur qui, par le biais de puces électroniques fixées sur la plupart des biens achetés, pourra calculer en quelques secondes le prix total... Ces évolutions réduiront encore les perspectives d'emploi pour les personnes peu qualifiées. Par ailleurs, ces nouvelles technologies sont souvent synonymes de contrôle accru des travailleurs. Nous déplorons une absence de réactions politiques à ces évolutions.

Et les aides à l'emploi me direz-vous ? N'est-ce pas le coût salarial qui est le problème ? L'argument des « charges sociales » ne tient pas la route. Les faibles salaires contribuent moins à la sécurité sociale. « Sur un bas salaire de 1.234 € bruts par mois, la retenue est de 14,78%, mais après application des réductions des charges en faveur des groupes cibles, les cotisations patronales sont ramenées à zéro et les cotisations personnelles ne s'élèvent plus qu'à 1,7% ou 21 € par mois » (*Livret statistique 2007, FEB*). Diverses mesures d'« aides à l'emploi » très utilisées dans le commerce de détail constituent autant de pièges... aux bas salaires ! La plus



utilisée et la plus scandaleuse est la mesure d'activation des allocations de chômage, dite « activa ». (Cfr. : Les activa : une « aide à l'emploi » scandaleuse)

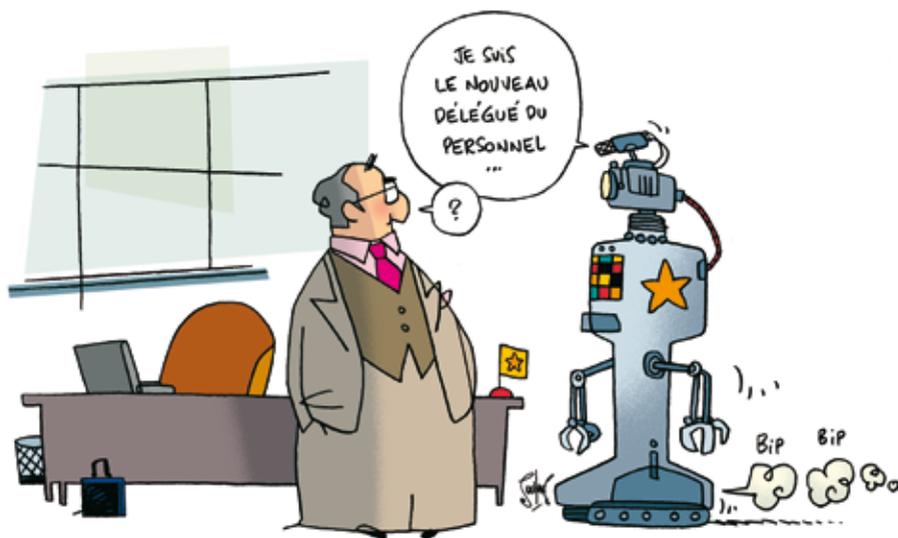
La mesure activa fait partie du panel de possibilités offertes à l'employeur d'embaucher à tarif réduit des chômeurs. Il s'agit de réduire les cotisations sociales d'une part et d'autre part d'octroyer une partie du salaire de la personne embauchée qui perçoit ainsi son salaire en deux parties : une partie par l'employeur, l'autre par l'ONEm. Cette mesure est présentée comme une « aide à l'emploi ». En réalité, les conditions d'octroi de cette aide à l'employeur sont ridicules. Pas de condition en termes de contrat (contrat à durée indéterminée, déterminée, de remplacement, à temps partiel, pour un mois, etc.) Pas d'obligation en termes d'embauche. La rotation est donc très forte. Pas de limitation d'utilisation. Un magasin peut donc utiliser autant d'activa qu'il le souhaite ... Au niveau de la Belgique, 53.714 personnes ont été sous contrat Activa en 2006 (selon le rapport annuel de l'ONEm 2006). Et la progression est forte : +12.5% par rapport à 2005. 49% des Activa sont des temps-partiels.

La formation continue n'est pas à la hauteur des enjeux

Nous constatons le développement du commerce électronique. Le commerce électronique n'est probablement pas destructeur d'emploi mais va au minimum modifier l'emploi du secteur. On peut même se demander si les emplois créés relèveront encore de la distribution alors qu'ils ressembleront davantage aux emplois de type « call center » ou « livraison ». L'enjeu est de savoir si ce transfert d'emplois se fera « en douceur » ou si, au contraire, il risque de mettre une quantité importante de salariés sur le carreau. Il semble qu'une manière de répondre à ces défis est d'investir davantage dans la formation des salariés pour que certains d'entre eux puissent évoluer dans leur métier/carrière. La formation professionnelle est en effet l'une des meilleures garanties d'emploi.

L'analyse des bilans sociaux du secteur du commerce de l'année 2005 indique un sous-investissement dans la formation -très loin de l'objectif négocié avec les patrons d'atteindre 1,9% de la masse salariale affectée à la formation-. Pire encore, la formation est trop souvent réservée aux hommes, et aux « cadres ». Etonnant pour un secteur féminin... Une des raisons de cette discrimination : les femmes prestent davantage à temps partiel. Les employeurs et la réglementation -le congé éducation payé par exemple- ne favorisent pas la formation professionnelle des temps partiels ! Dans un contexte de développement des temps partiels, ces pratiques et réglementations n'indiquent pas une volonté de favoriser l'emploi de qualité mais plutôt un choix de cantonner les femmes dans les petits boulots.

Parce que nous ne sommes pas des marchandises !



Formation professionnelle	
Nombre de temps pleins. Hommes	52652
Nombre de temps pleins. Femmes	47650
Nombre de temps partiels. Hommes	14778
Nombre de temps partiels. Femmes	82533
Nombre d'hommes ayant eu une formation	27529
Nombre de femmes ayant eu une formation	29559
Coût total de la formation des hommes	19.783.000
Coût total de la formation des femmes	16.032.000
% de la masse salariale affectée à la formation	0,69%

(Banque nationale ; Analyse du bilan social 2005 du code nace 52)



Conflit de générations ?

Carrefour a annoncé en début d'été 2007 son intention de fermer 16 magasins. Un an plus tôt, sous pression des employeurs, le gouvernement avait imposé un « pacte de solidarité entre les générations » qui restreint les possibilités de départ en prépension. Le pacte de « dé-solidarité » entre générations ne sauvera aucun emploi chez Carrefour et risque au contraire de pénaliser les fins de carrière de nombreux salariés. Le secteur de la distribution n'est pas un exemple en matière de « vieillissement actif ». La moyenne d'âge dans le commerce est inférieure à la moyenne du privé. Il y a dans le commerce davantage de jeunes de moins de 30 ans et il y a plus encore que dans la moyenne du secteur privé, une diminution de travailleurs à partir de 40 ans, ... Pourtant dans le commerce -à l'exception de la CP 201- les barèmes n'évoluent pas avec l'âge !

Structure d'âge dans le commerce et dans l'ensemble du secteur privé en 2006 (CCE)

Age	15-19	20-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54	55-59	60-64
Commerce	2,4%	11,4%	15,5%	14,7%	15,4%	14,4%	11,3%	8,4%	4,9%	1,3%
Secteur privé	1,5%	9,2%	14,2%	14,9%	15,2%	15,4%	13%	9,8%	5,4%	1,2%

Les employeurs rétorquent que la solution passe par une remise en cause du salaire à l'ancienneté. En clair : ils revendiquent le « salaire plane » soit, le même salaire tout au long de la carrière qui évoluerait plus que par le biais des négociations salariales tout les deux ans (plus de progression barémique automatique). Même si nous considérons que le problème majeur est d'abord celui du chômage des jeunes, nous sommes aussi préoccupés par la problématique de l'emploi des plus de 45 ans. La première réponse consisterait à privilégier une politique de plein emploi. La seconde consiste à créer des conditions de travail qui permettent aux plus âgés de continuer à travailler et, le plus important, il faudrait que les employeurs aient une réelle volonté de maintenir en activité les travailleurs âgés. Rien n'est moins sûr... Plus concrètement, le meilleur moyen de favoriser l'emploi des plus de 45 ans consiste à ne pas les licencier. La sécurité d'emploi existe dans la CP 312 par le biais d'une procédure de concertation sociale assortie d'une menace d'une sanction financière importante qui impose la discussion. La procédure existant dans la CP 311 n'est pas concluante et elle est inexistante ailleurs dans le secteur.

Pas de fonction critique dans la distribution!

Il n'y a pas plein d'emplois non pourvus dans le secteur de la distribution. Les contrats proposés sont précaires ou le niveau de qualification exagéré. Il est ainsi des offres d'emplois de caissier qui sont en fait un passage interne obligé pour monter en grade et qui dès lors sont en effet susceptibles de repousser les personnes visées... Le niveau moyen de qualification du secteur et des postes à pourvoir correspond bien à la réalité de la qualification existante des chômeurs en Belgique. Les effets d'annonce de la Fedis ne sont pas compris par les salariés du secteur qui constatent au contraire un turn-over important dans les magasins.

Les activa : Une « aide à l'emploi » scandaleuse! (1)

Un contrôle à sens unique !

Monique a 21 ans quand elle est embauchée dans un magasin d'alimentation en Wallonie. Embauchée à temps plein (38 heures semaines, CP 201), à durée déterminée de 6 mois... avec une durée de préavis de 6 mois ! Premier problème. La durée de préavis était illégale. Ce magasin, comme tant d'autres, utilise son « activa », le presse jusqu'à ce que l'énergie et la santé le quitte puis le jette et passe au suivant. Et ainsi de suite. Ici, l'employeur était au minimum à son cinquième activa d'affilée. Souvent l'activa démissionne de lui-même tant l'exploitation est rude. Dans ce magasin, il n'y avait qu'une seule employée et un étudiant qui venait travailler en noir le dimanche ou parfois le jour de semaine ou Monique ne travaillait pas. Monique était chargée de faire l'ouverture et la fermeture. Régulièrement, Monique effectuait 15 à 20 heures d'heures supplémentaires non déclarées, payées en noir dans le meilleur des cas. Pas de pause, le sandwich se mange debout, derrière la caisse. Monique était harcelée par le biais de son GSM, insultée. Monique faisait tout : des commandes à la livraison de la caisse à la banque. Des conditions de travail aussi déplorables débouchent sur un service au client désastreux. Jambons lavés quand ils sont périmés, rats dans la cave, etc. Son ami est dans le même type de situation de travail donc ils se sont vu refuser des emprunts. Ils aimeraient emprunter pour acheter leur logement. La patronne avait la solution : elle voulait lui sous-louer un appartement pour 530 € par mois. Et puis il y a cette éternelle incertitude du C78 qui précarise son existence. L'ONEm ne donne l'allocation que si le chômeur transmet le document C78 à l'ONEm. C'est l'employeur qui donne le document au salarié. Ce petit document donne un pouvoir incroyable à l'employeur. Car, comme ce fut le cas pour Monique, la pression de l'employeur est assez simple à exercer : il suffit de retarder au maximum la transmission du document, de le remplir incorrectement. Chaque jour de retard est un jour de difficulté financière pour Monique. Le pire est à venir. Avec ces retards, Monique a été convoquée par l'ONEm, inquiète de sa situation... C'est le chômeur qui est contrôlé pour une faute qui relève de l'employeur et que subit la chômeuse « activée ». Le monde à l'envers ! Quant au contrôle des employeurs... On attend toujours ! Et la liste des problèmes de Monique peut encore s'allonger. Pour toucher son salaire, Monique devait prendre son salaire chaque semaine dans la caisse. Salaire prévu : 1149,27 € bruts. (Et le salaire minimum me direz-vous ? C'est une moyenne ! On l'obtient en intégrant le treizième mois...) Intervention de l'ONEm : 500 €. Bonus emploi : 143 €. Total net perçu son premier mois complet de travail : 494,51 € (+ 500 € de l'ONEm). 994,51 € pour faire tourner une boutique toute seule, dans des conditions pareilles avec pour seul contrôle : le contrôle de l'ONEm.... Tout cela a évidemment des conséquences sur sa santé. Stress et mauvaise alimentation causent une prise de poids importante (30 kilos). Monique est maintenant malade : dépression ! C'est cela le fameux « absentéisme »... Bon côté des choses : ça lui permet de faire valoir ses droits sans peur de subir sa patronne. La procédure est toujours en cours.



Les activa : Une « aide à l'emploi » scandaleuse! (2)

« Venez acheter ! Tout est gratuit... »

Fatima travaillait dans un magasin de la principale rue commerçante de Charleroi. Elle fut embauchée le 23 juin 2007 pour un contrat à durée déterminée jusqu'au 31 juillet 2007. Un mois et une semaine de travail. C'est toujours ça... Nombre d'heures semaines prévues : 38 heures. Salaire prévu : 1240 € bruts. Pour sa première fiche de paye, vu le nombre de jours prestés, son salaire brut est fixé à 338.18 €. De par les cotisations sociales, elle doit percevoir 335.45 € nets. L'allocation mensuelle de l'ONEm fut de 139.78 €, l'employeur doit donc payer son employée 195.67 €. Dans les magasins, c'est un peu comme dans les marchés, embaucher un activa en fin de mois équivalait à de la main d'œuvre quasi gratuite ! L'employeur de Fatima l'a pris au pied de la lettre et n'a rien payé pour le mois de juin considérant que l'allocation de l'ONEm serait équivalente au salaire à payer pour les 6 jours prestés...

«A chaque fois un nouveau bonheur»

C'est le slogan de Dreamland, chaîne de magasins de jouets (du groupe Colruyt) très présente en Belgique. Amélie a 23 ans quand débute son premier contrat « PFI » dans un de ces magasins de jouets: 20 semaines de contrat de formation-insertion à 35 heures semaine payées 940.93 € bruts par mois (1432.8 € est alors le barème sectoriel). Un jour avant le terme du contrat qui s'achevait le 15 novembre, Amélie a un accident de travail : incapacité de travail pendant une semaine. A son retour, elle reprend ses activités sans avoir signé de contrat de travail. Elle est donc légalement en contrat à durée indéterminée et preste à temps plein pour une rémunération « normale ». Deux semaines plus tard, le gérant lui propose un contrat à durée déterminée antitadé au 16 novembre... Courageuse, Amélie refuse ce contrat. Les démarches de la CNE commencent ! Résultat : malgré quelques lettres envoyées à l'employeur, Amélie est considérée par l'employeur comme étant embauchée à durée déterminée. Son « faux contrat » à durée déterminée n'est pas renouvelé. Mise sous pression, Amélie n'est plus venue nous voir... Elle a dû se contenter de quelques mois de salaire assurés pensant au futur boulot qui lui assurerait des conditions de travail convenables. « A chaque fois un nouveau bonheur » ! Vraiment... ?

5. La démocratie sociale est en danger.

Le lieu de travail est le lieu de vie principal de la majorité des salariés. Pourtant, sur ce lieu de vie principal, les employeurs voudraient que le salarié n'ait rien à dire, qu'il obéisse sans broncher, s'adapte. Les salariés de la distribution sont frustrés. Ils ne se sentent pas respectés, écoutés. Ils ne se sentent pas valorisés. Le respect et le sentiment de participer à une vie collective vont au-delà du salaire même s'il est fréquent qu'un employé payé deux francs six sous sera trop peu souvent respecté par son employeur...





Quelle démocratie dans l'entreprise ?

Les organisations syndicales ont petit à petit obtenu une certaine concertation sociale au sein des entreprises. Le « modèle social belge », bien qu'érodé par les attaques subies depuis quelques années, en est la preuve. Des salariés peuvent se faire représenter par l'un de leurs collègues qui devient alors leur délégué syndical. Celui-ci peut veiller à ce que les droits de ses collègues soient respectés, il peut négocier pour ses collègues des conditions de travail qui sont profitables à tous. Il peut être un vrai partenaire et être concerté pour toutes les décisions qui auraient un impact sur le travail des salariés.

En théorie, l'employeur est dans l'obligation de respecter la concertation sociale pour une série de matières définies par la loi. Dans le cadre du conseil d'entreprise (plus de 100 travailleurs), le délégué pourra négocier le règlement de travail, les horaires, suivre l'évolution des comptes etc. Dans le cadre du comité de prévention et de protection au travail (plus de 50 travailleurs), le délégué pourra veiller à la prévention des risques physiques et psychiques que peut causer le travail. Dans le cadre de la délégation syndicale enfin, le délégué pourra négocier et revendiquer sur tout ce que le rapport de force interne à l'entreprise lui permettra de soutenir. Pour remplir cette mission importante, le pouvoir politique a prévu un statut du délégué syndical ainsi qu'une série de facilités qui doivent permettre au délégué de jouer pleinement son rôle. Le problème est que la majorité des salariés du commerce ne peuvent bénéficier de la présence de délégation syndicale et sont donc privés de démocratie sociale jugée trop dérangeante par certaines fédérations patronales.

Dans les faits, la concertation sociale est souvent réduite à sa plus simple expression quand elle n'est pas tout simplement attaquée de front. La distribution se caractérise en effet par une chasse aux délégués qui s'est amplifiée ces dernières années avec l'arrivée de groupes internationaux qui voient d'un mauvais œil les principes de concertation sociale belge qu'ils ne comprennent pas ou acceptent difficilement. Des délégués sont empêchés de se réunir au sein ou en dehors de leur lieu de travail. Certains sont empêchés de communiquer avec leurs collègues ou sont victimes de discrimination dans le cadre de l'évolution de leur carrière. Des délégués sont malmenés dans l'organisation des congés, des horaires. D'autres ont plus vite que leurs collègues la visite d'un médecin-contrôle en cas de maladie. Certains ne sont pas informés correctement de la politique de l'entreprise ou ne sont pas considérés comme des interlocuteurs légitimes. Heureusement nous pouvons nuancer ce sinistre tableau grâce à quelques entreprises de la grande distribution au sein desquelles les délégations syndicales arrivent à jouer leur rôle. Mais les avancées sont toujours fragiles...

Heureusement, ce sinistre tableau ne recouvre pas toutes les entreprises de la distribution, mais il est bien réel dans de trop nombreuses enseignes. Certains employeurs disent ouvertement leur stratégie de développement de la franchise pour éviter les organisations syndicales.

Parce que nous ne sommes pas des marchandises !

Il a fallu quelques décennies pour obtenir la démocratie sociale. Depuis quelques années, nous constatons le recul de cette démocratie sociale. C'est dans une démocratie aboutie que le syndicalisme est réellement accepté. C'est dans les dictatures que les syndicalistes sont assassinés. C'est dans les démocraties malades que les syndicalistes sont malmenés. Nous posons le constat d'une démocratie malade.

Les commissions paritaires menacées

L'une des grandes institutions de la concertation sociale belge est la commission paritaire. Au-delà des réglementations qui valent pour tout le secteur privé, les avantages sociaux sectoriels sont négociés dans le cadre d'une commission paritaire qui regroupe les entreprises exerçant le même type d'activité économique. L'une des plus grandes menaces pour notre modèle social réside dans la manière dont les employeurs « jouent » avec le champ de compétence des commissions paritaires.

Cinq commissions paritaires sont compétentes pour les salariés du commerce de détail. On peut les regrouper en deux grands types. Le premier regroupe les commissions paritaires de la « grande distribution ». Les enseignes concernées occupent beaucoup de personnel. La taille des magasins est importante. La présence syndicale est forte. Les droits sociaux et les possibilités de représentation syndicale ont correctement évolué au fil des années. Dans ce premier groupe se retrouve la CP 312 (Cora, Carrefour, ...). Elle est compétente pour les « généralistes », qui occupent au moins 50 personnes. Nous y mettons aussi la CP 202 a et b qui est compétente pour les magasins dont les activités sont centrées sur l'alimentation générale ou spécialisée qui occupent au moins 50 personnes ou deux magasins de même enseigne de plus de 25 personnes (Delhaize-Le-Lion, Colruyt, Aldi, Lidl, Match, Mestdagh,...). Il y a enfin la CP 311 qui est compétente pour les magasins spécialisés dans le non-alimentaire, et occupant plus de 50 personnes (Blokker, Fnac, Ici Paris XL, etc.). Dans certaines enseignes, les militants syndicaux ont négocié des avantages spécifiques aux entreprises.

Le deuxième grand groupe est historiquement celui du « petit commerce de détail ». Le nombre de salariés y est réduit, la taille des magasins est petite. Les employeurs sont de petits indépendants -et avec le développement de la franchise de « faux » indépendants ...-. Les conditions de travail et de représentation syndicale y sont beaucoup plus faibles, voire inexistantes. C'est la triste exception des PME... Nous mettons dans ce deuxième groupe la commission paritaire 202c centrée sur l'alimentaire, occupant entre 20 et 50 personnes, soit la plupart des franchisés alimentaires (AD Delhaize, GP Partner, Unic, Nopri, Intermarché, etc.) et la commission paritaire 201 qui regroupe les petits indépendants, les franchisés occupant moins de 20 personnes et les commerces non ciblés sur l'alimentaire qui occupent moins de 50 personnes. Ici le patron règne souvent en « seigneur et maître » (cfr. « Régner en « seigneur et maître » n'est pas être un « grand prince » ...).



Le premier signe d'une démocratie sociale en danger fut la perte d'emplois qui ressortissent de la CP 312. Cette commission paritaire est celle qui offre le plus d'avantages sociaux. C'est celle qui a vu le nombre d'emplois le plus diminuer. Plutôt qu'une destruction d'emplois, nous déplorons en réalité un « transfert » d'emplois vers des commissions paritaires moins avantageuses pour le salarié et donc ... moins coûteuses pour l'employeur. Les commissions paritaires 202 c et 201 occupent la moitié des emplois salariés du commerce de détail. Avec le développement de la franchise, cette proportion va augmenter. La protection sociale et la présence syndicale vont donc diminuer. Le dernier signe du danger qui pèse sur la concertation sociale fut la fermeture de 16 magasins annoncée en 2007 par Carrefour qui prévoit de les remplacer par des franchisés. La franchise est la plus grande menace qui pèse sur la concertation sociale et constitue une préoccupation à part entière.

Répartition et structure de l'emploi par commission paritaire

	201	202	202.01	311	312	Total
Effectifs moyens	86.697	45.017	5.057	39.136	14.834	190.741
% du total	45,45%	23,6%	2,65%	20,5%	7,8%	100%
% de travailleurs dans entreprise de moins de 20 travailleurs	77,7%	0,5%	10,9%	0,1%	0,1%	35,3%
% de travailleurs dans entreprise de moins de 50 travailleurs	95,5%	5,4%	94,1%	0,4%	0,2%	47,5%
% de travailleurs dans entreprise de plus de 50 travailleurs	4,5%	94,6%	5,9%	99,6%	99,8%	52,5%

Parce que nous ne sommes pas des marchandises !

Quelques «discriminations» entre commissions paritaires (janvier 2008)

	CP201	CP202	
Nombre de travailleurs	86.697	45.017	
Type/ex. d'enseignes	Petit commerce de détail indépendant et franchisés non alimentaires	Détail alimentaire: Delhaize le lion, Colruyt, Aldi, Lidl, Match, Champion, Super GB, Profi, Renmans,...	
Salaire brut "caisse" à l'embauche et/ou 21 ans salaire brut (min. légal) = 1309,59	1231,1	Groupe1 (succursales +25 trav.) 1290,06	Groupe 2 (+50 trav.) 1359.25
	(cat.2 = 1231 ; 1274.83 si + de 10 trav.)	(cat.2 = 1365.70)	(cat2 = 1424.73)
congé d'ancienneté	Non	1J par 5 ans ancienneté	
Durée du travail/semaine	38h	35h	
heures min. /semaine Temps partiel	Non (min. légal 13h/sem.)	20 h. (après 18 mois 22h possible; après 3 ans, 24 h possible si flexibilité)	
heures min. /jour Temps partiel	Non (min. légal 3h/jour)	Non (min. légal 3h/jour)	



CP202.01	CP311	CP312
5.057	39.136	14.834
Entrep. Moyenne alimentaire: Ad Delhaize, GB Express, Intermarché et autres franchisés alimentaires...	Grandes entreprises de détail commerces spécialisés : Décathlon, Blokker, Brantano, Brico, C&A, H&M, Ikea, Zara, Mediamarkt etc..	Hypermarchés Cora/Carrefour/Hema/Inno
1238.19	1329,54	1383,51
(cat.2 = 1281.95)	(cat2 = 1398.19)	(cat.2 = 1460.99)
Non	1J par 5 ans (2 après 5 ans; 6 après 25 ans)	
36h30	35h	35h (en 4j1/2)
15h.	18h	18h (20h sur demande après 18 mois de cdi); après 3 ans en cdi, 22h min. sur demande + flexibilité)
Non (min. légal 3h/jour)	Non (min. légal de 3h/jour)	Non (min.légal 3h/jr)

Parce que nous ne sommes pas des marchandises !

	CP201	CP202
Nbre jours max. /sem. Temps partiel	Non/ sur 6 jours	contrats 24h ou + : 4 jours (sur demande)
sursalaire flexibilité	Non (25% après 19H si + de 30 travailleurs)	40% après 18h (lu-ve); 70% samedi
Nbre de dimanches ouvrables	matin : presque tous en alimentation	6
prime de fin d'année (Noël)	100% de la rémunération mensuelle	100% salaire de décembre
prime annuelle	Non	70 € / temps plein
prime syndicale	Non	128 € / temps plein
délégation syndicale	Non	Oui si demande d'une orga. synd.
Sécurité d'emploi	Non	Oui/force majeure : complément 123,95€ pendant 24 mois/Soupçon vol : non-respect procédure : indemnité de 12x salaire mensue/insuffisance professionnelle: non-respect procédure, indemnité 3 x salaire mensuel



CP202.01	CP311	CP312
Non/ sur 6 jours	contrats 24h ou + : 4 jours (sur demande)	contrats 24h ou + : 4 jours (sur demande)
Non	Non	50% après 18h (lu-ve); 100% samedi
matin : presque tous	6	6
100% salaire de décembre	Salaire de décembre	Salaire de décembre + 297,47 €/temps plein
Non	70 € / temps plein	70 €/temps plein
Non	128 €/ temps plein	128 €/temps plein
Non	Oui, si 25% syndiqués	Oui si 25% syndiqués
Non	Oui/Insuffisance professionnelle : non respect procédure = réintégration, sinon, indemnité de 3x salaire mensuel/ Licenciement pour raisons économiques, non-respect procédure : réintégration	Oui/Soupçon vol : non respect procédure : indemnité de 12x salaire mensuel/faute grave non reconnue par tribunaux : réintégration sinon indemnité de 35% x préavis/ force majeure : garantie de revenu assurée pendant préavis légal/insuffisance professionnelle : procédure

Parce que nous ne sommes pas des marchandises !

Franchise = Délocalisation !

Le danger le plus grand qui pèse sur la concertation sociale réside dans le développement de la franchise. Le meilleur moyen de le comprendre est de prendre le dernier exemple concret en date : Carrefour. Tout récemment, Carrefour a annoncé la fermeture de 16 magasins (900 emplois) de type « grandes surfaces » alors que dans le même temps il ne cesse de développer les franchises. Et le pire est bien dans la volonté de Carrefour de transformer les magasins fermés en magasins franchisés. Ce n'est pas un procès d'intention. Marc Oursin, le patron français de Carrefour Belgium l'a annoncé dans le Trends Tendence du 13 décembre 2007. « Que deviendront les 16 magasins condamnés ? » interroge le journaliste du magazine. La réponse est claire : « Nous sommes en négociation avec des indépendants pour leur reprise ».

L'annonce du licenciement collectif puis... « A vous d'assurer le spectacle »

A vous, maintenant, d'assurer le spectacle.

MARC "L'INFATIGABLE" VANDEKERCKHOVEN
LE TRIOMPHE D'UN AUDACIEUX QUI A SU SAISIR SA CHANCE
UNE OFFRE INCOMPARABLE, UN PUBLIC FIDÈLE EN TOURNÉE
TOUTE L'ANNÉE AVEC GB

ANNE "LA MACHINE À SOLUTIONS" DUBUISSON
L'ÉTOILE MONTANTE DU RESEAU EXPRESS
SON ATOUT: LA PROXIMITÉ SA FORCE, LE SOUTIEN D'UNE ÉQUIPE PERFORMANTE

EN TOURNÉE DANS TOUTE LA BELGIQUE

DIRIGEZ VOTRE PROPRE MAGASIN

Chez Carrefour Belgium, il y a une solution pour chaque ambition. Vous souhaitez poursuivre votre carrière en tant qu'indépendant et développer votre propre magasin? Inscrivez-vous à nos sessions d'information (voir verso)

sur les formules de franchises GB et Express. Deux enseignes, deux projets bien distincts qui ont cependant un point commun: le soutien et la notoriété du n°1 de la grande distribution en Belgique.

GB  **Express** 

Source : Dépliant apposé dans les magasins du groupe Carrefour pendant la négociation de la « restructuration »



Le journaliste explique la stratégie de rentabilisation maximale : « les moteurs de croissance ont pour noms la proximité et la franchise ». Et le patron français de poursuivre : « Nous avons ouvert une cinquantaine d'Express cette année (NDLR. Une vingtaine en 2006) et nous en ouvrirons 70 de plus en 2008 ». Pour ce qui est de GB : « Nous avons ouvert une petite dizaine de supermarchés franchisés cette année et on fera de même en 2008 ». D'après le patron de Carrefour Belgium, son enseigne devrait compter en 2008, 380 points de vente dont seulement une soixantaine en propre.

Le dumping social belgo-belge

Le drame -surévalué- des délocalisations est archi-médiatisé. Il existe un certain type de délocalisation douce, une délocalisation intra-nationale qui passe, elle, totalement inaperçue dans les médias: c'est la franchise. Tout comme pour la délocalisation classique, l'employeur déplace une série de ses activités pour bénéficier de conditions de travail inférieures et gonfler son bénéfice. La franchise est le moyen tout à fait légal de « délocaliser » la distribution et ainsi ne plus devoir remplir un certain nombre d'avantages sociaux négociés au fil du temps dans les commissions paritaires qui organisent les conditions de travail des salariés de la grande distribution alimentaire et non alimentaire. A chaque ouverture d'un magasin franchisé, supermarché ou petit point de vente, correspond une perte d'avantages sociaux, une diminution de la concertation sociale et un gain de rentabilité pour le franchiseur. La « philosophie » qui régit le fonctionnement de la concertation sociale belge est ignorée. Est-il légitime que les conditions de travail d'un salarié d'un magasin franchisé soient inférieures à celles du salarié du grand magasin du même groupe ? La franchise c'est de la délocalisation ! C'est du dumping social. Le résultat de cette concurrence inégale: une dégradation des conditions de travail, une perte globale d'emplois, une diminution du rapport de force syndical, une individualisation des relations de travail qui affaiblit d'autant les relations collectives comme l'ensemble des pratiques de flexibilité imposées, une injustice de plus en plus grande entre l'actionnaire du franchiseur et le salarié du franchisé qui verra son salaire évoluer encore moins vite que celui de l'actionnaire....

Développement fulgurant

On comptait 30 réseaux de franchiseurs pour 1200 magasins franchisés en 1975. En 2003, nous comptons 170 réseaux de franchiseurs qui occupaient plus ou moins 30.000 travailleurs. La franchise explose ces dernières années. Mais qu'est-ce que la franchise et en quoi cette évolution est-elle préoccupante pour les salariés de la distribution ?

Toute l'économie subit les développements de la franchise. Il s'agit d'une sorte de sous-traitance. Une entreprise délègue une partie de son travail à une autre entreprise, plus petite. Le franchisé limite ses risques, réalise des économies d'échelle au niveau des achats, bénéficie d'une assistance du franchiseur, de formation, de publicité, des études de marché, du développement de produits, etc. Cette pratique permet au franchiseur de développer ses

Parce que nous ne sommes pas des marchandises !

activités partout (malgré la loi sur implantations commerciales), de se diversifier, de faire du profit facilement car l'investissement dans la franchise est moindre que dans le cas d'un réseau en propre (succursales) et le risque quasi nul.

La franchise se développe surtout dans l'alimentation générale et spécialisée, le bricolage ou la restauration rapide. Cela semble moins bien fonctionner pour le textile ou l'habillement vu les risques de stocks. Mais globalement la franchise a encore de beaux jours devant elle car le commerce de détail indépendant est encore très présent dans toute une série d'activités : bouchers, boulangers, poissonniers, épiciers, alimentaires de luxe, mais aussi dans une moindre mesure dans l'habillement, le bricolage, la parfumerie ou le jouet qui sont autant de proies pour la grande distribution.





Indépendants et salariés lésés

La pratique de la franchise, spécialement dans la distribution, pose problème pour l'indépendant qui accepte la franchise. Les indépendants propriétaires prêteront plus d'heures qu'un manager salarié de la grande distribution. Ils seront plus « motivés ». Ils gagnent en indépendance juridique et financière mais ils perdent en dépendance économique et subissent un contrôle sur l'activité qui est réelle -sur le plan commercial, administratif ou fiscal-. Et bien entendu, la franchise pose de nombreux problèmes pour le salarié. Les conditions de travail et de rémunérations sont inférieures dans les commissions paritaires qui organisent les conditions de travail des magasins d'indépendants et, ce qui aggrave la situation, la syndicalisation y est largement inférieure aux autres commissions paritaires de la grande distribution.

Très concrètement, la franchise ce sont des horaires de travail plus irréguliers, plus longs, c'est moins de vie de famille, moins de week-ends libres, moins de salaire, moins de congés, pas de congés d'ancienneté, un temps de travail conventionnel de 38h et non de 35h, moins de possibilités de négocier ses conditions de travail, plus de risques pour son boulot si l'on tombe malade ou... enceinte, plus de polyvalence, plus de pression directe de l'employeur, pas de possibilité de présence syndicale, nécessité de préserver son affiliation syndicale secrète sous peine de se faire licencier et de ne pas revendiquer ses droits les plus élémentaires, etc. La franchise, c'est la zone de non droit comme on peut en connaître dans certaines PME sauf qu'ici, le salarié travaille pour une chaîne de distribution qui fait d'énormes profits et qu'ici, des salariés travaillent pour le même employeur à des conditions différentes sous prétexte de « franchise ».

On entend trop souvent regretter l'impuissance du politique face aux délocalisations. Pour ce qui concerne la distribution, il ne faut pas imposer un nouvel ordre économique mondial ou attaquer la politique économique de la Chine. Ces délocalisations se passent chez nous, dans notre quartier, en respectant nos lois ou plutôt l'absence de loi. Il n'y a en effet pas de loi spécifique encadrant la franchise qui prenne en compte la problématique ici posée par le monde du travail.

Les employeurs évoquent souvent la libre concurrence quand elle les arrange. L'épicier du coin, le vendeur de chaussures peut-il réellement rivaliser avec le magasin franchisé qui est régi par les mêmes règles mais qui, lui, fait partie d'un groupe international coté en bourse ?

La franchise de distribution

Il existe plusieurs types de franchise. Dans la distribution, le franchiseur distribue ses produits par le biais d'un réseau de franchisés, de magasins d'indépendants. Le franchisé a accès à de meilleures conditions d'achat, à un système d'approvisionnement plus facile et à une méthode d'organisation de son magasin. Soit le franchiseur offre l'avantage d'un stock central -et parfois uniquement- chez qui le franchisé doit venir s'approvisionner. Soit le franchi-

Parce que nous ne sommes pas des marchandises !

seur se limite à proposer au franchisé une liste de produits qu'il peut/doit vendre. Dans tous les cas, le franchiseur gagne de l'argent sur le compte du travail du franchisé, sans prendre énormément de risque...

Dans la distribution Nicolas Coupain relève notamment : ad Delhaize, champion, contact GB, delfood (super louis Delhaize, louis Delhaize, louis l'épicier), GB express, Intermarché/écomarché, match, prima, proxy Delhaize, super mestdagh, supra, shop 24, superette Delhaize, super GB partner,, Godiva, Leonidas, Neuhaus, Body shop, Club, Di, Ici Paris xl, Press shop, Rapid'flore, Auto 5, Brico, Casa, Heytens, Tom & co, Benetton, Kid's cool, Kipling, Pearle vision center, Prémaman, Rodier, Twice as nice, etc.



« J'étais déléguée chez Vögele »

Marie-Jeanne a eu une longue carrière dans le secteur de la distribution. Déléguée dans un magasin de Liège de la CP 311 depuis 1986, elle voit alors venir les difficultés financières du groupe. Heureusement, un groupe Suisse reprend huit magasins et leurs employés sans perte de conditions de travail. Petit bémol, l'équipe syndicale se voit réduite à peau de chagrin. Très vite Marie-Jeanne découvre les conséquences du rachat. Les nouveaux employeurs ne comprenaient rien à la législation sociale belge (et à son esprit). Très concrètement, l'arrivée de ce groupe international avait pour conséquences des barèmes non respectés, des catégories professionnelles inadaptées, une utilisation abusive d'intérimaires, etc. L'équipe syndicale réduite avait à nouveau du pain sur la planche... Mais cette direction ne voulait pas s'adapter à la concertation sociale « à la Belge », si bien que les petites guerres de tranchées s'éternisent. Finalement, la déléguée CNE obtient en 2004 un bureau de conciliation en commission paritaire pour non-respect des procédures de concertation sociale. Mais la direction s'absente...

Un peu plus tard, le ton monte lors du conseil d'entreprise. Marie-Jeanne était prête à faire intervenir l'inspection des lois sociales pour demander la régularisation des salaires de ses collègues payées au barème inférieur, tandis que la direction réclamait qu'elle signe un document pour « accord » avec le non-respect des barèmes de la CP 311. Argument patronal : la société serait en « difficulté ». Huit magasins lors de la reprise, une trentaine maintenant ; l'argent est utilisé à autre chose... Ne voulant pas signer, la direction s'emballe et la menaça : « fais attention à toi, tu vas avoir un courrier dans ta boîte aux lettres ».

Marie-Jeanne n'y prête pas vraiment attention. Une ou deux semaines plus tard, une cliente vient se plaindre auprès d'elle d'une vendeuse (aide gérante) qui travaille dans un autre magasin VOGELE du même shopping et qui refuse de lui échanger un article. Pour calmer la cliente et la satisfaire, comme le veut la firme, Marie-Jeanne procède à l'échange sur la caisse d'une de ses collègues. Par facilité et gain de temps, le personnel effectue quotidiennement des transactions sur des caisses qui ne sont pas les leurs même si la procédure prévoit que l'on ne peut pas travailler sur la caisse d'une collègue.

Il n'en fallait pas plus pour la direction qui tenait là le motif de licenciement pour faute grave pour une « erreur de procédure ». Surprise de voir que les menaces étaient réelles, Marie-Jeanne reçoit le soutien de ses collègues. Le combat durera un bon mois : grèves, occupations des magasins, etc. Avec le temps, chaque action équivaut à une perte de salaire pour ses collègues, le soutien devient difficile, des problèmes avec le chômage s'annoncent, la direction s'entête et la procédure judiciaire s'annonce longue : quelle que soit la décision, la direction dit qu'elle fera appel. Après un mois de longue bataille, la direction et Marie-Jeanne acceptent une transaction. Se faire élire représentant du personnel par le biais des élections so-

Parce que nous ne sommes pas des marchandises !

ciales assure une protection certaine : un licenciement peut coûter cher ! Mais la protection est manifestement insuffisante pour une direction qui a décidé de tout mettre en œuvre pour détruire la concertation sociale... 26 ans de maison ainsi réduits à des souvenirs.

Marie-Jeanne est encore frustrée. « Syndicalement, on a tout perdu. La concertation sociale ne peut plus fonctionner correctement. Les candidats délégués ont forcément peur et, pendant ce temps, les employeurs continuent à ne pas respecter la législation ». La négociation d'une indemnité de rupture ne cachera pas longtemps les problèmes qui continuent à se poser chez Vögele... La conclusion optimiste de Marie-Jeanne à l'attention des futurs délégués : « On n'a pas rigolé tous les jours, mais j'ai connu dix ans de beaux combats syndicaux qui en valaient vraiment la peine »

Avoir une délégation ? « Ca doit être génial ! »

Extrait d'un témoignage d'une salariée qui travaille dans un Super Gb dans le Hainaut : « Dans un franchisé, les conditions de travail ne dépendent souvent que du gérant et parfois le fait de faire valoir ses droits fait pire que mieux car après on est dans le collimateur. Souvent on parle entre collègues d'une intervention du syndicat mais on a peur des conséquences. Je me suis finalement décidée à téléphoner à la CSC de Charleroi car je ne savais pas si je pouvais récupérer les jours fériés travaillés. (Mon patron n'y comprend pas grand chose non plus !) Maintenant je reçois des infos et des explications car je ne comprenais rien. Franchement, j'envie les filles qui travaillent dans des magasins ou il y a des délégués (ne fut-ce que un). Ca doit être génial. » Une délégation ne fait pas des miracles mais dans ces petits magasins, qui peut douter qu'elle soit indispensable ? Les employeurs la refusent, Didier Reynders aussi...

Franchise : « il n'y a rien à jeter dans un cochon ».

Chris est embauché en 2006 comme « chef boucher » dans un Gb Partner (CP 201) à raison de 38 heures semaine pour un salaire 2017,71 € bruts. Son contrat dure 5 mois. 5 mois ayant été prestés, il aurait dû percevoir l'équivalent de 5/12 de sa prime annuelle (équivalent de 5/12 du salaire du mois de décembre ; +/- 500 €). Autre problème relevé : Chris prestait un nombre important d'heures supplémentaires qui n'étaient jamais rémunérées. De plus, il n'avait jamais reçu de règlement de travail. C'est certain, pour un boucher « il n'y a rien à jeter dans un cochon » ; de même pour cet employeur, il n'y a pas de petits profits...



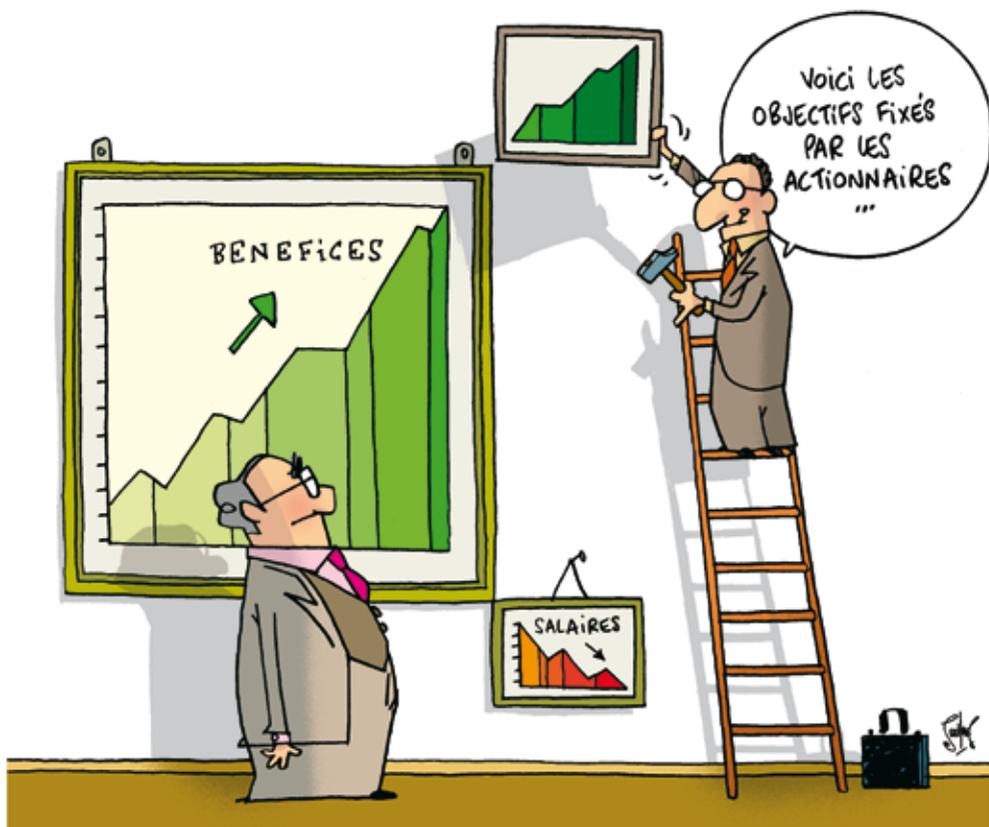
L'expérience de Martine chez les franchisés

Martine a travaillé chez plusieurs franchisés (Unic, Norpi, Ad Delhaize) et pour rien au monde elle n'y retournerait. « Ca a été la période la plus douloureuse de ma vie car chaque matin (6jours/7) je me levais avec les pieds de plomb ne sachant pas ce qui m'attendait en arrivant au boulot, nous étions victimes d'un chantage permanent sous prétexte qu'il y avait une file de chômeurs qui attendaient notre place... Le patron se permettait tout avec nous et nous prenait pour ses bonnes à tout faire. Le travail dans un magasin est déjà très fatigant physiquement mais aussi moralement car la pression est forte quand on est systématiquement contrôlé sur tout. Il nous faisait des remarques désagréables comme à des moins que rien, nous disait qu'il ne nous paierait pas... C'était insupportable. Je travaillais 4 dimanches sur 5, je n'avais plus de repos, pas de loisirs et plus de vie de famille, encore moins quand le patron m'a envoyé travailler à Wavre. Je mettais parfois plus d'une heure de Charleroi en transports en commun pour y aller. Je partais très tôt, et je rentrais très tard, ma santé en a pris un coup. Un jour j'en ai eu marre et je me suis enfin décidée, j'ai fait appel au syndicat pour me défendre et ils sont intervenus. Résultat : j'ai eu mon préavis, illico presto ! J'ai eu la chance d'être engagée au Super Gb de Gilly car la CNE m'a aidé à retrouver un boulot. (NDLR : Elle y est maintenant déléguée) C'est vrai que j'ai été licenciée mais je ne le regrette pas, au contraire, quand j'y pense... Ici je suis au paradis, ne fut-ce que question salaire... il n'y a pas de comparaison. On a tous nos ¼ d'heure de pause, si on fait ½ heure en plus, on la récupère. De l'autre côté, je faisais parfois 45 heures par semaine sans un franc de plus, sans même un merci... pour un salaire de misère, c'était vraiment exagéré. » Petit détail complémentaire : le Super Gb en question fait partie des 16 magasins fermés qui vont être... franchisés. Quant à Martine, « étant veuve, mon cas est réglé puisque je bénéficie de ma pension, mais j'irai jusqu'au bout avec mes collègues car j'ai été élue et je ne les lâcherai pas »

Source : Extrait du « Piment Vert », journal de la CNE Commerce, 4ème trimestre 2007

6. La grande distribution sous la coupe des actionnaires !

Le développement du pouvoir des actionnaires est l'une des problématiques les plus importantes pour l'ensemble de l'économie mondiale. Les crises financières à répétition sont la concrétisation du pouvoir des actionnaires-rois dont les spéculations mettent en danger toutes les économies. On l'a vu dernièrement avec la crise des prêts immobiliers aux USA. Dans tout le secteur privé c'est le pouvoir des actionnaires qui cause la perte de pouvoir d'achat des salariés. C'est le pouvoir des actionnaires qui rejette la charge du risque économique sur les salariés (et les chômeurs !) et qui provoque une plus grande flexibilité. C'est le pouvoir des actionnaires qui détruit les fondements de la concertation sociale. C'est le pouvoir des actionnaires qui sape les fondements de la sécurité sociale et des services publics.





Des rendements fous

A terme, c'est la démocratie qui est mise en danger par le pouvoir des actionnaires qui ne connaissent pas de frontière, pas de pays et qui jouent sur la concurrence entre salariés, entre pays, entre systèmes de protection sociale pour obtenir le meilleur rendement possible. Un rendement totalement fou. Certains investisseurs réclament même le fameux objectif des 15% de rendement (valorisation boursière + dividendes) qui est à comparer au rythme de croissance de l'économie mondiale (4%, 5%, dans le meilleur des cas 6%). Un groupe d'individus ne peut à moyen terme continuer à s'approprier une part disproportionnée des revenus sauf à appauvrir le monde entier ou à croire en une illusoire génération spontanée du capital... Le secteur de la distribution est de plus en plus sous la coupe des actionnaires. Le mythe du petit commerce indépendant ou de l'entreprise familiale qui a grandi avec le temps et le travail en prend un sacré coup. D'après l'étude de N. Coupain, 40 % des grands magasins (distribution intégrée) sont des entreprises cotées. (Carrefour, Colruyt, Delhaize-le-Lion, GIB, Laurus, Metro, Mitiska, Vendex, ...). A ce stade, les entreprises qui ne sont pas cotées sont inévitablement soumises aux mêmes logiques de gestion que les entreprises cotées. C'est l'effet de contagion. Les revendications de rentabilité des uns se répercutent sur l'ensemble de l'économie.

Des interlocuteurs inaccessibles

Les travailleurs de la distribution ressentent les effets négatifs de cette montée en puissance du pouvoir des actionnaires. D'abord dans la dégradation des conditions de travail. Très concrètement en matière de flexibilité et de revenus. Quand un actionnaire veut davantage, quelle que soit la croissance du chiffre d'affaires, ce sont inévitablement les salariés qui paient la note. Nous avons mis ce point en évidence dans la partie consacrée aux salaires. L'autre enjeu est celui de la concertation sociale. Les institutions de la concertation sociale ont été créées pour que les deux parties puissent négocier, discuter. Les deux parties sont les salariés et les employeurs. Depuis lors, les actionnaires sont devenus les véritables dirigeants des entreprises. Ce sont leurs exigences de rentabilité qui permettent ou non un réinvestissement, qui permettent ou non une augmentation salariale, qui permettent ou non une augmentation/diminution d'emploi, etc. Le problème, c'est que la concertation sociale devient un jeu de dupe. Les deux parties ne sont plus présentes autour de la table des négociations. Le véritable dirigeant n'est plus présent. L'administrateur devient une sorte de pantin qui, souvent par le biais de stock option, a bien compris quels intérêts il devait servir. Et tant pis si la stratégie développée n'est pas la bonne à moyen terme, pourvu que le profit immédiat soit garanti ! De plus, avec un employeur dirigeant de son entreprise, le rapport de force était envisageable. Avec un actionnaire inconnu et « volatilisable », sur qui peut encore s'exercer le rapport de force, en quel lieu ? Comment la démocratie sociale peut-elle s'exercer ? Comment la négociation sur le partage des fruits de la productivité peut-elle se réaliser ?

Les fonds spéculatifs chez Carrefour :

« En mars 2007, le tandem spéculatif associant le Groupe Arnault et le fonds Colony Capital a acquis 9,1% du capital de Carrefour (et deux sièges d'administrateur sur sept). Ce n'était pas le placement d'un bon père de famille. Ce qui était visé, c'était le patrimoine immobilier de Carrefour, que ce dernier évalue à 20-24 milliards € et qui, vendu, représenterait une jolie plus-value pour les actionnaires. Suffit d'exercer une légère pression. Chose faite, manifestement, puisque Carrefour a annoncé, fin août 2007, la mise en bourse de sa division «actifs immobiliers» (60% du parc, 280 hypermarchés et 540 supermarchés) avec vente de 20% du stock ; ce qui devrait lui rapporter quelque 3 milliards € et lui permettre, grâce à la vente de quelques actifs «non stratégiques» supplémentaires, de réunir les 4,5 milliards € que Carrefour va affecter à des rachats d'actions et, ainsi, pour utiliser l'expression de la presse financière, «soigner ses actionnaires», Groupe Arnault, Colony Capital & Co. Leur intérêt dans Carrefour ? Maximiser leur placement, point à la ligne. Ainsi fonctionne l'économie financiarisée. »

Source : Financial Times des 30 et 31 août 2007 et Les Echos du 31 août 2007. Traitement Gresea : 3 septembre 2007

La fortune des Mestdagh; l'infortune des salariés

Dans le classement 2006 des 100 familles les plus riches de Belgique (Trends-tendance paru en octobre 2007), la famille Mestdagh a gagné deux places : 46ème avec un résultat de 246.624.964 €. Une des clés du succès : la franchise ! En 2004, Valérie a vécu la transformation d'un magasin Mestdagh en magasin franchisé « Champion ». Le groupe voulait franchiser trois magasins en même temps. Ce fut une erreur : le personnel avait bien conscience des effets sur leurs conditions de travail. Devenir franchisé peut impliquer un changement de commission paritaire, une modification des conditions de travail à la baisse. Le conflit social dura deux mois : fermeture de magasins plusieurs samedis, action de sensibilisation, etc. La victoire fut partielle : le groupe étalerait la franchisation dans le temps et le personnel actuellement occupé dans le magasin franchisé garderait ses droits actuels. La rotation du personnel est grande dans ce type de magasin. Le problème fut donc reporté sur les nouveaux. Dans l'un de ces magasins, il ne reste plus que deux personnes sous statut Mestdagh. C'est le groupe qui continue à verser la différence à l'indépendant qui lui se limite aux droits de la CP 201. Pour les nouveaux embauchés le résultat c'est : salaires plus faibles, plus de chèques-repas; plus de bons d'achat; 38 heures semaine comme base du temps plein au lieu des 35 heures; sursalaire pour les dimanches et les jours fériés inexistantes alors que les salariés sont payés « triple » dans les magasins Mestdagh; plus de jours de congés par ancienneté, pas de prime syndicale, etc. Le malheur des uns fait le bonheur des autres...



7. Quand la grande distribution se mondialise... Son impact sociétal s'amplifie !

Les trente principaux groupes de distribution présents en Belgique réalisent 40% des ventes au détail (hors auto, carburant), possèdent une centaine d'enseignes, exploitent 7700 magasins en propre ou franchise, emploient 94.000 personnes. 18 groupes sur ces trente premiers groupes sont sous contrôle étranger (8 parmi les 10 premiers). Les quatre leaders de la distribution non spécialisée (Carrefour, Delhaize le lion, Colruyt et Aldi) se partageaient en 2002 la moitié du marché belge. En 2004, franchises et affiliés compris, ils couvraient les trois-quarts de la distribution alimentaire. (Cfr Coupain et « Les activités commerciales en Belgique, 2006, SPF économie). La concentration et l'internationalisation est une tendance lourde des trente dernières années, malgré la persistance du petit commerce indépendant. Ce mouvement concerne tous les formats, de la grande distribution alimentaire, aux hypermarchés spécialisés. Dans ce contexte de libéralisation des marchés, l'internationalisation et les fusions-acquisitions sont des éléments incontournables, appelés à se multiplier. Les opérateurs de moyenne importance (Delhaize le lion ou Colruyt) sont en sursis dans la guerre du commerce qui est en cours... (Delhaize convoité par Ahold-PB). L'internationalisation et les fusions-acquisitions aboutissent au phénomène de concentration.

L'internationalisation et la concentration s'intensifient

C'est avec la création du marché unique européen en 1986 qui a accru la libre concurrence et le libre mouvement des capitaux, que la distribution -ainsi que d'autres secteurs économiques- s'est de plus en plus concentrée, que la libre concurrence s'est de plus en plus limitée à quelques grands groupes. La concentration est de manière paradoxale le résultat de la libre-concurrence. La concentration est de plus en plus importante depuis 30 ans. C'est très clair pour l'alimentation générale, la parfumerie, les jouets ou les équipements du foyer. C'est moins clair pour l'habillement, l'électrodomestique, les chaussures, le sport, ... Les petits détaillants peuvent encore survivre. Le mouvement des fusions-acquisitions suit très clairement les décisions politiques de libéralisation. Nicolas Coupain a dénombré le nombre de fusions-acquisitions « importantes ». Si on les répartit par phase de dix années on perçoit bien la forte progression après la création du marché unique européen tandis que les mesures de libéralisation au niveau mondial continuent à porter leurs effets. Entre 1968-1977, on compte 11 grosses opérations de concentration ; 8 grosses opérations entre 1978-1987 ; 28 entre 1988-1997 ; 23 entre 1998-2004 (sur 7 ans soit, à ce rythme, plus de 30 en 10 ans). La grande distribution est donc de plus en plus en « grande », « grosse », « concentrée », « mondialisée ». Pour quels effets ?

Reculs sociaux

On a déjà abordé le problème des dégradations des conditions de travail et de la concertation sociale. Dans le contexte actuel, la grande distribution mondialisée est très clairement synonyme de reculs sociaux. La « guerre des prix » joue un rôle crucial. Nous voulons ici aborder un point trop rarement sur le devant de la scène. Le deuxième problème posé par la grande distribution mondialisée est celui de son trop grand pouvoir exercé à l'encontre des producteurs et paysans qui fournissent les biens et aliments vendus par l'intermédiaire « obligatoire » de la grande distribution. Cette problématique va de la promotion du travail « décent » dans les pays du « Sud » jusqu'au travail des salariés européens qui sont tous soumis à la même logique de pression de la grande distribution.





Pression sur les petits producteurs

A l'occasion d'une réunion organisée dans la perspective de l'université d'été d'Attac de 2006 Carole Crabbe (Vêtements Propres) présentait la problématique des salariés « extérieurs » à la distribution à l'aide de trois images : le sablier, le marteau et la spirale.

Le sablier symbolise bien la situation de la grande distribution qui est de plus en plus le lieu de passage obligé et étroit entre une multitude de consommateurs et une multitude de « producteurs-salariés ». Le consommateur a très rarement une relation directe avec le producteur. Il est dans l'obligation de traiter avec le producteur par le biais du groupe de distribution. Ce groupe, ou sa centrale d'achat, est le lieu de passage obligé. « En Europe occidentale, 85% de la distribution alimentaire est aux mains de 600 chaînes commerciales qui ont regroupé leurs forces dans 110 centrales d'achats, formant un réel goulet d'étranglement entre producteurs et consommateurs ».

Le pouvoir qu'offre cette situation est exceptionnel autant à l'encontre du consommateur (voir plus bas) qu'à l'encontre du « producteur-salarié ». La situation la plus dramatique est celle des conditions de production dans les pays à faible salaire. La relation entre la centrale d'achat et le fournisseur est plus compliquée. Des réseaux de sous-traitances se cumulent en chaîne jusqu'au travail à domicile si bien que la responsabilité est émiettée entre cette multitude de sous-traitants. La production de vêtements est celle qui illustre l'une des pires conséquences de la grande distribution mondialisée. Des travailleurs vivent dans des situations de déni total des droits fondamentaux, et souvent ne les connaissent pas. Cette exploitation n'est pas le monopole des pays du « sud ». Il suffit d'aller dans le fameux « triangle du midi » à Bruxelles pour s'apercevoir que la confection de vêtements a de beaux jours devant elle chez nous aussi par le biais de l'exploitation des sans-papiers qui permet une gestion de stock « à flux tendus » pour plusieurs grandes marques de magasins qui font la fierté des grandes rues commerçantes de la capitale...

(1) Carole Crabbe. « Grande Distribution - Le nouveau monopoly global » in « Cahiers de la Coopération »

« *La Belgique en sous-sol* »

100.000 travailleurs-esclaves. Combien dans la distribution ?

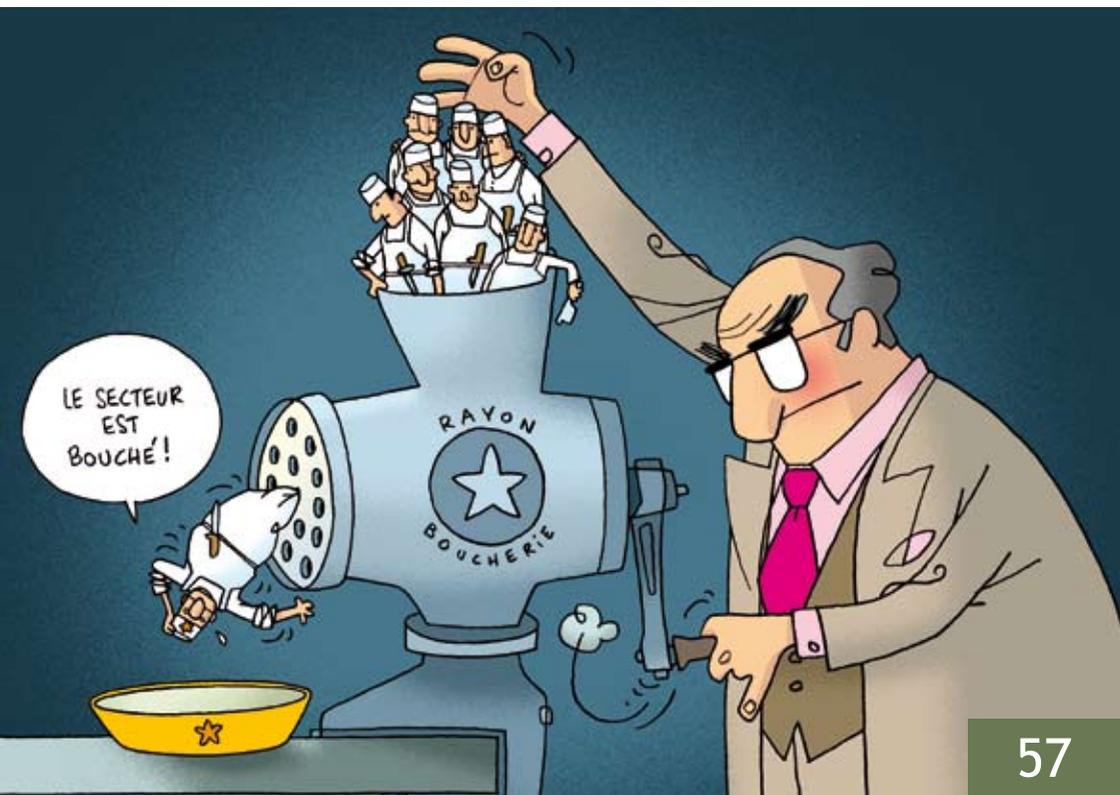
« Parasith Sou se retrouve à Wavre entassée avec cinq de ses compatriotes dans la cave d'une habitation réaménagée en atelier textile de fortune. Là, penchées douze heures par jour sur leur machine, les piqueuses confectionnent en série les pantalons de la collection automne/hiver d'une marque bien connue. En s'octroyant un maximum de 25 minutes de répit sur la journée - sous peine de ne pas atteindre son quota - Sou parvient à produire quotidiennement trente pièces payées 25 francs belges (0,60 €) l'unité. Elle arrive au bout de son shift éreintée, les yeux meurtris et les mains endolories. Un jour, des policiers belges déboulent en trombe dans le sous-sol. Surprise en plein travail, la petite ouvrière est ramenée avec les autres au commissariat. (...) À cette époque, le secteur textile est en pleine crise en Belgique. Les entreprises implantées dans la région frontalière avec le nord de la France ferment leurs portes les unes après les autres. Le niveau de l'emploi est en chute libre. En revanche, la filière dans laquelle Sou est tombée ne chôme pas ! Les façonniers, essentiellement turcs, marocains et italiens, exploitent sans vergogne la main-d'œuvre asiatique disponible. Le business des donneurs d'ordre et de leurs intermédiaires tourne à plein régime et les bénéfices abondent. Leur réseau tisse sa toile entre la France (Paris, Roubaix, Lille, Tourcoing), la Belgique (Bruxelles, Liège) et les Pays-Bas (Amsterdam, Rotterdam). En dépit des opérations de contrôle, les autorités conservent une vue tronquée du phénomène. Attachés à leur domaine de compétence qu'ils préservent comme un pré-carré, les divers organes répressifs se privent d'établir les liens de connexité qui leur permettraient pourtant de mieux apprécier l'importance de ces structures d'exploitation économique. Au final, seul le travail au noir est visé et, parfois, sanctionné dans le chef des patrons d'ateliers. »

Extrait du livre de Frédéric Loore et Jean-Yves Tistaert « Belgique en sous sol. Immigration, traite et crime organisé », Editions Racine, 2007, page 20



L'image du marteau permet de comprendre comment l'exploitation ici et là bas est rendue possible. « La croyance selon laquelle un bon prix est le prix décidé par le marché, le prix que le consommateur est prêt à payer représente une dictature extraordinaire; le marteau tape sur le prix maximum que le consommateur est prêt à payer. Du fait du monopole des centrales d'achat, les fournisseurs sont obligés de réduire leur marge pour arriver à ce prix. Il existe des plate-formes « business to business » sur Internet où chaque fournisseur vient proposer sa marchandise en bradant ses prix pour faire face à la concurrence. Résultat : diminution des prix de 10%. La plupart des distributeurs font de plus en plus des petites commandes successives pour réduire le risque. Il faut donc que les délais de production se réduisent. Par exemple en utilisant des fournisseurs européens mais ceux là aussi vont se fournir dans les pays à bas salaires. Les producteurs sont amenés à fournir plus de services dont l'entreposage pour le même prix. Les conséquences sur les salaires et les délais de livraison sont évidents. Elles le sont aussi en termes de précarité de l'emploi : l'entreprise de jouets, par exemple, devient de plus en plus saisonnière car on veut prendre le moins de risques possibles et ne pas payer de frais d'entreposage. De ce fait, pendant plusieurs mois, les travailleurs du jouet n'ont pas de travail. »

(Carole Crabbe, PV de réunion Attac du 17 mai 2006 réalisé par Françoise Louveaux)



Parce que nous ne sommes pas des marchandises !

La spirale amène au constat le plus effroyable que l'on est amené à faire. La spirale, c'est que l'exploitation crée la pauvreté, mais aussi que l'existence de pauvres est une condition nécessaire pour le renouvellement de l'exploitation. « Dans le documentaire « Ouvrières du monde » sur la délocalisation de Levi's, la réaction des travailleuses occidentales était « c'est quoi ces travailleuses qui acceptent de travailler pour un bol de riz » ? En fait ces travailleuses ne veulent pas cela mais les monopoles créent des conditions de pauvreté telles que les gens sont obligés d'accepter n'importe quel travail. Au Bangladesh, les entreprises de tannage ont provoqué la stérilisation des terres. Les agriculteurs ont donc été obligés d'aller travailler dans les usines. La pauvreté, c'est aussi la mondialisation qui la crée. » (Carole Crabbe) Un autre moyen d'accepter cette évidence que l'on préfère refouler est de poser la question du partage de valeur ajoutée créée par la vente d'un bien produit en Asie par exemple. Quelle part va au salarié-producteur ? Pas plus d'un euro pour une chaussure vendue 100 € chez nous. La vendre cent ET un euros doublerait le salaire du salarié-producteur sauf que l'intention n'est pas de sortir le salarié de sa misère... Il faut qu'il travaille au prix le plus modique possible, pas un sou de plus ! Le tableau semble noirci. L'existence récente de centrales d'achats sur Internet qui, au niveau européen, mettent en œuvre des enchères négatives devraient suffire à comprendre la logique qui est l'œuvre : destruction des droits sociaux ; pression sur les conditions de travail des producteurs et paysans et ... dégradation des produits et aliments vendus !

Consommateur floué !

Le grand argument de la grande distribution est l'effet positif pour le consommateur. Dans un contexte où les conditions de vie ici et ailleurs sont telles que l'on est prêt à tous les sacrifices pour gagner un peu sa vie, comment croire qu'un poulet, un steak, un œuf, un jeans, une botte, une poupée, une mini voiture, un meuble en bois acheté sous la coupe d'une centrale d'achat qui impose ses conditions, ou pire encore dans le cadre d'enchères négatives, puissent être bénéfiques aux consommateurs... N'oublions jamais que le pseudo « client-roi » est d'abord un « salarié-sujet » ! Le modèle Wal-Mart n'est pas exportable au monde entier. Les principaux problèmes rencontrés par les consommateurs : standardisation, faible durabilité et mauvaise qualité des produits ; aliénation à la surconsommation.

Les effets les plus négatifs ont sans doute trait à la qualité de l'alimentation. La qualité nutritive des aliments laisse de plus en plus à désirer, quand ils ne sont pas tout simplement toxiques. Françoise Louveaux, pédiatre, donna quelques exemples concrets de ces effets à l'occasion des travaux de l'université d'été d'Attac de 2006

(Source : Françoise Louveaux, PV de réunion du 17 mai 2006 en préparation de l'université d'Attac)



« La grande distribution et votre santé : Le lait stocké et brassé en permanence dans les cuves supporte une pression de 200 kg qui fait exploser les globules de graisse qu'il contient. De ce fait, il ne coagule plus dans l'estomac, arrive directement dans l'intestin dont il abîme la muqueuse. Les arbres fruitiers, en particulier les pommiers, sont traités par vingt produits différents, raccourcisseurs de tige, exfoliants et autres, tous produits que le foie doit « détoxifier ». Un certain nombre d'aliments sont irradiés dans des installations centralisées afin de prolonger leur durée de vie, en les stérilisant. Ceci permet de stocker les aliments, de les transporter et de camoufler leurs mauvaises conditions d'hygiène. En outre, les études menées depuis les années 1950 ont révélé un grand nombre de problèmes de santé (cancer, anomalie génétique) chez les animaux ayant consommé de la nourriture irradiée. Des lésions génétiques et cellulaires sont également observées chez l'homme. »

L'évolution la plus sensible en matière alimentaire qui est due autant à la pression de la publicité qu'à la pression des producteurs et des distributeurs est l'accroissement du sucre ingéré. « En 1940, chaque Français consommait en moyenne 2,4 kg de sucre /an. En 1974, cette quantité était de 40 kg /an. La plus grande partie du sucre que nous consommons se présente sous une forme vicieuse. Elle est cachée dans les desserts, les boissons, mais aussi dans les conserves, les plats préparés... et les aliments ou boissons dits « allégés ». En 1979, la consommation directe de sucre était de 30 %, celle de sucre caché de 70 %. En 1991, les proportions étaient de 18 % pour la première et de 82 % pour la seconde. Et la tendance n'est pas prête de s'inverser. Le sucre raffiné n'apporte rien, mais consomme de l'énergie pour sa digestion, il irrite l'intestin, constipe, surmène le foie, provoque le diabète, favorise toutes les infections, carie les dents, décalcifie les os, provoque de l'acidité gastrique ; bref, est néfaste pour tout l'ensemble de l'organisme. En outre, il contribue largement à l'épidémie d'obésité dans la mesure où « le sucre appelle le sucre ». Enfin, la traçabilité des aliments reste un gros problème, et la pression exercée sur les producteurs par la grande distribution n'arrange rien...

(Cfr. « Carrefour & Co : la marge arrière »)

Le client roi est aussi de plus en plus endetté. Les pratiques de crédit sont de plus en plus agressives. Les salariés de grandes chaînes de distribution témoignent des pratiques abusives de prêt à la consommation par le biais de cartes de crédit qui sont attribuées à n'importe qui, peu importe les revenus du « client ». (cfr. « Cartes de crédit : la chasse aux clients pauvres »). Nous déplorons aussi les effets de la grande distribution sur l'environnement. La grande distribution aboutit à une concentration des producteurs, tue les petits producteurs européens, éloigne les distances de livraison, sans oublier tous ces emballages inutiles qui gonflent les prix.

Parce que nous ne sommes pas des marchandises !

« Ikea : un modèle à démonter »

« L'ouvrage rédigé par Olivier Bailly, Denis Lambert et Jean-Marc Caudron sur le géant de l'ameublement Ikea en offre un portrait contrasté. Côté cour, c'est l'image, celle d'une multinationale transparente, suédoise donc et « sociale ». Côté jardin, c'est une entreprise qui présente un vrai dédale pour qui tente de savoir où se trouve le pouvoir en son sein.

Jugez-en : Ikea, c'est un enchevêtrement de fondations et de filiales dressant un écran de fumée destiné à protéger la compagnie - selon l'aveu même de son fondateur - contre « toute attaque surprise » (p.16). Objectif : n'offrir aucune prise à l'extérieur. Dans ces conditions, on comprendra aisément que discuter avec Ikea de conditions de travail dans le Tiers-Monde ou de respect de l'environnement s'avère délicat. En effet, que ce soit en matière de protection des forêts ou de mise en œuvre de procès de travail « décents » au Sud, Ikea se montre, selon les poncifs de l'époque, ouvert au dialogue. Cela veut dire : Ikea met en place des codes de bonne conduite et fait procéder à des audits. Pas de problème ? Si, problème, car Ikea est à la fois juge et partie, s'auto-évalue et fait passer cette maîtrise des relations publiques pour du progrès social. Voilà le genre d'informations démystificatrices que l'on peut retrouver dans cette monographie. En tout cas, un petit livre riche d'enseignements à l'heure où certaines voix plaident pour un rapprochement entre ONG et entreprises. »

Source : « Ikea, un modèle à démonter », Bailly, Lambert et Caudron, Editions Luc Pire, collection Voix durables, 2007, Bruxelles, 109 pages. Traitement : Gresea, 01 mars 2007

Si Yves Rocher prend soin de ses clients comme de ses salariés...

« Bavardages interdits, absence de visites médicales, horaires rallongés et cadences intenable étaient quelques-unes des pratiques usuelles de l'entreprise « La Galicienne », fondée en 1996 par le géant mondial de la cosmétologie Yves Rocher au Burkina Faso et qui employait 133 ouvrières. Les travailleuses de l'usine gagnaient 15 €/mois, soit un tiers du salaire minimum légal du Burkina Faso, à cause de longues périodes de chômage impayées. En juin 2004, les ouvrières de La Galicienne parviennent à faire entendre leurs revendications auprès de l'ONG française Egalité. Le 1er août 2005, « La Galicienne » ferme ses portes et laisse 133 ouvrières sur le carreau ». Mais la lutte a continué, soutenue notamment par la CGT. Résultat : grâce à une lutte exemplaire de ces femmes et à une campagne de solidarité internationale, elles ont obligé le groupe Yves Rocher à entendre leurs revendications. (Indemnités de licenciement et compensations financières). « Le 19 janvier, un accord a été conclu entre les représentants des travailleuses (déléguées et représentants de la CGT-B) et les représentants du Groupe Yves Rocher. Ce dernier a dû revoir à la hausse ses premières propositions. Yves Rocher a dû négocier et payer ! 4 mois durant, nos organisations ont mené campagne ensemble pour informer l'opinion publique en France et créer un rapport de force capable de faire céder le Groupe Yves Rocher. Nos actions, notamment la signature des pétitions et des cartes postales, ont reçu un accueil massif : des milliers de personnes ont donné leur signature



ou ont fait un geste de solidarité. Les ouvrières de « La Galicienne », qui vivent dans un des pays les plus pauvres du monde, se sont affrontées au mépris d'un groupe français, sûr de sa puissance. Elles ne se sont pas contentées de subir, elles se sont organisées pour l'obliger à les considérer. Notre combat coude à coude, en France et au Burkina Faso, à des milliers de kilomètres de distance, nous a permis de faire entendre les revendications.

La solidarité internationale a gagné ! »

www.peuples-solidaires.org

Source: *Bulletin de Peuples solidaires* du 1er décembre 2005. Traitement Gresea
05 déc. 2005 et communiqué de presse de « Peuples solidaires » du 25 janvier 2006.

Inde : les méfaits de la mondialisation.

« Le Premier ministre indien Manmohan Singh a annoncé, le 6 mars 2007, le lancement d'une étude sur les impacts économiques et sociaux potentiels d'une entrée en force sur le marché indien (jusqu'ici protégé) des géants de la grande distribution, tels Carrefour, Wal-Mart et Tesco. Impact, sans doute, puisque les achats en supermarchés ne représentent actuellement que 2 à 3 % du commerce de détail indien, un secteur que les analystes évaluent, en salivant, à quelque 300 milliards de dollars. A prendre, à saisir. A cet effet, Wal-Mart s'est déjà allié au groupe indien Bharti (numéro un de la téléphonie mobile) par un arrangement de grande distribution où, pour contourner la législation, Bharti contrôle à 100% les points de vente tout en partageant fifty-fifty avec Wal-Mart le segment grossiste. Les opposants, qui défendent les intérêts des travailleurs et des petits commerçants du secteur, n'apprécient pas. La loi est contournée. Des millions de gens vont perdre leurs moyens de subsistance. Et, pour ne rien arranger, la réalisation de la fameuse étude a été confiée à un «think tank», l'Indian Council of Research in International Economic Relations, dont les prises de position en faveur des investissements étrangers dans le secteur du commerce de détail sont bien connues... C'est le pot de terre contre le pot de fer. Le numéro un indien de la grande distribution Reliance Industries projette d'investir 5,6 milliards de dollars dans une chaîne nationale de supermarchés et, à l'heure actuelle, ouvre des nouveaux points de vente au rythme de un par jour. «Devant cette puissance de feu, les petits commerçants jouent perdants. Ils vont tout simplement être évincés», dit Dharmendra Kumar, de India FDI Watch. »

Source: *Financial Times*, 7 mars 2007. Traitement : Gresea, 8 mars 2007

Carrefour & Co : la « marge arrière »

La grande distribution utilise un « mécanisme par lequel, obligeant leurs fournisseurs à vendre leurs produits à perte ou à prix écrasés, les tout-puissants de la grande distribution manipulent les prix de telle sorte que cette «ristourne» disparaisse de la comptabilité (le produit est acheté par le distributeur moins cher que le coût facturé, lequel sert de base au calcul de la marge officielle, d'où, pour désigner le «truc», le terme de «marge arrière») et - natu-

Parce que nous ne sommes pas des marchandises !

rellement - n'est pas répercutée sur le prix demandé au consommateur. C'est, en passant, un tour savant pour contourner la loi, celle-ci interdisant au distributeur de vendre à perte, mais non le fabricant. (...) Cela marche, avant tout, parce que les fabricants n'ont pas le choix. Cinq distributeurs font à eux seuls la loi en France (c'est le double en Allemagne) et, comme souligne le juriste Hugues Vallette Viillard, «chaque fournisseur risquerait de perdre entre 15% et 25% de son chiffre d'affaires s'il s'avisait à poursuivre en justice un des puissants acheteurs.» On laisse le dernier mot au journaliste Paul Fabra: «Le droit n'a pas encore eu raison d'un rapport de forces aussi disproportionné».

Source : *Les Echos* du 2 novembre 2007. Traitement Gresea: 05 novembre 2007

Cartes de crédit : la chasse aux clients pauvres

« Je travaille dans une grande surface du groupe Carrefour, en région bruxelloise. Je vis seule avec deux enfants à charge, je travaille à temps plein et gagne 1450 € nets par mois. J'ai un prêt hypothécaire pour mon logement. J'ai reçu une carte de crédit de 3500 €. C'est le plafond. Le magasin offre ces cartes de crédits à n'importe qui. Pour les chômeurs, la carte de crédit est plafonnée à 500 €, sinon, peu importe vos revenus du travail, tout est oral, ils ne vérifient rien et la plupart ont le plafond maximum ou pas beaucoup moins. Evidemment si vous êtes fichés à la banque nationale ou à l'UPC et déjà repris sur les listes des « mauvais payeurs » vous n'aurez pas de carte de crédit. En moyenne, les cartes varient de 3000 à 3500 €. Les taux d'intérêt sont de 17% pour le maximum, de 19% pour les plafonds minimum. Ça veut donc dire que pour acheter une télé à 1.000 €, vous pouvez déboursier 1170 €... Mais ça s'arrête rarement là. Cette carte a une longue durée de validité. Au départ les clients prennent la carte pour un achat « impulsif », bien au delà de leurs moyens puis, petit à petit, la carte sert à payer la consommation quotidienne et l'engrenage de la dette s'accélère. Fimas (société de crédits de Carrefour) nous dit que ce n'est pas la carte qui crée la dette mais tout de même... Ces crédits sont trop faciles ! Dans le magasin, chaque semaine on enregistre en moyenne une trentaine de nouvelles cartes. Et chaque semaine on se retrouve deux à trois fois avec une carte bloquée... Ce sont généralement des individus dont on sait à l'avance que le crédit va poser problème mais les conditions sont tellement larges. Certains prennent conscience du risque et demandent dès le départ une limitation du crédit. La plupart va vite se rendre compte des possibilités qu'offre la carte : retrait d'argent à l'étranger, achat électronique, argent rapide et facile mais toujours avec ce taux de 17 à 19% d'intérêt ! On pousse à la consommation, on offre des crédits faciles avec des taux d'intérêt très élevés à des personnes dont on sait que les remboursements seront problématiques. Ces cartes de crédit servent à faire du profit sur le dos des faibles revenus. On le voit bien, ce sont des personnes qui ne roulent pas sur l'or qui prennent ces cartes. Evidemment, c'est nous qui devons annoncer au client que sa carte est bloquée... »



Tribulations d'une caissière

Une caissière dévoile avec humour l'envers du décor de la grande distribution (hyper-marché en France) via son blog internet nommé : « les tribulations d'une caissière ». Voici quelques extraits qui illustrent, au-delà de son métier particulier de caissière, la réalité du travail des salariés de la distribution.

Journée calme :

Nombre d'articles par heure : une moyenne de 700. Nombre de kilos portés / poussés / soulevés : environ 800. J'ai refait le test du poids un samedi particulièrement noir de monde et j'ai dépassé la tonne par heure ! Pour le nombre d'articles, on peut atteindre allègrement les 800 en seulement 60 minutes (moins de 15 par minute si l'on divise 800 par 60, mais il faut penser que le calcul s'arrête quand le client règle et range ses courses mais que le temps continue de défilé). J'avais entendu l'info du poids à la télé il y a plusieurs années et je ne l'avais pas cru. Dorénavant, force m'est de constater que c'est vrai. Si on extrapole à la semaine (une moyenne de 30h), on atteint entre 21000 et 24000 articles scannés ; entre 24 et 30 tonnes soulevées. Par mois ? Entre 84000 et 96000 articles, entre 96 et 120 tonnes soulevées. Si vous le voulez à l'année, il ne vous reste plus qu'à prendre votre calculette... Mais pourquoi ne suis-je pas aussi musclée qu'une « bodybildeuse » ?

Allez, quelques autres moyennes toujours calculées par rapport à ma propre expérience. En moyenne, passer un chariot rempli prendra entre 3 et 6 minutes. Généralement en caisse, les gens attendent entre 5 et 10 minutes. Ceci dit, quand il y a beaucoup de monde, cela peut arriver que les clients attendent plus d'un quart d'heure (constaté par moi-même il y a une quinzaine de jours). En période de fêtes par exemple, ces calculs ne sont plus les mêmes et le temps s'allonge sensiblement. Et pour finir, dans une journée de 6h de travail, on aura dit environ : 250 fois « bonjour » (plus de « bonjour » que d' « au revoir » tout simplement parce que des gens viennent poser des questions sur tel ou tel article dans le magasin et parce qu'on répète ce mot souvent deux fois à la même personne) ; 200 fois « au revoir » ; 500 fois « merci » ; 150 fois « Avez-vous la carte de fidélité ? » ; 30 fois « Les toilettes sont un peu plus loin » ; 70 fois « Vous pouvez composer votre code » (et plus encore si la carte de fidélité exige un code confidentiel) ; 50 fois « Vous pouvez reprendre votre carte ».

Et il y a encore plein d'autres phrases qui reviennent souvent... Parfois, je m'imagine prendre des pancartes où les mots clés de la caissière sont inscrits et les soulever au fur et à mesure de la conversation... Moi, un robot ? Mais nooon ! Les robots ne sourient pas.

Les temps partiels

Croyez-vous que la caissière est riche parce qu'elle récupère de grosses sommes d'argent en une journée de travail ? Heu, autant vous l'avouer de suite... Non ! En fait, une caissière est payée au smic (1). En général, une hôtesse de caisse travaillera

Parce que nous ne sommes pas des marchandises !

au maximum 30h par semaine. Ce qui, au bout du mois fera une paye inférieure à 850€. Par contre, il existe tout un tas de contrats à temps partiel différents. Cela peut commencer de 10h par semaine (très bien pour des étudiants qui cherchent un petit boulot à côté de leurs études, j'ai commencé à 12h alors que j'étais en fac et je trouvais ça très bien à l'époque) jusqu'à 30h. Là, vous pouvez imaginer des contrats de 10, 12, 16, 20, 24, 26, 30h. En soit, on pourrait se dire, je prends un contrat de 16 ou 20h dans une grande surface et je cherche un autre mi-temps ailleurs. Mais que nenni ! Ceci est absolument exclu. En effet, vos horaires changeant chaque semaine, vous ne serez pas en mesure de vous présenter dans une autre entreprise avec des horaires fixes. La seule solution pour travailler en dehors de caissière, c'est, comme le font certaines de mes collègues, faire du ménage de 5h à 8h du matin ou du repassage à domicile. Au bout du compte, ça peut faire des semaines assez chargées et pas toujours faciles à gérer surtout quand il y a la famille à côté. (1) le SMIC (France) est l'équivalent du revenu minimum moyen mensuel garanti -salaire minimum interprofessionnel- en Belgique... en moins élevé !

« Cas de conscience »

Une jeune femme passe à ma caisse. Elle n'a pas l'air bien riche. D'ailleurs ce sont quelques articles de première nécessité tout en marque premier prix qu'elle a déposés sur le tapis. 2 baguettes dépassent de son grand sac. Par habitude, je lui demande de me montrer son sac. Elle hésite, retient ma main qui tente de soulever ses pains, résiste quelques secondes puis me laisse regarder. 3 tablettes de chocolat y sont glissées. 3 plaisirs dissimulés au regard de la caissière. 3 douceurs qu'elle ne peut s'acheter. 3 petits moments de bien-être qui lui faisaient tellement envie. Sans rien dire, sans une remarque désobligeante, j'ai bien évidemment été obligée de prendre les tablettes de chocolat posées au fond de son panier. Je me doutais bien qu'elle n'avait pas les moyens de se les offrir. Je les ai donc mises de côté. A son regard, je voyais bien qu'elle se sentait mal à l'aise. Quelque part, la honte de voler de la nourriture surgissait et ne pas pouvoir s'offrir ce si petit plaisir était une bien grande frustration. Si j'avais pu, je les lui aurais données de bon cœur, je me sentais moi aussi mal à l'aise d'avoir fouillé dans le fond de son sac. Mais notre société étant capitaliste à souhait, l'humanisme et la pitié sont deux concepts bannis depuis longtemps. Il y a des jours où on voudrait bien oublier le règlement... Et je repensais à ce qui était survenu quelques jours plus tôt. Deux femmes escortées entre deux agents de sécurité qui rigolaient comme des cruches après s'être fait pincer par les vigiles. Elles avaient fait leurs emplettes dans la grande surface et dans d'autres magasins plus luxueux de la galerie. Elles avaient piqué du parfum puis étaient allées remplir leur sac à main de marque (bien évidemment !) de multiples DVD. Tout ça par jeu ! Prises sur le fait, elles avaient sorti leur carte bancaire pour régler ces quelques 300 € de larcin. Belle société en vérité...



Son horaire :

Allez, rien que pour le plaisir des yeux, voilà un exemple de semaine de travail :

Lundi : 9h - 14h30

Mardi : repos

Mercredi : 15h - 20h45

Jedi : 10h45 - 15h30

Vendredi : 15h15 - 21h15

Samedi : 10h30 - 13h30 / 14h30 - 19h30

Et voilà une belle semaine de 30h (le contrat habituel des hôtesse de caisse). Je dois dire que sur le papier, ça reste tout à fait correct, on voit même que je peux finir tôt plusieurs jours dans la semaine et que mon mardi sera tranquille. Pour des personnes qui vivent sans enfant et qui n'ont pas de contraintes, ce genre d'horaire n'est pas un problème. Par contre, quand la garde des enfants s'en mêle, il n'est pas toujours facile de trouver des nounous qui garderont votre progéniture jusqu'à 21h30 (et c'est encore plus vrai quand le conjoint travaille aussi en décalé...). Vous noterez également que les samedis sont plutôt chargés...

Sur le manque de reconnaissance...

Une anecdote que la plupart des caissières ont entendue au moins une fois dans leur vie. Un parent passe avec son enfant. Pour une raison ou pour une autre, l'enfant ne doit pas bien travailler à l'école et le parent, ne sachant plus toujours comment faire pour motiver l'enfant lui dira en passant en caisse : - Tu vois chéri(e), si tu ne travailles pas bien à l'école, tu deviendras caissière comme la dame. Voilà une belle ânerie... Caissière, c'est un métier comme un autre... Ce n'est pas une tare.

Caissière : un poste autonome ? Big Brother is watching you!

Avez-vous déjà observé toutes ces caisses à écrans tactiles qui remplacent peu à peu les caisses traditionnelles en grandes et moyennes surfaces ? Saviez-vous que ce joujou qui apporte un bon paquet d'aspects positifs (je dois bien l'admettre!) a aussi un effet plus pernicieux ? De la caisse centrale, il est dorénavant possible de surveiller votre écran en temps réel et de prendre le contrôle de votre caisse pour toute manipulation, le tout comme si vous y étiez ! Quand ces caisses « nouvelle génération » sont arrivées dans le supermarché où je travaille, passées les premières heures d'étonnement et d'amusement, c'est la frustration qui a pris la place. Déjà, avant cela, nous n'avions pas beaucoup d'autonomie, mais aujourd'hui, nous sommes devenues des assistées où la moindre manipulation un temps soit peu moins courante demandera systématiquement la prise de contrôle de notre outil de travail par une personne de la caisse centrale. Le progrès, c'est bien... mais jusqu'à un certain point.

Parce que nous ne sommes pas des marchandises !

Soyez courtois !

Client (parle au téléphone) : Je te rappelle. Je passe à la caisse. (Raccroche et range son portable).

Caissière : Bonjour

Client : Bonjour

Voilà la Rolls du client aimable, courtois et sympa de surcroît. Je ne peux que remercier ces gens qui sont capables de couper leur portable le temps qu'ils passent en caisse. C'est peut-être anodin pour vous, mais comprenez que pour nous qui voyons défiler plusieurs centaines de personnes dans une journée, se sentir complètement transparent, ce n'est pas toujours très gratifiant... Savoir raccrocher son téléphone est un signe de politesse qui fera plaisir à la personne que vous avez en face de vous, bien plus que vous ne pourriez le croire.

<http://caissierenofutur.over-blog.com/article-15311498-6.html#comment23387330>



Les revendications de la CNE Commerce :

Pour une distribution au service de l'être humain

1. Pouvoir d'achat

- 1.1 L'évolution des salaires doit suivre l'évolution du coût de la vie et de la productivité. La modération salariale imposée par la loi de modération salariale de 1996 n'a aucun sens pour l'ensemble du secteur privé, elle est encore plus aberrante pour le secteur de la distribution.
- 1.2 L'indice santé lissé doit refléter davantage la réalité des dépenses des petits revenus. Nous refusons toute remise en cause de l'indexation automatique des salaires ainsi que le système « all-in » qui en est la première étape.
- 1.3 La CSC revendique depuis son congrès de 2002 un salaire minimum interprofessionnel équivalent à 60% du salaire moyen, soit un montant de 1620 € bruts. Tout le secteur de la distribution doit atteindre ce revenu minimum, dans toutes les commissions paritaires.
- 1.4 Les barèmes « jeunes » -revenus minimums inférieurs pour les moins de 21 ans- doivent être supprimés. Ils appauvrissent les jeunes travailleurs sans autre motivation que le petit gain supplémentaire pour l'employeur.
- 1.5 Les salaires négociés pour le secteur doivent être bruts et non en « monnaie de singe ».
- 1.6 Les inégalités salariales entre hommes et femmes existent aussi dans la distribution. Elles doivent cesser et cela passe notamment par une vigilance accrue des délégués syndicaux qui veilleront auprès des employeurs récalcitrants à ce que ces inégalités d'un autre âge ne soient plus une réalité de ce secteur féminin. L'accès aux postes plus élevés -mieux rémunérés- doit être accessible à tous, selon des procédures et des critères transparents.
- 1.7 Les primes de fin d'année doivent être partout calculées selon les heures réellement prestées.
- 1.8 Les frais de déplacement doivent être davantage remboursés.
- 1.9 Le système de pension par répartition est le meilleur système. Ce système doit être préservé et renforcé. Les pensions complémentaires sectorielles seront négociées avec la volonté que les investissements remplissent des conditions en terme de respect des conventions internationales de l'OIT et de l'environnement. Enfin, les avantages fiscaux concédés par le pouvoir public et dont profiteraient les plans sectoriels doivent être réaffectés à la sécurité sociale ou à un fonds de sécurité d'existence du secteur de la distribution visant à développer la sécurité sociale des travailleurs du secteur (formation; congés thématiques ou de circonstances, etc.)

2. Temps partiel

- 2.1 Le revenu du temps partiel ne peut créer des travailleurs pauvres. Le nombre d'heures de prestations doit permettre de dépasser un revenu net minimum supérieur au seuil de pauvreté soit 60% du revenu médian équivalent c'est-à-dire 822 € nets par mois.
- 2.2 Le contrat minimum des temps partiels à l'embauche doit être dans toutes les commissions paritaires de 24 heures semaines prestées en trois jours. A la demande du travailleur, il peut être presté en quatre jours.
- 2.3 La réduction collective du temps de travail vers 32 heures semaines prestées en 4 jours reste un objectif de la CNE. Le développement des temps partiels est une forme non négociée d'individualisation du temps de travail. Nous préférons une réduction collective négociée du temps de travail. Cette réduction est aussi une augmentation des salaires des temps partiels. Les gains de productivité permettent cette réduction du temps de travail et permettent de ne pas laisser tant de personnes au chômage. Toute réduction du temps de travail ne peut se traduire par une augmentation de la charge de travail et doit donc aboutir à des embauches compensatoires.
- 2.4 Le temps de travail doit être mesuré partout et pour tous (même pour les « cadres »).
- 2.5 Les prestations complémentaires des temps partiels doivent être rémunérées comme les heures supplémentaires des temps pleins et non plus après douze heures prestées comme c'est le cas actuellement.
- 2.6 Les contrats des temps partiels doivent être aménagés à la hausse plutôt que de recourir aux heures structurelles supplémentaires des temps pleins et aux heures complémentaires des temps partiels.
- 2.7 Quelle que soit la pratique des avenants aux contrats, le contrat du travailleur à temps partiel qui preste davantage d'heures prévues contractuellement doit voir son contrat revu à la hausse après trois mois successifs d'heures complémentaires prestées et de même chaque année sur base de la moyenne des heures complémentaires prestées dans l'année écoulée.
- 2.8 Les horaires des temps partiels doivent s'étaler sur un maximum de 4 jours maximum par semaine.
- 2.9 Divers avantages sociaux sont « proratisés » en fonction du temps de travail. Il faut une certaine « dé-proratisation » de façon à ce que, quel que soit le temps de travail, le salarié bénéficie d'un minimum de droits. Concrètement, citons le congé éducation payé qui doit être accessible à tous les temps partiels.



- 2.10** Les cotisations patronales en cas de travail à temps partiel involontaire doivent être équivalentes à celles qui seraient versées pour un temps plein, aux mêmes conditions barémiques. (Les temps partiels ne doivent pas subir une sécurité sociale moindre)
- 2.11** Le pouvoir d'achat ne doit pas se limiter aux périodes de vie « active ». C'est l'ensemble de la sécurité sociale qui doit être adaptée aux besoins des travailleurs à faibles revenus et aux prestations irrégulières, partielles ou pénibles comme dans la distribution. Le calcul de la durée de carrière donnant droit à la pension et la prépension doit être revu. Les périodes assimilées doivent davantage tenir compte de la situation des temps partiels.
- 2.12** La réforme du complément chômage octroyé aux temps partiels doit être retirée.
- 2.13** Les congés pour motifs impérieux d'ordre familial doivent être rémunérés et non proratisés pour les temps partiels. Par le biais de la sécurité sociale si possible, par le biais d'un fonds de sécurité d'existence sectoriel si nécessaire.
- 2.14** Nous prôtons une taxation sur les revenus mobiliers et immobiliers pour financer la sécurité sociale
- 2.15** Les services au public - notamment la garde d'enfants- doivent être suffisants et accessibles pour tous les niveaux de revenus. Cette mesure est indispensable si l'on veut réellement promouvoir le travail de qualité.

3. Flexibilité

- 3.1 Le contrat à durée indéterminée doit rester la norme.
- 3.2 Les contrats à durée déterminée ou de remplacement doivent s'inscrire dans le respect strict de la législation et aboutir au CDI après deux contrats à durée déterminée successifs sans période d'essai et avec reprise de l'ancienneté.
- 3.3 Nous refuserons toute extension des motifs d'utilisation des intérimaires.
- 3.4 Nous plaillons pour une limitation de contrats précaires à maximum 5% dans la grande distribution (CDD, intérim, et stagiaires). Calculé au niveau du groupe, en moyenne annuelle, sous peine de grosse amende versée à un fonds de sécurité d'existence de la commission paritaire concernée.
- 3.5 Un travailleur ayant eu un ou plusieurs intérim successifs pendant six mois sur une année devra être embauché dans le cadre d'un contrat à durée indéterminée, sans période d'essai, avec reprise d'ancienneté.
- 3.6 Nous refuserons tout recours aux articles 60 (CPAS). Nous considérons que ce public en réinsertion ne peut devenir une main-d'œuvre quasi gratuite au service de sociétés commerciales sauf à les embaucher dans le cadre d'un contrat de travail normal.
- 3.7 Nous déconseillerons le recours au contrat étudiant et continuerons à militer pour la formule du contrat de travail classique pour les étudiants qui offre des avantages salariaux, ne nuit pas à la sécurité sociale et offre les mêmes conditions de travail pour l'étudiant.
- 3.8 La polyvalence s'impose à nous et est source de nombreux problèmes différents selon les sous-secteurs de la distribution. Nous réfléchirons à formuler des propositions spécifiques.
- 3.9 Les heures supplémentaires utilisées de manière structurelle sont nocives pour l'emploi. Nous revendiquons des embauches supplémentaires dans un souci de partage légitime du travail disponible et pour autant que les temps partiels se soient vu proposer une augmentation contractuelle de leur temps de travail.
- 3.10 Quelle que soit la commission paritaire, la prestation journalière doit être de quatre heures minimum par jour
- 3.11 Quelle que soit la commission paritaire, le régime de travail doit être de cinq jours maximum par semaine.
- 3.12 Les horaires coupés ne sont pas admis par la CNE-commerce.
- 3.13 Les heures prestées tôt le matin, tard le soir, et les week-ends doivent être davantage rémunérées. Nous viserons une harmonisation à la hausse !



- 3.14** En tenant compte des nécessités organisationnelles, les congés annuels doivent pouvoir être pris librement, négociés sans contrainte.
- 3.15** Le développement du travail du dimanche dans la distribution est néfaste pour la qualité de vie des salariés mais aussi pour l'emploi des magasins de petite importance non liés aux grands groupes de distribution. Nous nous élevons contre cette banalisation du travail du dimanche. La qualité de vie a un prix ! Il faut cesser cette politique qui crée du chômage.
- 3.16** Il est vital pour veiller au respect de la législation sociale que les services d'inspection des lois sociales soient renforcés. Les salariés du secteur de la distribution méritent davantage de soutien et de présence de l'administration publique (même le dimanche...)
- 3.17** Les horaires de travail doivent être connus de tous au minimum un mois à l'avance.
- 3.18** Les horaires de travail doivent tenir compte des horaires des transports publics
- 3.19** Il faut davantage prendre en compte la pénibilité du travail et la charge psychosociale qu'ils représentent. Une enquête sur le stress pourrait être menée au niveau sectoriel.
- 3.20** Les troubles musculosquelettiques doivent être reconnus comme maladie professionnelle.
- 3.21** Le remplacement des malades doit intervenir après une semaine d'absence pour éviter un trop grand surplus de travail.
- 3.22** Les départs en crédit-temps doivent être obligatoirement remplacés
- 3.23** Les horaires variables -et les charges lourdes- devraient permettre de considérer les métiers de la distribution concernés comme « métiers pénibles » donnant accès plus rapidement à la prépension.
- 3.24** Les horaires de travail doivent être fixes.

4. Emploi

- 4.1 Le meilleur moyen de développer l'emploi est de mener des politiques macro-économiques favorisant le plein emploi, la consommation. Des hausses de salaires convenables pour tous sont le meilleur moyen de développer l'emploi, spécialement dans la distribution. L'objectif européen central d'inflation basse est destructeur d'emplois!
- 4.2 Les contrats aidés (convention premier emploi etc.) ne peuvent être un moyen de profiter d'aides à l'emploi ponctuelles débouchant sur des emplois précaires non renouvelés. Nous exigeons un strict respect de l'esprit de ces aides à l'emploi et lutterons contre les effets d'aubaine que ces aides à l'emploi suscitent.
- 4.3 Nous dénonçons l'utilisation des aides à l'emploi du type « activa ». Les effets d'aubaine sont évidents, le coût salarial en devient ridicule, la pression exercée par le patron sur l'employé est intenable du fait du contexte d'activation des chômeurs. Il faut conditionner les aides à l'emploi : contrat à durée indéterminée ; horaire minimum ; impossibilité pour l'employeur d'utiliser successivement plus de deux activa ; fixer un nombre maximum d'activa selon le nombre de personnes embauchées dans le magasin ; imposer à l'employeur la remise du document C78 (certificat d'indemnisation) à l'ONEm, perception complète et unique de la rémunération par le biais de l'ONEm, etc.
- 4.4 Nous demandons le retrait de la procédure d'activation des chômeurs qui n'a pas pour effet de contrôler les vrais fraudeurs mais qui provoque une pression à la baisse sur les conditions de travail en forçant les chômeurs se sentant menacés à accepter n'importe quelles conditions d'embauche.
- 4.5 Un moyen d'assurer la stabilité et la sécurité d'emploi est de transposer les mesures de sécurité d'emploi (procédure de négociation) existant dans la CP 312 aux autres commissions paritaires.
- 4.6 La loi Ikea donne plus de pouvoirs aux communes dans l'organisation des implantations commerciales. La concurrence entre communes favorisera l'implantation de la grande distribution -les centres commerciaux sont appelés à se multiplier- au détriment de l'emploi local. Il faut revoir cette loi et maintenir son caractère fédéral.
- 4.7 Nous demandons que les développements de quartiers, rues ou centres commerciaux soient conditionnés à des clauses sociales telles que la mise en place effective de la concertation sociale.



- 4.8** Vu le contexte de modification de la distribution -commerce électronique, caisses automatiques, puces, etc. - la formation professionnelle est plus que jamais indispensable. Les moyens affectés doivent atteindre 1,9% de la masse salariale comme les employeurs s'y sont engagés depuis fort longtemps à l'occasion des accords interprofessionnels. Les femmes, donc tous les temps partiels, doivent aussi en bénéficier. Le droit à la formation doit être un droit individuel. Le congé-éducation payé doit être accessible à tous, par le biais d'un complément sectoriel si nécessaire.
- 4.9** La formation professionnelle est un enjeu pour tous les travailleurs. Outre les compétences techniques qu'elle apporte -pour peu qu'elles soient reconnues par un centre de validation des compétences-, une formation professionnelle contribue à améliorer la capacité à se construire une carrière professionnelle, augmente l'estime de soi. Nous voulons poursuivre la réflexion dans cette voie de manière à préciser des revendications de type sectoriel.
- 4.10** Le développement des nouvelles technologies est une menace pour l'emploi peu qualifié de la distribution. Outre le respect intégral des conventions qui président à leur intégration dans une entreprise, nous demandons au pouvoir politique l'introduction d'une taxe spécifique sur ces nouvelles technologies de manière à rendre le travail humain plus « rentable » pour l'employeur.
- 4.11** Malgré un contexte de chômage important, l'accès à l'emploi doit être possible pour tous. Nous lutterons davantage encore contre les discriminations à l'embauche -et tout au long de la carrière- et ferons appliquer les législations existantes là où elles sont manifestement ignorées
- 4.12** Nous refusons le salaire plane, le salaire au mérite ou au résultat. Ces mauvaises rémunérations ne favoriseront pas l'emploi. Les salaires doivent continuer à évoluer avec l'ancienneté sur base de classifications de fonctions négociées paritairement, valables pour tous, y compris les cadres. L'ancienneté doit même davantage évoluer (augmenter le nombre d'années d'ancienneté sur la grille barémique) pour que la progression salariale suive la tendance à l'allongement de la vie active (cfr « pacte des générations » ou allongement de la durée de carrière des femmes au nom de l'égalité...).
- 4.13** Dans le cadre d'un licenciement collectif, les possibilités de départ en prépension sont dorénavant restreintes et le travailleur licencié, au nom de l'emploi, est soumis à une série de démarches comme l'inscription obligatoire dans des cellules de reclassement de type outplacement ou autres. Nous ne croyons pas que ces méthodes seront de nature à créer de l'emploi, nous les jugeons vexatoires et refusons les risques de sanctions encourus par un salarié déjà durement sanctionné par son employeur qui vient de le licencier...

5. Démocratie sociale

5.1 Nous proposons la constitution de deux grandes CP pour le commerce de détail.

1/ Une CP compétente pour le commerce alimentaire et spécialisé dans les entreprises qui occupent plus de 25 travailleurs et qui reprendraient les avantages des CP 202-311-312.

2/ L'autre CP serait compétente pour les entreprises de moins de 25 travailleurs dans l'alimentaire et le non-alimentaire à l'exception des franchisés qui appartiendraient également à la première CP. Les avantages sociaux de la deuxième CP seraient équivalents à ceux de l'actuelle 201 et 202.01.

De plus, nous voulons créer un statut unique comportant des normes minimales communes à ces deux grandes CP. (Temps de travail, sursalaires, etc.)

5.2 Dans le cadre de la loi organisant les élections sociales, il est prévu que plusieurs entreprises juridiques distinctes peuvent former une entité technique d'exploitation si une série de critères économiques et sociaux sont remplis. Nous demandons que ces critères soient utilisés pour définir l'appartenance à une commission paritaire.

5.3 La concertation sociale au niveau de l'entreprise doit être accessible à tous. Sous la pression européenne, les interlocuteurs sociaux ont négocié dans l'urgence un « mini accord ». Nous ferons en sorte que celui-ci soit correctement mis en œuvre dans le secteur. Mais nous voulons aller plus loin. Une délégation syndicale doit pouvoir être installée dans tout magasin comptant 20 travailleurs.

5.4 Nous sommes confrontés à des demandes d'instauration de groupements d'employeurs. Nous constatons aussi l'existence de débats politiques. Nous voulons être associés à ces discussions et formulerons notre position à cet effet.

5.5 Les délégués doivent pouvoir réellement exercer leurs missions. Cela implique une plus grande possibilité accordée en temps et en espace de communication avec les collègues (assemblées de travailleurs) et avec les autres délégués. Les crédits d'heures doivent être augmentés. Les délégués syndicaux itinérants doivent avoir la possibilité concrète de rencontrer leurs collègues.

5.6 Chaque entreprise doit pouvoir disposer au minimum d'une « permanence syndicale » mensuelle ouverte à tous.

5.7 Les représentants des travailleurs doivent pouvoir rencontrer un collègue dans un lieu prévu, notamment, à cet effet et libre au moment de ces rencontres.



- 5.8** Les représentants des travailleurs doivent pouvoir se réunir sur le lieu de travail. Ces réunions correspondent au temps nécessaire à l'exercice de leurs missions.
- 5.9** Les délégués syndicaux installeront des « boîtes aux lettres » ou « boîtes à suggestions » de façon à recueillir les communications des collègues de travail.
- 5.10** L'accueil des nouveaux travailleurs doit inclure une rencontre avec les représentants des travailleurs de toutes les organisations syndicales représentatives.
- 5.11** Chaque magasin doit appliquer la réglementation concernant la possibilité de communiquer par le biais de « valves syndicales » (espace d'affichage réservé)
- 5.12** Les conseillers en prévention interne ne peuvent trop souvent assumer pleinement et correctement leur rôle. Nous plaidons pour un renforcement de leur statut -temps suffisant par exemple-.
- 5.13** Les réviseurs d'entreprise et les conseillers en prévention externes sont payés par l'employeur. Leur indépendance est non garantie. Il en est de même avec les médecins contrôleurs. Nous plaidons pour une mutualisation des coûts liés au fonctionnement des instances de concertation sociale de l'entreprise.
- 5.14** Les délégations syndicales actuellement représentantes des travailleurs au sein de magasins appartenant au groupe de distribution franchiseur doivent être considérées comme représentantes des travailleurs des magasins franchisés ; les délégations doivent aussi être compétentes en cas de « sous-traitance ». (Ceci en attente ou en complément d'une délégation syndicale revendiquée à partir de 20 travailleurs par magasin)
- 5.15** Une loi organisant la franchise doit prendre en compte la problématique syndicale et imposer au franchisé des conditions de travail identiques à celles qui auraient prévalu dans le cadre des activités classiques du « franchiseur » pour éviter les pratiques de dumping social et de destruction de la concertation sociale.
- 5.16** Nous voulons que les salariés soient informés de la nature des actionnaires de manière à pouvoir être alertés à temps de la présence d'actionnaires voraces (fonds de pension etc.)

6. Une autre distribution est possible

- 6.1 Une autre distribution passe par une autre mondialisation. La libéralisation des échanges et des capitaux au niveau international par le biais du FMI, de l'OMC ou de l'Union européenne et promue par l'OCDE doit subir un moratoire. Le temps est venu d'évaluer sérieusement ses conséquences et d'adopter les mesures de correction nécessaire.
- 6.2 Nous prônons une régulation de la finance aux niveaux européen et mondial orientée de manière urgente sur les méfaits avérés des fonds d'investissements spéculatifs.
- 6.3 Nous investirons davantage le syndicalisme international via UNI-Commerce ainsi que la commission internationale de la CNE et en privilégiant les contacts entre délégués, notamment par le biais des conseils d'entreprises européens.
- 6.4 Les pratiques d'enchères négatives exercées par certaines centrales d'achats doivent être interdites ; les Etats et l'Europe devraient fixer des prix minimums d'achats qui permettent de garantir un travail décent.
- 6.5 L'Europe doit sanctionner les abus de position dominante pour protéger le consommateur mais aussi le producteur et leurs salariés qui sont soumis à des abus de position dominante de la grande distribution.
- 6.6 Il faut pouvoir poursuivre -au pénal- solidairement tous les exploiters, depuis les donneurs d'ordres jusqu'à tous les sous-traitants en cascade. Nous demandons l'adoption de la proposition de loi déposée à la chambre par Thierry Giet et espérons que la Belgique prendra une initiative au niveau international pour que l'exploitation commanditée par les entreprises occidentales puisse être poursuivie !
- 6.7 Les pouvoirs publics doivent imposer la transparence et la constitution de rapports annuels. Ceux-ci pourraient contenir les noms et les localisations des fournisseurs ainsi que des données sur les coûts et les délais de livraison de produits déterminés/emblématiques.
- 6.8 Le contrôle de qualité des biens alimentaires et non alimentaires doit être amélioré et confié à des organismes publics
- 6.9 Les vêtements de travail doivent répondre aux critères prévus dans le cadre de la campagne « Vêtements Propres »



- 6.10** Les pratiques agressives de prêts à la consommation -cartes de crédit- doivent être davantage réglementées et surveillées. Nous collaborerons avec les associations de lutte contre le surendettement et sensibiliserons les travailleurs.
- 6.11** La grande distribution alimentaire gaspille une quantité importante de produits consommables. Les rayons ne doivent plus être garnis inutilement. En cas de déchets réellement inévitables, les dons aux associations doivent être la règle générale.
- 6.12** La frénésie du « suremballage » doit cesser. Ces emballages coûtent cher au client et à l'environnement.
- 6.13** Nous voulons davantage de concertation sur les politiques de mobilité du personnel qui prennent en compte la problématique des émissions de gaz à effet de serre.
- 6.14** Dans la mesure de nos moyens, nous voulons collaborer davantage avec les associations qui promeuvent le commerce équitable et une autre distribution.

Nos priorités à court et moyen terme pour l'ensemble de la distribution:

1. Une meilleure répartition des richesses produites en privilégiant une augmentation forfaitaire des salaires dans toutes les commissions paritaires.
2. Rémunération des prestations complémentaires des temps partiels, comme les heures supplémentaires pour les temps pleins.
3. Rémunération des congés pour motifs impérieux d'ordre familial.
4. Régime de travail de 5 jours/semaine dans toutes les commissions paritaires.
5. Les horaires des temps partiels doivent s'étaler sur un maximum de 4 jrs par semaine.
6. Les contrats à temps partiel doivent être de 24h semaine minimum en trois jours et sur demande des travailleurs peuvent être prestés en 4 jours.
7. Le jour de roulement doit être fixe.
8. Les horaires de travail doivent être fixes.
9. A court terme, les horaires de travail doivent être connus partout un mois à l'avance.
10. Extension de la procédure de sécurité d'emploi de la CP 312 aux autres commissions paritaires.
11. Ouverture d'un débat sur l'amélioration de la concertation sociale dans toutes les commissions paritaires du Commerce avec l'objectif d'harmoniser les conditions de travail.
12. Renforcement des services d'Inspection des lois sociales ayant clairement dans ses priorités le commerce de détail.
13. Quelle que soit la pratique des avenants aux contrats, le contrat du travailleur à temps partiel qui preste davantage d'heures prévues contractuellement doit voir son contrat revu à la hausse après trois mois successifs d'heures complémentaires prestées et de même chaque année sur base de la moyenne des heures complémentaires prestées dans l'année écoulée
14. Les contrats à durée déterminée ou de remplacement doivent s'inscrire dans le respect strict de la législation et aboutir au CDI après deux contrats à durée déterminée successifs sans période d'essai et avec reprise de l'ancienneté.
15. Nous dénonçons l'utilisation des aides à l'emploi du type « activa ». Il faut conditionner les aides à l'emploi (cfr 4.3)
16. Les délégués doivent pouvoir réellement exercer leurs missions. (cfr 5.6)



Table des matières

L'avenir de la distribution sera ce que nous en ferons	3
Régner en « seigneur et maître » n'est pas être un « grand prince »	5
1. Salaires trop faibles	7
D'énormes bénéfices	8
Une évolution des revenus très inégale.	8
<i>Les retards de paiements, y a pas de petites économies...</i>	10
<i>200 € pour deux mois de travail !</i>	10
<i>Bas prix et conditions de travail chez Lidl...</i>	11
2. Temps partiel non choisi = travailleurs pauvres et flexibles !	13
Le temps partiel en croissance forte !	13
Le temps partiel pèse sur les femmes	13
Conciliation travail-vie privée	14
Salaires faibles et contrats à temps partiel = sécurité sociale faible et partielle.	
L'exemple de l'AGR.	15
<i>50 heures par semaines, sans récupération</i>	16
<i>Une histoire de congés sans solde... imposés par l'employeur !</i>	16
<i>La vision de la femme selon Pimkie : soumise !</i>	17
<i>L'utilisation abusive des temps partiels au Cora de Woluwé</i>	18
3. Flexibilité maximale ; sécurité minimale !	19
Insécurité d'emploi	19
Organisation du temps de travail	20
« J'ai mal à mon travail »	21
Souffrance physique	22
Sur les pseudo-avantages du job étudiant :	22
Abus de contrats précaires	23
Polyvalence	23
<i>Le CDD comme politique de recrutement</i>	24
<i>Super-GB</i>	24
<i>Particularité du dimanche ? Jour qui ne finit pas par un « Di » ?</i>	24
<i>Les joies de l'intérim chez Trafic</i>	25
<i>« Tel est pris qui croyait prendre... »</i>	25
<i>O'Cool-Covee : le sens de la polyvalence</i>	26
<i>Combien subissent en silence?</i>	26

4. La grande distribution : un réservoir d'emplois ?	27
Chiffres d'affaires en hausse	27
Nombre de magasins et d'emplois en baisse	27
Le pouvoir politique ne favorise pas l'emploi	28
La formation continue n'est pas à la hauteur des enjeux	29
Conflit de générations ?	31
Pas de fonction critique dans la distribution!	31
<i>Les activa : Une « aide à l'emploi » scandaleuse! (1)</i>	32
<i>Un contrôle à sens unique !</i>	32
<i>Les activa : Une « aide à l'emploi » scandaleuse! (2)</i>	33
<i>« Venez acheter ! Tout est gratuit... »</i>	33
<i>«A chaque fois un nouveau bonheur»</i>	33
5. La démocratie sociale est en danger.	34
Quelle démocratie dans l'entreprise ?	35
Les commissions paritaires menacées	36
Quelques «discriminations» entre commissions paritaires (janvier 2008)	38
Franchise = Délocalisation !	42
<i>« J'étais déléguée chez Vögele »</i>	47
<i>Avoir une délégation ? « Ca doit être génial !»</i>	48
<i>Franchise : « il n'y a rien à jeter dans un cochon ».</i>	48
<i>L'expérience de Martine chez les franchisés</i>	49
6. La grande distribution sous la coupe des actionnaires !	50
Des rendements fous	51
Des interlocuteurs inaccessibles	51
<i>Les fonds spéculatifs chez Carrefour :</i>	52
<i>La fortune des Mestdagh; l'infortune des salariés</i>	52
7. Quand la grande distribution se mondialise...	53
Son impact sociétal s'amplifie !	53
L'internationalisation et la concentration s'intensifient	53
Reculs sociaux	54
Pression sur les petits producteurs	55
« La Belgique en sous-sol »	56
100.000 travailleurs-esclaves. Combien dans la distribution ?	56
Consommateur floué !	58
<i>« Ikea : un modèle à démonter »</i>	60
<i>Si Yves Rocher prend soin de ses clients comme de ses salariés...</i>	60
<i>Inde : les méfaits de la mondialisation.</i>	61



Carrefour & Co : la « marge arrière »	61
Cartes de crédit : la chasse aux clients pauvres	62

Tribulations d'une caissière	63
--	----

Les revendications de la CNE Commerce :	67
---	----

1. Pouvoir d'achat 67
2. Temps partiel 68
3. Flexibilité 70
4. Emploi 72
5. Démocratie sociale 74
6. Une autre distribution est possible 76

Nos priorités à court et moyen terme pour l'ensemble de la distribution:	78
--	----

Pour aller plus loin :	81
----------------------------------	----

Pour aller plus loin :

Nicolas Coupain, « *La distribution en Belgique. Trente ans de mutations* » Editions racine, 2005

Christian Jaquiau, « *Les coulisses de la grande distribution* », Albin Michel, 2000

Olivier Bailly, Denis Lambert, Jean-Marc Caudron « *Ikea, un modèle à démonter* », Edition Luc Pire, 2007

Carole Crabbe « *Les jouets de la mondialisation* », Oxfam-Magasins du monde et Edition Vista, 2002

Frédéric Loore, « *Belgique en sous-sol. Immigration, traite et crime organisé* ». Edition racine, 2008

« *Ouvrières du monde* ». Documentaire de Marie-France Collard, Latitudes production, 2000

« *Wall mart. Le haut coût des prix bas* » ("Wal-Mart: The High Cost of Low Price") Film-documentaire. 2005. <http://video.google.com/videoplay?docid=-3836296181471292925>

"Les tribulations d'une caissière": <http://caissierenofutur.over-blog.com/article-15311498-6.html#comment23387330>

Ce mémorandum n'aurait pas été possible sans les militants qui ont participé aux travaux durant un an. Ce mémorandum est le leur. Nous remercions le dessinateur Serge Dehaes, tous les affiliés de la CNE- Commerce et plus largement tous les salariés du commerce qui donnent sens à ce travail, ainsi que Nicolas Coupain pour son livre sur la grande distribution qui nous a fourni une matière indispensable à la réussite de ce congrès.

Parce que nous ne sommes pas des marchandises !

La CNE-Commerce près de chez vous :

Bruxelles-Brabant wallon :

René-Paul Malevé • Rue des canonniers, 14 • 1400 Nivelles • 067/88.46.90
Delphine Latawicz • Rue Pletinckx 19 • 1000 Bruxelles • 02/508.89.57

Hainaut :

Isabelle Wanschoor • Rue Prunier, 5 • 6000 Charleroi • 071/23.09.66
Gino Cusumano • Place Maugrétout, 17 7 • 100 La Louvière • 064/23.99.22
Michèle Van Acker • rue des Etats Unis 10 • 7500 Tournai • 069/88.07.49

Liège-Vervier-Eupen :

Vera Hilt • Rue d'Aix-la-Chapelle , 89 • 4700 Eupen • 087/85.99.26
Françoise Sensi • Boulevard Saucy, 10 • 4020 Liège • 04/340.74.90
Brigitte Streel • Boulevard Saucy, 10 • 4020 Liège • 04/340.74.90

Namur-Luxembourg:

Romuald Geury • Rue Pietro Ferrero, 1 • 6700 Arlon • 063/24.20.55
Alain Antoine • Namur • Place L'Ilon 15 • 5000 Namur • 081/22.81.09

Secrétariat-National :

Irène Pêtre • Avenue Robert Schuman, 18 • 1400 Nivelles

Pour plus d'informations :

Contactez Irène Pêtre • Secrétaire Nationale CNE du secteur commerce
Mail : u50ipr@acv-csc.be • Tél. : 067/88.91.91



Parce que nous ne sommes pas des marchandises !

Attention !

Faire régulièrement ses courses ne donne qu'un petit aperçu de ce qui se passe dans la distribution. Derrière les belles vitrines, il n'y a pas que des marchandises... Ce mémorandum veut mettre sur le devant de la scène la réalité de la distribution telle qu'elle est perçue par les salariés qui y travaillent. Ce mémorandum s'adresse à tous les citoyens : anonymes ou politiques, syndiqués ou employeurs, consommateurs ou actionnaires. Le monde évolue, pour le meilleur... et pour le pire ; la distribution aussi ! Les salariés s'y adaptent avec enthousiasme ou... contraints et forcés. Mais ils ne peuvent s'adapter indéfiniment sauf à les considérer pour ce qu'ils vendent : des marchandises. Ce mémorandum, ce sont des propositions qui répondent à leurs préoccupations, c'est le projet d'avenir de la CNE-Commerce.

Petit aperçu de ce qui se passe de l'autre côté de la vitrine :

- ▶ des semaines de 50 heures de travail par semaine sans sursalaire, 6 jours par semaine, dont les dimanches, sans temps de pause-pipi dans des petits magasins
- ▶ une affiliée licenciée pour des raisons douteuses qui s'est vue offrir par le même employeur un contrat de 20 heures avec quelques heures « en noir »
- ▶ une salarié qui, parce qu'enceinte, se voit imposer une diminution de ses heures de prestations et de son salaire comme une mesure de « travail adapté à son état »
- ▶ une vendeuse, seule avec deux enfants, qui prend connaissance de son horaire de la semaine le dimanche pour le lundi, qui doit prendre ses congés en dehors des mois de juillet et août pour permettre à sa patronne de prendre les siens, qui travaille parfois trois semaines d'affilée, dimanche compris car la directrice est en Espagne.
- ▶ une vendeuse doit rembourser de sa poche les erreurs de caisse
- ▶ des intérim de très longue durée
- ▶ politique d'embauche de plus en plus fréquente : engager par le biais de contrats à durée déterminée. Il en faut 4 successifs, sur deux ans, pour espérer être embauché à durée indéterminée. Et rien n'est moins sûr...
- ▶ Etc.

Pour suivre la « seconde vie » du mémorandum de la CNE-Commerce :

www.cne-gnc.be

