

Fédération générale Services - CFDT

# *Inform'action*

N° 100 - Mai 1983

# N° 100

- Après  
les mesures  
gouvernementales
- A travers la fédé:  
Région parisienne,  
Bretagne
- L'information au cœur  
de notre pratique
- Droit d'expression au Printemps
- La nuit blanche des saisonniers  
à Briançon
- Assurances et assurés

## Après les mesures gouvernementales

Après avoir vertement démenti E. Maire qui demandait fin janvier à discuter du plan de rigueur en préparation après avoir raconté n'importe quoi pendant la campagne électorale du genre « tout va bien » ou « dormez tranquilles citoyens, nous veillons », le gouvernement a quand même fini par prendre quelques mesures. Il y aurait quand même de quoi s'en réjouir si celles-ci constituaient un revirement pour enfin engager un réel plan qui intègre les aspects économiques, sociaux et financiers. Ce n'est pas le cas !...

---

### LA METHODE TOUT D'ABORD

---

Ces mesures sont le fruit de laborieux compromis établis dans les couloirs du pouvoir, mais n'ont fait l'objet d'aucune confrontation avec les forces économiques et sociales du pays. On casse ainsi l'espoir renaissant que le Président et le Gouvernement sauraient tirer les leçons du premier tour des municipales. Chacun savait qu'il y aurait un prix à payer pour redémarrer d'un meilleur pied ; mais au lieu de la bourrade attendue ce fut plutôt la gifle qui stoppe les énergies, le mépris du mécontentement exprimé autant que des volontés de participation au changement. La politique continue à se faire en dehors de la société, accentuant la crise de confiance en particulier des couches moyennes qui ont besoin d'explications et d'objectifs pour accepter de payer une part des changements nécessaires. Cette attitude accroît la déresponsabilisation des forces du pays : si le gouvernement décide seul, chacun est amené à faire de la surenchère à partir de ses intérêts propres pour peser sur lui, plutôt qu'à se situer face aux autres en fonction de l'intérêt général. On voit ainsi fleurir les pressions catégorielles et corporatistes chez les médecins, les cadres ou les artisans, mais aussi dans les rangs du syndicalisme ouvrier ou du patronat ce qui rend d'autant plus difficile une mobilisation économique.

---

### LE CONTENU DES MESURES

---

Disons d'abord pour être clair ce qu'elles ont de positif :

Elles existent. Elles marquent un début de prise de conscience de la Gauche de l'importance et de la gravité de la situation économique. Elles touchent la fiscalité directe. Même si nous savons que celle-ci est encore très injuste à l'égard des salariés, elle est plus juste que la fiscalité indirecte qui pénalise bien plus les bas salaires, et plus saine qu'un nouvel accroissement des charges d'entreprises qui auraient pénalisé l'emploi.

Elles sont progressives selon les revenus. Une large partie de la population est touchée mais en épargnant les plus faibles et en taxant les autres selon les revenus acquis. Elles amorcent un pas positif vers la fiscalisation d'une partie des charges sociales. Il est plus juste que les allocations familiales soient supportées par l'ensemble des revenus plutôt que par les seules entreprises.

Ce qu'elles ont de négatif :

Il s'agit de mesures purement financières destinées à rétablir les grands équilibres économiques en ponctionnant sur la consommation et en alimentant le budget de l'Etat. D'une part rien ne garantit que cela marchera — la ponction risque tout autant de se faire sur l'épargne donc sur l'investissement que sur la consommation, et puis la baisse de la consommation risque de toucher plus durement que prévu les emplois en France et pas seulement les importations — et d'autre part, on ne voit, dès le départ, rien qui permette la relance d'investissements productifs.

Les mesures ne sont pas intégrées dans un plan économique et social. Cette absence a été un peu corrigée dans les intentions lors du débat parlementaire, mais on manque encore complètement d'objectifs précis. Pour les élaborer, le Ministère de l'Industrie vient de

changer pour la quatrième fois de titulaire, le Ministère du Travail est... oublié ! On passe d'un dirigisme étatique irréaliste à un grand libéralisme, mais il manque toujours des orientations précises de restructuration d'insertion internationale des branches industrielles. Il manque aussi les ressources pour financer de telles politiques sans lesquelles il n'y aura pas de redressement de l'emploi.

Il manque une orientation sociale doublement nécessaire. D'une part, le redressement de la situation implique des moyens plus importants que ce qui a été dit et donc une participation plus importante des salariés — pas forcément en terme de ponction, mais au moins en terme d'évolution des revenus pour stopper l'inflation. Il est exclu d'obtenir une telle participation sans débat avec et parmi les travailleurs et sans contrôle de leurs organisations sur l'utilisation des fonds en particulier pour l'emploi. D'autre part, la modernisation économique appelle une responsabilité accrue des travailleurs sur leur travail et celle-ci ne s'obtiendra pas par plus de contrainte mais au contraire par plus de liberté et d'expression, d'où l'importance de ne pas abandonner les objectifs Auroux.

---

### NOS RESPONSABILITES SYNDICALES

---

Lorsqu'un Gouvernement a autant de mal à assumer ses responsabilités et prendre ses décisions, les responsabilités du syndicalisme à l'égard de toute la société s'en trouvent d'autant accrues.

La CFDT a dans ce sens, réaffirmé ses objectifs de fond sur l'emploi, la réduction du temps de travail, le relèvement des bas salaires et la requalification du travail. Elle a fait des propositions par rapport aux mesures gouvernementales, en particulier sur la création de fonds salariaux permettant paritairement, de dégager des sommes et de contrôler leur investissement pour l'emploi.

Nos propositions s'appuient sur une responsabilisation plus grande des acteurs, des syndicats comme du patronat, même si ce dernier paraît aujourd'hui mal en point pour l'assumer. Sortir de la crise, définir un « modèle industriel » français conforme à nos aspirations, nécessite une réorganisation des pouvoirs dans l'entreprise. Le gouvernement peut y aider, ou la freiner, mais ne peut de toute façon la décréter, car c'est une question de conflits, de luttes et de pratique. C'est pourquoi au travers de la morosité et des découragements, nous gardons notre engagement et notre volonté de syndicaliste d'aboutir.

# C'est le numéro 100

Eh oui ! peu d'entre nous possèdent la collection complète, c'est le centième numéro d'Inform'Action. Le numéro 1 est paru en octobre 1968. A cette époque Inform'Action était réalisé en petit format demi 21x27 jusqu'en octobre 1977, durant cette période de 9 ans 40 numéros sont parus, la fréquence et la diffusion des bulletins n'était pas aussi importante qu'aujourd'hui.

Nous avons lancé la formule actuelle en 1977 avec une parution mensuelle des bulletins de branches régulières dont la diffusion et les abonnements n'ont cessé de croître. Au numéro 100, nous pouvons tirer un bilan globalement positif du bulletin des militants et adhérents de la fédération; de 1977 à nos jours le nombre d'abonnés s'est multiplié par 2 et triplés les bulletins et circulaires.

## QU'ECRIVAIENT-ILS ? QUE DISAIENT-ILS AU TEMPS JADIS ?

Le numéro 1 «Salut à l'aventure». L'édito de l'époque présentait le numéro 1 «un outil de base efficace avec des rubriques facilement classables répondant aux besoins des militants...» «Oui au mouvement de mai» les luttes de mai 1968 étaient valorisées.

«La participation du Général (De Gaulle) était critiquée. «Une nouvelle section démarre» Il s'agissait des NG de Niort avec 120 puis 156 syndiqués ! Puis ce fut la préparation du 40<sup>e</sup> congrès fédéral à Praz sur Arly, l'élargissement du bulletin aux professions de l'animation de la culture et à la Sécurité sociale qui dépendaient d'une même interfédérale avec les Services-Livre. «Affiche ce que tu veux ou tu veux !» Les nouveaux droits syndicaux acquis en 68 s'imposaient dans les



**GARDIENNAGE  
SURVEILLANCE  
SECURITE**

N° 1 - Supplément à l'INFORMATION  
BULLETIN DE LA FEDERATION DES SERVICES CIVILS  
10 RUE DE MONTMARTRE - 75009 PARIS

Un nouveau né  
dans les bulletins de branche  
de la fédé

faits. La reprise d'une multitude de grèves de plusieurs jours voir de semaines: Parunis à Bordeaux, Printania de Chambéry, La Redoute, 4 semaines aux assurances La France, puis plus tard celles des Nouvelles Galeries de Thionville qui donne aux salariés du commerce une audience nationale. On apprend aussi comment «l'adhésion ce fait dès le premier jour» dans une boîte du papier-carton, que la «CFTC du Printemps passe à la CFDT, qu'en 1972 seulement les grandes surfaces alimentaires font parties de notre Fédération. 1973, c'est le congrès de Vichy puis nos premières réflexions sur les «hors-statuts», des expériences d'organisation d'isolés dans l'Hôtellerie Tourisme, notre analyse de la crise et des restructurations.

## UN BILAN POSITIF, MAIS...

Bien sûr, le doublement du nombre d'abonnés est positif mais nous voulons améliorer sa forme et son contenu pour qu'il soit mieux lu, mieux utilisé dans les réunions, qu'ils deviennent davantage un outil entre les adhérents et militants entre les différentes professions de notre fédération.

Nous savons que les bulletins de branche sont lus davantage que le bulletin général, comment mieux répondre et surtout mieux connaître vos demandes, remarques ?

Nous savons aussi qu'Inform'Action ne peut remplacer tous les autres moyens d'information de la CFDT.

- Le bulletin des adhérents du syndicat
- CFDT Magazine pour tous les travailleurs,
- Syndicalisme Hebdo pour les militants
- CFDT Aujourd'hui
- Action Juridique

## MULTIPLIER LES MOYENS DE COMMUNICATION

L'information écrite (Inform'Action, bulletin du syndicat, tracts...) n'est pas le seul moyen de communication. Un tract, un article est souvent mieux utilisé lorsque l'on peut en parler de vive voix.



C'est le pari qu'il faut engager: développer des moyens oraux de communication.

- Dans l'entreprise: par le débat avec les travailleurs, les adhérents, le droit d'expression.
- Dans le syndicat: des réunions où chacun s'exprime, soit à l'aise...
- Dans la fédération: des déplacements de militants et permanents fédéraux dans les régions, réunions avec les syndicats, assemblée de militants. Une utilisation plus souple des moyens rapides comme le téléphone, un répondeur pour les négociations, un enregistreur. Un circuit de circulaire restreinte pour être plus rapide...

Ainsi nous aurons un fonctionnement plus collectif, une richesse plus grande d'Inform'Action qui sera mieux l'expression des réalités de notre Fédération.

## Inform'action - AVRIL 83 SERVICES AUX ENTREPRISES

## INFORM'ACTION - avril 83 EMP. DE MAISON n°48

## SPECIAL ADHERENTS CHAMBRES DE COMMERCE

INFORM'ACTION C.F.D.T. n° 34 AVRIL 83

## INFORM'ACTION - n°60 - avril 83 ASSURANCES



## INFORM'ACTION J.A.V. 83 CHAMBRES.METIERS n°37

• TROISIÈME ANNÉE

## INFORM'ACTION n°12 NETTOYAGE - OCTOBRE 82 - 1200 000 000

## Inform'action VRP

## INFORM'ACTION commerce

FEVRIER 83 - DROIT D'EXPRESSION

## inform'action n°11 PROFESSIONS JUDICIAIRES - avril 83

### L'INFORMATION GRATUITE A L'ADHERENT(E)

C'est en débat, ça se pratique, plusieurs syndicats l'ont mis en place.

Eh oui ! pourquoi adhérer, payer une cotisation si on ne reçoit pas une information régulière et gratuite de son syndicat ? Des syndicats, des sections éditent régulièrement un bulletin, une circulaire, spécialement destinés aux adhérents. Ainsi l'adhérent peut prendre sa place, intervenir dans l'organisation et jouer un rôle actif parmi les salariés de son service ?

A Orléans, Toulouse, en Bretagne notamment, le syndicat a décidé en plus de prendre en charge l'abonnement à Inform'Action pour tous ses adhérents. Coût: 1,50 F par mois. On peut ainsi être plus clair sur le prix de la cotisation et appliquer au moins 0,75 % du salaire. Qu'en pensez-vous ? Bien sûr si ce système se développait nous serions obligés de revoir le prix de l'abonnement.

En tout cas, ce qui est le plus important c'est que l'adhérent reçoive régulièrement les informations de son syndicat.

### COMBIEN COUTE INFORM'ACTION

Son prix moyen est actuellement de 40 F par an par numéro (110 F réel si l'on compte tous les frais de personnel, rédaction.. L'abonnement individuel à 25 F ou 15 F (collectif) est une participation aux frais. Le restant est pris en charge sur la part fédérale de la cotisation.

### LE BULLETIN OUTIL POUR LIER ANALYSE ET ACTION

Bien souvent, le syndicat fonctionne «comme un animal sans mémoire», chaque réunion étant un éternel tour de table qui laisse peu de place au recul nécessaire pour faire le point.

Le bulletin du syndicat permet que chacun avant chaque réunion dispose de toutes les informations nécessaires sur les différentes réalités auxquelles sont confrontées les sections. Ainsi, on peut passer directement à l'essentiel: voilà les problèmes, discutons des moyens pour les résoudre.

Au fil des mois, les articles des sections sont comme des photographies qui mises bout à bout donnent une image concrète des problèmes rencontrés et des différentes pratiques dans les boîtes.

### QUI REÇOIT QUOI ?

Inform'Action Général est envoyé tous les mois à l'adresse personnel des 8000 abonnés.

Les bulletins de branches sont insérés tous les mois (ou les 2 à 3 mois) aux abonnés des professions ci-dessous:

Commerce: 2000  
Assurances: 700  
Employés de maison: 170  
Professions judiciaires: 1200  
Hôtellerie-Tourisme: 340  
Services aux entreprises: 150  
Chambres de métiers: 520  
Chambres de commerce: 950  
Gardiennage.

Au fur et à mesure du développement des abonnés, d'autres bulletins de branches se créaient tel que: Concierges, Nettoyage, VRP.

Les circulaires de sous-branches et de trusts:

Elles sont envoyées en général aux responsables de la section, aux syndicats. Elles complètent dans chaque branche les bulletins mensuels. En 1982, il y a eu 170 circulaires (sans le Livre et le Papier-Carton).

Le courrier des syndicats

Envoyé gratuitement à tous les syndicats de la fédé avec plusieurs exemplaires selon le nombre d'adhérents. Il reprend tous les mois les débats, décisions de la fédération, publie des fiches pratiques, des courriers des syndicats.

**ASSUR'ACTION**  
BULLETIN DES ADHERENTS DU SYNDICAT PARISIEN DES ASSURANCES

**BETOR' ACTION**

**BULLETIN DES ADHERENTS-ES**

COMME DE VOTRE L'ACTION ou bulletin (par les cotisations). - 1000  
dans les sections, les syndicats. - 1000. - 1000. - 1000.

**N°11 - C.F.D.T. CHAMBRE DE COMMERCE**

**Inform'action**  
des Professions Judiciaires  
de la Région Parisienne n°1 - JANVIER 83

**SYNDICAT COMMERCE ET SERVICE DE LA REGION LYONNAISE**

**COMMERCE,  
SERVICE COMPRIS**

**CFDT**

**LA POINTE**  
COMMERCE SERVICES BRETAGNE

**Journal**  
de  
**L'ADHERENT**

**combat  
syndical**  
journal du syndicat du commerce de Paris  
scoope cfdt

# A la section CFDT SCOR: l'information, ça paie!

La SCOR premier assureur français, environ 500 personnes, CFDT largement majoritaire 70 % chez les employés, 40 % chez les cadres. 90 adhérents et 24 délégués.

La position largement majoritaire de la CFDT s'explique bien entendu par le travail réalisé et la pratique syndicale où l'information occupe un rôle primordial. Voici comment l'information est organisée.

Pour l'ensemble du personnel: tracts rapides (négociations compte-rendus de réunions...) 17 parutions en 1982. Bulletin «L'écho de l'abreuvoir» parution régulière depuis 1974 (7 à 8 numéros par an) bulletin d'information et d'analyses qui reflète la vie sociale de l'entreprise, très lié à la réalité vécue par les salariés et qui développe également les grands thèmes sociaux. Une vingtaine de personnes travaillent à sa réalisation (articles, dessins, mise en page, frappe, tirage...). Nous nous efforçons de donner également une présentation agréable où l'humour a sa place (la caricature vaut parfois un long discours et l'on peut dire des choses «sérieuses» avec de l'humour et/ou le langage «militant» ressenti par beaucoup comme un certain code pour initiés est banni. Son titre tien de l'anecdote: «l'abreuvoir» était le nom donné par la direction à l'appareil de boissons autour duquel se réunissaient certains «mauvais esprits» (dont beaucoup ont d'ailleurs rejoint la CFDT !) pour discuter de choses et d'autres. Depuis l'appareil a été supprimé !

S'ajoutent, bien entendu, les tracts professionnels et interprofessionnels. L'utilisation du droit syndical d'entre-

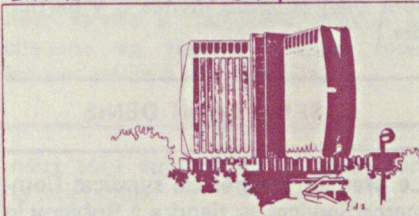
prise (une heure par mois pendant le temps de travail).

Pour les adhérents: 45 abonnements à CFDT Magazine, bulletin spécifique régulier, bulletin du syndicat (selon sa parution).

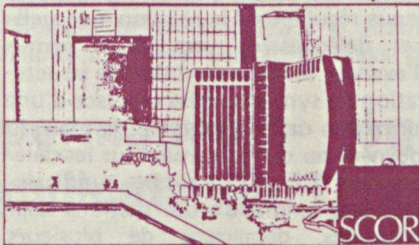
Pour les délégués: circulation des diverses parutions fédérales, interprofessionnelles et confédérales.

Il va de soi que cette organisation demande un travail important qui

ENTRE LA FICTION ! ...



ET LA REALITE ! ...



CHERCHER L'ERREUR !

n'est pas toujours possible selon la dimension de la section syndicale et la taille de l'entreprise. Mais réciproquement, n'est-ce pas grâce à cette organisation, qui ne s'est bien sûr pas faite en un jour, que la CFDT occupe une place importante dans l'entreprise, (et dans le syndicat professionnel) en ayant amené vers elle et nombreux adhérents et sympathisants, source de base et de renouvellement de son équipe militante ?

## Savez-vous que...

### A TRAVAIL EGAL SALAIRE EGAL

Les lois Auroux nous donnent des moyens de faire appliquer ce principe.

### LA NEGOCIATION ANNUELLE DES SALAIRES REELS

Art. L 132-28 - Dans les quinze jours qui suivent la demande formulée par une organisation syndicale, l'employeur doit convoquer les parties à la négociation annuelle.

«Lors de la première réunion sont précisés:

- les informations que l'employeur remettra aux délégués syndicaux et aux salariés composant la délégation sur les matières visées à l'article L 132-27 et la date de cette remise; ces informations doivent permettre une analyse comparée de la situation des hommes et des femmes en ce qui concerne les emplois et les qualifications, les salaires payés, les horaires effectués et l'organisation du temps de travail. Ces informations doivent faire apparaître les raisons de ces situations;
- le lieu et le calendrier des réunions.

### SOURCES D'INFORMATIONS

Art. L 432-4

- Au moins une fois par an, le chef d'entreprise présente au comité d'entreprise un rapport d'ensemble écrit sur l'activité de l'entreprise à cette occasion, il soumet également un état faisant ressortir l'évolution de la rémunération moyenne horaire et mensuelle par sexe, par catégories, telles qu'elles sont prévues à la convention collective de travail applicable et par établissement, aussi que les rémunérations minimales et maximales horaires et mensuelles, au cours de l'exercice et par rapport à l'exercice précédent.

## SMIC et bas salaires

L'effort demandé aux salariés ne doit pas ralentir l'action entreprise depuis juin 1981 pour réduire les inégalités. La CFDT demande donc que, au cours de l'année 1983, le SMIC connaisse une progression de son pouvoir d'achat qui ne soit pas inférieure à celle obtenue au titre de l'année 1982, soit 4 %.

La progression régulière du SMIC pose le problème d'un écrasement de la hiérarchie des salaires des ouvriers ou employés. Face à cela, la CFDT propose l'instauration dans les conventions collectives et les statuts d'un système de salaire en deux éléments. La détermination de la progression du SMIC

pour 1983, l'impulsion des négociations pour favoriser l'instauration du salaire en deux éléments doivent être débattues à la Commission nationale de la négociation collective, instaurée par la loi du 13 novembre 1983, dont le décret de mise en place doit paraître dans les meilleurs délais.

La Commission nationale doit, conformément aux engagements pris lors du vote des lois Auroux, entamer rapidement le travail de comblement des vides conventionnels. Ces vides ont, en effet, pour conséquence d'interdire toute négociation significative sur les salaires.

# A TRAVERS LA FEDE

## REGION PARISIENNE

### SYCOPA (COMMERCE PARIS)

Dans la lancée du congrès du SYCOPA qui s'est tenu en novembre 1982 (plus de 60 participants). Le syndicat pousse à la mise en place et au développement des **collectifs professionnels**: magasins populaires, grands magasins, magasins populaires, grands magasins, magasins à succursales d'habillement, import-export; un collectif d'isolés commence aussi à fonctionner.

Dans le cadre des lois Auroux, le syndicat a fait une lettre type pour que chaque section syndicale s'adresse à sa direction pour demander l'ouverture de négociations sur les salaires réels dans les entreprises. En effet l'article L. 132-27 du Code du travail prévoit que «dans les entreprises où sont constituées une ou plusieurs sections syndicales, l'employeur est tenu d'engager chaque année une négociation sur les salaires effectifs, la durée effective et l'organisation du travail». Pour permettre ces négociations sur les salaires réels, le texte de loi prévoit que la **partie patronale doit fournir des indications précises sur les salaires pratiqués, par catégorie, par sexe, en référence au minima conventionnels**. A la Samaritaine, la direction a fourni un certain nombre d'éléments chiffrés: salaires moyens par catégorie, hommes et femmes, manquent encore les renseignements sur les salaires des cadres. Mais déjà avec ce qui a été récolté il y a matière à travail de la section syndicale et élaboration de revendications.

En 1982, il y eu création de 14 sections

En 1983, 7 sections nouvelles depuis le début de l'année principalement dans des petites et moyennes entreprises.

### 92 HAUTS DE SEINE

Salariés du commerce: 54 000 !

Voix CFDT section commerce aux Prud'hommes 13 539 soit 21 %. C'est après Paris, le département de la région où les salariés du commerce sont les plus nombreux. Par ailleurs c'est égale-

ment le syndicat de la région où il y a le plus de sections CFDT du gardiennage. Grâce en particulier au travail de l'UD depuis plusieurs années.

Réunions mensuelles du collectif gardiennage avec l'UD et le permanent régional. Quelques camarades participent au collectif national et tous désirent vivement que les négociations pour la convention collective aboutissent enfin.

L'objectif prioritaire pour ce syndicat se dégage rapidement une équipe d'animation, le nombre relativement important des implantations CFDT (une trentaine environ) permet de penser que cet objectif n'est pas hors de portée ! Le 4 mai 1983, se tiendra à la fédé (de 14 h à 17 h 30) la première rencontre du collectif régional «électro-ménager, des SAV» tous les militants de ce secteur professionnel sont bien entendu invités à y participer !

### 93 SEINE SAINT DENIS

Le premier congrès du syndicat Commerce/Services se tiendra à Bobigny le 28 avril. Depuis un an et demi, la tenue régulière de la réunion mensuelle des délégués de sections a permis d'avancer sérieusement dans la structuration du syndicat: mise en place d'une formation des militants par le biais de journées ou demi journées sur les délégués, le CE, la pratique syndicale. Meilleure animation des sections déjà existantes, démarrage de plusieurs autres (Brambi-Fruit, Viniprix, Pris-

nic) développement de l'implantation de la CFDT dans les SAV Darty de la Région Parisienne. Le congrès du syndicat sera un temps fort pour toutes et tous et une étape capitale: adoption des statuts, élection du bureau, clarification des rôles de chacun, définition des objectifs de développement.

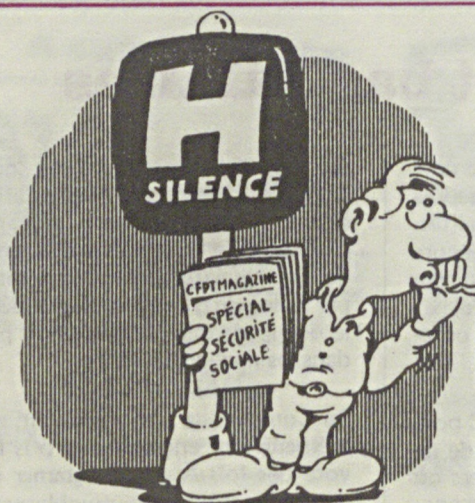
Plusieurs camarades du syndicat ont participé aux dernières sessions de formation fédérales (rôle et pratique de l'information en novembre 1982, droits nouveaux en mars 83). Une session de formation économique principalement adressée aux élus des CE, se tiendra courant juin, en lien avec la fédération. Le syndicat a décidé d'abonner tous ses adhérents à Inform'Action.

Un rappel: sur le 93, il y a 44 000 salariés du commerce ! La CFDT a fait 9590 voix (soit 17,3 % des votants de la section commerce) aux dernières élections Prud'homales, c'est dire toutes les potentialités de développement que nous avons dans ce département.

## BRETAGNE

### RENNES: REACTION DES SALAIRES D'AGENTS DE VOYAGES

Devant les problèmes posés par le nouveau contrôle des changes, les syndi-



NUMERO 73 - JUIN 83

Un numéro à ne pas manquer, vendu au prix habituel ! Retenez le auprès d'un militant CFDT de votre entreprise.

LISEZ  
CFDT.  
MAGAZINE  
SPECIAL  
SECURITE  
SOCIALE

qués CFDT des agents de voyages se sont rencontrés pour faire le point et se sont exprimés dans la presse pour donner leur point de vue et s'exprimer en particulier sur les moyens de défendre leur emploi.

#### SAINT BRIEUC - RENNES

Travail en commun engagé entre les deux syndicats pour les Prud'hommes sur le problème des temps partiels, les deux syndicats coordonnent leur action pour obtenir que les Prud'hommes condamnent les Dames de France et Carrefour à donner le même taux horaire aux temps partiels qu'aux temps complets.

#### RENNES: LES GARDIENS S'ORGANISENT

Les gardiens de la SPS ont décidé de s'organiser à la CFDT. Jusqu'ici seuls les transporteurs de fonds exprimaient leurs revendications. Maintenant, les gardiens et les rondiers ont décidé de s'y mettre, des élections de délégués du personnel vont avoir lieu.

Le principal problème ce sont les horaires, ils sont toujours prévenus au dernier moment de leurs horaires et le problème des heures d'équivalence; les gardiens disent que toutes leurs heures doivent être payées au moins au SMIC car ils ne peuvent jamais dormir pendant leur garde et en plus on leur demande multiples travaux pendant cette garde.

#### TOUS LES ADHERENTS ABONNES A INFORM'ACTION

Les syndicats Bretons ont décidé d'abonner tous les adhérents à Inform'Action.

Cela a demandé un effort financier dans la cotisation de chaque adhérent, il est pris 1,50 F par timbre pour l'abonnement mais on pense que ça vaut le coup. Nos adhérents souhaitent être informés... S'ils ne reçoivent rien de plus que le non adhérent, ils ne voient pas à quoi ça sert de payer une cotisation. C'est ça pour nous le premier service à l'adhérent, chacun et chacune va recevoir chaque mois Inform'Action à son domicile.

En échange, nous attendons de la fédération qu'elle sorte un Inform'Action adapté aux adhérents, c'est à dire très concret, très professionnel, avec des articles courts, et un Inform'Action pour chaque branche, chaque mois. Inform'Action s'est déjà nettement amélioré, mais il y a encore des efforts à faire si on veut qu'il soit le journal de tous les adhérents.

#### REUNIONS DES ENSEIGNANTS DES CFA

Le 23 avril, les enseignants des CFA Bretons (Chambres de Commerce et Chambres de Métiers) se sont réunis à Pontivy pour réfléchir ensemble aux problèmes de l'apprentissage aujourd'hui avec Michel Tessier de la Confédération et des militants de la région interprofessionnelle.

Alors que la FEN tente un débauchage des militants CFDT en essayant de jouer sur le corporatisme, nous réaffirmons que c'est dans une organisation interprofessionnelle comme la CFDT que peut se mener la confrontation la plus positive avec les meilleures chances d'arriver à des résultats.

## La régionalisation

La régionalisation de la fédération se poursuit... Quatre permanents régionaux

sont aujourd'hui en place dans la fédération:

Loïc Richard en Bretagne, Yvon Quemener en région parisienne, André Momein (à mi-temps) Sur le Rhône Alpes Marylène Briand en Pays de

Loire. La fédération essaie de décentraliser ses moyens, de se rapprocher de la vie réelle des syndicats, d'avoir une politique offensive pour développer les forces de la CFDT dans les Commerces et Services.

## Marylène Briand, permanente régionale C.F.D.T. pour les syndicats du Commerce et des services

NANTES. — C'est une femme, Marylène Briand, mère de deux enfants, employée d'une grande compagnie d'assurances, qui a été choisie par la C.F.D.T. pour tenir le poste, nouveau, de permanente régionale pour le secteur du commerce et des services. Ces activités, regroupées au sein de la C.F.D.T. dans une fédération, représentent une multitude de professions, allant du commerce de détail aux grands magasins, de l'employée de maison à la société de gardiennage, en passant par les employés des professions judiciaires, du notariat, de l'hôtellerie, de la restauration, de l'électro-ménager etc...

Un grand secteur donc, qui représente, en Loire-Atlantique seulement, quelque 60.000 salariés, dont une très



forte proportion de femmes. Autre caractéristique de ces branches: il s'agit dans la plus grande partie des cas de toutes petites entreprises, où

parfois employeur et employé travaillent ensemble.

Compte tenu de ces particularités, le syndicat est aussi assez peu implanté dans le commerce et les services, et quand il l'est ses formes d'action sont naturellement très différentes de celles que l'on connaît dans les grandes entreprises de la métallurgie ou dans le bâtiment. Pourtant, la C.F.D.T. fait, pour sa part, depuis plusieurs années un grand effort d'information en regroupant les isolés. Cette action, la C.F.D.T. entend encore, puisque la fédération générale des services a décidé nationalement de nommer des responsables régionaux. La désignation de Marylène Briand — qui a en charge la Loire-Atlantique, la Vendée et le Maine-et-Loire — fait partie de cet objectif.

« Les lois Auroux, qui prévoient l'élection de délégués de site et de commissions paritaires, vont permettre à ces travailleurs isolés de ne plus être exclus du champ syndical, comme c'était le cas jusqu'ici » explique Serge Perrin, secrétaire de l'union locale de Nantes. La C.F.D.T. donne l'exemple d'un G.I.E. regroupant les employeurs d'une galerie marchande, où les salariés vont maintenant avoir la possibilité d'élire des délégués, lesquels pourront discuter des problèmes collectifs comme les heures d'ouverture de magasins. Dans le cadre des commissions paritaires ils pourront même examiner les cas individuels.

Marylène Briand, qui suit aussi tout particulièrement la branche de la coiffure, sera donc chargée d'animer la vie syndicale dans le commerce et les services: « Mais la C.F.D.T. est aussi une force de proposition », précise-t-elle, en citant l'exemple des centres-villes qu'il faut organiser au mieux afin de maintenir l'emploi.

### Avec les lois Auroux on va plus loin

- Notre syndicat recouvre autour de 45 000 salariés dont un nombre important dans des entreprises de moins de 10.
- Déjà depuis quelque temps nous nous implantés dans des entreprises entre 20 et 39 salariés.
- Est-ce que les lois Auroux vont aider les travailleurs des petites boîtes de moins de 11 à s'organiser ?
- Au syndicat des Commerces - Services de Nantes nous disons que oui. Quelques exemples:

#### UN LOCAL EN CENTRE VILLE

Déjà depuis 2 ans, pour être plus près des travailleurs et travailleuses, nous avons obtenu de la Municipalité un local pour tenir des permanences dans le centre ville. Nous sommes en discussion avec les Unions de Commerçants du Centre ville et la Direction départementale du Travail pour créer une Commission paritaire locale où nous pourrions aborder les problèmes d'horaires, de conditions de travail, etc...

Nous disons que c'est un travail de longue haleine, mais si nous sommes très près des problèmes des salariés du Commerce, si nous obtenons la protection contre le licenciement (nous voudrions obtenir que ceux ou celles qui participeront à cette commission ne pourront être licenciés sans l'accord de l'Inspection du travail), nous ne voyons pas pourquoi on n'y parviendrait pas.

#### COMMENT LA COIFFURE S'ORGANISE

Au niveau de Nantes, depuis 2 ans nous organisons la coiffure. Nous faisons des réunions régulières avec les salariés de cette profession. Nous commençons à tenir des permanences le lundi après-midi, tous les 15 jours. Nous avons des coiffeuses qui participent dans la délégation CFDT aux commissions paritaires nationales. Nous allons prochainement avoir, comme le prévoit la Convention collective nationale, la Commission régionale d'application de cette Convention nationale où nous pourrions trouver

des solutions à tous les cas de non application qui nous sont soumis aux réunions et permanences. Depuis 1 an, après la dénonciation sur le problème de l'attribution des examens que nous avons faite dans le journal, deux coiffeuses au nom de la CFDT participent au Conseil du CFA.

Pour se syndiquer cela ne pose plus de problème, maintenant nous avons une vingtaine d'adhérent(e)s, mais lorsqu'elles sont venues à la première réunion elles ne voulaient pas nous dire où elles travaillaient: c'est dire la confiance limitée qu'elles avaient du Syndicat. Il est vrai que pour ces travailleuses et travailleurs, le Syndicat doit d'abord leur donner les renseignements sur la Convention collective, les horaires, les salaires, etc... s'occuper beaucoup de ce qui est professionnelle.

#### LES DELEGUES DE SITE C'EST POSSIBLE

Les délégués de site: au niveau du syndicat, nous allons aussi pouvoir nous appuyer sur cet article de loi pour s'implanter dans les Centres commerciaux (Casino), dans les galeries commerciales (Carrefour, Continent, etc...) au Marché d'Intérêt national, chez les secrétaires d'avocats le Barreau étant considéré comme un site. Pour mettre en place toutes ces nouvelles structures, la CFDT aura besoin de bien se faire connaître, de donner beaucoup d'information aux salariés. Distribuer des tracts dans tous ces secteurs, cela demande du temps, c'est pourquoi nous lançons un appel aux syndicats qui pourraient nous donner un coup de main de temps en temps comme cela s'est déjà fait au moment des Prud'hommes. La solida-

rité dans l'interpro cela peut commencer par là. Si on veut que la CFDT se développe dans ces secteurs vierges, ces secteurs ne devraient-ils pas rentrer dans les secteurs prioritaires de l'Union locale ?

#### Savez-vous que...

##### LES LOCAUX DE TRAVAIL DOIVENT ETRE AERES

(art. R. 232-2)

Tous les locaux fermés doivent être aérés. Ils doivent être munis de fenêtres ou autres ouvertures à châssis mobiles donnant directement sur le dehors. Cette disposition est importante parce que les fenêtres permettent d'obtenir un peu d'air frais mais aussi un contact avec l'extérieur. Pendant tout un temps, et peut-être encore aujourd'hui pour certains, les patrons faisaient construire des usines closes, sans regard sur l'extérieur... «plus c'est clos, plus ça bosse», était leur raisonnement.

● Si vous apprenez que votre patron a l'intention de faire construire une usine, veillez bien à ce que les locaux de travail pouvant être équipés d'une fenêtre, le soient effectivement.

● Si les locaux dans lesquels vous travaillez manquent de fenêtres, vous pouvez aussi, lorsque c'est matériellement possible réclamer les transformations nécessaires.

Quand une impossibilité matérielle existe, votre seul recours est d'obtenir une aération forcée

Un avis affiché dans chaque local doit indiquer sa capacité en mètres cubes. Dans les locaux fermés affectés au travail, le cube d'air par personne employée ne peut être inférieur à 7m<sup>3</sup> (10m<sup>3</sup> au moins pas personne dans les laboratoires, cuisines, chais, magasins, boutiques et bureaux ouverts au public).

● Locaux situés en sous-sol (tout local dont le plancher est situé à un niveau inférieur à celui du sol environnant lorsqu'il n'est pas muni de fenêtres ouvrant sur le dehors): dans ces locaux des mesures doivent être prises pour introduire de l'air neuf à raison de 30 m<sup>3</sup> au moins par heure et par personne occupée, et pour que le volume de l'air, ainsi introduit, en soit en aucun cas inférieur, par heure, à deux fois le volume du local.

# Un important accord aux Cafétérias Marest

Un accord vient d'être signé entre la direction des cafétérias MAREST et le syndicat CFDT, seule organisation syndicale présente dans l'entreprise. L'accord couvre environ 750 salariés travaillant tant dans les cafétérias «Ouest Restauration» que les cafétérias «Sorrapel»; ces cafétérias, jointes la plupart du temps aux Hyper-machés Rallye sont surtout implantées dans l'Ouest mais aussi à Cannes, à St Etienne.

L'essentiel du personnel est du personnel féminin à temps partiel.

Cet accord intervenu après 9 mois de négociations, de discussion, de conflits parfois, est, de l'avis de la CFDT, important pour plusieurs raisons:

1 - il intervient dans une profession: l'hôtellerie - restauration où il y a peu de conventions collectives et d'accords d'entreprise, c'est un secteur de très petites entreprises et la restauration du type Marest représente la branche de la restauration qui est en plein développement: cafétéria de centres commerciaux, mais aussi de centres-villes; son développement correspond à la mise en place de la journée continue dans bon nombre d'entreprises.

2 - Il apporte des améliorations importantes aux conditions de travail du personnel. Le travail des jours fériés sera payé double... aucun horaire de travail de moins de 4 heures consécutives ne peut être mis en place. Les conditions de repas sont précisées. Chaque salarié aura droit à deux jours de repos par semaine. Les femmes enceintes ne feront plus d'horaires en nocturne.

3 - en matière de salaires, les augmentations obtenues sont également substantielles. Actuellement, tous les salariés sont pratiquement payés au SMIC. Au 1er mai, la très grande majorité des salariés va être payée 1,20 F de l'heure au-dessus du SMIC et 2 autres augmentations interviendront le 1er juillet 1983 et le 1er octobre 1983.

4 - une nouveauté importante dans la profession est l'établissement d'une grille de salaire basée à la fois sur l'ancienneté et la polyvalence dans trois secteurs de la cafétéria sera classée en catégorie 3.

La situation actuelle du personnel est vécue souvent comme une situation «bouche-trou». On est déplacé d'un poste de travail à un autre. Désormais, si on fait plusieurs postes, ce sera reconnu comme une qualification et ce sera rémunéré comme tel.

Pour la CFDT: c'est une manière originale et intéressante d'arriver à une revalorisation des bas salaires dans une profession où traditionnellement on disait qu'il n'y avait que du personnel déqualifié. C'est une nouvelle notion de la qualification qui se met en place.

Cette polyvalence doit permettre aux employés à temps partiel qui le souhaitent de faire des heures complémentaires en travaillant sur deux postes de travail.

5 - L'accord sur le droit d'expression est aussi tout-à-fait conforme à ce que souhaite la CFDT. Tous les salariés peuvent s'exprimer librement pendant une heure par mois; c'est le groupe lui-même qui désignera son animateur ou son rapporteur... la direction effectue sous 15 jours une réponse aux questions du groupe.

Pour la CFDT, cet accord a une importance nationale. La fédération des services CFDT s'est impliquée elle-même dans la négociation. L'intention est de faire connaître cet accord dans toute la profession de l'hôtellerie - restauration et de s'en servir comme accord-pilote pour faire évoluer les salaires mais aussi les horaires qui sont une chose très en retard dans la profession (heures d'équivalence)

## Les heures supplémentaires et l'emploi

On assiste à une offensive des patrons du commerce par exemple dans les entrepôts sur les heures supplémentaires. Les patrons disent: les accords sur le temps de travail nous donnent le droit d'utiliser le contingent d'heures (130 h ou 120 h ou 90 h) comme on veut et quand on veut. Notre position CFDT doit être rappelée: sans nous opposer systématiquement à toute heure supplémentaire pour des motifs imprévisibles, nous disons qu'en période de chômage, les heures supplémentaires doivent être évitées au maximum et il vaut mieux embaucher. La position CFDT est que ces heures ne doivent en aucun cas être régulières et

qu'elles doivent pouvoir être récupérées en temps majoré (plutôt que payer) exemple une heure supplémentaire récupérée: 1 h 15.

Les délégués du personnel et le CE doivent être informés si possible préalablement et ils doivent faire des propositions pour éviter ces heures supplémentaires. La direction doit tout faire pour prévenir le salarié à temps, pour demander d'abord les volontaires... On assiste dans certains cas à des salariés à qui on fait manquer leur car, leur train ou être en retard à des rendez-vous parce qu'au dernier moment le chef s'aperçoit qu'un boulot n'est pas fait.

## BREST

### La convention collective, c'est OUI !

L'Union des commerçants Brestois vient de dire oui à une convention collective pour les employés du commerce de Brest.

La demande CFDT est que cette convention s'applique à tous les salariés du commerce non alimentaire de la communauté urbaine qui n'ont pas de convention nationale.

La demande CFDT est aussi que cette convention ait le même «trait commun» que la convention de Rennes

avec une annexe locale, pour éviter trop de morcellement et préparer, pourquoi pas, une convention régionale.

Les patrons du commerce ont fini par être d'accord sous la menace de l'inspection du travail d'élargir d'autorité une convention d'un département voisin. A joué aussi le fait que les patrons du commerce tiennent sans doute à se donner une image sociale pour d'autres négociations sur les couloirs-bus, les parkings, etc.

# DROIT D'EXPRESSION

## AU PRINTEMPS

### Enfin, on pourra causer de l'entreprise

Les 20 000 salariés des magasins du Printemps, Prisunic, Armand Thierry et Entrepôts Bramby Fruit, pourront eux aussi expérimenter ce droit nouveau qu'est l'expression dans l'entreprise.

Pourtant, il n'était pas facile d'arriver à un accord dans un secteur où dans le domaine social le patronat n'est pas des plus avancés. Les commerces multiples font partie de ces branches où les accords ne fleurissent pas facilement. Les négociations ont démarré difficilement. La direction ayant présenté deux projets d'accords aussi inacceptables l'un que l'autre. Ne se décourageant pas les délégués et responsables du trust ont décidé de relancer les affaires, pour une fois que les salariés du Printemps pouvaient enfin parler de leur entreprise, cet accord il fallait le décrocher. Après discussion avec les principales sections, il s'avère bien que le seul point crucial était l'animation des groupes. La CFDT ne pouvait accepter de laisser museler une grande partie des salariés du fait que seule la hiérarchie mènerait les débats. Il fallait donc faire des propositions qui permettaient tout en n'évinçant pas les cadres, de contrebalancer le poids que ceux-ci auraient dans chaque groupe.

Le dernier projet patronal modifie donc quelques clauses du texte et en particulier celui de l'animation.

#### MODE D'ORGANISATION SECRETARIAT, ANIMATION ET INFORMATION

Le responsable hiérarchique au niveau du groupe, assure l'animation de l'information.

Pour encourager et faciliter l'expression directe des participants le groupe pourra adjoindre à l'animateur un de ses participants. Ce participant choisi par roulement, aura pour mission de faire le relevé exact des avis et vœux émis au cours de la réunion.

En tant qu'animateur, le responsable hiérarchique encourage et facilite l'expression directe des participants sur les sujets prévus par le présent protocole.

En tant qu'informateur il peut:

- soit apporter une réponse immédiate aux vœux et avis exprimés lorsque cela entre dans ses attributions et sa compétence;
- soit transmettre ces vœux et avis comme indiqué ci-après en article 4 en veillant à l'exactitude des propos tenus.

#### FREQUENCE DES REUNIONS

Les réunions d'expression se tiennent pour chaque groupe, une fois par trimestre pendant une durée d'une heure. Ce projet, il faut bien le dire, ne nous donne pas totalement satisfaction, mais il permet d'entamer une brèche dans cette forteresse des grands magasins et comme l'explique une militante d'un Prisunic:

« Les cadres de toute façon essaieront en situation d'animateurs ou pas, de nous faire leur baratin. La direction les paient pour ça mais leur discours ne tiendront qu'un moment ». Les employés en ont tellement ras le bol de leurs conditions de travail. Dans beaucoup de cas, le vase va déborder. Il faut se lancer et au bout d'une année on fera le point. Il ne faut pas nier également que le participant choisi par le groupe pour, en fait, co-animer, a quand même la responsabilité de prendre note des avis, en fait de faire le compte-rendu. Alors, aux salariés de jouer le jeu pour faire sortir de ces groupes le maximum de choses et surtout l'essentiel.

Suite à cet accord, aurons-nous la chance de voir se débloquer les situations à Paris-France, Nouvelles Galeries, Uniprix.

#### AU CNC (ELECTROMENAGER)

### La pratique d'abord

Dans cette entreprise de commerce d'électroménager sur la Normandie, le droit d'expression des travailleurs est bien engagé.

La CFDT a préféré attendre avant de signer l'accord. Elle a obtenu que les groupes soient constitués, que des premières réunions se tiennent pour la section syndicale. Cette pratique préliminaire à la signature permet de faire apparaître les modifications et les précisions à inclure dans un accord définitif, de plus les travailleurs sont mieux mis dans le coup.

## CONGRES DE 9-12 novembre 83

# Rapport

#### OU EN EST-ON DE NOS TROIS REVENDICATIONS PRIORITAIRES ?

C'est l'un des points développé dans le rapport d'activité pour vous aider à en débattre nous reprenons cet extrait

A Guidel, en 1980, nous avons trois objectifs prioritaires:

- salaires: «gagner assez pour vivre bien»
- RTT: «bosser moins pour vivre mieux»
- Donner à tous les garanties du collectif.

#### Calendrier de préparation

Mai: les syndicats reçoivent:

- Rapport d'activité
- Propositions du BF de modifications de statuts.

15 juin: date limite pour les propositions de syndicats

- Sur l'ordre du jour du congrès

Juillet: les syndicats reçoivent:

- Le rapport d'activité
- Les candidatures proposées par la BF

8 août: date limite pour les propositions de syndicats

- Sur les modifications de statuts.

Septembre:

- Le BF du 28 établit le projet de résolution générale
- Bilan de la première phase «connaître nos réalités»

7 octobre: date limite pour les candidatures de syndicats au Bureau fédéral

2 novembre: date limite pour les amendements à la résolution générale.

9/12 novembre: congrès fédéral

## BAYONNE

# d'activité

### LES SALAIRES

La priorité bas salaires a été solidement maintenue mais cela nous a contraint à aller jusqu'au bout de notre logique.

Il y a trois ans, on prévoit la lutte contre les bas salaires comme levier de notre offensive pour le pouvoir d'achat de tous - on disait: tant qu'il y a des bas salaires, les patrons s'y appuient pour refuser les augmentations dans toutes les boîtes.

Aujourd'hui, en particulier avec le blocage des salaires décidé par le gouvernement en juin 82, avec l'arrêt de la croissance, nous avons dû préciser notre priorité: il faut remettre en cause l'échelle mobile qui favorise les hauts salaires, il faut faire des bas salaires une priorité en soi, il faut arrêter l'hypocrisie qui consiste à se servir de l'augmentation du bas de l'échelle pour augmenter tout le monde; nous nous sommes opposés au blocage des salaires d'abord parce qu'il figeait les inégalités dans leur état actuel.

Nous avons obtenu des résultats incontestables dans ce domaine: de nombreux accords salaires donnant la priorité en bas ont été signé tant dans des branches que dans les entreprises, y compris dans les branches les plus défavorisées: citons la coiffure, le nettoyage, l'hôtellerie, elle-même en 1982, les assurances, les agences de voyages... Pourtant nous avons été complètement isolés sur cette priorité nos partenaires syndicaux défendent la hiérarchie existante.

Un problème demeure: le SMIC ayant augmenté de 38,3 % de mai 81 à mars 82, (soit plus 14,6 % de progression du pouvoir d'achat), beaucoup de nos grilles se sont trouvées complètement rattrapées par le SMIC et la nécessité d'un salaire binôme apparaît de plus en plus.

Dans les négociations de branches, nous avons porté le problème des salaires réels insistant sur le fait que la négociation des minima était insuffisante s'il n'y avait pas de répercussion sur les réels... dans l'hôtellerie, l'accord national de salaires pour 1982 porte sur les salaires réels dans les entreprises.

Nous lions l'effort de revalorisation des bas salaires et l'effort de requalification. Nous avons cherché à faire reconnaître sur la fiche de paie ce que chaque tâche, chaque organisation du travail requiert comme aptitude, ainsi dans les cafétérias, ainsi dans le nettoyage, ainsi dans les grands magasins ou le gardiennage.

## A BRIANÇON

Depuis plusieurs années, ils en rêvaient les militants CFDT du Briançonnais de rassembler les travailleurs saisonniers de leur vallée.

Le gala de soutien aux travailleurs immigrés du Club Méditerranée leur a donné une idée. Si l'on organise la fête de fin de saison des travailleurs du tourisme, renouant ainsi avec une vieille tradition populaire qui concluait par des festivités les périodes de labeur collectif. Ils l'ont bien compris ainsi ces oubliés des stations de sports d'hiver dont le travail précaire permet le loisir des autres. C'est presque un millier de saisonniers qui ont participé à cette fête sur les 3000 que compte le Briançonnais. Ils ont pu apprécier la représentation théâtrale du romain de Tahar Ben Jelloun «Moha, le fou, Moha le sage» et les films «histoire de toits» et «la journée d'un perchman» réalisé par les travailleurs saisonniers sur leurs problèmes de conditions de travail et de vie. A partir de 22 h, jusqu'à l'aube la fête continuait par des bals folks et concerts de rock avec la participation des principaux groupes musicaux de la région. Au petit matin devant le café chaud et les croissants tous espéraient devant ce succès, recommencer l'année prochaine.

Cette fête à nous, disaient-ils, fatigués et heureux.

## Nuit blanche des travailleurs saisonniers



# Assurances et assurés

Voici les premières réflexions d'un groupe de travail avec l'ASSECO-CFDT et la branche Assurances.

La branche Assurances a déjà engagé, il y a quelques années, une réflexion sur la convergence d'intérêts entre les vendeurs et les consommateurs.

En effet, cette approche met l'accent sur le lien très étroit existant entre les conditions de travail du vendeur et la qualité du service au client: «de l'insécurité du vendeur, naît donc l'insécurité du client».

## QU'EN EST-IL EN ASSURANCES-VIE ?

D'une part, les organisations de consommateurs contestent certains comportements, notamment:

- le démarchage à domicile est considéré comme une méthode de vente consistant à «placer» un maximum de contrats au détriment de l'intérêt des futurs assurés;

- il est constaté une information très insuffisante en raison:

- . d'un jargon difficile à comprendre par les consommateurs: cela entraîne une certaine méfiance à l'égard des assureurs,

- . d'un argumentaire visant à mettre en avant des avantages (par exemple, la déduction fiscale) au lieu d'expliquer clairement et complètement les engagements réciproques du contrat.

D'autre part, les SSE CFDT ont des revendications précises dont l'aboutissement aurait des conséquences posi-

ves sur les observations des organisations de consommateurs, principalement:

- en ce qui concerne la rémunération, un salaire sécurisant le vendeur permettrait une garantie de vrai service au client et la reconnaissance du temps passé dans le cadre du suivi de la clientèle,

- pour la formation, il s'agit de veiller à ce que les Compagnies ne dispensent pas une formation déterminée uniquement par leur politique commerciale. D'autres critères sont à prendre en compte en particulier ceux visant à faire une formation pour une vente de qualité.

## L'ASSECO UN OUTIL POUR POURSUIVRE NOTRE ACTION

Aujourd'hui, la CFDT a mis en place l'Association Etudes et Consommation (l'ASSECO) qui favorise le renforcement des liens entre travailleurs et

consommateurs. Mais son action va beaucoup plus loin.

Reconnue comme Association de consommateurs à part entière, elle intervient dans toutes les instances de la consommation sur tous les problèmes y compris ceux relatifs à l'assurance vie.

De plus, elle se situe en complémentarité aux organisations déjà existantes (CSCV, CSF, APFS, etc...) par le fait qu'elle s'est fixé comme objectif principal d'agir à l'intérieur des entreprises et de faciliter l'intervention des CE et SSE sur le produit (prix, qualité, sécurité).

Cela correspond tout-à-fait à l'esprit des lois Auroux, en particulier celle permettant l'expression des travailleurs sur le «contenu et l'organisation du travail» donc inévitablement sur le produit. La contestation de produit ne constitue pas une menace pour l'emploi si elle est prise en charge par les travailleurs et les organisations syndicales qui sont en capacité de proposer des alternatives.

Un exemple récent démontre l'importance pour le syndicalisme de s'interroger sur le produit. Il s'agit de l'affaire des bons de capitalisation: à l'appel de l'INC (émissions TV «d'accord pas d'accord») des milliers de souscripteurs de bons à primes périodiques se sont adressés aux organisations de consommateurs pour obtenir le remboursement. Ces dernières ont préféré attendre les réactions des compagnies avant d'engager des actions en justice devant l'ampleur des conséquences économiques qu'elles provoqueraient.

L'UAP, principale compagnie mise en cause, a alors entamé une démarche afin de présenter un produit de substitution, évitant ainsi la catastrophe de justesse.

Pour ce qui est du «produit vie», on peut se mettre à travailler immédiatement: la direction des assurances organise des réunions de travail au Secrétariat d'Etat chargé de la Consommation entre professionnels, administration, 1 représentant des organisations de consommateurs à propos de l'assurance vie (1ère rencontre le 20-04).

Cela ne doit pas se réaliser sur le dos des travailleurs dont le savoir-faire, l'expérience concrète leur permet de proposer des transformations.

### INFORM'action

26, rue de Montholon 75439 PARIS CEDEX 09  
Tél: 247 76 20

Journal mensuel de la Fédération  
Générale Services CFDT

(Assurances, Commerce, Employées de Maison,  
Professions judiciaires, VRP, Services Divers,  
Services aux entreprises, Hôtellerie-Tourisme,  
et Chambres de Commerce, de Métiers)

Abonnement 1 an: 25 F  
(15 F seulement quand la section  
a 10 abonnés et plus)

Le Directeur de la publication, Jacques Rastoul  
CPPAP 510 D 73 - imprimé à MS Atelier de reprographie