

# Grande Distribution magazine





Édito

Le seul contre-pouvoir par Carole Desiano

Sur le terrain

Coopérateurs/Aéroports, Logistique, Proximité, Discount, Surgelés, Supers, Hypers...

Focus sur... GPEC

**Enquête** 

La sécurité dans les magasins

Point de vue fédéral

Dejan Terglav





### Pour une protection sociale nouvelle génération

Malakoff Médéric aide les entreprises et les branches professionnelles à devenir des territoires de santé pour concilier santé des salariés et performance de l'entreprise. Donner à chacun les moyens de devenir toujours plus acteur de sa santé et de s'orienter dans l'offre de soins, pour une santé de qualité, personnalisée et à des coûts optimisés, c'est ça, la protection sociale nouvelle génération.

Retrouvez toutes nos offres sur malakoffmederic.com Votre contact : contact-branches@malakoffmederic.com





# Édito

# Le seul contre-pouvoir



300 000 salariés à manifester dans la rue et les entreprises pour exprimer nos inquiétudes sur les mesures de libéralisme économique instaurées par le gouvernement en réponse à la demande du patronat.

dans notre branche nous donnent raison d'être inquiets : un plan de transformation logistique chez ITM avec des centaines d'emplois supprimés, des fermetures de supermarchés chez Match, une prix et dont nous ne pouvons pas encore prévoir les conséquences économiques et sociales

breux, il est plus que nécessaire d'avoir des représentants syndicaux formés, protégés, en capacité de s'emparer des questions économiques et sociales alors même que, sous l'influence du Medef,

le gouvernement dans le cadre du « dialogue social » veut affaiblir les IRP : Fusion des IRP avec moins de délégués et moins d'heures pour travailler les dossiers, affaiblissement des CHSCT, accords dérogatoires...

On peut mesurer régulièrement les différences de traitement social des salariés dans notre branche, entre les entreprises où il existe des syndicats FO et celles qui en sont dépourvues. Et il faut saluer le courage des élus et adhérents FO dans les magasins des réseaux indépendants et franchisés, qui sont de plus en plus nombreux à nous rejoindre. Face à un gouvernement de connivence avec le Face à un gouvernement de connivence avec le patronat qui n'a qu'un objectif, la déréglementation du droit du travail et la diminution de la protection des salariés, il n'y a gu'une réponse : la syndicalisation, seul contre-pouvoir au sein de

..... p 20-21

..... p 25-26

..... p 22

# Sommaire

**Grande distribution** 



■ Édito	p 3	■ Surgelés
■ Hypers	p 5-9	■ Proximité
Dossier	p 11-14	Coopérateurs
<b>■</b> Logistique	p 15	Aéroports
■ Supers	p 16-18	■ Focus sur
□ Discount	p 19	■ Enquête



# **CONTACTEZ-NOUS AU 01 40 22 35 84**

Les experts Réunica conçoivent des protections sur mesure pour aider les entreprises à avancer sereinement. Ce contrat personnalisé prend en compte la démographie de chaque société pour s'adapter au mieux à ses besoins.





#### Une équipe dynamique à la Grande Épicerie

#### Fiche d'identité: La Grande Épicerie de Paris

La Grande Épicerie de Paris est le magasin alimentaire haut de gamme et la véritable référence de la gastronomie à Paris. Il attire les consommateurs amateurs d'exceptionnel, et des curieux du monde entier. Ses 370 salariés relèvent de la Convention collective grande distribution à prédominance alimentaire. Aux élections professionnelles de septembre 2013 et avec l'aide de Christian Dogliani, de l'UD Paris, l'équipe FO qui s'est présentée a pris des sièges en CE-DP et CHSCT.



Depuis, les élus n'ont pas chômé : reprise en main des comptes du CE, avec mise en place d'une expertise, renforcement de la protection juridique, amélioration des conditions de travail via le CHSCT. Sans oublier une ouverture plus tardive les jours fériés : 10 h 30 au lieu de 8 h 30, pour répondre à une demande des salariés.

Partout où les droits des salariés peuvent être améliorés, FO La Grande Épicerie fait entendre sa voix et est force de proposition, même si, opposés à des propositions insuffisantes de

la direction pour les NAO 2015, les délégués FO n'ont pas validé l'accord. Une équipe syndicale dans La Grande Épicerie, c'est aussi pour FO une porte d'entrée au comité de groupe de LVMH, propriétaire du magasin. Rafia, Déléguée syndicale a su s'entourer d'une équipe jeune, qui a envie d'exister et qui va encore progresser pour porter les revendications des salariés et les valeurs de la FGTA-FO.

Carole Desiano Secrétaire fédérale

#### Prixbas Mulhouse redevient Auchan... sans Auchan

#### Fiche d'identité: Prixbas Mulhouse

Prixbas a été lancé il y a cinq ans par Auchan à Mulhouse. L'idée derrière ce magasin test : faire du discount sur 9 000 m².

Face au relatif échec de ce concept, l'hypermarché devrait retrouver les couleurs Auchan le 2 juin 2015 mais sans la maison-mère Auchan... Sous une formule de location-gérance par la société Schiever Milhüsa, filiale du groupe Schiever. Un changement qui inquiète l'ensemble du personnel.

Pour Angelo Palumbo, Délégué syndical FO: « Si l'on sort du discount, il y aura logiquement plus de travail donc plus d'embauches de salariés, notamment grâce au développement dans des secteurs comme celui des métiers de bouche ou de l'équipement de la maison. Mais pour l'instant rien n'a été fait, nous sommes dans l'attente. Nous avons déjà commencé à interroger la direction sur les futures conditions de travail et nous attendons les chiffres sur les investissements réels. Sur l'emploi, nous sommes aussi vigilants car on nous a promis que les 162 salariés seraient conservés. C'est évidemment notre priorité. »

Avec l'appui de la Fédération et de Pascal Saeyvoët, Délégué syndical central FO Auchan qui est à l'origine de la création de la section syndicale, le syndicat FO compte profiter de la hausse du nombre de ses adhérents et de ses 39 % de représentativité pour se faire entendre et faire respecter les garanties qui lui ont été annoncées.

### Plus d'infos: angeloplus.wix.com/fo-prixbas-mulhouse





#### AUCHAN

#### Tenue de travail Auchan: des salariés ont osé. FO les a défendus. Ils ont gagné!

En mai 2013, par suite de la dénonciation et de l'échec de la négociation demandée par FO sur l'obligation de prendre en charge la tenue qu'imposait Auchan, des salariés ont décidé de déposer un recours devant le Conseil des Prud'hommes de Lys-lez-Lannoy dans le Nord.

Résultat : Auchan est condamné pour la période allant de mai 2008 au 30 septembre 2013, pour ce qui concerne l'entretien des tenues de travail. Le jugement des Prud'hommes stipule ainsi:

- Que Auchan France n'a pas respecté entièrement son obligation de prendre en charge l'entretien des tenues de travail dont elle impose le respect.
- Que la SA Auchan France doit prendre en charge l'entretien des tenues des salariés pour la période de mai 2008 jusqu'au 30 septembre 2013 et qu'il la condamne à verser aux salariés une somme qui leur sera précisée individuellement dans leur jugement.

Ce jugement n'est pas la seule décision favorable aux salariés. En effet, deux salariés de Auchan Aubière (Clermont-Ferrand) ont obtenu de la Cour d'Appel de Riom un arrêt énonçant.

• Que l'employeur ne satisfait pas à son obligation de prendre en charge les frais d'entretien de la tenue de travail.

• Que le dispositif mis en place soumet cette obligation de prise en charge à la condition que le salarié effectue ses achats dans un magasin Auchan... Ce qui constitue une restriction à la liberté du salarié de faire ses achats dans le magasin de son choix!

S'il est vrai que la CFTC et SEGA-CGC avaient entériné ce dispositif par l'accord du 30 septembre 2013, celui-ci ne peut être imposé aux salariés, dans la mesure où il restreint sa liberté. Par conséquent, Auchan est condamné, et l'accord signé par ces partenaires sociaux est illicite! La commission de travail de l'Union des Syndicats Auchan, soutenu par la FGTA-FO, a donc décidé de saisir le tribunal de grande instance pour faire appliquer la décision à l'ensemble des salariés.

> Pascal Saeyvoët Déléqué syndical central FO Auchan

#### NAO 2015 Auchan : chantage de la DRH en séance plénière

La dernière réunion des négociations annuelles obligatoires s'est déroulée le mercredi 25 février et comme à son habitude, la direction Auchan est venue les mains vides, se réfugiant dernière un contexte économique difficile.

Les délégués Auchan, réunis le 26 février 2015, ont bien conscience des difficultés. Mais ils savent aussi que le Groupe Auchan va bien, et que les salariés Auchan France ont contribué fortement à son développement. Auchan France est la vache à lait du Groupe, notamment par la remontée de tous ses résultats et de capitaux propres très importants. Un retour sur investissement serait donc logique en période difficile mais...



Alors qu'il y a 2 ans, devant les organisations syndicales, M. Jean André Laffitte, directeur RH Auchan France, s'était engagé personnellement à avoir la première grille de salaires de la grande distribution, le compte n'y est pas. Après une première proposition de +0.3 % au 1er mars, avancée au 1er janvier 2015, une forme de chantage est proposée : si vous vous engagez maintenant, je suis prêt à donner

+0.5 % au 1er mars, soit un peu plus de 7 € brut pour un 2B... Merci patron!

Les délégués FO ont naturellement refusé ce chantage odieux, constatant une perte de 2 mois de salaire sur 5 ans pour l'ensemble des salariés, les amenant à un peu plus de 14 mois de salaire au global (salaire + primes + participation). Cette proposition est d'autant plus méprisante que la direction propose simultanément d'ouvrir des réflexions sur la création d'un fond de secours social.

Malheureusement, deux organisations syndicales ont signé cet accord, nous privant ainsi de revenir à la table des négociations, et entraînant notre grille salariale à l'une des dernières places dans la grande distribution. Pour terminer, qu'une conjoncture difficile empêche une évolution salariale digne de ce nom, on peut l'entendre, mais on peut agir sur des évolutions sociales.

Un exemple: la subrogation.

Réponse de la direction : non, non et non.

Quel mépris envers le salarié en arrêt de travail, qui en plus de lutter contre la maladie, doit se soucier de ses revenus!

> Pascal Saeyvoët Délégué syndical central FO Auchan

#### Casino: les casquettes tu porteras... ou pas!

Les élus Force Ouvrière dénoncent le manque d'effectifs récurrent dans les magasins, opposant à la Direction des éléments de reprise, en terme de volumes d'achat et de fréquentation client et prouvant qu'à défaut de personnel, la marchandise reste en réserve, au lieu d'être proposée à la clientèle. En réaction aux demandes des élus FO, la Direction a une « idée de génie ».



En novembre 2014, les salariés des Géant Casino reçoivent de nouvelles directives concernant la mise en rayon : aucun reliquat ne devra retourner en réserve. Tout devra être porté en casquette!

En limitant les déplacements des salariés, la Direction pense économiser du temps de travail, au lieu d'embaucher. Résultat : les magasins ressemblent bientôt à des « discounts » mal tenus et cette nouvelle politique a rapidement des conséquences sur la santé des employés! Les rayons sont trop hauts. Les escabeaux ne comportent que trois marches pour le travail en hauteur effectué habituellement. Les salariés sont obligés de porter à bout de bras des charges en position surélevée. Les douleurs du dos, épaules, bras, nuque, ne se font pas attendre. Les TMS font leur réapparition dans les rayons! En décembre 2014, les élus FO dénoncent avec force ces méthodes à visée purement économique, nuisibles aux bonnes conditions de travail. Ils demandent à leur Directeur général l'arrêt immédiat du portage en casquette, ajoutant, pour appuyer la légitimité de leur demande, que ces décisions ont été prises en totale contradiction avec les consignes santé et sécurité de la Carsat.

Dès le lendemain, ordre est donné aux directeurs d'établissement de stopper le portage en casquette. Une satisfaction pour FO. Ça n'est pas toujours aux mêmes de porter le chapeau, n'est-ce pas?

> Laurence Gilardo Déléquée syndicale Casino

#### Cora: qui aura Cora?...

#### GPEC dans le flou

Cora SAS a soumis un projet GPEC aux organisations syndicales. Force Ouvrière n'est pas favorable à cet accord car aucune donnée sur les perspectives économiques et commerciales n'a été précisément fournie. C'est le flou total quand à l'avenir de certains rayons et métiers, voire de certains magasins.

#### Nouveau : Cora se lance dans le petit hyper

Cora ouvrira en 2017, dans le centre-ville de Bourgoin-Jallieu (38), un petit hyper de 3 300 mètres carrés. La première création de l'enseigne depuis... 1996.

Les promoteurs du centre Folatière avaient déjà lancé le nom de Cora il y a un an. Le maire berjallien a confirmé l'arrivée du distributeur dans sa ville en faisant un point sur l'avancée du chantier. Le projet immobilier comporte à la fois la construction de commerces et de logements. L'hypermarché sera livré avec la première tranche des travaux, sans doute au cours du second semestre 2017.

Faute d'opportunités sur des surfaces plus grandes, Cora réfléchit depuis longtemps à la création de petits hypers pour développer son réseau. Cette seconde ouverture en Rhône-Alpes permettra à l'enseigne de se renforcer dans une région où l'enseigne ne compte pour l'heure que l'hyper d'Amphion (74). Déficitaire depuis plusieurs années, l'hypermarché Cora Garges-les-Gonesse serait par contre sur la sellette : une décision devrait être prise fin juin pour la fermeture ou revente.

#### FO chez Cora: des hauts et des... moins hauts

Après avoir récupéré la section CGT chez Cora Arcueil, nous avons récupéré la section CGT de Cora Lens 2.

A Massy, Flers et Charleville-Mézières, FO a augmenté sa représentativité syndicale. En revanche, à Verdun, FO est en baisse, et à Wattignies, FO ne présente qu'une seule personne aux élections. L'implantation de sections syndicales Force Ouvrière chez Cora reste très dure, la DG préférant présenter des listes dites libres, avec toutes les pressions que l'on peut imaginer...

> Daniel Delalin Déléqué syndical central Cora





#### LECLERC

#### À la rencontre de deux syndicats FO Leclerc en Charente Maritime...

À Royan, lors des dernières élections chez Leclerc, les salariés ont plébiscité pour la première fois des élus DP et CE avec une étiquette syndicale, celle de FO.



Fort de ce premier résultat et devant le travail à accomplir sur les pratiques sociales au sein de cette enseigne indépendante, nombreux sont ceux qui ont décidé de monter un syndicat. C'est à l'occasion de leur première Assemblée générale que la Secrétaire fédérale du secteur les a rencontré pour évoquer les difficultés de la syndicalisation dans les enseignes du réseau Leclerc, leur faire découvrir les services de la Fédération et leur apporter tout le soutien de la FGTA-FO.

En présence du Secrétaire général de l'Union départementale, les participants ont pu affirmer leur motivation, en dépit des comportements anti syndicalistes et des nombreuses pressions qu'ils subissent de leurs dirigeants. C'est une équipe soudée, courageuse, qui ne demande qu'à pouvoir exercer ses mandats dans le dialogue, et faire respecter la Convention collective, pour le bien de l'ensemble des

À Oléron, le syndicat existe depuis plus longtemps, grâce à la ténacité et au militantisme de Marie-Christine Rabusseau, aidée par quelques militants. Là aussi, et malgré l'expérience de la Déléguée syndicale FO, le dialogue social dans l'établissement reste très conflictuel.

#### Chez Leclerc, la syndicalisation reste difficile

Les salariés des enseignes indépendantes ou franchisées subissent souvent de conditions de travail en deçà des dispositions prévues par la Convention collective nationale. Les représentants du personnel élus sans étiquette sont nombreux dans ces établissements où la présence des syndicats n'est pas appréciée par la direction. Et bien que souvent de bonne volonté, ils ne disposent pas des moyens, des connaissances et des appuis nécessaires pour assurer la défense des intérêts collectifs et individuels des salariés. En ces temps difficiles, où de nombreuses pressions sont exercées pour déroger aux accords protégeant les salariés dans les entreprises et établissements, où les menaces sur l'emploi ne faiblissent pas, il est urgent que les représentants du personnel se forment et s'organisent avec l'aide d'un syndicat, et ce syndicat ne peut être bien sûr que Force Ouvrière.

### Pourquoi Arnaud s'est syndiqué chez FO



Arnaud Vasseur, salarié chez Leclerc St-Raphaël depuis plus de 8 ans, a été nommé Représentant de la Section syndicale (RSS) en vue de préparer les élections du mois d'août.

Depuis quelques années, le climat, l'ambiance de travail et surtout les droits des employés se sont dégradés dans le magasin. Changement de directeur, agrandissement, ouverture d'un drive, organisation... Arnaud a pris conscience qu'il fallait s'investir dans un syndicat. Il a choisi Force Ouvrière pour sa spécificité : libre et indépendant! La FGTA-FO accompagnera Arnaud, qui présentera une liste pour mieux représenter et défendre ses camarades...

> Carole Desiano Secrétaire fédérale

SUR LE TERRAIN - HYPERS

#### CARREFOUR

#### Carrefour : les salariés plébiscitent FO



Le 23 février 2015, FO a validé l'accord NAO, avec 78 % de votes favorables des Délégués syndicaux des hypermarchés. Cet accord valide une des revendications principales de FO, qui permet à tous les salariés de bénéficier d'un ticket restaurant par jour travaillé, soit en moyenne un avantage de 44 € par mois.

Un nouveau métier d'assistant commercial sera mis en place à partir du mois de juillet, qui permettra aux employés de niveau 1 ou 2, volontaires, d'obtenir une augmentation de salaire de 50 à 70 €. D'autres améliorations contractuelles sont contenues dans cet accord, comme les chèques CESU ou l'aménagement du travail pour les seniors.

FO était déjà majoritaire dans les hypermarchés, mais depuis la signature des NAO, les salariés des hypermarchés plébiscitent encore plus Force Ouvrière, et les résultats des dernières élections le prouvent.

Sur 191 hypers SAS, 177 sont déjà passés en élection. Malgré une baisse du nombre de votants (-1 400), les listes FO ont progressé de plus de 365 voix, avec 17 519 votes pour FO, sur un total de 37 334 votes exprimés. Pendant que la CFDT et la CGT perdent chacune environ 600 voix, et que la CFTC, avec moins de 2 000 voix, perd sa représentativité au niveau des hypers et du groupe.

Au niveau de la représentativité, FO a progressé de plus de 2 points, et représente maintenant 46 % des voix des salariés. La CFDT a perdu du terrain, avec 24 %, et la CGT qui a également perdu des voix représente 20 %. La CFE-CGC, syndicat de l'encadrement a progressé également, et représente maintenant près de 4 %.

À partir de ces résultats, le Comité de groupe et le Conseil de surveillance vont être recomposés, et le nombre de sièges attribués à chaque syndicat sera calculé en fonction de la représentativité de chacun. La confiance manifestée par les salariés nous conforte dans nos positions, et nous les en remercions.

André Terzo Délégué syndical national adjoint

#### NAO SDNH: un résultat positif



Une page se tourne sur les négociations collectives au sein de notre société. Les revendications et arguments de la délégation FGTA-FO ont été pris en compte. Nous pouvons être fiers des avancées obtenues qui viennent renforcer le statut social. Les mesures du passé font place à des mesures plus justes comme celle de la remise du titre restaurant. Désormais, les salariés bénéficieront d'un titre restaurant par journée travaillée. Cette mesure attendue par l'ensemble des salariés représente un gain d'environ 484 € par an. Soucieux des salariés à temps partiel et de leur pouvoir d'achat, nous avons réévalué les bases contrat à 30 heures effectives hebdomadaires alors que la branche ne prévoit que 26 heures Cette augmentation sera prise en compte dans le calcul de la prime de vacances, du complément

de prime de vacances et dans le cadre du calcul de la pro-

chaine participation.

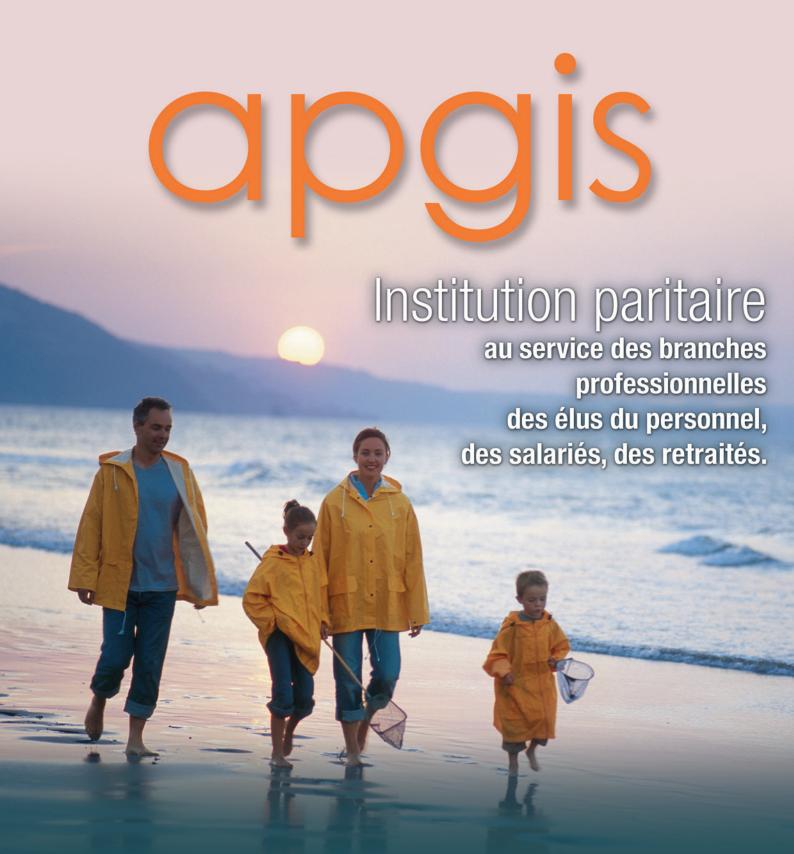
L'année dernière, nous avions ouvert une porte sur la mise en place d'un complément de prime de vacances. Celui-ci a été amélioré sur deux points :

- en abaissant les seuils d'ancienneté;
- en réévaluant le dernier seuil de 25 %.

Ce complément de prime de vacances touche à ce jour près de 60 % des effectifs. D'autres mesures sont venues améliorer nos accords, comme la prise en compte de la notion du concubin dans les absences autorisées, la réévaluation du CESU et son ouverture à d'autres services (de 300 € à 380 €), la remise sur achat sur le Drive...

Suite à la consultation des salariés, la décision de rendre un avis favorable à cet accord a été validée. Avec 77,77 % de représentativité, notre signature était indispensable pour que cet accord soit validé et les mesures appliquées. Parallèlement, 2015 verra la mise en place de la prime d'habillage. Cette prime viendra en plus de la prime de vacances. D'un montant d'environ 95  $\in$ , elle sera versée en juin et tombera à pic pour passer l'été. Au final, avec les différentes primes négociées par notre syndicat, un salarié en niveau 2B à plein temps et ayant une ancienneté de 16 ans, le montant des primes s'élèvera à : 781  $\in$  de prime de vacances, 195  $\in$  de complément et 95  $\in$  de prime d'habillage soit un total de 1 071  $\in$ .

Jean-Yves Chaussin Déléqué syndical central Carrefour SDNH



assure aux salariés des branches professionnelles les garanties de prévoyance prévues par leur Convention Collective Nationale (garanties en cas de décès, incapacité de travail et invalidité, mais aussi frais de santé et dépendance).

apgis construit des régimes sur mesure en complément des dispositions conventionnelles prévoyance et santé.

Les contrats proposés sont responsables et solidaires.



#### Le métier de caisse est-il un métier?

Elle s'appelle Michèle ou Carole, elle a 22 ans ou 48 ans, elle est célibataire ou mariée, elle est hôtesse de caisse dans un supermarché du Poitou ou de Franche-Comté... Hier elle a travaillé le matin, de 8 heures à 13 heures et puis elle est rentrée chez elle. Aujourd'hui elle fera la soirée et rentrera à 22 heures, avec le dos en compote et dans la tête les promos du jour, les invectives d'une cliente pressée, les reproches d'un patron mal luné, et le toup-toup, 40 fois par minute, du satané lecteur optique...

Elle s'appelle Michèle ou Carole et fait partie des 150 000 à 200 000 caissiers(res) employés(es) dans le commerce et la distribution et dont 98 % sont des femmes. Hôte ou hôtesse de caisse : un emploi peu qualifié, aux salaires très bas, vu par beaucoup comme dévalorisant, souvent à temps partiel, et dont les horaires irréguliers impactent la vie familiale. Un emploi soumis à des calculs de rendement, auxquels s'ajoutent la répétitivité des gestes et la pénibilité des postures...



#### Proche du travail à la chaîne?

Le métier de caisse concerne environ un quart des effectifs de la grande distribution : 630 000 à 750 000\* emplois au total dans 25 000 à 30 000 points de vente en France, dont 1 750 hypermarchés. Ces derniers représentent environ 70 % du commerce alimentaire de notre pays. Parmi les principaux acteurs du marché, les 6 plus grosses enseignes trustent 85 % des parts de marché. 3° distributeur mondial derrière l'américain Wall-Mart, Carrefour est le premier employeur privé en France. Autres chiffres significatifs à connaître : la grande distribution a créé 420 000 emplois durant ces vingt dernières années. 87 % des salariés sont en CDI, mais 69 % des entrées se font en CDD. 37 % (66 000 personnes) travaillent à temps partiel, dont environ la moitié par obligation et non par choix.

Cela, ce sont les chiffres, de quantités, des données économiques...

# Des tâches très différentes selon les magasins

Mais le « métier de caisse » en est-il un ? On peut en douter quand on sait que la grande distribution couvre une grande variété d'enseignes et surtout de types de magasins. Entre l'hyper et ses 300 à 400 salariés et le petit supermarché de quartier avec son responsable et ses deux ou trois employé(e)s, il y a un monde! Et les tâches sont bien différentes entre l'hôtesse de caisse qui passe une partie de sa journée assise devant son écran à glisser les articles sur le lecteur, celle ou celui qui se tient debout des heures durant à gérer l'utilisation de 4 ou 5 caisses libre-service, et l'employée polyvalente de la petite surface, qui alterne les mises en rayon, le nettoyage, la caisse et parfois bien d'autres fonctions dans le magasin ou au service de ses collègues...

Certes, le métier de caissière a beaucoup évolué durant les 40 dernières années. On oublie souvent que dans les années 60, les caisses de supermarchés nécessitaient deux opératrices et une compétence technique pour la saisie des prix, car bien sûr, il n'existait pas de code-barres, la caissière devait lire le prix sur l'étiquette du produit et le taper sur sa machine. Les cadences étaient beaucoup moins élevées qu'aujourd'hui et les temps partiels très rares\*.

En accélérant le passage des produits, le scanner optique a permis l'augmentation de la productivité et des contrôles. L'hôtesse de caisse enregistre les prix des produits et encaisse les paiements. À la fin de sa journée, elle vérifie que les montants enregistrés et encaissés sont identiques, avant de remettre l'argent à la comptabilité du magasin. Dans un hypermarché, une caissière passe une trentaine

\* Les chiffres diffèrent selon les sources.

d'articles par minute sur le scanner. Elle manipule jusqu'à trois tonnes de produits dans une journée de 8 heures et tourne jusqu'à 9 000 fois la tête au gauche, à droite, à gauche, à droite... Avec pour conséquence de fréquents troubles musculo-squelettiques et des centaines de milliers de journées de travail perdues dans l'ensemble du secteur. **Chrisline, qui travaille dans un magasin « hard-discount » de la région Lyonnaise, en sait quelque chose :** « Les cadences ont augmenté il y a deux ans : au début, ils nous demandaient 30 articles minute, aujourd'hui 45! Chez nous on a des petits paniers, des mamies qui achètent une baguette et qui prennent un temps fou à trouver leur monnaie, comment voulez-vous qu'on respecte de telles cadences! 45 articles minutes, c'est à la limite de jeter les courses à la tête du client!

Ce métier, c'est physiquement difficile... Bon, quand on a la chance d'être polyvalent, on a moins de problème au niveau des mouvements répétitifs, mais quand on ne fait que de la caisse, étant donné la vitesse qu'on nous demande, on a mal au poignet, on a mal aux jambes, on finit la journée sur les rotules... On fait des 28 heures, on a l'impression d'en faire 45. »

#### Deux logiques incompatibles?

En fait, le rôle des hôtesses de caisse est principalement de gérer un double flux : celui des produits, qui relève d'une logique industrielle – il faut que le magasin fasse des profits - et celui des clients, dans une autre logique, celle du service – il faut satisfaire le consommateur et faire en sorte qu'il revienne le plus souvent possible. Or les deux logiques sont peu compatibles : l'exigence de productivité et l'aspect « relationnel » du métier sont, de fait, contradictoires.

Chrisline s'insurge: « Moi j'essaye de prendre le temps de discuter avec certains clients mais je me fais reprendre sur ça. Mon responsable me dit 'vous discutez trop avec les clients', je lui réponds que c'est mon relationnel et que c'est pour ça qu'ils vont revenir aussi, mais il insiste: 'on ne vous demande pas ça, vous passez en caisse, vous leur dites bonjour, merci et au revoir et c'est tout'. Pour lui, les clients ne reviennent que parce qu'il y a des prix et des produits attractifs. Ce qu'il veut, c'est de la productivité. C'est vrai que jusqu'à présent il ne m'a pas sanctionné, mais il me l'a fait remarquer à plusieurs reprises. Il dit que le temps que je passe à discuter, c'est du temps que je ne passe pas à mettre en rayon ou faire autre chose pour le magasin. »

Isabelle, aujourd'hui « caisse accueil » dans un supermarché de l'Isère, renchérit sur le même sujet : « Les plus gros problèmes physiques ce sont les TMS, les tendinites, à cause des charges à soulever. Ils nous ont enlevé les plus de 8 kg mais c'est difficile. Quand vous faites 13 heures – 20 heures à votre caisse, quelquefois en fin de journée on a l'impression d'être robotisées, il nous arrive de dire bonjour 3 fois à la même personne. On n'a même plus le temps de les regarder. On ne reconnaît plus des gens que pourtant on connaît bien, et ça les étonne, en général. D'un autre côté, on a des clients, ils choisissent leur caissière. Mais avant, on avait plus le temps de s'occuper de nos clients, maintenant il y a moins de personnel et c'est beaucoup plus difficile. On a beaucoup de personnes âgées, elles n'ont personnes à qui parler, alors elles viennent à notre caisse, elles sont contentes de nous voir, et maintenant on a moins de disponibilité pour eux. »



#### Tous les jours, des clients mal lunés...

L'hôtesse de caisse doit aussi gérer et contrôler en permanence les mouvements d'argent dans sa caisse. La rigueur est... de rigueur, car les erreurs de caisse peuvent faire l'objet de lourdes sanctions. Par ailleurs, elle est souvent amenée à résoudre rapidement, face à des clients pas toujours aimables, toutes sortes d'incidents techniques et organisationnels : le code absent ou illisible, une carte bancaire qui ne passe pas, un prix erroné, etc.

Car pour certains consommateurs, le passage en caisse peut s'avérer une source de contrariété. On a rêvé devant les rayons, on s'est laissé tenter plus qu'il ne faudrait et on se retrouve soudain confronté à la réalité du ticket de caisse. D'où parfois des comportements agressifs envers la caissière, qui pour sa part n'y est pour rien.

# **Jean-François,** hôte de caisse dans un hyper de l'ouest de la France, nous parle de ce que lui et ses collègues vivent au quotidien dans leur magasin :

«Parmi les contraintes du métier, le pire pour moi c'est la répétitivité. À la longue, ça en devient soûlant. Moi, quand je débauche, je suis parfois complètement ruiné. Il me faut une heure pour m'en remettre. Sur des grosses journées de 9 heures, à répéter constamment les mêmes choses, quand les clients ne sont pas trop... chiants, ça va, mais quand vous tombez sur des cas un peu lourds, ça vous pourrit la journée... Moi, ils ne me cherchent pas trop, comme je suis un homme, ils prennent un peu de distance, mais ils sont plus durs avec les femmes. Nous, en règle générale, ils ne nous cherchent pas. Mais les femmes... et je ne vous dis pas, les jeunes, les pauvres petites jeunes, ils leur rentrent dedans, on dirait que c'est un vrai bonheur pour eux. Ce sont des gens, on dirait qu'ils aiment ça, il leur faut un souffredouleur. Et ils pinaillent pour rien, ya des fois on voudrait leur dire eh, faut atterrir, là. Et les pauvres filles, qu'est-ce qu'elles prennent dans la tête. C'est hallucinant. Et quand elles rentrent chez elles et qu'elles ont les gamins turbulents, elles ont intérêt à avoir un mari gentil qui s'en occupe bien. Il y a de quoi péter les plombs. »

D'un autre côté, comme le dit bien Nathalie, hôtesse dans un supermarché du nord de la France, « Le côté plaisant de la caisse, c'est le relationnel avec les clients. Ma clientèle ce sont des habitués, ils ont toujours le petit mot sympathique, on prend des nouvelles de la famille, d'autant plus que nous sommes une petite équipe, on connaît la majorité de nos clients. »

<sup>\*</sup>En France, le premier produit équipé de code-barres a fait son apparition en 1980. Deux ans plus tard, Casino et Carrefour ont commencé à équiper leurs magasins. Mais il a fallu attendre quinze ans de plus pour que le système se généralise à l'ensemble de la distribution.

#### Assurer la fluidité aux heures de pointe

Et l'aspect financier n'est pas le seul facteur d'agacement du client : il y a l'attente, certains jours et à certaines heures, qui peut être longue, allant même jusqu'à inciter certains à renoncer à leurs courses, à planter là leur chariot plein et à partir du magasin en fulminant. Une étude menée en 2010 a montré que 30 % des clients d'hypermarché ont déjà renoncé à un achat pour cause de trop longue attente en caisse, et 13 % plusieurs fois.

Pour toutes les enseignes, il est devenu essentiel d'assurer la fluidité aux heures de pointe. Et au cours des années, les innovations technologiques n'ont pas manqué. Deux d'entre elles ont été déployées massivement depuis ces dix dernières années : les caisses libre-service et les « scannettes » (ou « douchettes ») : deux systèmes censés accélérer le flux de la clientèle, qui représentent des investissements importants pour les magasins et qui, au final, se révèlent moins efficaces qu'espéré.

Ces deux solutions ont pour particularité de mettre le client à contribution : il doit effectuer lui-même des tâches jusque-là dévolues à la caissière. On lui demande de supporter la charge de travail et d'apprendre à utiliser – s'il le souhaite, bien sûr - le système de la scannette ou de la caisse libre-service. Dans le premier cas, il scanne ses articles au fur et à mesure de ses achats ; dans l'autre, à l'issue de son parcours dans le magasin. Avantage : moins de file d'attente, en principe.... Inconvénients : le risque d'erreur, ou de malveillance, ce qui impose pour le magasin un système de régulation, avec pour les scanettes des contrôles aléatoires de conformité du montant scanné et des produits achetés, et pour les CLS une vérification des produits passés sur écran par un employé du magasin dédié à cette tâche.

Les premières caisses libre-service ont été installées chez Auchan et Casino en 2005. Les « scannettes », apparues plus tôt, se sont généralisées à partir de cette même année, 2005. En France, aujourd'hui, près d'un client sur cinq scanne lui-même ses courses, contre un sur deux aux Pays-Bas, où les systèmes libre-service sont plus répandus. Notons par ailleurs que les deux moyens de paiement sont utilisés principalement par une clientèle jeune (moins de 50 ans) et favorable aux nouvelles technologies.



Quant à la réaction globale de la clientèle, elle a été mitigée, car si on apprécie d'attendre moins longtemps, on pressent



que ces systèmes vont conduire à des compressions de personnel. Et les Français voient d'un mauvais œil ce qui annonce à terme une disparition du personnel de caisse dans la grande distribution. Non seulement on a besoin de ce contact humain, mais en plus on ne tient pas à voir les chiffres du chômage s'envoler.

D'autres systèmes alternatifs sont testés ici ou là : la « caisse tunnel », qui scanne les produits à 360°, grâce à des lecteurs installés au-dessus du tapis roulant et à l'intérieur : cela permettrait de réduire le temps de traitement par trois ! Et le paiement par smartphone : on flashe un QR-code à l'entrée du magasin, puis on scanne les codes-barres. Le scan d'un code près des caisses déclenche le paiement sur portable ou la transmission sur la carte de fidélité. Carrefour propose aussi le paiement sans contact pour les petits montants.

Autre système, plus « révolutionnaire » : les puces magnétiques RFID, intégrées aux produits, lues par une machine tunnel en sortie. Mais l'investissement correspondant est considérable, tant pour le magasin que pour les fournisseurs, qui doivent « pucer » l'ensemble de leurs produits. Il apparaît que de telles évolutions seront réservées à des marchandises coûteuses ou spécifiques.

Et il ne faut pas oublier le succès croissant du « drive », un phénomène dont nous avons étudié tous les aspects dans un précédent numéro de notre magazine, et qui permet aux clients de passer beaucoup moins de temps à faire leurs courses.

Mais quelles qu'elles soient, ces techniques présentent pour les magasins, et les enseignes en général, un risque majeur qui est l'augmentation notable de la « démarque inconnue », des vols, qui peuvent être facilités, en cas d'affluence, par le fait que l'employée doit gérer seul un îlot de 4 CLS, voire deux dans certains cas. Il arrive qu'une hôtesse se retrouve avec huit clients en même temps, il est dès lors impossible de surveiller chaque transaction, comme en témoigne Jean-François : « Ces caisses-là, ça marche bien en période de pointe, ou en fin de soirée, mais c'est généralement les clients les plus jeunes qui les prennent. Les anciens, ils n'aiment pas trop ça. Et beaucoup ont peur que ça supprime du personnel. Et puis il y a le problème des vols. On les appelle les passoires, ces caisses. Et en période de pointe, quand les machines commencent à clignoter de partout, on va voir les clients, mais d'autres ont le temps de nous passer dans le dos, on ne les voit pas... Quand il n'y a pas beaucoup de monde ça va, mais quand ça commence à bourrer et qu'il y a des problèmes, c'est ingérable. »

#### De bonnes raisons de se syndiquer...

Les nouvelles technologies ne sont pas la seule raison de la « grogne » des salariés de la grande distribution et tout particulièrement des hôtes et hôtesses de caisse. Tous ceux et celles que nous avons interrogés dans le cadre de ce dossier nous ont parlé des nombreuses contraintes liées à ce métier : les horaires morcelés, la pénibilité, les salaires très bas, notamment en raison de la généralisation du temps partiel dans la profession. La plupart des caissières sont payées à un niveau proche du smic, et dans la mesure où elles font généralement moins de 30 heures par semaine, le salaire dépasse rarement les 800 euros par mois. Comment vivre décemment avec de telles ressources ?

**Isabelle nous précise que dans son magasin**, « certaines caissières voudraient bien être à temps plein mais la direction dit que ce n'est pas possible. Ils se disent que s'il y en a une qui est en arrêt, ils vont pouvoir jongler avec les heures qui restent sur les autres. Celles qui font 30 heures, elles gagnent entre 850 et 900 € par mois. Alors quand vous êtes mariée et que votre mari travaille, ça va, mais ce n'est pas le cas de tout le monde... »



Dans les magasins et dans les « secteurs » regroupant plusieurs supermarchés d'une même enseigne, les Déléqués FO se battent avec l'aide des syndicats, dans les CE et CHSCT pour améliorer les conditions de travail et les rémunérations des salariés. Selon les enseignes et les magasins, les relations avec les instances de direction peuvent aller de cordiales à... très tendues. Et s'il est vrai que certains ont réussi, par l'accroissement de leur représentativité et leur combativité lors des négociations annuelles, à obtenir des avancées substantielles, d'autres, notamment dans les petites surfaces, chez les indépendants et franchisés, luttent au quotidien, parfois avec de grandes difficultés, pour assister leurs collègues et les informer de leurs droits. Jean-François a décidé de s'investir dans le syndicat, mais pour lui, convaincre ses collègues de travail n'est pas facile : « Les gens ne sont pas syndiqués chez nous, mais ils votent à fond FO. On a dépassé les 60 % ici. Moi maintenant j'ai le temps, alors je m'en occupe. C'est mon truc. Le précédent Délégué, je m'entendais bien avec lui, mais il était trop rentre-dedans, il était sur la revendication à fond, et les gens, ce n'est pas vraiment ce qu'ils voulaient. Les gens ils voulaient seulement être défendus, ils voulaient des actions plus globales, il faut essayer de les comprendre... »



Isabelle connaît les mêmes difficultés, mais elle se bat et elle agit : « C'est moi qui suis Déléguée syndicale FO et Déléguée du personnel. J'ai fait 52 % aux élections professionnelles. J'ai fait tomber la CGT! Ils étaient depuis 15 ans dans notre magasin. Mon rôle, c'est de dire aux gens ce à quoi ils ont droit, notamment au niveau des pauses. On n'a pas grand-chose, mais le peu qu'on a, il faut le savoir. Sinon, dans le magasin, il n'y a que moi qui suis syndiquée, mais il faut reconnaître que les gens, ici, avec le salaire qu'ils ont, ils auraient du mal à adhérer, même s'ils sont disons, sympathisants... Moi je comprends une personne qui est à 30 heures, qui est seule... On ne peut pas lui demander d'adhérer, elle a juste de quoi vivre. Bien souvent, il y en a qui n'arrivent même pas à finir le mois : plus de 50 % du magasin est à temps partiel, certains ne savent pas comment ils vont payer leur loyer, les enfants n'ont pas de vacances, et les sorties, c'est exceptionnel. »

Chrisline, quant à elle, a décidé de se présenter aux prochaines élections professionnelles : « L'idée, pour moi, ce sera de faire en sorte que la direction change son fusil d'épaule. S'ils persistent dans leur exigence de productivité, ils vont finir avec des arrêts de travail, des gens démoralisés, et au final, ils vont y perdre. On agira en douceur, pour qu'ils voient qu'on n'est pas systématiquement contre eux. On est conscients qu'ils sont là pour gagner de l'argent, il ne faut pas se leurrer, on est dans une société comme ça. Et d'ailleurs eux aussi, ils ont leur hiérarchie sur le dos, ils nous disent 'soyez contents qu'on ne vous mette pas la pression qu'on a, nous'. C'est pour ça qu'on essaiera de faire en sorte que tout le monde y gagne. »

Nathalie, elle aussi, ne ménage pas sa peine, pour le pire comme pour le meilleur : « Être Délégué, c'est souvent un stress important. Quand les salariés vous appellent, c'est parce qu'ils ne vont pas bien. Et vous prenez tous les soucis des autres. Moi, je suis toujours disponible. Mon activité syndicale me prend beaucoup de temps, mais c'est un choix, on a été élus par les salariés pour les salariés. Si on n'y croit pas on ne peut pas être syndicaliste. Je suis à fond dedans, même au niveau de mon UD. Je vais maintenant être impliquée au niveau de la formation professionnelle, c'est valorisant pour moi. Je me dis que mon travail est reconnu et récompensé. Et puis on a les élections à la fin de l'année et on a un gros boulot à faire à ce niveau-là. FO progresse un peu partout en ce moment. Il y a un gros enjeu, il faut qu'on soit représentatifs. »

Olivier Grenot Rédacteur en chef

#### SUR LE TERRAIN - LOGISTIQUE

#### Auchan: des combats à mener

32 sites, 600 000 m², 50 000 personnes pour livrer un million de colis par jour via 900 camions qui parcourent 200 000 km par jour. Le décor de la Logistique Auchan est planté et déjà les chiffres font mal à la tête. Regardons de plus près, la situation est plus complexe qu'elle n'y paraît. Seuls 10 sites (1 400 CDI) sont exploités par Auchan en propre. Les autres entrepôts le sont par des prestataires - Géodis, DHL...- relevant d'une Convention collective différente (celle du transport). Les salariés(es) de la Logistique Auchan bénéficient, quant à eux, des mêmes accords, de la même convention que la population magasins.

Pénétrons sur un site, que découvre-t-on? Des « employés logistique » qui s'activent : la famille Exploitation, 1 100 CDI, des professionnels polycompétents, préparateurs, caristes, réceptionnaires, expéditeurs, inventoristes... avec une classification minimale de niveau 1 et maximale de niveau 2, certes améliorée des échelons C et D, mais pas à la hauteur de leurs compétences, ni de leurs espérances...

Autres familles : l'Appro (200 personnes), en plein redimensionnement avec à la clé des diminutions de postes, et le Transport (100 personnes), à qui on demande beaucoup sans toutefois donner un statut. Très peu dépasseront le niveau 3. Les fluctuations des charges de travail entraînent des dysfonctionnements et pour faire face, les sites font appel aux sociétés d'intérim, développant la précarité sur nos métiers.

L'industrialisation de la Logistique conduit à une recherche permanente de la performance au détriment de l'Homme qui, sans reconnaissance professionnelle, se robotise petit à petit. Pour nous, syndicalistes de la Logistique, de grands combats sont à mener pour éviter l'oubli de l'humain et le remettre au cœur de ces métiers

Christian Roy Délégué Logistique St Pierre - Membre du CCE

#### Intermarché: 4 000 licenciements?



Richard Mouclier, Délégué syndical central Intermarché

Le Groupement des Mousquetaires a entrepris en 2012 une refonte de sa logistique, consistant à réaffecter des points de vente à des bases mixtes plutôt qu'à des bases frais ou sec. « Le plan de transformation logistique, expliquait alors la direction, a pour ambition de répondre aux objectifs de développement du Groupement, d'assurer la pérennité des activités logistiques alimentaires des Mousquetaires et de sécuriser les approvisionnements de l'ensemble des points de vente »

La troisième phase de ce plan a été présentée aux syndicats les 16 et 17 avril au cours d'un comité central d'entreprise. Ces derniers avaient estimé, en amont de la réunion, et à partir des documents officiels transmis que le projet entraînerait la suppression de 600 postes. Or, à l'issue du CCE, on découvre que le plan va générer, du début à la fin du PTL au total 4 000 licenciements!

Il s'avère en effet que le principe initial été changé, et que la fusion portera sur 3 à 4 sites pour une base mixte : les sites satellites - Rostrenen (Côtes d'Armor), Saint-Gérand (Morbihan), Levet (Cher), Avermes (Allier), Magny-le-Désert (Orne) et Mellac (Finistère) - seront absorbés, sans reclassement pour les salariés.

#### « Vous nous cachez la vérité »...

Dans un communiqué remis le 17 avril à la direction du Groupement, les membres du CCE s'opposent vigoureusement à ce revirement :

« Nous ne considérons pas ce projet comme un simple avenant mais un changement fondamental qui conduit désormais à la fermeture sèche de bases par le regroupement de 3, 4 bases voire plus sur une base mixte. Cette nouvelle donne remet en cause ce sur quoi nous avons été précédemment consultés sur les aspects économiques et impacts sociaux liés à la création des bases d'Erbrée, Saint Quentin Fallavier, Louviers, Avion. Et c'est maintenant l'avenir des salariés du PTL 3 (2015-2018) et des suivants qui est très différent : ce sont désormais des licenciements secs, sans possibilité de reclassement liés à des transferts de postes. [...]

[...] Le CCE avait annoncé l'an dernier que les bases « satellites » seraient absorbées par les bases mixtes sans reclassements possibles pour les salariés. Force est de constater que nous avions raison (Avermes partagée entre Bourges et Saint Quentin Fallavier, Magny entre Erbrée et Louviers). Par prospection, nous comprenons que vous nous cachez la vérité pour nombre d'autres bases : Amilly, St Hilaire et Noyant rejoindront pour partie Bourges, Loriol et Pierrelatte partagées entre Saint Quentin Fallavier, Brignoles et Béziers, Rochefort par en partie Saint Quentin Fallavier, etc. D'autant que la direction refuse toujours de nous dire quelles sont les capacités maximales des bases mixtes dont plusieurs seront automatisées. »

À l'issue des deux jours de réunion, la direction a annoncé un nouveau rendez-vous le 12 mai, pour présenter les impacts sociaux ainsi que les mesures d'accompagnement, déclarant notamment que « tous les efforts seront faits pour favoriser le reclassement, la reconversion et la réinsertion professionnelle des salariés ».

À voir. Au moment où nous rédigeons ces lignes, nous ne connaissons pas le résultat de cette nouvelle réunion, mais nous vous en faisons part sur le site Internet de la FGTA-FO.

Olivier Grenot Rédacteur en chef

#### Casino: la valse... des enseignes

Lorsque l'autorité de la concurrence a obligé Casino à céder 55 points de vente Franprix et Monop' en raison de sa position dominante suite au rachat de Monoprix, les élus Force Ouvrière ont veillé à ce que les accords d'entreprise perdurent pendant le délai légal de 18 mois pour les salariés transférés (sauf dénonciation des accords par le repreneur). Ils continuent à faire respecter la loi pour chaque unité cédée.

Constatant que les clients avaient modifié leur mode de consommation et que la concurrence et l'urbanisation s'étaient développées, le groupe Casino a décidé de procéder à des « switches » entre enseignes : notamment les Spar et Casino Supermarchés, les représentants Force Ouvrière ont alors accompagné les salariés concernés pour

le maintien automatique et de plein droit de leur contrat de travail : opposable au salarié, à l'ancien employeur et au nouveau. FO a négocié fermement des accords passerelles, parfois plus favorables pour les personnels transférés. Le Groupe Casino adapte ses enseignes et les salariés sont impactés par tous ces changements : conditions de travail, mutuelles... C'est tout l'acquis social qui est bouleversé. Audelà des préoccupations organisationnelles et stratégiques de ces cessions, les Délégués FO accompagnent, défendent et soutiennent les salariés... Car, seul, c'est sûr, on ne peut pas danser la valse!

Laurence Gilardo Déléguée syndicale Casino

#### Match: c'est pas gagné!

Les élus FGTA-FO Match s'inquiètent de la fermeture de onze supermarchés Match en juin prochain : 8 % du parc d'un coup ! Le réseau passera de 150 magasins en 2011 à 129 en 2015. La direction annonce dans le même temps la création d'un nouveau supermarché, l'agrandissement du magasin de Sélestat et plusieurs opérations de remodeling. Match atteint là une taille critique même si l'accord de coopération à l'achat avec Carrefour, effectif depuis le 1<sup>er</sup> janvier et qui concerne aussi les supermarchés, peut redonner un peu d'air aux comptes du distributeur. Les représentants FO resteront vigilants sur le volet social afin que les salariés

bénéficient de toutes les mesures d'accompagnement et de reclassement à la fermeture de leurs magasins.

Carole Desiano Secrétaire fédérale

CONTACT

Jean-Claude Leynaert Délégué syndical FO Match jeanclaude.leynaert@free.fr

#### CARREFOUR MARKET

#### Don de congé : accord chez Carrefour Market

Le don de congé est un dispositif de cohésion sociale, basé sur les valeurs de solidarité et d'entraide. Il offre la possibilité aux salariés d'une entreprise de venir en aide à un(e) collègue dans le besoin.

Les dispositions ont été fixées par la loi du 9 mai 2014, dite « Loi Mathys », du prénom du petit garçon dont le père avait bénéficié en 2009 d'un don de 170 jours de RTT de ses collègues d'une entreprise Saint-Galmier en Haute-Loire. On peut regretter que cette loi fasse appel à la solidarité individuelle, voire au sacrifice plutôt qu'à une prise en charge plus collective par l'employeur. Mais pourquoi se priver de négocier un accord améliorant le dispositif existant et de solliciter la générosité de l'entreprise. C'est dans cet état d'esprit que nous avons entamé nos négociations.

#### Conditions et mode d'application

La loi prévoit que la personne à assister doit être l'enfant de moins de 21 ans du salarié. Nous avons obtenu une extension des « ayants droit » en élargissant le dispositif : suppression de la notion d'âge, prise en compte des enfants du conjoint et du conjoint lui-même.

Dans les faits : le salarié devra avoir consommé tous ses congés (CP, JRTT/JRS, CA les jours du CET, ainsi que les absences autorisées pour enfant malade hospitalisé). Il est évident que durant l'absence, la rémunération sera maintenue et ce temps sera assimilé à du temps de travail effectif

(aucun impact sur les primes proratisées, par exemple). Tout salarié CSF (sans condition d'ancienneté) a la possibilité de faire un don de congé par jour entier. Cela se fera sur la base du volontariat (sans contrepartie), et de façon anonyme. Dans la limite de 6 jours par année civile par salarié. Les congés doivent être acquis (et non en cours d'acquisition) soit la 5e semaine de CP, des JRTT/JRS, congés d'ancienneté, congés de fractionnement et jours sur le CET. Un process de recueil de dons a été mis en place, à la charge de la DRH. L'appel au don permettra de collecter autant de jours que le certificat médical le précise. À défaut c'est 30 jours maximum par campagne, et jusqu'à 3 campagnes par salarié pour un même événement. FO a également obtenu un abondement de la part de notre employeur à hauteur de 3 jours lors de la 1<sup>re</sup> campagne. L'accord a été signé pour une durée de 3 ans, nous permettant ainsi de suivre le dispositif et son application sur cette période, et ainsi renégocier des aménagements, et surtout des améliorations que nous ne manquerons pas de revendiquer...

> Jean-Marc Robin Délégué syndical central Market

SUR LE TERRAIN - SUPERS

#### Carrefour Market: FO signe les NAO 2015

La décision syndicale était difficile à prendre, car ce ne sont pas les augmentations de salaire qui légitiment la position de notre syndicat, loin de là. Mais nous devons tenir compte du contexte actuel, avec une inflation de 0,1 % seulement en 2014, et aux alentours de 0,4 % en 2015.

Le gain de pouvoir d'achat est apporté cette année par différentes mesures positives, comme l'acquisition de la remise de 10 % sur les carburants et sur Ooshop, ainsi que l'augmentation des CESU. Nous obtenons aussi la reconnaissance de l'ancienneté, par la création de paliers à 10 ans et 20 ans pour la prime vacances, et le rééquilibrage de la part patronale sur les titres restaurant : 55 % pour l'entreprise et 45 % pour les salariés, pour un ticket à 6  $\in$ .

Autre avancée : le 13<sup>e</sup> mois complet (et non au prorata) pour les salariés en maladie professionnelle ou en accident du travail ainsi que l'augmentation du fonds de solidarité

(mesures en faveur des plus fragilisés d'entre nous). L'encadrement n'est pas en reste, avec la création d'un niveau 7B et la mensualisation de la prime d'astreinte. Enfin, les mesures telles que la fontaine à eau pour l'ensemble des magasins et la création d'une Commission Emploi (afin de suivre l'évolution des « métiers » dans le cadre de l'accord Groupe GPEC). Au final, des mesures qui vont dans le bon sens et justifient pleinement notre signature.

Jean-Marc Robin Déléqué syndical central Market

#### UNION DÉPARTEMENTALE DU PUY-DE-DÔME

#### Table ronde grande distribution

#### Trouver des volontaires...

Le 25 novembre 2014, les représentants syndicaux FO des magasins de la grande distribution se sont donnés rendez-vous dans les locaux de l'Union départementale Force Ouvrière du Puy-de-Dôme.



Étaient présents : les enseignes Super U, Auchan, Carrefour, Simply Market, Carrefour Market ainsi que Carole Desiano, Secrétaire fédérale en charge de la grande distribution à la FGTA-FO.

Excusés : Leclerc, Dia et Lidl qui n'ont pu se libérer pour cette occasion.

À l'ordre du jour :

- Le rôle de la FGTA-FO : comment peut-elle aider les syndicats (nouvelle communication, charte, service juridique...) ?
- Le travail du dimanche : Le Medef exige la disparition du repos dominical et le gouvernement planche dessus. Nous devons avoir un débat car des enseignes sont ouvertes habituellement le dimanche et d'autres pas.
- Comment aider et développer FO dans les enseignes franchisées ou en location-gérance (élections professionnelles, permanence info...) ?
- Comment agir ensemble sur des revendications communes de la grande distribution sur la région ?
- 1- Carole Desiano fait un point sur les engagements de la FGTA-FO, mais aussi sur la nouvelle charte avec la volonté d'être au service des syndicats de la grande distribution et de leur donner les moyens de se développer en mettant à leur disposition des outils (magazine grande distribution, service juridique, service communication, formation...).
- 2- L'actualité sur le travail du dimanche est plus que présente. La « loi Macron » est là pour nous le rappeler. Un tour d'horizon est fait pour connaître l'application dans les diverses enseignes de la grande distribution et réfléchir à

des actions communes sur ce sujet.

- 3- La franchise se généralise de plus en plus. Ce modèle isole les salariés dépourvus de représentativité syndicale dans la plupart des enseignes. Il est nécessaire de s'organiser pour s'implanter dans ces magasins. La présence de FO pour négocier le protocole électoral dans ces établissements est une opportunité pour s'implanter. Nous devons, avec l'appui de l'UD FO 63, être présents sur le terrain pour trouver les candidats et faire connaître FO. L'UD FO 63 a créé un kit pour aller négocier les protocoles. Disponible sur demande, il comprend un exemple de protocole et un tract d'appel à candidature.
- 4- Il est nécessaire de se regrouper et de s'organiser afin de développer l'information autour de la grande distribution. Connaître les actions de chaque syndicat de la grande distribution permet de mieux diffuser l'information mais aussi d'amplifier le mouvement syndical lors d'actions sur un site en cas de besoin. Beaucoup de magasins sont isolés et ont besoin d'être structurés pour des actions efficaces.

#### Conclusion:

Cette 1<sup>re</sup> réunion a permis d'échanger nos réflexions sur la situation syndicale de la grande distribution. Certains camarades sont déjà volontaires et actifs sur le terrain pour négocier les protocoles électoraux. À ce jour, un syndicat Carrefour Market intégré/franchisé a été créé. Il faut réfléchir à une structure syndicale regroupant l'ensemble des enseignes franchisées. Reste à trouver des camarades volontaires pour tenir le syndicat avec le soutien de l'UD FO 63.

Mickael Attou
Secrétaire Syndicat Force Ouvrière Simply Market Logistique centre

06 60 77 20 04 - mickael.attou@gmail.com

#### SIMPLY MARKET

#### Atac - Simply Market: Améliorer la représentativité



**Laurette Chambas DSC Simply** Market à Tulle (Corrèze)

#### **Interview**: Laurette Chambas

#### Quel est ton parcours syndical depuis que tu es chez Atac?

Suite au rachat des Docks de France par Auchan en 1996, le magasin Mammouth à Tulle (19) où je travaillais est passé sous enseigne Auchan et c'est à ce moment-là que nous avons créé le syndicat FO Auchan Tulle, dont j'étais la secrétaire et la Déléguée syndicale. La liste FO a depuis toujours été élue majoritaire au comité d'établissement du magasin de Tulle dont je suis restée secrétaire jusqu'en 2014. En 2000, Auchan a cédé le magasin à Atac, sa branche supermarchés. J'ai également tenu un mandat de suppléant au CCE Atac jusqu'en 2014 et j'ai participé à toutes les négociations d'entreprise avec Alain Peralta, DSC pendant ces 15 années. Je faisais également partie de la commission formation du CCE Atac, la commission de suivi Programme Handicap et la commission de suivi Frais de santé. Je travaille aujourd'hui chez Simply Market à Terrasson (Dordogne) et je suis Représentante syndicale sur le périmètre CE Centre Auvergne. Alain Peralta devant partir en retraite à la fin d'année, le mandat de Déléguée syndicale centrale m'a été confié par la Fédération en janvier 2015.

#### Présente-nous ton entreprise...

Atac est la branche supermarchés d'Auchan, organisée en 3 entreprises régionales qui exploitent 248 magasins intégrés sous enseigne Simply Market, 59 magasins franchisés et 12 entrepôts dont 3 prestés et comptent 13 300 salariés. Les supermarchés Simply Market sont essentiellement alimentaires, avec une surface de 850 m<sup>2</sup> en moyenne pour les plus petits et de 2 500 m² en moyenne pour les plus grands.

#### Quel est le rôle d'un DSC?

Le Délégué syndical central est chargé de représenter l'organisation syndicale auprès de l'entreprise et au cours des négociations collectives. Son rôle est similaire à celui du Délégué syndical, sauf qu'il est amené à négocier pour l'ensemble de l'entreprise. Il est aussi un interlocuteur, un relais direct entre les Délégués syndicaux, l'entreprise et la FGTA-FO. Il doit assurer le développement syndical

#### Quelle est la première chose que tu as mise en place en prenant le mandat de DSC?

L'information, la communication et des rencontres avec les Délégués FO Simply Market. Chaque réunion de négociation ou de CCE est maintenant suivie de l'envoi par mail d'un compte rendu et d'un tract destiné à l'information aux salariés.

#### Quel est ton plan de syndicalisation, et quelle est la situation de FO chez Atac?

Pour se développer, présenter des candidats FO aux élections

professionnelles est incontournable. Il faut rester au plus près des Délégués et leur communiquer sans attendre les informations sur la vie de l'entreprise afin qu'eux-mêmes puissent être réactifs sur les sites auprès des salariés qui demain seront nos électeurs et nos adhérents.

FO Simply Market doit améliorer sa représentativité. L'année 2015 a d'ailleurs bien commencé par quelques sièges gagnés sur des périmètres CE comme l'Alsace et le Nord Picardie où FO n'était jusque-là pas présente, ce qui a permis de désigner de nouveaux Délégués et Représentants syndicaux. La liste FO sur le périmètre Paris est maintenant majoritaire sur ce CE depuis les dernières élections de janvier 2015. En 2014, FO est également devenue majoritaire sur le périmètre CE Centre Auvergne et l'est restée sur l'entrepôt de Cournon. Par contre, il va falloir apporter une attention un peu plus soutenue sur le périmètre Méditerranée où FO Simply Market n'a plus d'élu. Les élections à venir concernent le périmètre Aquitaine et le magasin Simply Market Aurillac où FO est déjà majoritaire pour ce

#### Comment êtes-vous organisés sur le terrain syndical?

Les périmètres CE regroupent plusieurs magasins sur des départements différents et sont donc très étendus géographiquement. Le périmètre de désignation des Délégués syndicaux est celui retenu pour les CE, leur mission n'en est donc pas facilitée et ils doivent s'entourer d'élus sur un maximum de sites. Par exemple, il est souvent compliqué dans ces conditions de pouvoir assurer simplement l'affichage en magasin. Internet permet une communication rapide, Mickael Attou, Délégué syndical Simply Centre Auvergne gère les réseaux sociaux FO Simply Market et une liste de diffusion par mail. Un guide FO du salarié est réalisé tous les ans en plus d'être sur le terrain pour informer

#### Tu as pris ton mandat alors que l'alliance Système U-Auchan vient d'être annoncée, quelles sont ta position et celle des élus FO?

Atac s'est engagé à ne pas remettre en cause son mode de gestion en intégré, qui était la première inquiétude des salariés Simply Market et le premier point important qu'il fallait éclaircir. Avec ses 248 magasins, l'enseigne Simply Market ne peut pas rivaliser avec le monde des hypers. L'entreprise devait envisager une solution pour assurer l'avenir. Commercialement l'alliance paraît positive pour Simply Market et le CCE a donné un avis favorable sur ce projet. Les élus FO resteront tout de même vigilants et prudents sur le devenir de la logistique, des services commerciaux et informatiques et de certains magasins aux résultats très difficiles, sujets pour lesquels le CCE sera à

#### En quelques mots, comment décrirais-tu le syndicat FO Simply Market en 2015, pour convaincre les salariés?

FO Simply Market bénéficie de l'appui, des compétences et des outils nécessaires des UD et de la FGTA-FO. FO Simply Market souhaite maintenir un dialogue constructif avec l'entreprise, les Délégués et élus FO Simply Market sont toujours présents pour les salariés afin de les informer et leur expliquer leurs droits et défendre au mieux leurs inté-

Propos recueillis par Mickael Attou

#### SUR LE TERRAIN - DISCOUNT

#### ERTECO

### ERTECO, première victime du déclin du hard discount?

La situation actuelle de Dia, devenu Erteco depuis son récent rachat par le groupe Carrefour, s'inscrit dans la logique actuelle d'affaissement et de décroissance du hard discount en France. Ce format n'a cessé de perdre des parts de marché, au bénéfice de magasins plus importants. Lidl, l'un des leaders du marché, n'a-t-il pas annoncé la fin de son activité hard discount pour se diriger vers la grande distribution classique ? Pour sa part, le groupe Dia International, séparée de sa branche hexagonale, se maintient dans ses objectifs dans la péninsule ibérique et se développe dans les pays émergents. Mais en France, il faut bien se rendre à l'évidence : ce concept de magasins ne séduit plus la clientèle. La faute à qui, ou à quoi ? Quelles sont les raisons de ce déclin ?



Les raisons sont nombreuses et complexes. Les principales étant la guerre des prix entre les enseignes traditionnelles, l'implantation de supérettes de proximité en centre-ville, autrefois domaine privilégié du discount... Quoi qu'il en soit, ce sont toujours les salariés qui paient les pots cassés, avec en prime le choc des remèdes. Généralement les posologies appliquées sont amères. C'est pourquoi le taux d'éveil des élus sur les politiques d'entreprise doit être maximal. Dia, dernière victime en date du système, ne doit sa survie économique que grâce à la reprise de ses actifs par le groupe Carrefour. Mais à quel prix pour ses salariés ?

#### L'offensive des grandes enseignes

La part de marché de ce type de commerce ne progresse plus depuis plusieurs années, et même ne cesse de se dégrader, en dépit de la morosité sociale ambiante, de la montée du chômage, qui aurait dû être autant de facteurs de succès et de développement pour les enseignes de hard discount

Les réformes de la loi Galland ont été des boosters pour les grandes enseignes de distribution, qui ont procédé à des innovations, revu leur format, créé les drive et le click & collect, réussi à mieux fluidifier l'encaissement (source de mécontentement de la clientèle dans les petites structures), revu à la baisse leurs pratiques tarifaires... L'attractivité de ces mesures a contribué à déstabiliser le hard discount, qui a fini par s'effondrer.

Les domaines où Dia a échoué : des prix élevés, un assortiment produits exponentiel ne correspondant plus au format et à la taille des magasins, des gammes de produits non conformes à la demande... À quoi s'ajoutaient une paupérisation des magasins et une baisse drastique des effectifs. Des rayons vides, des magasins sans chauffage, peu éclairés, carencés en personnel, ont trop souvent été l'image donnée à la clientèle, qui peu à peu s'en est détournée.

Pendant que d'autres réfléchissaient à une refonte du concept, à un renouveau commercial, à l'amélioration de l'accueil et de l'offre, la direction de Dia basait sa stratégie commerciale et managériale sur la seule gestion des coûts à court terme, sans investissement sur l'avenir, sans idée,

sans politique sociale digne de ce nom, tout en privilégiant le système de location-gérance, qui s'est révélé commercialement et socialement catastrophique, et mortifère pour l'enseigne. On a vu des locataires gérants laisser leurs magasins pratiquement à l'abandon, avec des salariés désabusés et démotivés.

#### Les salariés attendent un projet

Le syndicat FO n'a eu de cesse de dénoncer ces pratiques, ainsi que les effets induits d'une telle politique, payée au prix fort, et pourtant annoncés au travers des rapports de l'expert du CCE, que la direction niait avec force et véhémence. Dia, délaissé, puis repris, en attente de décisions à venir, ne maîtrise pas son destin, et sera encore très certainement une variable d'ajustement commercial dans la stratégie de son repreneur. Ses salariés, trop souvent ballottés, instruits du passé, ont besoin d'un véritable projet dans lequel ils pourraient s'inscrire. De nouveau, ils seront au cœur des enjeux dans la guerre que se livrent les enseignes, entre concept commercial, découpage, transfert, redéploiement, fusion, et intérêts bien compris de chacune d'entre elle.

La reprise de Dia par Carrefour s'accompagne d'une mobilisation sans faille de la FGTA-FO et de toutes les instances de Force Ouvrière. Une renégociation de certains accords est en route, dans un but d'amélioration. Nous avons mis en place une commission de suivi sur les engagements de la direction, qui seront évalués. Nous suivons pas à pas chaque décision engagée qui impactera les salariés, et veillerons à leur application, après la phase de négociation, ce qui a toujours été la ferme volonté des Déléqués.

Pour la FGTA-FO, l'intégration d'Erteco dans le groupe Carrefour doit tendre vers une amélioration du statut des salariés, et une inflexion franche d'assimilation des connaissances vers des passerelles métiers entre enseignes du groupe. La fusion doit être pour les salariés de Dia une opportunité d'amélioration de leurs conditions de travail et d'un mieux disant social. C'est ce à quoi s'attache Cyril, DSC, avec ses équipes, dans la lignée du combat déjà engagé, dans l'histoire syndicale d'Ed, puis de Dia, et maintenant d'Erteco. Des liens de travail et d'échanges sont tissés entre les Délégués FO des différentes BU du groupe, pour une mutualisation des connaissances et des intérêts des salariés

Le hard discount, victime de sa politique low cost à tous les niveaux, sans réelle perspective visible de développement du format, avec des pratiques tarifaires beaucoup trop élevées pour la clientèle cible, a fait de Dia sa première victime collatérale. Par abandon du concept, n'ayant su s'adapter à temps, il a manqué le train du commerce du XXI° siècle.

Gérard Covache Chargé de mission

#### PICARD

#### NAO 2015: échec et... grève

Les NAO se sont déroulées dans un climat tendu et plein d'incertitudes quant à l'avenir de Picard. Effectivement, le fonds de pension Lion Capital cherche toujours à revendre l'entreprise préférée des Français. Du coup, après s'être grassement servi (602 millions d'euros) il a enfin trouvé un acquéreur - Aryzta – qui rachètera progressivement Picard.

Les NAO s'annonçaient donc difficiles mais FO Picard, aidé de son expert-comptable, a été force de proposition et a notamment fait la démonstration que l'entreprise pouvait augmenter ses salariés de 2,8 % sans dégrader le ratio de charge de personnel. « On n'est pas en cogestion » argue la direction!

Les cinq rencontres de NAO n'ont pas suffi pour trouver un accord et la sentence tombe : +0,4 % d'augmentation générale de salaires, réévaluation des tickets restaurant à 7,50 € et la prime d'alarme portée à 30 €. Les cadres, eux, auront 1,2 % de leur masse salariale à se partager en 180 personnes (soit 4 fois moins que ce que vont se partager les employés et agents de maîtrise en 4 300, soit 6 fois plus d'augmentation pour les cadres). Et pour faire avaler tout cela, une petite prime 150 € brut pour les salariés à temps plein. Comment une entreprise qui fait des bénéfices peut-elle

sacrifier ses salariés tout en servant un festin à ses actionnaires ?

FO Picard voit rouge, ça suffit! Le 9 avril à 11 heures, le syndicat a lancé un mouvement de grève en organisant 3 rassemblements à Marseille, Nemours et Issy-les-Moulineaux. Celui-ci a été largement relayé par la presse.

Bien sûr, la direction campe sur ses positions mais elle ne peut que constater qu'un véritable vent de solidarité souffle sur l'entreprise grâce à FO : des salariés de tous les métiers se sont joints à nous, et malgré la pression de leur hiérarchie, beaucoup de salariés nous ont signifié leur sympathie et leur gratitude... Et, pour la première fois des magasins ont spontanément fermé à la clientèle.

Le constat est que les salariés font confiance à leur syndicat FO Picard, une équipe sur le terrain qui Ose, Agit et Obtiendra.

## AG Picard: « Être créateurs de progrès social... »

En ce beau mardi 7 avril, les élus et adhérents FO Picard étaient réunis à Paris sur une péniche, la Baleine blanche, en Assemblée générale en présence de Carole Desiano, Secrétaire fédérale.

Après une présentation de nos rôles DP, CHSCT et CE avec une assemblée très à l'écoute, est venu le rapport moral et d'activités par la Déléguée syndicale centrale Élisabeth Jousselin, où sont mises en avant les valeurs que nous devons porter : proximité, audace, engagement, exemplarité, solidarité, expertise, sincérité, indépendance, persévérance et détermination.

« Notre vocation, c'est de faire évoluer socialement notre entreprise en étant avant tout au service du salarié. Nous sommes une équipe et nous devons conjuguer nos qualités et nos expertises pour être créateurs de progrès social. N'oublions pas notre slogan : FO Picard, le syndicat qui Ose, Agit, Obtient » a-t-elle martelé.

Après quelques chiffres clés sur l'entreprise, sa situation actuelle de revente et la proposition de 0,4 % d'augmentation des salaires, le lien fut tout trouvé pour parler du mouvement du 9 avril et un partage d'idées s'en est suivi.

 de rémunérer l'actionnariat en sacrifiant ses salariés. Nous sommes LE syndicat majoritaire et responsable, nous nous devons de montrer l'exemple. »

Notre trésorière Alice a présenté le rapport financier puis nous avons reconduit à l'unanimité le bureau. Nous avons pu profiter du cadre et des berges parisiennes pendant notre excellent buffet.

L'ambiance était au beau fixe elle aussi : l'après-midi a commencé par un « show made in Armelle » avant de nous replonger dans nos travaux :

- communication avec notre site Internet et stratégie de campagne électorale ;
- finalisation de notre mouvement ;
- sujets divers et importants.

Elisabeth Jousselin Déléguée syndicale centrale FGTA-FO Picard

#### **ERRATUM**

Une malencontreuse erreur s'est glissée à la page 19 de notre magazine précédent (N°2) : l'article **"L'intéressement chez Picard"** a été rédigé par **Jocelyne Bourgeois**, Déléguée syndicale centrale adjointe et non par Élisabeth Jousselin, Déléguée syndicale centrale Picard. Que toutes les deux veuillent bien nous en excuser.

#### SUR LE TERRAIN - SURGELÉS

#### **NOUVELLES FRAÎCHES DU CÔTÉ DES SURGELÉS**

#### Fiche d'identité : Argel. En pleine négo...



Entreprise multirégionale spécialiste de la vente de produits surgelés livrés à domicile, Argel est née du regroupement d'entreprises familiales et régionales. L'enseigne réunit deux entreprises dont l'effectif global est d'environ 850 salariés. Elle dispose d'un centre d'appel

par secteur et de 320 livreurs action commerciale. La FGTA-FO est représentée par la section syndicale FO Argel Sud Est.

Le dernier accord signé est la NAO 2014 avec 0,6 % sur le taux horaire au 1er janvier portant le minimum garanti Argel pour le niveau 4 échelon 3 à 1 558,16 € (grille conventionnelle : 1 529,40 €). Pour 2015, la direction propose, à partir du mois de mai, une augmentation générale de 0,75 % ainsi que sur toutes les parties variables. FO revendique 1,4 %, la mise en place d'une prime d'assiduité, la revalorisation des salaires des télévendeuses et l'aménagement de leurs horaires. L'entreprise veut mettre en place un système de géolocalisation des véhicules de livraisons. Une discussion est encore en cours au regard de l'accord RTT de 1999.

#### Toupargel: priorité aux emplois

Début 2015, après plusieurs enquêtes du CHSCT sur les conditions de travail et les constats des Délégués FO - un management qui fait sa loi, des licenciements avant les élections, les charges lourdes, des livraisons sous pression et des rémunérations au plus bas - la FGTA-FO a appelé à la grève les 2 samedis supplémentaires travaillés de janvier. Suite à ce mouvement et la dénonciation des faits en CE, la pression est retombée. Mais c'est dans cette ambiance lourde que les élections professionnelles ont eu lieu en

mars. Le protocole électoral, non signé par FO, ne nous permettait pas de présenter tous les candidats FO. Le CE est passé de 13 membres titulaires à 9!

FO obtient malgré tout 31 % dans le 1<sup>er</sup> collège, et 26,6 % de représentativité tous collèges confondus. Pour les NAO, après une première proposition à 0,7 %, FO a continué les négociations pour aboutir à 1 %, la priorité du syndicat étant actuellement, dans un contexte économique difficile, le maintien des emplois.

#### Eismann: mauvaise stratégie

Depuis fin mars la préparation des commandes a été transférée sur la plateforme de Poitiers. Les préparateurs de Maronnes (27) qui ont refusé une mutation ont été licenciés économiquement. Si, à Poitiers, ce transfert a été bien négocié, il reste malgré tout pour FO le sentiment que la stratégie de Toupargel n'est pas la meilleure : la nouvelle façon de vendre, passant du laisser sur place à la télévente, a été plus compliquée que prévu. La conséquence a été une fidélisation difficile de la clientèle, une perte de chiffre d'affaires et surtout le départ de plus de la moitié des vendeurs.

#### Commerce de gros : la FGTA-FO signe la grille des salaires 2015

Dans le commerce de gros, en 2014, la grille des minima conventionnels n'avait pas été signée par la FGTA-FO, les propositions patronales étant jugées insuffisantes. Pour 2015, nous attendions de pied ferme la nouvelle proposition

Lors de la 1<sup>re</sup> réunion en janvier, il est proposé une grille avec un seuil de départ au Smic et aucune évolution raisonnable sur l'ensemble de la grille. FO revendiquait une augmentation significative avec aération entre les niveaux et un premier échelon au-dessus du Smic. À la 3<sup>e</sup> réunion,

FO obtient un  $1^{er}$  niveau à 1 460  $\in$ , une augmentation de pratiquement 1 % avec aération de la grille.

L'autre actualité est la mise en place d'un accord de branche complémentaire santé. Pour la FGTA-FO, cet accord doit permettre aux salariés de bénéficier d'une complémentaire santé au-delà du minimum que propose la loi avec un panier de soin à 21 €. Cette négociation est toujours en cours.

Jacky La Soudière Chargé de mission

#### Coop Alsace: 1 000 emplois détruits en 3 ans!

Avec la Coop, c'est un pan entier de l'histoire du mouvement ouvrier alsacien qui disparaît. Créée en 1901 par un syndicat allemand de la métallurgie afin de soustraire les ouvriers au carcan de la distribution d'alors, la coopérative de consommateurs sera témoin et survivra aux deux conflits mondiaux, aux réquisitions et à un siècle de concurrence acharnée.

C'est cette concurrence qui, 114 ans plus tard, aura raison de notre coopérative. Cette concurrence que ceux qui nous ont mis à genoux prétendent loyale et non faussée, cette concurrence qui en démantelant la Coop a détruit plus de 1 000 emplois en 3 ans.

Mais ce sobre terme de « concurrence » cache en fait des méthodes peu recommandables que partagent certaines enseignes de la grande distribution.

En effet, tous ces grands groupes ont usé et pu compter sur la malveillance de nos patrons. Pour certains, comme Yves Zehr, nos plaintes ont pu aboutir à 5 ans d'emprisonnement ; pour d'autres, les procédures sont toujours en cours, mais nous ne désespérons pas de voir Duvillet et ses acolytes partager la cellule de son prédécesseur.

Malheureusement pour les 4 200 salariés du groupe Coop, il n'y avait pas que les patrons qui étaient voyous, de nombreux élus et Représentants syndicaux l'étaient aussi, soudoyés et corrompus, payant de leur personne pour faire passer les plans de liquidation. Entre 150 000 et 300 000 €, c'était le prix de la trahison.

Tout a été fait pour que la Coop ne se relève pas des coups portés. Ainsi, C. Duvillet (ancien patron du Crédit Lyonnais) est allé jusqu'à gonfler artificiellement de 10 % la masse salariale en augmentant exclusivement le salaire

de 39 cadres, lui permettant ainsi de prétendre que nous étions trop chers en coûts salariaux.

La liste des abus et malversations est encore longue, et pourtant elle n'a jamais dissuadé les élus locaux, les pouvoirs publics et les différentes administrations (CIRI, DI-RECCTE...) de valider tous les plans de démantèlement qui leur ont été soumis, parfois même par des personnes qui dorment pourtant toujours en prison.

C'est dans ces conditions que notre syndicat se retrouve contraint de gérer « au mieux » la liquidation qui éteindra la Coop ce 30 avril prochain, veille de 1er mai. Ce n'est pas du syndicalisme, et nos actions ne peuvent se limiter à cela, cela suffit et ne doit plus continuer. Comment ne pas faire le parallèle entre ce qui nous est arrivé et les déréglementations à tout va qui ont permis cela ainsi que les politiques d'austérités en ont été la cause ou la justification ? Les patrons de la Coop ne sont pas plus pourris que les autres, ils ont juste osé ce que d'autres rêvent de faire. Encore une fois, d'une manière ou d'une autre, il faut que cela cesse...

Laurent Hobel Délégué syndical central Coop Alsace

#### Du nouveau pour les gérants mandataires

Deux avenants ont été signés par FO concernant la branche des gérants mandataires non-salariés.

Le premier sur la rémunération, applicable au  $1^{er}$  janvier 2015, porte le minima de branche à :

- 1 635 € pour un magasin 1<sup>re</sup> catégorie,
- 2 380 € pour un magasin 2e catégorie,

Et une révision de l'indemnisation des inventaires de règlement qui passe de  $3 \text{ à } 4/600^{\circ}$ .

Le second a pour objet d'introduire la mention de gérants mandataires « employeurs » dans l'accord national.

Avec des dispositions au sein des entreprises pour une

formation spécifique aux gérants employeurs et une assistance commerciale et professionnelle adaptée à ce statut.

#### CONTACT

Marc Annaert Délégué syndical central Gérant mandataire non-salarié Casino sparboigny@orange.fr

#### INFO FGTA - INFO FGTA

#### Salaires de la Grande distribution. Les revendications FO validées.

La négociation paritaire sur les salaires minima dans la branche du commerce de détail à prédominance alimentaire a eu lieu en ce début d'année 2015.

La nouvelle grille des minima reprend les propositions de la délégation FO :

- > Un décrochage du premier niveau de la grille par rapport au SMIC.
- > Une augmentation des salaires supérieure à l'inflation, avec un rattrapage sur deux années : FO n'ayant pas signé l'accord 2014, la grille applicable à ce jour est toujours celle de 2013.

Ces deux points ne devant pas détériorer les écarts de sa-

laire entre les niveaux de la grille.

La FGTA-FO est donc signataire de l'avenant puisqu'il répond à ses revendications prioritaires que sont la garantie d'évolution des salaires et la préservation du pouvoir d'achat pour les salariés de la branche qui ne bénéficient pas des accords collectifs d'entreprise.

La grille est consultable sur le site de la FGTA-FO www.fgtafo.fr rubrique Salaire



#### SUR LE TERRAIN - COOPÉRATEURS / AÉROPORTS

#### Passage de relais chez Coop Atlantique



Après 32 ans d'activité chez Coop Atlantique, et 30 ans de syndicalisme chez FO, Marie-Christine Rabeuf a fait valoir son droit à une retraite bien méritée.

Après avoir exercé tous les mandats syndicaux dans son établissement, Marie-Christine était depuis 12 ans la DSC FO de Coop. Toujours à l'écoute et au service de ses adhérents, elle a défendu les valeurs de la FGTA-FO avec à son actif un taux de représentativité à + 50 % dans l'entreprise aux dernières élections.

Chez Coop Atlantique depuis 2001, comme employé libreservice, puis responsable frais en 2006 grâce à la promotion interne, Laurence Gillet lui succède depuis le début

d'année. Laurence a toujours été Déléguée du personnel dans le collège employé puis agent de maîtrise. Elle est élue au CCE depuis plus de 10 ans.

# Comment Laurence appréhende son nouveau mandat

Ses priorités : la défense des salariés, de leurs intérêts matériels et moraux de façon collective et individuelle, avec comme premier objectif de renforcer la formation syndicale et les connaissances des élus sur les accords de branche et d'entreprise.

Elle s'engage à être à l'écoute et à rester disponible pour les salariés : pour cela il faut recruter, fédérer et animer une équipe, qui relèvera le défi de représenter les salariés de Coop et défendre les valeurs qui nous animent et qui font notre force

Elle souhaite également porter et faire connaître les positions de la FGTA-FO à l'ensemble des élus, adhérents et salariés.

#### CONTACT

Laurence Gillet
Déléguée syndicale centrale Coop Atlantique
+33 6 73 12 14 73 - laurence.gillet.fo@gmail.com

#### SDA commerces sous douanes

#### Améliorer le quotidien des collègues

Implantée principalement sur les deux aéroports de Roissy et d'Orly, SDA (société de distribution aéroportuaire) compte près de 2000 salariés. Les boutiques, ouvertes toute la semaine de 4 h 00 du matin à minuit, se trouvent dans la zone sous-douane.



La démographie jeune et féminine de SDA est également très multiculturelle : 40 nationalités différentes ! Les salariés sont représentés par une équipe syndicale FO composée de 16 camarades élus qui sont actifs dans toutes les instances représentatives de SDA : CE, DP, CHSCT, CCE et CA. Depuis quelques années, avec l'arrivée d'un nouveau PDG chez SDA, les exigences sur le terrain se sont durcies et

la politique salariale a pris une direction individualiste, le social en option. Le syndicat est toujours présent contre les entretiens disciplinaires, contre la pression constante sur le terrain, qui donne aux salariés le sentiment d'être de plus en plus malmenés. Le personnel cadre n'est pas épargné, avec des intimidations visant les moins « dociles ».

Passionnés par l'action syndicale, les élus FO portent plusieurs projets afin de faire face à ces difficultés et pour améliorer le quotidien professionnel des collègues SDA. À leur actif, une enquête sur le bien-être au travail et les risques psychosociaux, une autre enquête sur les troubles musculo-squelettiques et un audit dans le cadre du CHSCT pour définir les problématiques du personnel de la logistique. Sans oublier l'essentiel, les négociations annuelles obligatoires qui sont en cours.

Un par un, ils sont comme des amateurs exaltés, mais, réunis dans une équipe, ils sont une force - Force Ouvrière!

Olga Vlasova Déléguée syndicale SDA



#### Quel avenir pour la GPEC?

La GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences) est une démarche de gestion des ressources humaines, qui consiste à prévoir l'évolution des métiers dans l'entreprise, à anticiper les changements d'organisation et à améliorer l'employabilité des salariés par le développement de leurs compétences. Elle doit profiter à tous les acteurs de l'entreprise, et assurer à celle-ci une meilleure maîtrise de son développement.



À l'origine, c'est la Loi Borloo de janvier 2005 qui a instauré l'obligation de négocier la GPEC tous les trois ans. Les organisations syndicales ont alors découvert une nouvelle forme de négociation, qui prévoyait par anticipation la stratégie de l'entreprise, et ses effets sur l'emploi.

Il s'agissait alors d'évaluer par avance les évolutions du travail et des compétences, les conséquences de la pyramide des âges, les effets de l'effort de formation, d'axer la VAE comme un véritable outil de développement des compétences, et d'apprécier, à l'aune des données économiques et sociales, la qualité des emplois, leurs déqualifications éventuelles, l'usure du travail occasionnée. Et aussi de prévoir les nouvelles exigences, les métiers nouveaux, ceux qui pourraient être amenés à disparaître.

Pour notre organisation syndicale, l'axe de travail sur le devenir de certains métiers, ou de postes dans l'entreprise, passe par différents enjeux qui doivent alimenter notre réflexion dans la négociation : développement professionnel, sécurisation et employabilité, visibilité des mutations et des évolutions des métiers de l'entreprise, reconnaissance, sans oublier bien sûr le maintien ou le renforcement des droits des salariés.

#### Anticiper, prévenir et sécuriser étaient les piliers sur lesquels reposaient les mesures à mettre en place, sur lesquels nous devions asseoir les enjeux de la négociation.

Aujourd'hui, une autre génération d'accords se profile. Avec les changements des lignes opérationnelles et organisationnelles, les mutations diverses, le nombre conséquent de fermetures d'entreprises, les délocalisations et, disons-le, le dumping social (en provenance de certains pays de la communauté Européenne), la confrontation de la concurrence interne et des challenges de salariés entre eux, le nombre croissant de PSE, sont venus impacter les accords existants, et vont déterminer les orientations des négociations à venir, ainsi que le renouvellement des ac-

La façon d'aborder les problématiques et les thèmes qui y sont liés a changé, les structures de la négociation aussi : la

mobilité interne, tout comme les critères de l'égalité entre les femmes et les hommes est passée au crible des accords de la GPEC, notamment au travers du dispositif de la future Loi Macron

Les négociateurs FGTA-FO doivent maintenant s'imposer dans le diagnostic de prospective métiers et dans le suivi de l'accompagnement individuel : commission formation, VAE, parcours professionnels relèvent d'une obligation incontournable du contenu d'un accord.

#### Les accords GPEC, passés à la moulinette des politiques sociales RH sont-ils désormais voués à l'échec?

Démontrent-ils le naufrage des politiques sociales, managériales, ainsi que les rôles confiés aux services RH des grands groupes? Les accords GPEC servent-ils à masquer des PSE déguisés ? Les innovations technologiques, les derniers textes issus de la loi Macron vont-ils impacter les décisions sur la mobilité interne et sur le cadre des négociations? Les socles des accords GPEC vont-ils s'en trouver transformés?

Autant de questions que se posent les Délégués au moment où ils s'engagent dans une démarche de négociation. Il ne faudra en aucun cas perdre de vue les aspects des enjeux qui sont le socle des accords antérieurs, et qui nous ont permis de garder la main sur le suivi et le respect des droits. La prise en compte des organisations et des conditions de travail devra être incontournable dans le processus de négociation, afin de prévenir les contraintes de poste, l'usure du travail, notamment au travers de la pénibilité. Les exigences de la mobilité géographique ou professionnelle, la prise en compte d'autres façons de concevoir son métier, ou l'acquisition de nouvelles connaissances pour changer d'orientation devront être évaluées avec pertinence. Des suivis précis et quantifiés, et des évaluations de situations régulières, devront être inscrits dans les futurs accords, avec des engagements contraignants pour les entreprises. Rappelons-nous un des tout premiers accords négociés, celui du groupe Carrefour, qui comportait un accord de GPEC et un accord de méthode distinct... Cet accord fondateur dans un grand groupe servit de base d'étude et de travail dans les stages de formation des militants syndicalistes à l'ISST de Strasbourg. Depuis, trois autres accords, 2009, 2012, et 2015 ont été négociés et signés dans le groupe. FO, moteur dans la négociation a permis des avancées notables. La vitalité du process de négociation portant sur les sujets de l'emploi, de la formation, des métiers et de l'égalité professionnelle donne du relief à la détermination syndicale de se projeter dans l'avenir, et de faire évoluer le statut des salariés.

#### La Loi Macron va-t-elle changer la donne des contenus des accords qui seront négociés, ou en cours de négo-

La FGTA-FO n'a pas vocation à regarder passer les trains. Elle sera comme à son habitude force de propositions et de négociation.

> Gérard Covache Chargé de mission

#### ENQUÊTE - LA SÉCURITÉ DANS LES MAGASINS

# Agressions et braquages dans les commerces de détail et d'alimentation : comment les prévenir et y faire face ?



Un nombre croissant de salariés du commerce est confronté à des actes de violence sur leurs lieux de travail. Mal maîtrisées, ou mal appréhendées, des tensions au travail peuvent naître de ces situations. Être victime de violences crée de la souffrance au travail. Pour les plus touchés, les plus meurtris, les victimes récidivistes, de trop fréquentes inaptitudes sont à déplorer. Quid de la prévention ? Que faudrait-il faire pour tendre vers la dissuasion ? D'abord agir sur l'organisation du travail, sur les moyens d'encaissement et de gestion de l'argent, en remettant en cause les outils et procédures des prélèvements caisse, et de sécurisation des fonds.

# Garantir une sécurisation des fonds, c'est assurer aussi la sécurité des travailleurs.

Les supérettes, les commerces de petites surfaces, sont les premières cibles des actes de délinquance, d'agression. Leurs salariés supportent le poids des (petits) braqueurs, à la recherche d'un peu de cash, qui ne nécessite pas de gros moyens d'approche, ni d'une logistique élaborée. Le choix du site est souvent le fruit d'une nécessité, d'une urgence immédiate d'argent.

#### **Témoignages:**

« J'ai été braquée quatre fois ! Chaque fois c'était violent, avec des armes, des couteaux, des rasoirs... Une fois, ils avaient des pistolets et une fois un homme avait un fusil à pompe, qu'il m'a mis sur la tempe... »

« La première fois, un inconnu est venu demander un renseignement. Après avoir tourné quelques instants sur la surface de vente, il est ressorti avant de revenir avec deux complices armés. Avec ma responsable et une cliente nous nous sommes retrouvées soudain avec un couteau sous la gorge... »

« Nous n'avons jamais bénéficié de soutien psychologique : tous les soirs, la panique revenait dès qu'un jeune homme entrait dans le magasin et semblait regarder alentour, sans pour autant faire acte d'achats. »

« Aucune mesure particulière n'a été prise, sauf que maintenant le magasin ferme encore plus tard. Je ne sais pas si je vais rester. J'ai bien demandé une mutation, mais il paraît qu'il n'y a pas de possibilité, et pas grand monde n'a envie de venir ici. Ailleurs les risques sont les mêmes, selon une collègue. »

#### Les élus en première ligne

Toutes et tous, salariés du commerce, élus, délégués, avons reçu de pareils témoignages. Peut être aussi avons nous été victimes ? Ce sont des souvenirs prégnants, douloureux, qui nous poursuivent longtemps après, obsédants, imprimés à vif dans notre mémoire. L'implication syndicale doit ici s'exercer pleinement dans les dimensions que confèrent les mandats et leurs obligations. Pour nos délégués, il est impératif que la relation avec les clients soit intégrée dans la réflexion des directions d'enseignes, sur l'organisation, la conception des lieux et locaux de travail, des surfaces de vente et des situations de travail, pour tendre à la dissuasion.

Les élus FO DP et CHSCT doivent s'approprier l'approche de l'évaluation des risques professionnels. Cette détermination doit intégrer la violence aussi bien interne, dans ses dimensions relationnelles et comportementales, qu'externe au travail – incivilités, braquages, agressions - comme relevant d'une absolue nécessité dans la démarche de la prévention des risques, et de l'obligation de l'employeur à une obligation de résultat en termes de la santé et de la sécurité des salariés placés sous son autorité.

Privilégier la prévention par des formations adaptées au format, au vécu, à l'histoire, soit du magasin, soit du quartier, se baser sur les témoignages des victimes, issus des faits dont ils ont été témoins oculaires, intégrer les autorités locales dans la démarche de prévention (mairie, police municipale, services de la préfecture...). Pour notre organisation, la formation procède d'une action nécessaire, obligatoire dans le cadre du plan de prévention, que nous entendons faire valoir.

#### ENQUÊTE - LA SÉCURITÉ DANS LES MAGASINS

#### Tout salarié est une victime potentielle

La mobilisation interne des élus représentants du personnel, suite à un fait d'agression ou de braquage, doit être basée sur une analyse systématique de chaque événement avec le personnel du site et les IRP, par un relevé des circonstances, des recherches de solutions, des mesures de prévention et d'évaluation de ces mesures, et la mise en œuvre des relevés de décisions, le suivi de celles-ci, puis l'évaluation régulière.

Former les personnes en contact avec la clientèle, susceptibles d'être victimes. Intégrer le fait que tout salarié sur une surface de vente représente une victime potentielle d'une

agression, d'un braquage, d'une incivilité, d'un acte de violences et surtout tenter de les prévenir et d'y faire face sont de véritables enjeux de management. Les élus et représentants du personnel ne doivent pas en être exclus, dans la mesure où leur rôle est de contribuer à la protection de la santé et à la sécurité des salariés dans l'entreprise, et ainsi de participer à l'amélioration de leurs conditions de travail, et de veiller au respect par l'employeur, de ses obligations légales en la matière. Chaque employeur doit assurer l'effectivité du droit à la sécurité et la santé au travail.

> Gérard Covache Chargé de mission

#### POUR ALLER PLUS LOIN

DOSSIER WEB: « Agression et violence externe. Prévenir les risques, éviter les traumatismes ».

À consulter sur **www.inrs.fr**.

TRAVAIL & SÉCURITÉ: « Le risque d'agression en milieu de travail », mars 2009, p. 48-49.

À consulter sur **www.travail-et-securite.fr**. À consulter sur **www.cramif.fr**.

TRAVAIL & SÉCURITÉ: juillet-août 2008, p. 46-47.

À consulter sur www.travail-et-securite.fr.

PRÉVENTION DE LA VIOLENCE : Professionnels en contact avec le public.

Quatre fiches pratiques d'aide aux commerçants pour prévenir les risques de braquage et faire face aux agressions. Cramif 2011

À consulter sur www.cramif.fr.

#### POINT DE VUE

#### SÉCURITÉ : Les patrons doivent agir pour protéger les salariés



Ce qu'on constate aujourd'hui, c'est une augmentation extrêmement importante des violences sur le lieu de travail, notamment dans les supermarchés, dans le hard discount et dans les magasins de centre-ville, à la sécurité est minimale. Picard, Dia, Lidl, Carrefour City, mais aussi les petits commerces, les boulangers, etc. On assiste rarement à des attaques sur les hypermarchés, qui sont mieux protégés, mais souvent sur les galeries marchandes, ce qui génère un vrai danger pour les clients et les caissières. À cela s'ajoutent toutes les violences de clients, verbales ou physiques, et qui aujourd'hui nous posent un vrai problème. Les employés ne sont pas là pour se faire insulter, se prendre une gifle ou se faire cracher dessus, tout ça parce que quelque chose n'a pas été dans le magasin. Les gens sont plus agressifs, plus stressés... et le moindre incident risque de dégénérer.

Nous avons demandé à nos syndicats de s'occuper prioritairement de ces problèmes. Face à la recrudescence des attaques, nous avons aussi essayé de sensibiliser les pouvoirs publics, j'ai eu des réunions avec les préfectures et le Ministère de l'Intérieur, et surtout on a dit à nos équipes : « n'allez pas mourir pour 20 euros », parce que le réflexe, c'est parfois de sauver sa caisse... Pour qui, pourquoi? Et puis selon le quartier ou le magasin, on a des problèmes de bande. Avec les horaires tardifs, les jeunes femmes se font agresser en quittant leur magasin... on leur pique leur téléphone, on les menace en disant : « demain, tu nous laisses passer avec la bouteille de whisky sinon quand tu sors, on t'égorge ». Il n'y a pas de solution idéale, souvent ces gens habitent dans la même cité, donc on a beaucoup de mal à trouver des solutions pour protéger ces salariés. Les patrons sécurisent les caisses mais l'incivisme, les crachats, les gifles... Ce n'est pas leur préoccupation première. Or oui, c'est le problème des patrons, qui doivent organiser la sécurité, ce n'est pas aux salariés de subir les conséquences de cette violence...

> Dejan Terglav Secrétaire général de la FGTA-FO



### Edenred vous accompagne en proposant:



#### Ticket Restaurant®

est la solution pour la pause repas des salariés et des agents, en dehors de leur lieu de travail.

Une aide directe qui s'inscrit dans un cadre fiscal avantageux: une exonération de charges

une exonération de charges sociales et fiscales jusqu'à 5,36 €<sup>(1)</sup> par collaborateur par jour travaillé.



#### Ticket CESU

pour un meilleur équilibre de vie de vos collaborateurs.

Un dispositif social innovant, en réponse aux questions liées à la parentalité, au handicap, au stress...

Et qui bénéficie d'une fiscalité avantageuse.



#### Ticket Kadéos®

est la solution qui répond aux attentes de reconnaissance de vos collaborateurs.

Valorisez leur implication et récompensez-les en leur donnant accès au plus beau choix de marques dans tous les univers de consommation.

# Pour plus de renseignements, contactez-nous au 0 821 23 24 25 (0,12 € ττ c/min)



Partenaire des entreprises et des collectivités

(i) 5,36 € est le plafond d'exonération de charges sociales et fiscales selon la réglementation en vigueur au 01/01/2015.
EDENRED FRANCE, S.A.S. au capital de 464.966.992 € dont le siège social est situé : Immeuble Columbus, 166-180, boulevard Gabriel Péri, 92240 Malakoff – 393.365.135 R.C.S. Nanterre - TVA Intra Communautaire : FR 13 393 365 135. Les marques mentionnées sur ce document sont enregistrées et propriété de EDENRED S.A., des sociétés de son Groupe ou de ses partenaires. Crédit Photo: Shutterstock

