



IMPULSION

Le magazine des adhérents
de la Fédération Commerce Services
et Force de Vente

83
Mars 2024

VOS DROITS
LES VIOLENCES
SUR LE LIEU DE
TRAVAIL ET LES DROITS
DES SALARIÉS

FOCUS
SPÉCIAL
ÉLECTIONS
2024

VIE DE LA FÉDÉ
RENDEZ-VOUS
DES VŒUX

TENDANCE
FAUT-IL AVOIR PEUR
DE L'INTELLIGENCE
ARTIFICIELLE ?

COMMERCE

Galleries
Lafayette :
des salariés
inquiets

PROFESSIONNELS
DES MÉTIERS DE
SERVICES,
VOUS PASSEZ TOUT
VOTRE TEMPS
À PRENDRE SOIN
DES AUTRES.



ET VOUS ?
QUI PREND SOIN
DE VOUS ?

Complémentaire Santé – Prévoyance – Retraite

C'est parce que nous connaissons si bien les métiers de la santé, du conseil, de la restauration, de l'hôtellerie, du transport, et des commerces de proximité que nous sommes en mesure de vous apporter les solutions les plus adaptées à vos besoins. KLESIA, au service des entreprises de service depuis plus de 65 ans.

KLESIA
PROTECTION ET INNOVATION SOCIALES



16

Focus

Spécial élections : la bataille des voix

Véritable moment de vérité, les élections mobilisent les équipes syndicales et la fédération pour relever ce défi de la représentativité.

Le magazine des adhérents de la Fédération Commerce Services et Force de Vente

8

VIE DE LA FÉDÉ

Rendez-vous
des vœux

10

COMMERCE

Galeries Lafayette :
des salariés inquiets

14

VOS DROITS

Les violences sur le
lieu de travail et les
droits des salariés

24

TENDANCE

Faut-il avoir peur
de l'intelligence
artificielle ?



**SANTÉ
PRÉVOYANCE
ÉPARGNE
SERVICES FINANCIERS
RETRAITE**

**SE SAVOIR
ENTOURÉ,
ÇA CHANGE
LA VIE**

Nous nous engageons au quotidien
à vous accompagner dans vos projets.
Car nous savons que se savoir bien entouré
est nécessaire pour avancer.

Et ça change la vie !

groupe-apicil.com

APICIL Transverse – Association de moyens du Groupe APICIL régie par la loi du 1er juillet 1901, enregistrée sous le n° SIREN 417 591971, ayant son siège social au 38 rue François Peissel 69300 Caluire et Cuire. GRESHAM Banque – Société anonyme à directeur et conseil de surveillance au capital de 8 997 634 € immatriculée au RCS de Paris sous le n° 341 911 576, établissement de Crédit N°14.120, dont le siège social est situé 20 rue de la Baume - CS 10020 - 75383 Paris CEDEX 08. APICIL Asset Management – Société anonyme au capital de 8 058 100 € enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le n° 343 104 949, agréée en qualité de Société de Gestion de Portefeuilles par l'Autorité des Marchés Financiers sous le n°GP98038, et dont le siège social est situé 20 rue de la Baume, 75008 Paris. Communication non contractuelle à caractère publicitaire - IN20/FCR005- 05/2020. Photo: @shutterstock

 **GROUPE
APICIL**

ÉDITO



RÉSISTER AUX BOULEVERSEMENTS

Depuis quelque temps maintenant, nous sommes témoins d'une période de bouleversements sans précédent. Entre les multiples réformes qui entraînent une casse sociale terrible, les pressions mises sur les salariés pour assurer une rentabilité et une sécurité financière de leurs entreprises dont ils ne verront jamais la couleur et les avancées technologiques qui menacent nos emplois, nous sommes confrontés à des défis majeurs !

Face à cette réalité, la CFTC en syndicat responsable, insiste sur la nécessité de préserver les droits des travailleurs et de garantir des conditions de travail équitables. Les entreprises doivent cesser de sacrifier le bien-être des salariés sur l'autel du profit et s'engager véritablement dans un dialogue social constructif, en particulier dans cette période de Négociations Annuelles Obligatoires ! Votre Fédération met d'ailleurs à votre disposition une fiche pour vous aider à négocier lors de cette période.

Vos voix doivent être entendues pour nous permettre d'accéder enfin au mieux vivre ! C'est aussi pour cette raison que votre Fédération vous propose une nouvelle version de notre magazine Impulsion, haute en couleur et fidèle à votre actualité, une maquette qui répond à vos envies !

C'est en travaillant ensemble pour imposer nos valeurs et en gagnant en représentativité lors de nos élections que nous pourrons construire ensemble un avenir professionnel plus juste et plus solidaire !



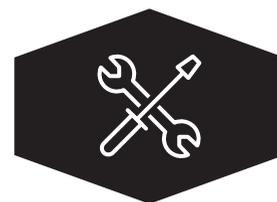
Raphaël Guina, Secrétaire général de la Fédération CFTC-CSFV

06 88 71 04 71
raphael.guina@csfv.fr



LA DOUBLE PEINE DE LA PAUVRETÉ

Être pauvre, c'est avoir un revenu insuffisant. Mais c'est aussi payer un même bien ou service plus cher que le consommateur « médian ». Être financièrement sur le fil et donc subir des frais d'incidents bancaires ; avoir une vieille voiture qui consomme beaucoup et tombe en panne ; ne pas pouvoir acheter de grosses quantités de nourriture en promotion et donc payer le prix fort ; habiter dans une passoire thermique et donc voir ses dépenses d'énergie flamber... En 2023, ce surcoût acquitté par les 20 % des Français les plus modestes s'est élevé à 700 € par an en moyenne... ce qui correspond à 10 semaines de courses alimentaires selon l'association Action tank entreprise et pauvreté.



À DROITE TOUTE !

« Il faut désmicardiser la France » et supprimer « les trappes à inactivité ». Lors de sa déclaration de politique générale, début janvier, le Premier ministre Gabriel Attal a mis le cap à droite toute ! avec en ligne de mire la suppression de l'allocation de solidarité spécifique (ASS), que touchent 250 000 chômeurs en fin de droits « et qui permet, sans travailler, de valider des trimestres de retraite ». « Or la retraite doit toujours rester le fruit du travail », a-t-il plaidé. Il a également promis un nouveau tour de vis sur l'assurance-chômage.



EN CHIFFRE

15 €

c'est l'augmentation du smic depuis le 1^{er} janvier 2024 pour tenir compte de l'inflation.

CHÔMAGE

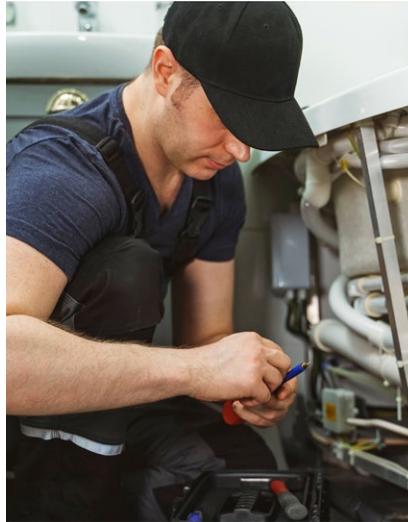
LES SÉNIORS DANS LE VISEUR

À la recherche de nouvelles économies, le ministère de l'Économie et des Finances veut serrer la vis sur le chômage des séniors alors même que 40 % des salariés qui ouvrent leur droit à la retraite sont sans emploi. Dans le viseur de Bercy, l'ensemble des avantages dont bénéficient les plus âgés. Un chômeur de plus de 55 ans, par exemple, peut bénéficier d'une durée d'indemnisation plus longue, jusqu'à 27 mois au lieu de 18 mois pour les autres chômeurs. Ne faudrait-il pas que les employeurs jouent le jeu en maintenant en emploi ces salariés expérimentés. Encore une fois, la diminution des droits des séniors n'est pas la voie à suivre !



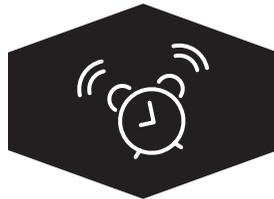
LES DÉFAILLANCES D'ENTREPRISES REPARTENT À LA HAUSSE

Les faillites d'entreprises se multiplient en France, avec un total de 55 492 défaillances enregistrées au cours de l'année 2023, soit 34 % de plus qu'en 2022, selon les données de la Banque de France. Du jamais vu depuis l'été 2017 ! D'après les économistes, la vague des défaillances devrait même continuer de monter en 2024. Tous les secteurs de l'économie sont concernés, mais elles ont augmenté de 44,6 % au cours des 12 derniers mois dans l'hébergement-restauration...



LES PETITS PATRONS NE GAGNENT PAS DES FORTUNES !

Selon une étude de la Confédération des PME (CPME), publiée le 4 janvier 2024, un dirigeant de TPE-PME sur cinq perçoit une rémunération mensuelle nette inférieure à un smic, soit moins de 1 400 euros. Toujours d'après cette enquête, la rémunération des autres entrepreneurs est comprise entre 1 400 euros et 2 600 euros mensuels pour 31 % des répondants, entre 2 600 euros et 4 000 euros pour 25 % d'entre eux et supérieure à 4 000 euros pour ceux qui restent (25 %).



LOI IMMIGRATION : LE RÉVEIL TARDIF DU PATRONAT

Après des mois de discrétion, le président du Medef Patrick Martin est sorti du bois pour dire que l'économie française aura « massivement » besoin de main-d'œuvre étrangère dans les prochaines décennies. L'organisation patronale s'inquiète des conséquences économiques et sociales du projet de loi immigration adopté au Parlement. « *Ce ne sont pas les patrons qui demandent massivement de l'immigration, c'est l'économie* », a expliqué le patron des patrons.



LA DESCENTE AUX ENFERS DU PRÊT-À-PORTER FRANÇAIS

Naf Naf, Kookaï, Don't Call Me Jennyfer, Gap, San Marina... Après la chute de Camaïeu en 2022, l'année 2023 a marqué à son tour une année noire pour les enseignes de mode de milieu de gamme en France. Le ciel ne semble pas s'éclaircir en 2024 avec les annonces concernant Go Sport, Minelli et Chaussexpo. Les causes sont multiples. Elles découlent de plusieurs facteurs avec, en tête, la vente en ligne et l'inflation. Mais pas seulement. L'évolution vers une mode plus responsable et moins destructrice est aussi dans le viseur.

EN CHIFFRE

3,1%

EN JANVIER, APRÈS
+3,7% EN DÉCEMBRE,

c'est le taux d'augmentation des prix à la consommation

selon les données provisoires publiées par l'Insee. Pour Bercy et la Banque de France, la décrue devrait se poursuivre.

2024, en avant la paix et la solidarité



Le 9 janvier 2024, militants, partenaires et représentants de la confédération étaient réunis autour de la fameuse galette des rois. Retour en images sur ce traditionnel rendez-vous des vœux.



Face à la centaine d'invités rassemblés au siège de la fédération CFTC-CSFV, à Paris, ce 9 janvier 2024, Patrick Ertz, le président de la fédération a donné le ton de la traditionnelle cérémonie des vœux : « Une pensée particulière pour les travailleurs des pays en guerre car la paix c'est ce qu'il y a de plus cher dans nos vies. » Pour tous, la paix est effectivement le vœu le plus précieux à formuler pour 2024 face aux événements tragiques que le monde a connu récemment.

Il poursuit sur les événements marquants de l'année écoulée : « Durant des mois, nous avons manifesté contre le projet injuste de réforme des retraites qui est désormais une loi, mais elle n'est pas une fin en soi. Ce n'est pas fini et l'on a encore besoin de la mobilisation de tous les travailleurs. Avec le recul, je vous remercie d'avoir été à nos côtés pour montrer la solidarité entre les travailleurs et rappeler qu'une vie est certes faite de travail en grande partie, mais pas seulement ! »

Il égrène l'actualité de 2023 : « Nous avons connu de nombreuses défaillances d'entreprises dans le commerce et, en parallèle, il y a encore trop de personnes qui n'ont plus d'emplois. Les élections professionnelles ont aussi constitué un moment fort en 2023. Le combat a été

mené par toutes nos équipes qui ont su engranger de nombreux succès, et l'addition de toutes ces voix vient au crédit de notre confédération. Ces bons résultats sont aussi le révélateur de l'investissement en matière de formation avec la professionnalisation de nos délégués entamée depuis plusieurs années. »

En 2024, il faudra aussi rester vigilant sur la question des seniors de plus de 55 ans, alors même que le gouvernement choisit de durcir les conditions d'accès au chômage pour ces mêmes seniors. « À la CFTC, nous avons un message à faire passer pour repenser l'emploi des seniors et notamment de travailler à temps partiel. Continuons aussi le combat pour améliorer les conditions de travail et la conciliation entre vie personnelle et vie professionnelle. Pour conclure, la CFTC-CSFV est très engagée dans les syndicats européens où elle est affiliée à la fédération syndicale internationale Uni Global Union. À ce titre, nous reprenons à notre compte le message de sa secrétaire générale pour être présent dans les thématiques traités au niveau européen. Uni Global union : "Levons-nous ensemble pour la paix, la solidarité et la justice en 2024", et je rajouterai vive la CFTC et une très belle année à tous ! »



”

« Continuons aussi le combat pour améliorer les conditions de travail et la conciliation entre vie personnelle et vie professionnelle. »

Patrick Ertz
Président de la Fédération CFTC-CSFV

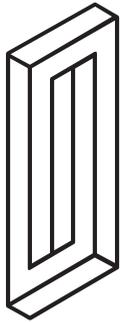


« LES SALARIÉS SONT TOUJOURS DANS L'INQUIÉTUDE POUR LEUR AVENIR »

SPECTACULAR
SPECTACULAR

GALERIES LAFAYETTE

Le 22 février 2023, 26 magasins Galeries Lafayette de province, exploités en franchise par Hermione People et Brands (HPB), l'entreprise de Michel Ohayon, ont été mis en procédure de sauvegarde à sa demande. Que se passe-t-il aux Galeries Lafayette ? Entretien avec Agnès Latimier, sa DSC.



Où en est-on des GL aujourd'hui ?

À ce jour, les Galeries Lafayette ne détiennent plus que 17 magasins en exploitation directe. En décembre 2018, ils ont cédé en franchise 22 magasins de province à la Financière Immobilière Bordelaise (FIB), holding de l'homme d'affaires Michel Ohayon, lequel a racheté les murs et les fonds de commerce. Les magasins concernés par ces rachats étaient les plus petits magasins en chiffre d'affaires (CA), situés dans des villes de taille moyenne, comme ceux d'Agen, Bayonne ou encore celui de Rouen où je travaille. L'entité gérant les activités de distribution de cette holding est Hermione People & Brands (HPB). En mai 2022, HPB a acquis uniquement les fonds de commerce de 4 nouveaux magasins à Tours, Pau, Rosny ainsi que l'Outlet de Coquelles (Pas-de-Calais), avec pour ambition d'intensifier son maillage territorial et d'augmenter substantiellement le CA.

Toujours en 2022, le groupe Galeries Lafayette (GL) a réduit à nouveau la voilure. Confronté à une crise sans précédent du fait de la désertion des touristes étrangers de ses grands magasins parisiens pour cause de pandémie de Covid-19, le groupe a cédé à la Société des Grands Magasins (SGM) 7 unités de sa chaîne situées en province, à Angers, Dijon, Grenoble, Le Mans, Limoges, Orléans et Reims. Il a aussi cédé le magasin d'Avignon au propriétaire de celui de Béziers ; tous sont en franchise avec les GL.

Pourquoi la CFTC émet des doutes sur la volonté des GL de conserver les petits magasins ?

L'hypothèse de chiffre d'affaires pour l'année 2024 en progression de 11 % sur 2023 est irréaliste car surestimé selon nous. Toutes les solutions envisagées dans ce plan ont été mises en avant lors de notre reprise en 2018, mais rien n'a été mis en place en cinq ans. Jean-Claude Iriart, l'ancien DSC CFTC des Galeries Lafayette se souvient que lors de l'inauguration du Lafayette homme à Bordeaux, en 2000, Philippe Houzé, le



Aujourd'hui, les Galeries Lafayette d'Hausmann reçoivent plus de 25 millions de visiteurs chaque année.



PDG des Galeries Lafayette, avait déclaré aux journalistes que le groupe GL n'avait pas vocation à faire du commerce dans toutes les villes françaises. Leur priorité étant de garder des magasins dans les capitales régionales, autrement dit dans les grandes villes. Il voulait aussi s'implanter dans des capitales européennes et en Asie. On se demande vraiment si Michel Ohayon n'a pas été un prête-nom dans le but de gérer des fermetures à moindre coût. Pour preuve, HPB qui avait donc repris, en 2018, 22 magasins en affiliation, en a récupéré 4 de plus en 2022. À l'époque, HPB devait déjà 26 millions d'euros à la maison mère Galeries Lafayette, et, malgré cette dette, les GL ont quand même vendu 4 magasins supplémentaires à Monsieur Ohayon. Dans quel but ?

L'objectif d'HPB est « d'élaborer et de déployer un plan de sauvegarde » qui permettra de maintenir l'activité, en conservant l'ensemble des magasins, en préservant l'emploi et en apurant le passif, ceci sous la protection du tribunal. Qu'en pensent les salariés ?

Aujourd'hui, les 26 points de vente concernés sous franchise Galeries Lafayette via Hermione font travailler 1 000 salariés. Autant dire que l'inquiétude est grande ! Les salariés n'en peuvent plus et n'ont plus confiance dans les promesses de l'homme d'affaires Michel Ohayon. Les salariés sont toujours dans l'inquiétude pour leur avenir.

Comment en est-on arrivé là ?

Il faut reconnaître que les Galeries Lafayette sont confrontées à la plus grande crise de leur histoire. Peu de magasins ont retrouvé

QUELQUES ANECDOTES EN MAGASINS

Passant de 70 m² lors de leur ouverture en 1 893 (par deux cousins alsaciens, Théophile Bader et Alphonse Kahn) à 70 000 m² aujourd'hui, les Galeries Lafayette d'Hausmann sont devenues une véritable institution. En 2014, leur chiffre d'affaires devance ceux d'Harrods à Londres, de Bloomingdale's à New York et d'Isetan à Tokyo, les faisant passer au premier rang mondial des grands magasins ! Sur les 5 immeubles du boulevard Hausmann qui composent les Galeries Lafayette, le plus impressionnant est sans aucun doute celui où se trouve la splendide coupole. Inauguré en 1912, c'est un véritable chef-d'œuvre art nouveau réalisé par des artistes majeurs de l'école de Nancy : les ferronneries sont signées Louis Majorelle et les vitraux Jacques Grüber. Aujourd'hui, les Galeries Lafayette d'Hausmann reçoivent plus de 25 millions de visiteurs chaque année, et sont les plus célèbres des grands magasins parisiens !



Pour chacun, pour tous, pour la vie



Groupes VYV, Union Mutualiste de Groupes soumis aux dispositions du Code de la mutualité
n° Siren 532 461 832, n° LEI 095026041140762. Dir. Com. Groupe VYV - © Genlymags - 04/20

MUTUALITÉ
FRANÇAISE



Le Groupe VYV est le 1^{er} acteur global de santé et de protection sociale.

Le Groupe VYV œuvre au quotidien pour être utile à tous et à chacun tout au long de leur vie. Il protège plus de 11 millions de personnes dans l'ensemble de son écosystème et propose des solutions adaptées aux employeurs publics et privés. Acteur engagé, il innove et anticipe pour construire une société plus équitable et socialement responsable. Le Groupe VYV s'affirme comme un véritable entrepreneur du mieux-vivre.

www.groupe-vyv.fr

GRUPE
vyv

Entrepreneur du
mieux-vivre





le niveau d'activité d'avant la pandémie de Covid-19 et tous ont subi une baisse du CA. Il faut avouer que l'image est désastreuse. Les 26 magasins repris par Hermione, concernés par la procédure de sauvegarde sont des « franchises », c'est-à-dire des établissements qui utilisent la marque Galeries Lafayette moyennant le versement d'un pourcentage de leur chiffre d'affaires et l'obligation de vendre au minimum 70 % de marchandises sélectionnées par la maison mère.

C'est en général dans les grandes villes que la rentabilité est meilleure ; nos magasins de province leur servent à négocier des volumes plus importants pour avoir de meilleures conditions d'achats auprès des fournisseurs. D'après moi, ce modèle sert surtout les grands magasins qui croulent sous les stocks. Ensuite, ils s'en débarrassent sur nos magasins évitant ainsi leur dépréciation. Du coup, charge à nos magasins de gérer le stock restant et la perte de valeur associée.

La cession en franchise s'accompagne-t-elle d'une vente des murs ?

Le passage en franchise s'accompagne d'une cession des murs, cela leur permet d'engranger une rentrée substantielle d'argent. À charge pour le repreneur de négocier le montant du loyer. D'ailleurs, pour justifier la cession en franchise, Nicolas et Philippe Houzé, les patrons des Galeries Lafayette, évoquent des loyers et une masse salariale trop élevés. Enfin, la pression par les loyers que les Galeries ont fait peser sur leur réseau risque d'être fatale pour de nombreux magasins.

Que pouvez-vous espérer aujourd'hui ?

Le projet de plan de continuation prévoit un abandon de 70 % des créances gelées et un étalement des dettes sur dix ans avec paiement seulement de 5 % dans les cinq premières années. Un règlement des factures à 45 jours, une réduction, par palier, du montant lié à la filiation fixée à 5 % d'ici trois ans. Mais la stratégie doit convaincre le tribunal de Bordeaux, ainsi que les créanciers, pour permettre à nos magasins de poursuivre leur activité. Ce sont vraiment les Galeries Lafayette qui détiennent notre avenir entre leurs mains et qui peuvent décider de continuer au risque de perdre de l'argent à nouveau pour préserver leur image. Si Hermione People & Brands (HPB) dirigé par Jonathan Szejner continue sa politique, alors les Galeries Lafayette pourront se targuer d'avoir tout tenté pour sauver ces magasins et leurs 1 000 salariés. Mais ce plan de la dernière chance ne séduit toujours pas les salariés.

Au CSE, vous disposez de quelles informations ?

Jusqu'au mois de novembre dernier, nous n'avions aucune info sur un plan de continuation ! Aujourd'hui, les commissaires aux comptes ont validé 50 millions d'euros de dettes. Où est la vérité des chiffres quand on nous

annonce un mois plus tôt une créance de 153 millions d'euros, les Galeries Lafayette avaient une créance de 38 millions d'euros qui passe maintenant à seulement 21 millions. À ce jour, on attend que le tribunal prenne la décision d'homologuer ou rejeter ce plan, et, en cas de non-homologation, indiquer s'il place Hermione Retail en redressement judiciaire. Selon certaines sources, la poursuite de l'activité paraît peu probable.

Quel message avez-vous envie d'adresser aux salariés ?

Nous avons demandé à la fédération de nous écrire un texte pour la presse, nous l'avons lu à l'audience. Je cite :

Le groupe Hermione rencontre actuellement de nombreuses difficultés comme une partie des entreprises détenues par Monsieur Ohayon.

Au-delà de l'aspect financier, nous tenons à souligner que les conditions de travail se sont fortement et brusquement détériorées, de même que le dialogue social. Les syndicats ont été largement tenus à l'écart ! Nous avons été interdits d'assurer notre rôle de médiateur et d'informateur pour les salariés !

Aujourd'hui, nous sommes là pour porter leurs voix. Si, bien sûr, perdre son travail est une chose terrible, poursuivre une activité dans des conditions aussi dégradées pose un véritable problème pour les salariés qui seront alors en effectifs réduits, avec une charge de travail plus importante et toute la pression possible imposée par la direction pour faire du chiffre.

Nous craignons que l'impact sur la santé des salariés finisse par faire des dégâts encore plus terribles que la perte de leur emploi avec un dispositif de réinsertion à la clé.

Nous n'accepterons pas qu'une poursuite de l'activité soit envisagée si c'est pour entraîner une casse humaine des salariés de chez Hermione !

Nous espérons que le tribunal de commerce prendra une décision juste au regard de tous les éléments qui lui auront été communiqués. Quel courage pour notre fédération de pouvoir adopter une telle position où l'humain est au-dessus de tout ! Je suis très fière d'appartenir à cette belle CFTC car il n'est pas facile pour des représentants de dire une chose pareille. Les juges nous ont demandé si l'on souhaitait une liquidation judiciaire, et, de leur côté, les GL en tant que co-contractant ont également mal réagi à ce message. À ce jour, les salariés des Galeries Lafayette ne croient plus aux promesses de Monsieur Ohayon qui est déjà dans la tourmente après les échecs de Go Sport, Gap, La Grande récré et Camaieu. Ils cherchent avant tout des solutions alternatives.



VICTIME D'AGRESSION PHYSIQUE OU VERBALE SUR MON LIEU DE TRAVAIL QUELS SONT MES DROITS ?



Face à la multiplication des agressions et incivilités, commises notamment par les clients dans les secteurs ouverts au public, il est essentiel de faire le point sur les droits des salariés et les obligations de l'employeur en la matière.

* **QUELLES SONT LES OBLIGATIONS DE MON EMPLOYEUR FACE AUX INCIVILITÉS AU TRAVAIL ?**

Légalement, **l'employeur est tenu de prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale de ses salariés.** Il doit ainsi veiller à prévenir tout danger ou risque sur le lieu de travail qu'il soit physique ou moral, interne ou externe, en indiquant par exemple dans le document d'évaluation les risques liés à l'activité exercée tels que les incivilités externes comme les violences verbales ou physiques liées à la clientèle, mais aussi les mesures à prendre en cas de survenance d'un conflit.

Cette obligation de sécurité de l'employeur est alors satisfaite lorsque les risques ont été recensés, évalués, analysés et que toutes les mesures de prévention ont été prises et envisagées pour les réduire au maximum. Le rôle de votre employeur ne saurait toutefois se limiter à cet aspect préventif ; il doit prendre toutes les mesures nécessaires afin de faire cesser ces situations d'incivilités dès lors qu'il en a connaissance.

Si vous êtes victime d'agression physique ou verbale sur votre lieu de travail, il convient d'en avertir immédiatement et par tout moyen votre supérieur hiérarchique et les représentants du personnel qui devront agir en conséquence. Une déclaration d'accident du travail doit être faite le cas échéant.

NOTEZ-LE !

Si un salarié victime d'agression agit contre son employeur pour manquement à son obligation de sécurité, les juges peuvent lui octroyer des dommages et intérêts si le manquement est caractérisé. Ainsi, un manquement à l'obligation de sécurité est caractérisé notamment lorsque les juges relèvent un défaut d'implémentation de l'employeur dans la prévention des risques de violence et d'incivilités auxquels était exposée le salarié.

* **FACE À UNE SITUATION DE VIOLENCE AU TRAVAIL, AI-JE LE DROIT DE QUITTER MON POSTE DE TRAVAIL ?**

Dans certaines situations extrêmes, vous pouvez faire valoir votre droit de retrait dès lors que vous avez un motif raisonnable de penser que la situation de travail dans laquelle vous êtes représente un danger grave et imminent pour votre vie ou votre santé. Ainsi, le droit de retrait peut se justifier dès lors qu'un salarié se sent menacé, même lorsqu'aucun danger n'est objectivement caractérisé.

Si vous exercez valablement ce droit de retrait, votre supérieur hiérarchique ne pourra ni vous sanctionner ni vous demander de reprendre votre activité tant que le danger grave et imminent persiste, sous peine d'être condamné pour faute inexcusable. Aucune retenue sur votre rémunération ne sera faite dès lors que vous restez bien à la disposition de votre employeur pour reprendre le travail une fois que les conditions de sécurité ont été rétablies de manière certaine.

Les juges apprécient au cas par cas si le droit de retrait exercé par le salarié est justifié : c'est notamment le cas lorsqu'un salarié se retire et refuse de prendre son service en tant que conducteur d'une ligne à la suite de l'agression de plusieurs collègues sur celle-ci.

Attention, la Cour de cassation a déjà eu à se prononcer sur un cas d'agression d'un salarié où l'agresseur avait été immédiatement arrêté. Elle n'a pas reconnu la validité du droit de retrait des salariés après l'agression au motif que le danger avait disparu.

Le droit de retrait n'étant pas systématiquement reconnu, il vous est recommandé de solliciter en amont vos représentants du personnel lorsque cela est possible afin qu'ils puissent vous accompagner dans cette démarche.

* **SERAI-JE DANS MON DROIT SI JE ME DÉFENDS MOI-MÊME FACE À UNE AGRESSION PHYSIQUE ?**

Cette question a fait l'objet de plusieurs contentieux avec des solutions qui divergent en fonction du contexte. En principe, les juges considèrent qu'un salarié confronté à une agression physique ne doit en

aucun cas y répondre par la violence. Le fait de ne pas être à l'initiative de la situation de violence n'exonère pas le salarié des potentielles sanctions qu'il peut subir du fait de cette réponse violente.

Ainsi, ce type de réponse peut constituer, selon le contexte, une faute grave ou un simple motif de licenciement. Les juges ont pu estimer par exemple qu'une rixe avec un autre salarié, bien que constituant une cause réelle et sérieuse de rupture du contrat de travail, ne présente pas pour un salarié, le caractère d'une faute grave privative des indemnités de préavis et de licenciement, celui-ci n'ayant pas eu l'initiative de la rixe.

NOTEZ-LE !

Un salarié peut ne pas être considéré comme étant fautif s'il est en mesure de prouver l'état de légitime défense.

* **QUEL EST LE RÔLE ET LE CHAMP D'ACTION DES REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL EN CAS D'AGRESSION AU TRAVAIL ?**

Lorsque vous êtes confronté à une situation de danger, vous pouvez demander aux membres du CSE d'exercer leur droit d'alerte en cas de danger grave et imminent, ce qui permettra d'enclencher une enquête.

Les membres du CSE peuvent faire valoir ce droit d'alerte lorsqu'il constate un danger grave et imminent notamment par l'intermédiaire d'un salarié qui a fait jouer son droit de retrait. Ils doivent en aviser immédiatement l'employeur et consigner cet avis par écrit sur le registre des dangers graves et imminents. Une enquête est alors réalisée par l'employeur et le membre du CSE qui a signalé le danger afin de prendre les mesures nécessaires pour remédier à la situation. En cas de désaccord entre l'employeur et le membre du CSE, l'employeur réunit le CSE dans un délai de 24 heures. L'inspecteur du travail doit également être averti de la situation.

FOCUS

Spécial élections

La bataille des voix

Véritable moment de vérité, les élections mobilisent les équipes syndicales et la fédération pour relever ce défi de la représentativité. Animés par les valeurs humanistes qui les guident, les femmes et les hommes de la CFTC sont prêts à faire la différence. En ordre de marche, ils sont déterminés à défendre la vie au travail !



T

ous les quatre ans, les équipes syndicales doivent remettre l'ouvrage sur le métier pour faire entendre la voix de la CFTC. Dans les entreprises comptant au moins onze collaborateurs, les élections professionnelles s'enchaînent à un rythme soutenu sur une période allant de 2021 à 2024. C'est aussi un moment primordial de l'activité syndicale où l'on mesure "le poids" de son organisation dans l'entreprise. L'enjeu est grand : accéder à cette sacro-sainte « représentativité » pour parler au nom des salariés et signer des accords collectifs. On l'aura compris, ce temps fort de la démocratie sociale s'anticipe et se prépare collectivement au sein des sections syndicales. Petit rappel : sur le précédent cycle électoral (2017-2021), la Fédération CSFV a su conforter sa représentativité avec 12,79 % (+ 1,19 point), et compte pour 30,84 % des voix en faveur de la CFTC. Qu'en sera-t-il durant ce nouveau cycle électoral 2021-2024 ? Certains élus ont déjà organisé leurs élections du comité social et économique (CSE), et d'autres s'activent sur le terrain, forts de leurs valeurs humanistes. Revue d'effectifs !

DÉCATHLON : À FOND LA FORME... DES ACTIONNAIRES

Où est passé le dialogue social chez Décathlon ? Les relations entre la chaîne de magasins de sport et les syndicats sont loin d'être au beau fixe. Pour Gregory Labrousse, DSC Décathlon, « *le dialogue social s'est fortement dégradé sur tous les sujets, que ce soit le temps de travail, la rémunération et la couverture frais de santé. Pourquoi ? On a changé de gouvernance avec des gens plus jeunes venus de l'extérieur et l'ADN de l'entreprise qui pouvait être représentée par les fondateurs de l'entreprise a tendance à se diluer. Ainsi, on est passé d'une logique paternaliste à une logique productiviste, business... On a jamais autant distribué de dividendes et, dans le même temps, on n'a jamais été aussi peu nombreux dans les magasins.* » À l'approche des élections du CSE du

12 au 19 mars, la CFTC entend bien faire entendre sa voix pour continuer à défendre les intérêts des salariés mis à mal depuis plusieurs années. En France, Décathlon est composée de 3 entités : la société des magasins (SAS) qui compte environ 12 000 salariés répartis dans plus de 300 magasins, la société de la logistique (5 000 salariés) et celle des services (1 000 à 2 000 salariés), soit au global près de 20 000 salariés. Les 300 magasins sont couverts par 22 CSE.

Lors des dernières élections, il y a quatre ans, la CFTC avait obtenu 43 % des suffrages. Quelle est la stratégie à la veille de ce moment de vérité ? « *Pour sortir du lot, il faut que l'on soit fidèle à nos engagements et nos valeurs*, rappelle Gregory Labrousse. *Les salariés veulent un véritable partenaire de vie professionnelle, porteur de mots simples, d'une parole juste et capable d'une action concrète, directe et mesurable. On va donc continuer de dire tout haut ce que tout le monde pense tout bas. Avec 22 CSE très morcelés, il est très compliqué de se coordonner et de partir sur une*

”

LE DIALOGUE SOCIAL S'EST FORTEMENT DÉGRADÉ SUR TOUS LES SUJETS, QUE CE SOIT LE TEMPS DE TRAVAIL, LA RÉMUNÉRATION ET LA COUVERTURE FRAIS DE SANTÉ.

“



Grégory Labrousse





uniformité de communication. Grâce à notre page Facebook, plus de 2 000 adhérents nous lisent quotidiennement. »

Depuis la crise du Covid, les équipes syndicales ont aussi appris à utiliser tous les nouveaux modes de communication comme WhatsApp et via le système de visioconférence. « Nous avons créé un groupe WhatsApp où l'on a toutes nos têtes de liste, et, en parallèle, j'organise des réunions en visio avec tous les élus de la région Languedoc par exemple, ça nous permet d'être plus réactifs dans la façon d'échanger et de nous rencontrer, et c'est moins lourd que par le passé », estime Gregory Labrousse. Dès 2023, Décathlon a opéré un virage stratégique : réduction du nombre de marques propres et des surfaces de vente, accélération du digital, intensification de la politique de développement durable pour financer son avenir et tenir la concurrence à distance. Les marques passeraient de 50 à une quinzaine d'ici 2025. L'enseigne de la galaxie Mulliez dit rechercher la simplification. « Cette réorganisation a pour but, selon Gregory Labrousse, d'améliorer la rentabilité. En fait, on est en train de vivre la révolution digitale à marche forcée, c'est-à-dire que l'on nous met devant le fait accompli de nouveaux process et il faut se débrouiller tant bien que mal. Aujourd'hui, notre société hyper-profitable est au service de l'actionnaire et la redistribution est a minima pour les salariés. Confrontés à une inflation à 7 %, ces derniers sont aussi en perte de pouvoir d'achat. Lors des dernières NAO, la direction nous a proposé une augmentation de salaire à hauteur de 1,71 %, autant dire que la CFTC s'est retirée de la table des négociations et n'a rien signé. Comment accepter un tel affront alors qu'entre juin 2022 et juin 2023, les actionnaires se sont versé 1,2 milliard de dividendes. »

Baisse d'effectifs, gel des embauches en CDD et conditions de travail dégradées, tel est le vrai visage de Décathlon aujourd'hui. « Le dialogue social est brisé ! Les salariés ne s'y retrouvent plus avec de vieux schémas d'animation de la rémunération alors que l'on est en pleine révolution



**AUJOURD'HUI,
NOTRE SOCIÉTÉ
HYPER-PROFITABLE
EST AU SERVICE DE
L'ACTIONNAIRE ET
LA REDISTRIBUTION
EST A MINIMA POUR
LES SALARIÉS.**



digitale. L'entreprise a du mal à nous laisser accéder à la profitabilité via ces nouveaux canaux de commerce. Peu à peu, les avantages sociaux régressent. Du coup, le 13 janvier dernier, la CFTC a décidé d'un mouvement de grève avec 350 personnes qui se sont mobilisées sur 34 magasins. C'était la première fois depuis cinquante ans ! », assure Grégory Labrousse. Aujourd'hui, les représentants du personnel de la CFTC ont la conviction que « les services juridique et RH n'ont plus aucun pouvoir et qu'ils sont dans la main de la direction générale hiérarchique qui elle-même est dans la main des actionnaires. Du coup, on a complètement changé d'approche dans le discours auprès de notre direction, jusqu'à présent on était dans l'écoute et le dialogue et aujourd'hui on est davantage dans le discours "musclé" ... On s'adapte à la situation. »

Dans la galaxie Mulliez, les enseignes hyper-profitables comme Décathlon, Leroy Merlin et Boulanger sont pressurisées par les actionnaires pour aller boucher les trous des autres enseignes juste à l'équilibre comme Auchan ou encore Kiabi. « Depuis mai dernier, on est dans un "profit warning" ou [avertissement sur résultats] selon les mots de la direction. On nous explique que la situation financière est mauvaise et que l'on va fermer boutique, alors qu'en fait les résultats



DÉCATHLON EN CHIFFRES

Décathlon, entreprise leader sur le marché du sport, regroupe deux activités : la création de produits sportifs et de services innovants, et leur distribution en ligne et en magasins. Avec 325 points de vente en France et 1 751 dans le monde, Décathlon compte 105 000 collaborateurs, dont 24 700 en France. L'entreprise a réalisé 4,7 milliards de volume d'affaires en 2022, en France, et 15,4 milliards dans le monde.

sont excellents. Les salariés sont leurrés et les équipes s'épuisent dans les magasins pour sortir des résultats exceptionnels. La stratégie adoptée par Décathlon survient alors même que l'entreprise affiche des résultats en pleine croissance. Au cours de l'exercice 2022, elle rapportait un chiffre d'affaires de 15,4 milliards d'euros, soit une hausse de 11,7 % par rapport à 2021. Depuis trois ans, on frôle le milliard d'euros de résultat net », s'exaspère Grégory Labrousse. La CFTC espère que la participation sera massive et que les salariés continueront de leur faire confiance pour pouvoir s'installer à la table des négociations en force.

TÉLÉPERFORMANCE : LES RÉSEAUX GAGNANTS !

Chez Téléperformance, leader mondial des centres d'appels, les élections professionnelles de février 2024 ont une nouvelle fois été un franc succès pour la section CFTC avec un score de 22,57 %. « En augmentation de 2 % par rapport à 2020, nous avons frôlé la victoire avec un écart de seulement 24 voix avec le premier, se félicite Félicien Okoyo, DSC chez Téléperformance. Cette année, nos élections revêtaient un caractère un peu spécial après l'épisode du Covid-19 qui a créé un besoin soudain pour les entreprises d'instaurer ou de renforcer le télétravail. À tel point qu'il existe des centres à 100 % en télétravail et en moyenne ; nous sommes à 60 % en moyenne de travail à distance. Cette absence de salariés en présentiel nous a été préjudiciable pour mener à bien notre campagne. Nous avons dû réfléchir à une nouvelle stratégie pour contacter les salariés. On avait perdu l'esprit d'équipe en étant éparpillé, d'où la nécessité de fédérer. »

Dès le début 2023, la section CFTC a commencé à organiser 4 séminaires réunissant tous les mandatés, élus et désignés, afin de définir un plan d'action centré sur une stratégie réseau. « Aujourd'hui, près de 2 000 salariés sont répartis sur nos 13 centres où nous avons des mandatés, c'est-à-dire des élus CSE, des délégués syndicaux (DS), des représentants du personnel (RP) et de proximité. J'ai donc choisi de bâtir un réseau autour de moi comprenant mes 8 DS. Ensuite, charge à ces DS de constituer également leur propre réseau dans leur centre respectif avec leurs élus (RP, élus CSE, adhérents). Enfin, au tour des RP et des adhérents de constituer ce même maillage. En



Félicien Okoyo

TÉLÉPERFORMANCE RÉPOND À L'APPEL

Téléperformance est une multinationale d'origine française.

Leader des centres d'appels, le groupe emploie plus de 420 000 personnes dans 88 pays, dont 2 000 en France, répartis sur 13 centres d'appels.

En 2021, il a réalisé un chiffre d'affaires de 7,1 milliards d'euros.

6 mois, j'ai effectué 45 déplacements pour en faire la pédagogie et mettre ces réseaux en pratique », explique Félicien Okoyo.

Grâce à la construction de réseaux de manière pyramidale, la CFTC a pu créer un effet de cascade susceptible de toucher le plus grand nombre de collaborateurs au sein de l'entreprise. « Nous avons perdu notre base d'adhésion en étant éparpillé aux quatre coins de la France, il fallait donc reconstruire et fédérer les salariés autour de nos messages. Ainsi, chaque DS m'a transmis sa liste des probables votants, et, du coup, on savait qui était certain de voter pour la CFTC ou pas. C'est la première fois que je mène une campagne aussi captivante où chacun devait informer ses réseaux. Notre expérience peut

aussi être une bonne pratique pour d'autres militants confrontés à une dispersion des salariés au sein de leur organisation », conclut Félicien Okoyo.



**LORS DES NAO
D'OCTOBRE 2023,
NOUS AVONS
OBTENU 3 %
D'AUGMENTATION
GÉNÉRALE...**



FERRERO : UN RÉSULTAT « À CROQUER » !

Dans ce groupe italien 100 % familial, pas coté en Bourse, la CFTC a doublé son score en janvier 2023, avec 18,5 % des voix lors des élections du CSE. Elle n'avait atteint que 9 % en 2019, et pas de représentativité.

Avec ses deux entités, l'usine et le siège social où est rattachée la force de vente, à Mont-Saint-Aignan, près de Rouen, le groupe Ferrero compte environ 1 500 salariés. Spécialisée dans la confiserie industrielle, l'entreprise est connue pour des produits phares tels que Nutella, Kinder, Ferrero Rocher, Mon Chéri et Tic Tac.

« C'est un groupe international avec de nombreuses usines dans le monde, mais c'est en France, dans mon usine de Rouen que nous produisons le plus de Nutella par jour comparativement à toutes les usines du monde », se félicite Marc Leseigneur, DSC



**Marc
Leseigneur**

palettiseur automatique est un équipement robotisé industriel qui va permettre de saisir des produits, le plus souvent des cartons, pour les déposer sur des palettes. Il s'agit de l'étape finale de production qui précède le transport vers les différents circuits de distribution du produit concerné. *« C'est vrai que les conditions de travail sont à la hauteur de nos attentes. La direction préfère que l'on soit devant une machine à la surveiller que de manipuler toute la journée avec le risque des troubles musculo-squelettiques liés au travail de conditionnement. Par ailleurs, lors des NAO d'octobre 2023, nous avons obtenu 3 % d'augmentation générale et une augmentation exceptionnelle de 2 %, et en plus une augmentation individuelle en moyenne de 1,5 % par rapport à la grille de la médiane »,* avoue Marc Leseigneur.

Lors des élections de 2023, ce dernier ne cache pas qu'il a bénéficié de l'apport de Frédéric qui occupe le poste de chef de région depuis de nombreuses années sur Lille et DS au sein du siège. *« Nous avons pu travailler ensemble en se répartissant les tâches sur nos deux entités, et obtenir un bon résultat, se félicite Marc Leseigneur. Sur l'usine, je communique avec les tracts et sur le siège nous échangeons avec les salariés via l'intranet. Frédéric a un réseau relationnel important et a su mobiliser en masse pour lancer nos élections avec le succès que l'on connaît. »*



Ferrero. Aujourd'hui, le groupe se porte bien et la CFTC aussi dont l'horizon s'est débouché avec sa nouvelle représentativité qui permet à l'équipe syndicale d'exercer un certain nombre de prérogatives, négocier et conclure des accords collectifs.

Marc Leseigneur ne cache pas que le vote électronique a eu un impact important sur la moindre participation des salariés. *« En 2019, le taux de participation était de 79,17 % et seulement de 59,73 %, en 2023. Assurément, moins de gens ont voté et, notamment à l'usine où les ouvriers n'ont pas l'habitude des outils informatiques ; c'est pourquoi nous avons atteint le quorum à la dernière minute, c'est-à-dire que le nombre des votants doit être au moins égal à la moitié des électeurs inscrits. L'autre élément qui a joué en défaveur du vote électronique, c'est l'utilisation d'un code de sécurité lié au compte bancaire des salariés. Certains d'entre eux sont restés réticents à l'égard de cette méthode... »*

Dans l'usine de Villers-Écalles près de Rouen (Seine-Maritime), Ferrero a beaucoup investi pour améliorer l'ergonomie des lignes de production et dans le même temps les conditions de travail des salariés. Ainsi, la robotisation a fait son entrée dans l'usine depuis plusieurs années avec notamment 5 palettiseurs – un

FERRERO, UN MONDE DE DOUCEURS

- Ferrero est un groupe agroalimentaire italien spécialisé dans la confiserie. Il est mondialement connu pour ses produits emblématiques tels que Nutella, Kinder, Ferrero Rocher, Mon Chéri et Tic Tac
- C'est le leader mondial de la pâte chocolatée à tartiner et un acteur majeur dans les produits chocolatés
- En France, le groupe est présent dans la région de Rouen depuis 1959
- Le chiffre d'affaires de la société en France s'élève à 1,46 milliard d'euros en 2022
- Elle emploie en France environ 1 500 personnes. Elle exporte 33 % de sa production française (source Ferrero)

SARENZA : LA BONNE POINTURE DE REPRÉSENTATIVITÉ !

En janvier 2024, lors des élections des membres de la délégation du personnel au CSE, la section CFTC s'est envolée en obtenant 84,26 % des suffrages ! Un succès qui fait passer la CFTC en position majoritaire dans l'entreprise sous l'impulsion de ses militants CFTC à l'accent chantant italien Nicola Cosentino, DS Sarenza et secrétaire du CSE, et Davide Davolo. « *Il y a quatre ans, la CFTC était minoritaire et on a renversé la tendance car contrairement aux autres élus nous ne vendons pas du rêve aux salariés* », entonne en chœur les deux militants.

Fondé en 2005, Sarenza a été la première entreprise française à se lancer dans la vente de chaussures en ligne. À l'époque, acheter des chaussures sans les essayer paraît farfelu... Et pourtant, les débuts de l'entreprise sont prometteurs. Mais la société a connu un parcours agité avec son rachat par l'enseigne Monoprix, en 2018. À cette date, Sarenza, leader de son marché, proposait plus de 650 marques et près de 40 000 modèles. La société avait réalisé des ventes (avant retours) de plus de 250 millions d'euros au cours de son dernier exercice. Donc Monoprix trouve Sarenza à son pied et se développe à l'international. « *En novembre 2022, faute de stratégie, Sarenza.com a été mise en vente et racheté par le groupe français spécialiste du prêt-à-porter Beaumanoir, basé en Bretagne. Ce qui a permis au Groupe Beaumanoir d'être positionné sur 4 segments : la mode à petits prix pour toute la famille avec La Halle ; la mode accessible avec Cache Cache, Bonobo et Bréal ; le premium accessible, très féminin et plus urbain avec Morgan et Caroll ; et enfin, la chaussure et la mode en ligne avec Sarenza. Au moment du rachat, nous étions 200 salariés, et, aujourd'hui, nous ne sommes plus que 170, avec une représentation majoritaire des femmes de l'ordre de 70 %. Nous avons perdu en quelque sorte*



Nicola Cosentino



CONSTRUIRE DES RELATIONS DE CONFIANCE ET FAIRE COMPRENDRE AUX SALARIÉS L'IMPORTANCE DE VOTER



une pointure... Aujourd'hui, il faut avouer que le dialogue social est plutôt au beau fixe », reconnaît Nicola Cosentino.

Dans cette entreprise à taille humaine, la CFTC a su faire la différence : « *Davide s'est beaucoup occupé de la partie recrutement et encadrement de la campagne et moi j'ai fonctionné comme support et dans la communication. Il a rencontré les salariés susceptibles de se présenter sous notre étiquette et après nous avons discuté avec eux pour connaître leurs motivations. Chez Sarenza, la moyenne d'âge est très jeune aux alentours de 35 ans, et il n'a pas été facile de les convaincre à nous rejoindre. Comme on se croise régulièrement, nous avons privilégié le contact du quotidien pour construire des relations de confiance et faire comprendre aux salariés l'importance de voter et de participer* », explique Nicola Cosentino.

Les sujets qui animent les débats dans l'entreprise ? « *Les salariés jeunes qui sont en train de fonder une famille sont attentifs à l'équilibre vie personnelle et vie professionnelle ainsi qu'aux conditions environnementales. Ils regardent aussi la possibilité d'évoluer et monter en valeur sur les compétences acquises, sans perdre de vue la rémunération. Enfin, le sujet du télétravail est omniprésent. Nous avons négocié 2 jours de télétravail et 3 jours de présentiel, mais la direction n'a pas souhaité faire un accord pour garder la main sur les conditions de travail* », assure Davide Davolo. Aujourd'hui, ce n'est pas la joie dans le secteur d'activité de l'habillement et la chaussure, mais la CFTC entend rester vigilante. « *La stratégie de Sarenza,*

QUI EST BEAUMANOIR ?

Beaumanoir est un groupe breton présent dans le prêt-à-porter à travers plusieurs marques (Cache Cache, Bonobo, Morgan, Caroll, La Halle...). Le rachat de Sarenza s'inscrit dans une stratégie de développement de son offre e-commerce. Le groupe prévoit en 2022 un chiffre d'affaires de 2,1 milliards d'euros et emploie 13 000 salariés dans le monde. Il possède plus de 2 500 points de vente. Beaumanoir est également présent dans le conseil pour l'e-business à travers son agence Korben, et dans les solutions logistiques pour le retail et l'e-commerce avec C-Log.



c'est d'être rentable, et l'entreprise va être à l'équilibre l'année prochaine. Donc pas de coup de pompe annoncé », s'amuse Nicola et Davide.

ADECCO : LA CFTC À L'ABORDAGE !

Chez ADECCO, les élections professionnelles, c'est pour bientôt ! L'année 2024 devrait rimer avec représentativité pour la jeune section CFTC qui avait fait ses premiers pas il y a quatre ans avec une équipe réduite et qui depuis s'est renforcée et professionnalisée. L'espoir est permis pour la prochaine bataille des voix. Salariée permanente depuis trente ans chez ADECCO, où elle occupe aussi le poste de président du syndicat du travail temporaire CFTC, Agnès Marchat dresse un bilan mitigé du dialogue social dans l'entreprise et des conditions de travail qui se dégradent à la vitesse d'un tsunami.

Aujourd'hui, le nombre de salariés intérimaires est d'environ 350 000, auxquels s'ajoutent 8 500 permanents, 8 000 CDI, mais aussi des alternants... « *Les conditions de travail restent compliquées pour nos intérimaires, à tel point que notre branche est la première impactée par les accidents du travail et les risques psychosociaux (RPS) en constante augmentation. La raison ? Moins de formations, des tâches diversifiées, donc moins d'expertise sur les postes. Quant aux permanents, ils subissent une pression permanente avec des tâches extrêmement diversifiées sans compter que le télétravail n'améliore pas leur qualité de vie avec un isolement subi et non choisi... Enfin, les salaires sont aussi les plus bas de la profession contribuant aussi au mal-être des salariés* », explique Agnès Marchat.

Sans attendre, la section CFTC a préparé un solide plan d'action pour les prochaines élections du CSE qu'elle entend déployer d'ici 3 mois. « *Nous nous faisons aider par le service communication afin de mettre en place des points bleus sur des sites importants*



LES CONDITIONS DE TRAVAIL RESTENT COMPLIQUÉES POUR NOS INTÉRIMAIRES...



Agnès Marchat

qui nous permettront de communiquer auprès des intérimaires. Nous nous sommes aussi approprié les outils des réseaux sociaux tels que LinkedIn, Facebook... Contrairement aux autres organisations syndicales, nous avons décidé de positiver sur LinkedIn et nous approchons sur certains posts les 24 000 vues par semaine avec une augmentation de 60 % !!! Autre point important, nous allons nous appuyer en interne sur nos DS et DSC qui sont déjà présents dans nos entreprises clientes pour approcher et faire voter nos intérimaires que nous ne savons pas toujours bien repérer », reconnaît Agnès Marchat.

La CFTC sait qu'elle a un rôle important à jouer dans le monde des

intérimaires en s'appuyant sur ces belles valeurs qui à elles seules peuvent faire la différence : « *Oui, j'aimerais casser l'image négative des syndicats et faire de la CFTC ce syndicat d'écoute, de ce réseau d'experts du travail temporaire avec toutes ses spécificités propres à cette branche, cette professionnalisation et notamment par nos formations syndicales toujours plus riches...*

La CFTC se démarque avec cette main tendue, cet humanisme, cette écoute et ces valeurs sont de plus en plus reconnus des salariés. Nous avons également des administrateurs CFTC très impliqués dans le FASTT qui est le seul organisme d'aide sociale à disposition de l'ensemble des salariés intérimaires pour faciliter leur vie quotidienne et sécuriser leur vie professionnelle. Avec notre équipe d'experts, nous donnons rendez-vous aux salariés pour changer la donne et relever le défi de la représentativité pour mieux les défendre », conclut Agnès Marchat.

« Faut-il avoir peur de l'intelligence artificielle ? »



Décryptage du rapport du cabinet de stratégie Roland Berger.



Depuis le lancement du robot conversationnel ChatGPT, en 2022, l'intelligence artificielle est au cœur de tous les débats. Les progrès récents de cette technologie suscitent craintes et parfois fantasmes concernant l'avenir de nombreux métiers.

PAROLE D'EXPERT

Quel impact aura l'IA sur l'emploi en France ? Et si l'on commençait par demander à ChatGPT si l'on allait perdre nos jobs à cause de lui ? La réponse du robot ne se fait pas attendre : « Les progrès de l'intelligence artificielle, y compris les modèles de langage comme le mien, ont le potentiel de perturber certains emplois en automatisant certaines tâches humaines. Cela pourrait avoir un impact sur les emplois qui impliquent des tâches répétitives et basées sur des règles, comme la rédaction de rapports, la réponse aux questions fréquemment posées, ou même certaines fonctions du service client. Les métiers qui pourraient être menacés incluent les opérateurs de centres d'appels, les traducteurs et interprètes, les rédacteurs de contenus, les chauffeurs et livreurs, les comptables et les auditeurs. Ça ne signifie pas que ces métiers disparaîtront complètement, et l'IA peut aussi créer de nouveaux emplois dans des domaines connexes. »

Un avis partagé par le sociologue Juan Sebastian Carbonel, lequel rappelle qu'il est nécessaire de relativiser l'idée d'un « tout technologique » dans le futur : « Une machine qui pourrait fonctionner de manière complètement autonome d'une intervention humaine est en fait pratiquement et même théoriquement impossible. Tous les exemples d'automatisation dont on discute et sur lesquels on crée cette peur du grand remplacement technologique occultent, un travail humain qui lui, reste bien nécessaire, bien concret, bien manuel et pénible. Selon moi, ce n'est pas une question d'années, c'est quelque chose qui n'aura pas lieu du tout. »

800 000 emplois exposés

Que penser encore des propos d'Elon Musk, lui-même investisseur de la première heure d'OpenAI (qui a lancé ChatGPT) qui estimait qu'à terme, il arriverait un moment où aucun travail humain ne sera « nécessaire ». Un constat que beaucoup d'experts pourfendent et notamment le rapport publié, le 17 novembre, par le cabinet Roland Berger, qui se concentre sur

le seul cas français. Par mesurer l'impact de l'IA, l'étude s'appuie sur une approche clé pour l'évaluer qui consiste à analyser les métiers tâche par tâche, permettant de déterminer le potentiel d'automatisation de chacune de celles-ci. « Par exemple, des emplois de bureau sont fortement exposés en raison de la prédominance de tâches administratives. L'analyse de la classification internationale type des professions (CITP) révèle que certaines d'entre elles dans les domaines administratifs et organisationnels, comme les secrétaires, sont particulièrement exposées. La technologie excelle effectivement dans la manipulation du langage naturel donc dans des tâches telles que la génération de contenu, la préparation de résumés, et plus », explique le rapport.

Cette analyse du degré d'exposition des tâches permet d'identifier le niveau d'exposition de chaque métier en fonction des tâches qui le constituent. « Il n'est donc pas surprenant de constater que les métiers les plus exposés sont des métiers tertiaires à forte composante administrative et/ou intellectuelle. L'ampleur de l'exposition est

la plus importante pour les employés de bureau, avec près de 800 000 emplois exposés », précise le rapport.

On l'aura compris : l'exposition à l'IA générative ne va pas se traduire de la même manière pour tous les métiers étant donné que chacun d'entre eux peut être décomposé en une variété de tâches dont la nature diffère sensiblement. Par exemple, un métier composé en majeure partie de tâches hautement exposées comporte un risque d'automatisation élevé, impliquant à terme des destructions d'emplois potentielles par un effet de substitution entre l'IA générative et les tâches effectuées jusqu'à présent par des humains. « D'un autre côté, un métier comportant d'une part quelques tâches hautement exposées, et, d'autre part, un nombre limité de tâches très peu exposées subira plus probablement un phénomène « d'augmentation », reconnaît l'étude. En d'autres termes, il comporte un potentiel d'assistance par l'intelligence artificielle sans risque de destruction de l'emploi lui-même. L'IA permettrait donc de libérer du temps pour d'autres tâches à plus haute valeur ajoutée pour les employés. Mais aussi par exemple pour les avocats qui pourront disposer plus rapidement des détails des lois, des jurisprudences, pour travailler plus efficacement leurs dossiers. Ou encore l'enseignant qui grâce à l'IA générative pourrait produire rapidement des dictées adaptées aux besoins / lacunes des enfants, à la leçon étudiée du moment... » Au total, 15 % des emplois exposés à l'IA en France pourraient ainsi être augmentés grâce à l'IA générative, ce qui représente un volume d'environ 1,4 million emplois.

Un constat partagé par une étude de l'Organisation internationale du travail (OIT) publié en août 2021 qui précise : « Le travail de bureau est la catégorie la plus exposée aux technologies d'intelli-

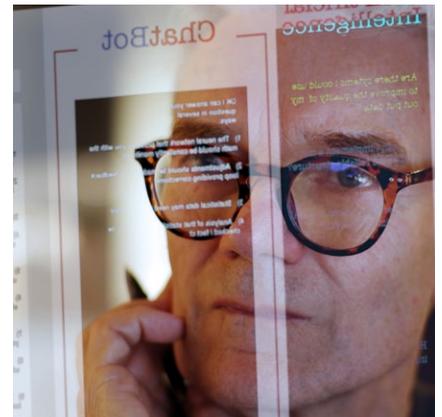
gence artificielle, avec 24 % des tâches effectuées par les employés administratifs qui sont fortement susceptibles d'être effectuées avec l'intelligence artificielle et 58 % de leurs tâches moyennement exposées à ce risque. ». L'OIT conclut à son tour : « L'impact le plus important de cette technologie ne sera probablement pas la destruction d'emplois, mais plutôt les changements potentiels de la qualité des emplois, notamment l'intensité du travail et l'autonomie, avec l'automatisation de certaines tâches afin de libérer du temps aux salariés pour d'autres missions. »

Les emplois féminins particulièrement exposés

Les analyses de ce rapport Roland Berger font aussi apparaître le fait que les emplois occupés par les femmes seront davantage touchés par la révolution technologique de l'IA générative que ceux occupés par des hommes : « Ainsi, parmi les emplois exposés, 54 % sont actuellement occupés par des femmes, alors qu'elles représentent 49 % des emplois totaux. Autrement dit, 36 % des emplois actuellement occupés par des femmes seraient exposés à l'IA contre 30 % pour les emplois occupés par des hommes. » Selon Mark McNeilly, professeur de marketing à la Kenan-Flagler School of Business de l'Université de Caroline du Nord et auteur d'une étude sur l'IA, la raison pour laquelle plus de femmes que d'hommes sont exposées est simple : « Un pourcentage plus élevé de femmes actives occupent des emplois de cols blancs (70 %) par rapport aux emplois de cols-bleus (30 %), alors que pour les hommes, le rapport est d'environ 50/50. »

En guise de conclusion, et afin de prendre toute la mesure des évolutions induites par l'IA générative, les rapporteurs recommandent aux organisations publiques et privées de relever trois défis majeurs. En premier, elles devront, et en particulier les départements des ressources humaines, s'attacher à préciser les conséquences de l'adoption de l'IA générative, tant en termes qualitatifs que quantitatifs. Ensuite,

elles devront accompagner l'automatisation et la réallocation des ressources humaines à travers des stratégies de transition tenant compte des enjeux de toutes les parties prenantes. Et notamment des stratégies de consultations et de négociations avec les partenaires sociaux. Afin d'optimiser le potentiel offert par l'IA générative, susceptible « d'augmenter » de nombreux métiers, les organisations publiques et privées devront mettre en place des programmes d'adaptation des métiers existants et de formation des employés. In fine, il ressort de cette étude qu'un tiers de l'activité professionnelle en France est exposé à l'IA générative, ce qui demeure toutefois variable d'un métier à l'autre.



C'EST QUOI L'IA ?

Pour le Parlement européen, l'intelligence artificielle représente tout outil utilisé par une machine afin de « reproduire des comportements liés aux humains, tels que le raisonnement, la planification et la créativité ».



IA : ce qu'en pensent les militants ?

Inquiétude concernant la perte d'emplois, appel à la réglementation, demande de protection des droits des salariés ou encore opportunités pour l'organisation syndicale... Les réflexions sont diverses...

PAROLE DE MILITANTS

Richard Campillo,
DSC Boulanger



« ChatGPT représente certes une opportunité pour la création de contenus, mais aussi une vraie crainte car je sais de quoi l'informatique peut être capable demain. D'ailleurs, je cite souvent Wall-E, mon film d'animation préféré parce qu'il coche plusieurs cases : l'écologie, la déchéance de l'être humain et aussi l'intelligence artificielle (IA) qui devient une triste réalité. Aujourd'hui, l'IA n'est pas entrée chez Boulanger, à part quelques petits tests. En revanche, je suis inquiet pour les 300 personnes qui travaillent en centres d'appels chez Boulanger, et qui, demain, peuvent être remplacés assez facilement. Les nouvelles technologies telles que l'IA et les chatbots qui sont des programmes informatiques peuvent, dans un premier temps, changer la manière dont les centres d'appels fonctionnent. À ce titre, l'annonce de SAP, l'éditeur allemand de logiciels professionnels, début janvier, qui va supprimer 8 000 postes n'est pas rassurante. Autre exemple avec le téléphone Samsung S 24 qui permet de transcrire, résumer et, si nécessaire, traduire les enregistrements audios à l'instar d'une secrétaire, quelle concurrence ! Ça me fait peur ! Car l'opportunité de l'IA pour les entreprises, c'est top, mais pour les salariés... »

Patrick Bajic,
secrétaire général du SNEPS



« Je fais la différence entre l'impact de l'IA sur le travail et son utilisation dans un contexte syndical. Dans nos métiers, la question de l'emploi, de la mécanisation et de la robotisation est au cœur de nos réflexions. Mais on ne peut pas tourner le dos aux avancées technologiques, d'ailleurs j'utilise bien une calculatrice ou un ordinateur. Aujourd'hui, j'encourage les militants à utiliser l'IA car ça permet de gagner en efficacité et en temps et de

développer des compétences que l'on n'a pas forcément. Au final, l'IA s'impose à nous, et c'est un vrai plus dans nos activités syndicales !

Concernant l'IA, elle est en train de se transformer et touche aussi le secteur tertiaire, et plus seulement le travail manuel et les ouvriers. Beaucoup de gens se sentaient protégés et d'un seul coup l'efficacité de l'IA les menace directement. On est au début du développement de l'IA et la question est de savoir si au-delà d'être un support de travail, celle-ci va être en capacité de remplacer les postes. C'est sûr qu'il faut rester sur ses gardes et se battre pour qu'il y ait des règles dans le monde du travail. »

« JE VOUS ÉCRIS UNE LETTRE... »

La fédération CFTC-CSFV a écrit à Catherine Vautrin, ministre du Travail, de la Santé et des Solidarités. Extraits.

« [...] Suivant la logique de l'accord-cadre européen sur la transformation économique des entreprises, soutenu par la CFTC, nous estimons que les solutions offertes par l'IA doivent toujours être déployées dans l'objectif de préserver les emplois et de les soutenir par des gains de productivité humaine.

Or, il faut, pour ce faire, penser l'IA comme outil de travail et évaluer son impact sur les relations sociales. De ce point de vue tout reste à faire. Or, malgré de nombreuses recherches, nous constatons qu'il n'existe quasiment pas d'étude d'impact sur les conséquences concrètes du déploiement dans les secteurs que couvre notre Fédération. [...] »

C'est pourquoi la CFTC-CSFV revendique auprès de vous que soient menées les actions suivantes :

- Que des études soient produites par vos ministères afin de rendre compte des effets prévus de l'IA sur la structure des emplois dans le commerce, les services et la vente,
- Qu'il soit prévu, par décret, des subventions aux branches versées aux seules fins de leur permettre de mener des travaux d'étude et d'évaluation de l'impact de l'IA,
- Que les Observatoires prospectifs des métiers et des qualifications (OPMQ) puissent recevoir votre soutien, par l'encadrement de l'effort commun, pour mener des travaux d'anticipation sur l'essor de l'IA au travail. »

branchez-vous santé

Économiquement
vertueux, socialement
indispensable



Ensemble, relevons le défi

d'une culture prévention pour tous
et à chaque étape de la vie.

- 4 français sur 10 ne vont pas chez le dentiste. Pourtant, la santé bucco-dentaire est au cœur de la santé globale ⁽¹⁾
- 160 000 cancers évitables sur un total de 400 000 diagnostiqués chaque année ⁽²⁾
- 15,2 % des 3 millions de travailleurs non-salariés en risque d'épuisement professionnel ⁽³⁾

Sources :

(1) UFSBD,

(2) e-cancer 2017,

(3) Étude BPI France Observatoire Amarok



Plus d'information sur
www.ag2rlamondiale.fr/branchez-vous-sante
bgbranchezvousante@ag2rlamondiale.fr

#OCIRPAIDANTS

La garantie sur-mesure pour le salarié aidant

- > Aide financière
- > Accompagnement social
et services dédiés dès l'adhésion



OCIRP : Organisme commun des institutions de rente et de prévoyance régi par le Code de la Sécurité sociale.

OCIRP.FR

Assureur à vocation sociale au service du salarié et de sa famille

L'OCIRP, Union d'institutions de prévoyance à but non lucratif et à gouvernance paritaire, innove en collaborant avec ses membres pour protéger le salarié et sa famille en les aidant à faire face aux conséquences d'un décès ou de la perte d'autonomie. 6,6 millions de garanties OCIRP ont été souscrites pour couvrir ces risques lourds. 1,5 million d'entreprises et leurs salariés nous font confiance. Nos contrats collectifs négociés au sein des entreprises ou des branches professionnelles garantissent le versement d'une rente ou d'une aide financière ponctuelle, un accompagnement social et des services dédiés.

VEUVAGE - ÉDUCATION - HANDICAP - DÉPENDANCE - AIDANTS

OCIRP
protéger. agir. soutenir