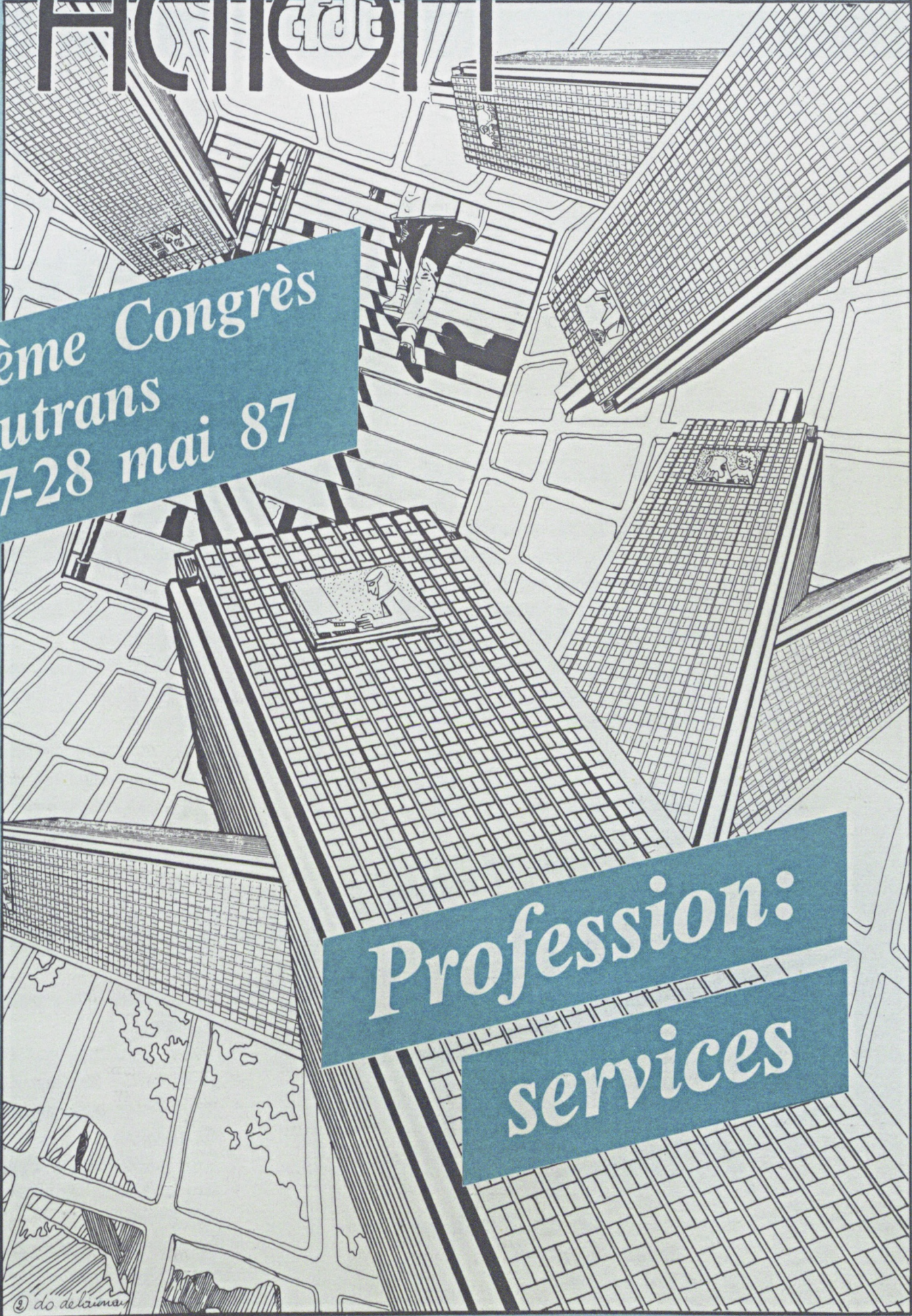


INFORMIN ACTION



Rapport du congrès n° 127 - Février 87 - 30 F

6ème Congrès
Autrans
27-28 mai 87

Profession:

services

SOMMAIRE

1 - L'entreprise

- *L'entreprise change, les salariés aussi*
- *Le paysage économique se transforme*
- *L'entreprise : un enjeu de pouvoirs*
- *Notre action dans l'entreprise*

2 - La fédération

- *Mode de vie et société*
- *Caractéristiques des emplois*
- *Des professions à construire en recherche d'identité*
- *Le rapport à la clientèle unifiant nos professions*
- *Des professions à qualifier et à requalifier*

3 - Où va la CFDT ?

- *L'émancipation des individus*
- *L'autonomie des individus se conjugue avec solidarité*
- *Notre syndicalisme travaille à tisser des solidarités plus larges*
- *Nous contribuons à l'émancipation des individus, à la solidarité professionnelle et interprofessionnelle*

4 - Objectifs d'actions

- *Aménagement et réductions du temps de travail*
- *Les salaires*

- *Réduire les précarités*
- *Temps partiels*
- *Changement du travail*
- *Le CHSCT*
- *Formation professionnelle*
- *Les TPE*
- *Priorité femmes*
- *Les cadres*
- *Formes d'action*
- *Le contexte de notre action*
- *Couverture conventionnelle*

5 - L'organisation fédérale

- *Le travail en collectif professionnel*
- *Les délégués syndicaux*
- *Les délégués syndicaux centraux*
- *Une formation syndicale qui construit notre identité*
- *Place des branches*
- *L'internationalisation de nos secteurs*

6 - Syndicalisation

- *Un syndicalisme pour nos secteurs*
- *Notre légitimité est en cause*
- *Etre sur le terrain*
- *Réinventer une pratique d'adhésion*
- *Une politique de développement*
- *Proposer des services aux adhérents*
- *La syndicalisation partout à l'ordre du jour*

ERRATUM

6^e Congrès

Autrans

27-28-29 mai 87

P

rofession : services, un titre qui annonce clairement l'enjeu principal de ce congrès qui se situe dans la continuité des débats de Bayonne. Permettre à chaque salarié de nos secteurs de trouver les voies du développement d'un projet professionnel, mais le plus souvent lui donner les moyens de le construire doit devenir de plus en plus l'axe moteur de notre action syndicale.

Construire l'action collective autour de cet objectif, c'est créer une dynamique qui va dans le sens d'un plus sur la maîtrise du travail et du pouvoir dans l'entreprise pour chaque salarié. C'est également faire reconnaître l'utilité sociale de nos secteurs, leur développement, avec les conséquences sur l'emploi, leur lien, pour certains, avec la qualité de la vie. Sans cette reconnaissance nous ne pourrions avancer syndicalement dans un domaine fondamental pour notre action, celui du recul des précarités, valorisation des compétences, prise en compte des savoir-faire, formation professionnelle : des priorités qui doivent nous amener vers la qualification, la requalification et avec elles la notion de profession.

Des assurances au gardiennage en passant par le commerce et l'hôtellerie-tourisme le point commun entre toutes nos branches c'est essentiellement notre lien avec la clientèle. C'est donc à partir de cette identité, de cette spécificité qu'il nous faut construire nos professions et développer nos garanties.

Construire et développer cette action collective nécessite que nous soyons très au fait de la réalité de l'entreprise tant au plan social qu'au plan économique.

Rien de très original à cela car le syndicalisme né de l'effort collectif des hommes et des femmes face à la loi du marché, tire sa légitimité de son action dans l'entreprise. C'est l'assise à partir de laquelle il peut agir intérieurement et extérieurement pour réduire les inégalités.

L'action syndicale porte avant tout sur le contrat de travail. Dans une période et plus particulièrement dans nos secteurs où la tendance est à la précarisation, notre travail est vaste et nécessite une pratique syndicale adaptée.

Pratique intégrant la connaissance du domaine économique avec comme premier objectif l'emploi et surtout qui nous amène à être en lien avec les différentes catégories de salariés, seul moyen d'élaborer des revendications qui prennent en compte les aspirations de chacun, mais également celles des catégories qui sont les plus fragilisées à l'intérieur de l'entreprise.

Vouloir construire nos professions sur la base de l'émancipation et de la solidarité de l'ensemble des salariés, telle est notre ambition.



do delamoy

1

L'entreprise

L'entreprise change, les salariés aussi

Evolution des aspirations et des capacités d'actions individuelles des salariés

Evolution des identités

Evolution des relations professionnelles

L'entreprise face aux mutations

La paysage économique se transforme

L'adaptation des entreprises aux mutations

L'entreprise un enjeu des pouvoirs

Les exigences des salariés : être acteurs dans l'entreprise

Les stratégies patronales : manipulation ou autonomie

Notre conception de l'entreprise

Projet d'entreprise : nos cinq conditions

Pour une démocratie de producteurs

Notre action dans l'entreprise

Aider à la constitution d'acteurs collectifs

Assurer une communication entre les groupes

Articuler les niveaux de discussions et de décisions

Relier l'entreprise à son environnement



L'entreprise change, les salariés aussi

Contrairement aux partis politiques, nous n'avons pas attendu 83, ni même l'arrivée de la gauche au pouvoir pour « découvrir » l'entreprise.

Depuis de nombreuses années, notre fédération n'a cessé de mettre

l'accent sur la nécessité d'une pratique syndicale partant des situations vécues dans l'entreprise pour aboutir, par la confrontation des groupes, à peser collectivement sur les décisions patronales.

Ce n'est pas tant l'entreprise, en soi, que les changements auxquels elle se trouve confrontée qu'il nous faut analyser : changements rapides qui concernent tout autant l'environnement, les structures et les méthodes de travail, et qui modifient également les

représentations culturelles, créant de nouvelles identités collectives.

Certes, toutes ne changent pas au même rythme mais l'importance de ces mutations est suffisamment significative pour qu'elles nous amènent à approfondir nos pratiques, nos objectifs et nos structures en fonction de cette nouvelle donne.

Ces évolutions concernent plusieurs aspects :

Evolution des aspirations et des capacités d'actions individuelles des salariés

Nous constatons tous, depuis de nombreuses années, la montée d'aspirations plus individualisées de la part des salariés : une volonté d'être reconnu pour soi et de ne plus être noyé dans une masse anonyme ; de disposer de plus d'autonomie dans l'organisation de son travail et de ses horaires. Ces aspirations amènent pour les satisfaire à adopter des stratégies d'action elles-mêmes individualisées, où chacun recherche dans une négociation directe avec la hiérarchie à se constituer des espaces de liberté et des marges de manœuvres plus importantes dans son poste de travail.

C'est un délégué cadre des assurances qui constatait lors d'une réunion : « aujourd'hui, les jeunes qui entrent savent mieux se débrouiller. En deux jours, ils sont au courant des principaux circuits d'information et vont directement discuter avec le responsable de leur promotion. En une semaine ils savent déjà s'ils resteront ou non dans l'entreprise. C'est sûr qu'ils ont moins besoin du syndicat qu'on ne pouvait l'avoir avant ».

Ces stratégies favorisées par la mise en place de politiques de communications dans certaines entreprises contribuent à développer un nombre plus grands d'acteurs, plus autonomes et souvent plus exigeants individuellement vis à vis des directions comme des organisations syndicales.

Evolution des identités

Sans doute parce que le travail est plus rare, l'entreprise aujourd'hui, n'est plus seulement perçue comme un lieu où l'on est obligé de venir travailler pour gagner sa croûte en laissant sa personnalité au vestiaire. Nous comprenons mieux aujourd'hui, en quoi elle constitue un lieu d'intégration positive dans le collectif de production et dans la société dans son ensemble. Intégration toutefois qu'il faut souvent conquérir vis à vis d'un patronat qui ne conçoit la situation salariale qu'en terme d'exclusion ou de précarité.



Evolution des relations professionnelles

L'entreprise depuis 82 est un champ potentiel d'intervention syndicale déterminant. De nouvelles règles contractuelles en matière d'horaire, de rémunération ou d'organisation du travail s'y expérimentent progressivement.

L'entreprise face aux mutations

Le paysage économique se transforme

Sous la double action de l'environnement économique, technique et des comportements des salariés, les entreprises sont contraintes d'évoluer à un rythme de plus en plus rapide.

L'internationalisation de la concurrence

La mondialisation de l'économie intervenue depuis des décennies a fait disparaître les rentes de situation, les marchés protégés. Les entreprises doivent à présent tenir compte à la fois de ce qui se passe sur l'ensemble du territoire français mais aussi des décisions qui seront prises à Tokyo, New-York, Séoul, Milan ou Stuttgart.

Cette internationalisation concerne tout autant l'industrie que nos secteurs de services, le tourisme, mais aussi les assurances avec la possibilité d'ici quelque temps d'effectuer des opérations d'assurances à partir de n'importe quel endroit de la CEE ; le commerce où s'exportent les logistiques et savoir-faire des hypers français.

C'est aussi l'éventail des services qui accompagnent l'exportation des produits industriels sur lesquels se joue une grande partie de la compétitivité.

De ce point de vue, une des causes de la dégradation de nos exportations est certainement à rechercher du côté de notre faiblesse à savoir vendre et s'adapter aux demandes d'autres pays ; à penser en définitive que ce qui est bon pour le marché français est automatiquement bon pour le reste du monde.

Des exigences sur la qualité des produits et des services

Beaucoup d'entreprises n'ont pas su prendre en compte les exigences de consommateurs mieux informés et mieux à même de juger du rapport qualité-prix. Aujourd'hui, la compétitivité des produits se joue, non seulement, sur la diversité des choix et leur fiabilité techni-

Les moyens d'informations, d'investigation et de négociation se sont considérablement développés, même si dans nombre d'entreprises les directions cherchent à les détourner.

Tous ces changements contribuent à faire de l'entreprise un lieu de socialisation et d'action au moins aussi important que la profession, la ville ou la région. Il nous appartient d'en prendre la mesure sous peine de nous marginaliser.

que, mais aussi sur la qualité des services qui les accompagne en amont comme en aval.

Le développement des technologies nouvelles bouleverse les qualifications et l'organisation du travail. Elles suppriment, transfèrent et transforment les tâches à peine créées. Ces changements qui s'opéraient le plus souvent au rythme d'une génération, se succèdent à une cadence de plus en plus rapide. Ces orientations montrent la difficulté de produire comme avant.

Elles nécessitent tout à la fois de nouveaux savoir-faire et des formes d'organisation de la production mieux à même de les valoriser.

L'adaptation des entreprises aux mutations

des savoir-faire plus communicants

La production de masse d'objets en série ou de services standardisés fabriqués à moindre coût ne constitue plus le modèle exclusif de production. A ne privilégier que les seuls aspects quantitatifs de la productivité, l'organisation taylorienne du travail, a généré ses propres effets pervers avec pour conséquences l'augmentation du nombre des produits défectueux, l'allongement des délais, le gaspillage des ressources et le mécontentement de la clientèle. Une bonne productivité ne s'apprécie pas uniquement à partir de la production d'objets « bruts » quelles que soient leurs performances. L'information qui les accompagne, leur adaptation au goût et à l'usage particulier des consommateurs en sont des composantes tout à fait réelles, même si on ne sait pas bien encore les mesurer. Ces évolutions amènent à développer des savoir-faire où la capacité à maîtriser des relations personnalisées dans l'entreprise et son environnement devient tout aussi importante que la maîtrise des outils et des procédés techniques de transformation. Encore faut-il toutefois, que ces savoir-faire soient eux-mêmes reconnus et valorisés. Or même dans les secteurs des services où la relation avec les personnes est la caractéristique dominante du travail, les critères de qualification reposent encore trop sur des systèmes hérités du modèle industriel. Cela

Savoir vendre et s'adapter aux demandes d'autres pays

On ne modifie pas un fonctionnement en rajoutant un peu de participation à l'intérieur de structures autoritaires.

Des cadres s'interrogent sur une redéfinition de leur rôle et de leur compétence

conduit à rejeter dans la catégorie des « petits boulots » des tâches qui nécessitent en fait des compétences importantes.

Faut-il considérer comme un « petit-boulot » le service qui consiste à s'occuper de personnes âgées, de malades ou de jeunes enfants à domicile ? Ou bien encore les capacités à assurer un service rapide et gérer une file d'attente aux heures de pointe dans un fast-food ?

Bien au contraire, ce type de tâches repose sur des savoir-faire complexes qu'il convient non seulement de faire reconnaître, mais suppose des formations complètes et de qualité pour les acquérir.

Des structures plus communicantes

La valorisation des savoir-faire de tous, ne peut s'effectuer dans le cadre de structures figées et autoritaires. Le taylorisme en réduisant le travail à une logique de geste morcelé, prescrit par la règle, est inapte pour susciter l'initiative, la créativité et l'implication des salariés dans leur travail.

Le cloisonnement entre services, la multiplication des niveaux hiérarchiques sont autant d'obstacles à la circulation de l'information et l'expression complète des savoirs individuels et collectifs. L'expérience nous montre qu'on ne modifie pas un fonctionnement en rajoutant seulement un peu de participation des salariés à l'intérieur de structures restées autoritaires. Le droit d'expression dans beaucoup d'entreprises s'est enlisé parce qu'aucune des questions soulevées par les salariés ne trouvaient de réponses immédiates et allaient directement se perdre dans les méandres de la hiérarchie.

C'est également ce type de structure qui empêche dans les assurances le développement du temps choisi. Plutôt que de réfléchir à une nouvelle organisation du travail, les directions ont préféré tout verrouiller en imposant un tas de conditions restrictives amenant à réduire considérablement le nombre de demandeurs. Ne peut-on pas, comme dans certains hyper-marchés, imaginer d'autres solutions, par exemple, que tout en tenant compte des contraintes réelles de service, ce soit les salariés qui directement organisent leur temps de travail, leur remplacement, les roulements nécessaires, etc. Mais cela pose un autre problème, celui du pouvoir et du rôle de la hiérarchie.

Une autre conception de la hiérarchie

Comment passer de la pyramide autoritaire au cercle d'animation ? Quelle part d'autonomie laissée aux individus et aux groupes dans l'entreprise ?

De nombreuses observations ont montré que les expériences participatives étaient vouées à l'échec lorsque les cadres ne jouaient pas le jeu, lorsqu'ils se cantonnaient dans un rôle traditionnel de représentants de l'autorité sans mettre en œuvre des compétences nouvelles d'animation et de communication.

Beaucoup de cadres cependant, sont réceptifs aux idées de la CFDT et s'interrogent sur une redéfinition de leur rôle et compétences. Ils doivent avoir toute leur place dans nos syndicats pour aider à construire des propositions de fonctionnement donnant plus de pouvoir à la base.

L'entreprise : un enjeu de pouvoirs

L

a mise en place de structures d'entreprise moins rigides, si elle s'avère nécessaire dans le contexte actuel, ne peut pas s'analyser qu'à partir des seuls critères économiques, technologiques ou organisationnels, car derrière ces

aspects existent des logiques sociales, contradictoires et des enjeux de pouvoirs.

Les salariés veulent être reconnus pour leur compétence et recherchent une motivation à leur travail.

Les exigences des salariés : être acteurs dans l'entreprise

Le patronat se trouve confronté aux exigences nouvelles des salariés, il doit compter avec les travailleurs mieux informés, avec une durée de scolarité plus longue et souvent un niveau de qualification plus élevé. Ceux-ci n'acceptent plus de travailler dans un système de contrainte trop pesante avec des hiérarchies lourdes et tatillonnes.

Ils veulent être reconnus pour leur compétence, ils recherchent une motivation à leur

travail, pas seulement à coup de primes et d'engueulades, mais par la qualité des relations inter-individuelles dans le travail et par le degré d'autonomie qu'on leur laisse dans la réalisation de leur tâche.

C'est un rejet à la fois global et diffus des méthodes de travail autoritaires qui existe aujourd'hui. Toute entreprise qui méconnaît ces exigences, se condamne à avoir des salariés démotivés, à provoquer des attitudes de retraits individuels, de protection derrière les multiples règles bureaucratiques pour ne pas se « laisser emmerder » par les autres : les cadres, les collègues ou les clients.

Les stratégies patronales : manipulation ou autonomie

Face à cette situation, les stratégies patronales sont variées. Pour certains, il s'agit d'en rester ou de revenir aux bonnes vieilles méthodes du patronat de droit divin, de supprimer les règles protectrices pour rendre plus étroitement dépendants les salariés vis-à-vis de l'employeur.

La flexibilité de l'entreprise est en fait pour eux, le moyen, derrière des arguments économiques, de reprendre plus de pouvoir sur les travailleurs et le syndicat ; de réduire par la déqualification ou la précarité, l'autonomie des individus et des groupes, d'effacer les acquis protecteurs afin d'avoir à leur disposition une main d'œuvre malléable, obéissante et craintive.

Pour d'autres, la motivation des salariés n'est envisagée que sous l'angle d'une hyper-individualisation, d'une mise en concurrence de tous contre tous, où le pouvoir patronal se réserve seul le droit d'assurer les arbitrages collectifs, de juger du mérite de chacun et de distribuer les récompenses en fonction de sa logique propre.

D'autres encore, conscients des limites du taylorisme cherchent à mettre en œuvre d'autres formes de valorisation du potentiel humain de leur entreprise, non plus à partir de l'accroissement ou de la rapidité du geste du travailleur, mais en s'appuyant sur l'ensemble de ses ressources, son intelligence, son astuce, son expérience, en définitive, tout ce qui constitue le savoir concret d'une collectivité de salariés et que le sommet de la pyramide ne peut connaître.

Mais dans la plupart des cas, le lancement d'expériences participatives se déroule dans des conditions tout à fait restrictives. L'expression de la base est étroitement canalisée et les directions ne retiennent de l'inventivité des travailleurs que ce qui peut servir à la réalisation d'objectifs de rentabilité immédiate ou motiver une adhésion à des valeurs prédéterminées et élaborées par le seul sommet.

Ces stratégies, à supposer qu'elles se réalisent, se ramènent à une même logique totalitaire réduisant le salarié à un rôle d'exécutant manipulé où il n'existe qu'une seule bonne façon de résoudre les problèmes : celle adoptée par l'employeur.

Notre conception de l'entreprise

Participer et peser sur les décisions

Le social doit être reconnu comme un des facteurs déterminants du développement économique des entreprises.

Tout ce qui précède montre à l'évidence qu'on ne peut plus produire comme avant. Les entreprises performantes sont aujourd'hui celles qui savent valoriser l'intelligence, le savoir-faire, la créativité de leurs salariés. Mais pour nous, la valorisation des compétences de la base ne peut se réduire à une simple technique productive.

En effet, en exprimant un savoir qui lui est propre, chaque salarié ne fait pas qu'émettre un avis technique ou économique. Cette expression est aussi celle d'une personne qui a une histoire spécifique et qui s'inscrit dans un certain type de rapport de sociaux : à la fois extra-entreprise (selon l'âge, le sexe, la scolarisation, la situation de famille, les opinions politiques, l'expérience professionnelle antérieure, etc.) et dans sa situation de travail (selon ce qu'il produit, sa qualification, le type de relation de travail et sa place dans l'échelle hiérarchique).

Aussi, dans un système qui se veut participatif, l'expression de la base peut être tout à la fois technique, économique et sociale. La logique patronale tendra tout naturellement à ne retenir que les aspects techniques qui vont dans le sens d'une rentabilité immé-



diante, mais notre objectif à nous, syndicalistes, est de garantir que l'expression complète des savoirs des salariés, sous tous ses aspects, soit bien prise en compte dans la décision finale, qu'elle ne soit pas écartée au profit des seules logiques organisationnelles, financières ou commerciales.

Cela ne signifie pas que nous entendons que la logique des travailleurs l'emporte sur toutes les autres, mais que les décisions qui seront prises, tant au niveau d'un petit groupe de travail, que de l'entreprise dans son ensemble, reposent sur un compromis prenant en compte la diversité des rationalités telles que peuvent les exprimer la totalité des acteurs de l'entreprise.

Elaborer collectivement le projet d'entreprise

C'est dans cette perspective que nous situons notre appréciation des projets d'entreprises.

Dans un environnement de plus en plus mouvant et incertain, il est déterminant pour son avenir que l'entreprise se dote d'un projet articulant ses perspectives économiques, sa gestion de l'emploi et son développement social.

Pour certaines directions cependant, il s'agit seulement de plaquer quelques idées et directives sur des structures qui restent autoritaires. A « faire partager des valeurs » sans pour autant toucher à la façon dont sont répartis les pouvoirs et les richesses dans la collectivité de travail.

Pour nous, l'entreprise ne se résume pas à sa seule direction. Elle est un acteur dans la société vis-à-vis de ses fournisseurs, de ses clients, de l'emploi et du développement régional. Elle est constituée de l'ensemble de ses salariés.

Aussi cadres, salariés, organisation syndicale, sommes concernés par le projet d'entreprise et son avenir à condition que nous puissions peser dans son élaboration et y faire valoir les enjeux que nous croyons essentiels.

Des employeurs veulent une main d'œuvre malléable, obéissante et craintive... d'autres cherchent à valoriser le potentiel humain, l'intelligence, l'expérience.

L'entreprise ne se résume pas à la seule direction, elle est constituée de l'ensemble des salariés.

Vers une
démocratie plus
directe qui
reconnaît à
l'individu, aux
groupes le droit
de participer aux
décisions...

Projet d'entreprise : nos cinq conditions

1 : la technique, l'économique, et le social sont inséparables

Le projet d'entreprise ne peut se limiter aux seuls aspects techniques ou économiques. Il comprend l'entreprise dans tous ses aspects.

2 : l'élaboration et la mise en œuvre du projet concernent tous les salariés.

L'acte initial procède de la direction. Mais la discussion de ce pré-projet doit impliquer tous les salariés : les cadres, la maîtrise et les autres salariés. Des procédures d'aller et retour sont indispensables (tels les mouvements d'un yo-yo) et impliquent un temps suffisant. Les cadres ont un rôle essentiel pour élargir la discussion notamment par le biais des groupes d'expression et faciliter la mise en œuvre. Les comités d'entreprise et les organisations syndicales doivent s'en saisir aux différents stades et pouvoir peser.

3 - les enjeux extérieurs à l'entreprise sont à prendre en compte

La direction n'oubliera pas l'environnement économique, les fournisseurs ni les clients. Les organisations syndicales ont une responsabilité pour voir toutes les implications d'un avenir prévisible et les reconversions et les formations à proposer à temps. Elle ont à faire prendre en compte des aspects aussi essentiels que l'emploi et le développement régional. Elles éviteront ainsi au projet d'entreprise de tomber dans un corporatisme étroit.

4 - Un projet peut comporter des projets

Si l'entreprise est constituée d'un ensemble complexe de diverses sociétés et de multiples établissements, le projet doit donner lieu à des synthèses intermédiaires articulées entre elles et à des actions adaptées aux différents niveaux.

5 : le projet doit permettre la différence

L'élaboration du projet doit faire émerger des zones de consensus, des écarts et des dés-

accords. Ces écarts, ces désaccords ne doivent pas être gommés mais au contraire précisés et alimenter des négociations ultérieures.

Ni acte isolé d'une direction, ni démarche totalisante le projet d'entreprise peut alors devenir une occasion pour tous les acteurs de l'entreprise d'agir sur le présent et l'avenir.

Aujourd'hui, il nous faut passer à une seconde étape, celle d'une démocratie plus directe qui reconnaît à chaque individu et aux groupes de travail auxquels il appartient, le droit de participer aux décisions, d'exprimer son point de vue, de faire valoir ses compétences, d'être reconnu comme acteur à part entière et non plus seulement comme un rouage du système productif.

Pour une démocratie de producteurs

Notre objectif d'une plus grande participation des travailleurs sur leur lieu de travail dépasse le seul point de vue économique pour se situer sur le terrain de la transformation des rapports sociaux. Face à une conception réductrice de la démocratie qui la limite aux seuls aspects politiques, renvoyant les salariés à l'obéissance et la soumission sur le lieu de travail, nous revendiquons un processus de démocratisation à l'intérieur même de la production.

Le syndicalisme s'est battu depuis de nombreuses années contre une conception autoritaire du pouvoir patronal pour garantir des droits aux salariés et notamment, celui de se faire représenter.

La place du syndicalisme est à présent reconnue même si, dans bon nombre d'entreprises de nos secteurs, cette place est encore fragile et se voit quotidiennement menacée par une répression insidieuse ou brutale.



ne doi-
re pré-
ations
marche
alors
cteurs
l'ave-

Notre action dans l'entreprise

une
e plus
et aux
ent, le
primer
ompé-
à part
ne un

L

une des dimensions essentielles de notre action est d'agir pour une plus grande diffusion des pouvoirs du sommet vers la base. Ce pouvoir nous le revendiquons, non pas pour l'exercer conjointement avec la direction

d'entreprise mais pour les salariés eux-mêmes.

ation
travail
nique
orma-
une
qui la
oyant
ssion
s un
sérieur

Nous écrivions dans le précédent rapport de congrès que « l'entreprise doit avoir des lieux de décisions clairement définies et vis-à-vis desquels l'organisation des travailleurs doit garder toute son indépendance ». Cette affirmation prend d'autant plus de valeur dans une structure qui vise à développer la participation des salariés.

nom-
auto-
r des
de se

En effet, plus les salariés seront amenés à donner leur avis, plus les possibilités de divergences et les potentialités de conflits autour des décisions à prendre seront grandes. Il est donc vital qu'il existe dans l'entreprise, une force extérieure aux structures de pouvoirs, capable d'explicitier la diversité des logiques en présence.

ésent
entre-
est
ment
e ou

C'est une condition de démocratie, c'est aussi une condition de dynamisme de l'entreprise : qui la pousse à changer, à innover, à trouver des formes de régulation pluraliste, l'empêchant ainsi de se rigidifier et de se replier sur elle-même pour finalement décliner et mourir.

Dans cette perspective, notre action dans l'entreprise vise en premier lieu à favoriser la constitution d'acteurs collectifs. A décroïsonner et faire se confronter les individus et les groupes dans l'entreprise d'une part : l'entreprise et son environnement local et professionnel d'autre part.

Aider à la constitution d'acteurs collectifs.

Qu'elles soient mises en place par les patrons, ou que ce soit nous mêmes qui les revendiquons, le développement de structures participatives passe le plus souvent par la constitution de petits groupes : groupes d'expression directe, de progrès, îlot de gestion des horaires, cercles de qualité etc. Ces « micros-collectifs » peuvent être l'occasion pour les salariés de faire l'apprentissage de relations collectives, de rompre l'isolement occasionné par un travail morcelé, d'expérimenter des façons de produire moins autoritaires.

Plutôt que de laisser la constitution de ces groupes au bon vouloir de la direction, il est sans doute plus utile d'agir à leur côté pour qu'ils obtiennent plus de droit, plus de pouvoir de décision et de négociation, bref, qu'ils soient reconnus comme des acteurs essentiels de l'entreprise.

limité sur des questions de gestion couran-
tes sans liaison avec des perspectives plus
larges.
A l'inverse, lorsque des questions touchent à
la trame de l'entreprise, son fonctionnement
ment ou ses perspectives d'avenir sont éva-
lués, elles restent étroitement contrôlées
aux réunions du CE et des commissions épa-
ciées. Cette division renforce le pouvoir
patronal et l'isolement des salariés tout en
privant l'entreprise d'une expérience utile à
son développement.

Assurer une communication entre les groupes.

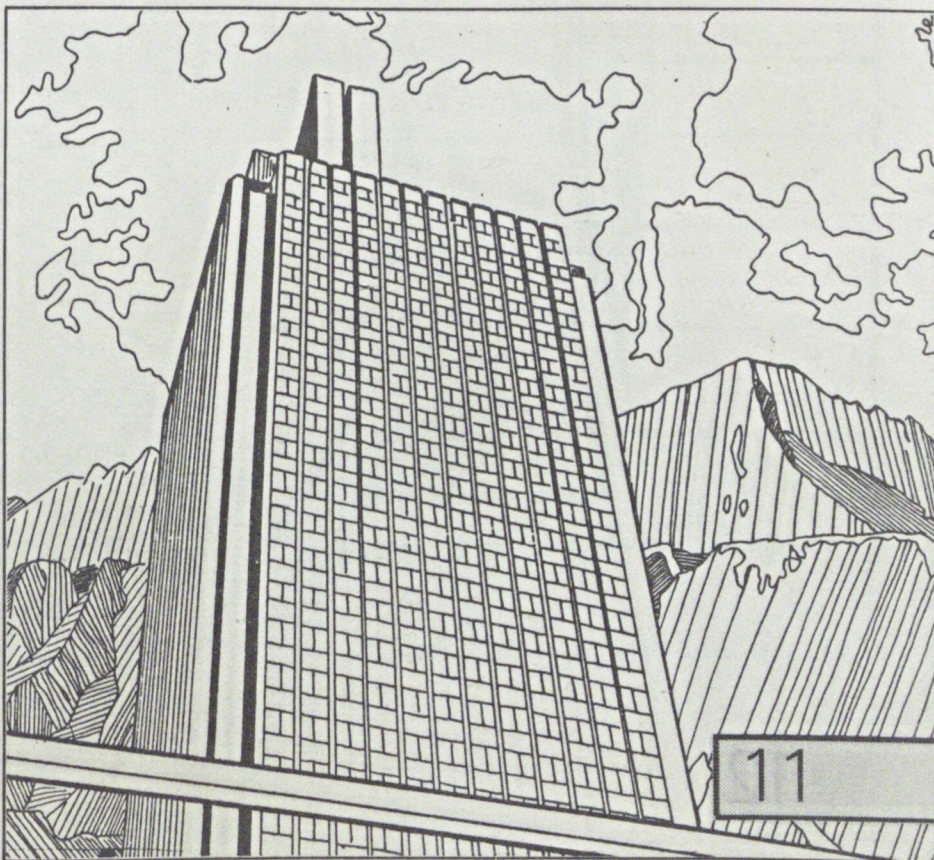
Aider au développement des groupes mais aussi aider à rompre l'isolement, éviter les risques de manipulation, tel est également le rôle de la section syndicale. Sa tâche est de développer les communications horizontales entre les groupes, valoriser leur réalisation, souligner ce qui va dans le même sens, ce qui se complète, ou bien ce qui peut être contradictoire et se retourner contre l'intérêt de chacun faute d'une confrontation suffisante. Développer ce type de communication, c'est faire de l'entreprise un espace de discussion collective, où circulent sans entrave des avis, des opinions, des savoirs faire.

C'est faire aussi la preuve que l'on peut agir et travailler avec plus d'efficacité et de mieux être sans pour cela être forcé de s'organiser sur le modèle pyramidal autoritaire.

Articuler les niveaux de discussions et de décisions.

Lorsque les directions demandent aux salariés d'exprimer leur avis sur tel ou tel aspect de leur environnement de travail, c'est pour le cantonner dans un cadre étroitement

**Des micros
collectifs qui
peuvent être
l'occasion pour
les salariés de
faire
l'apprentissage
des relations
collectives.**



limité, sur des questions de gestions courantes sans liaison avec des perspectives plus larges.

A l'inverse, lorsque des questions touchant à la marche de l'entreprise, son fonctionnement ou ses perspectives d'avenir sont évoquées, elles restent étroitement confinées aux réunions du CE et des commissions spécialisées. Cette division renforce le pouvoir patronal et l'isolement des salariés tout en privant l'entreprise d'une dynamique utile à son développement.

Il faut au contraire, que l'expression des salariés sur l'organisation de leur travail, la qualité des produits, la mise en œuvre de nouveaux savoir-faire etc. nourrissent les propositions de la section syndicale. C'est le seul moyen d'éviter que les discussions à ce niveau ne s'enlisent et prennent un caractère technocratique coupées du réel et des forces collectives nécessaires à leur mise en œuvre. En sens inverse, les analyses et propositions de la section, les informations dont elles disposent sur l'entreprise et son environnement doivent être considérées comme la propriété des salariés. La section doit avoir, dans ce processus, un rôle de relais et de traitement de l'information, mais surtout elle doit se donner une obligation de restitution vis-à-vis des salariés et leur donner ainsi les moyens d'enrichir leur savoirs, d'élargir leur point de vue, de mieux se positionner dans leur travail et dans l'entreprise.

Relier l'entreprise à son environnement.

Nous reconnaissons à l'entreprise un rôle déterminant dans le développement économique de notre société. Cela lui confère des

responsabilités d'autant plus importantes vis-à-vis de son environnement.

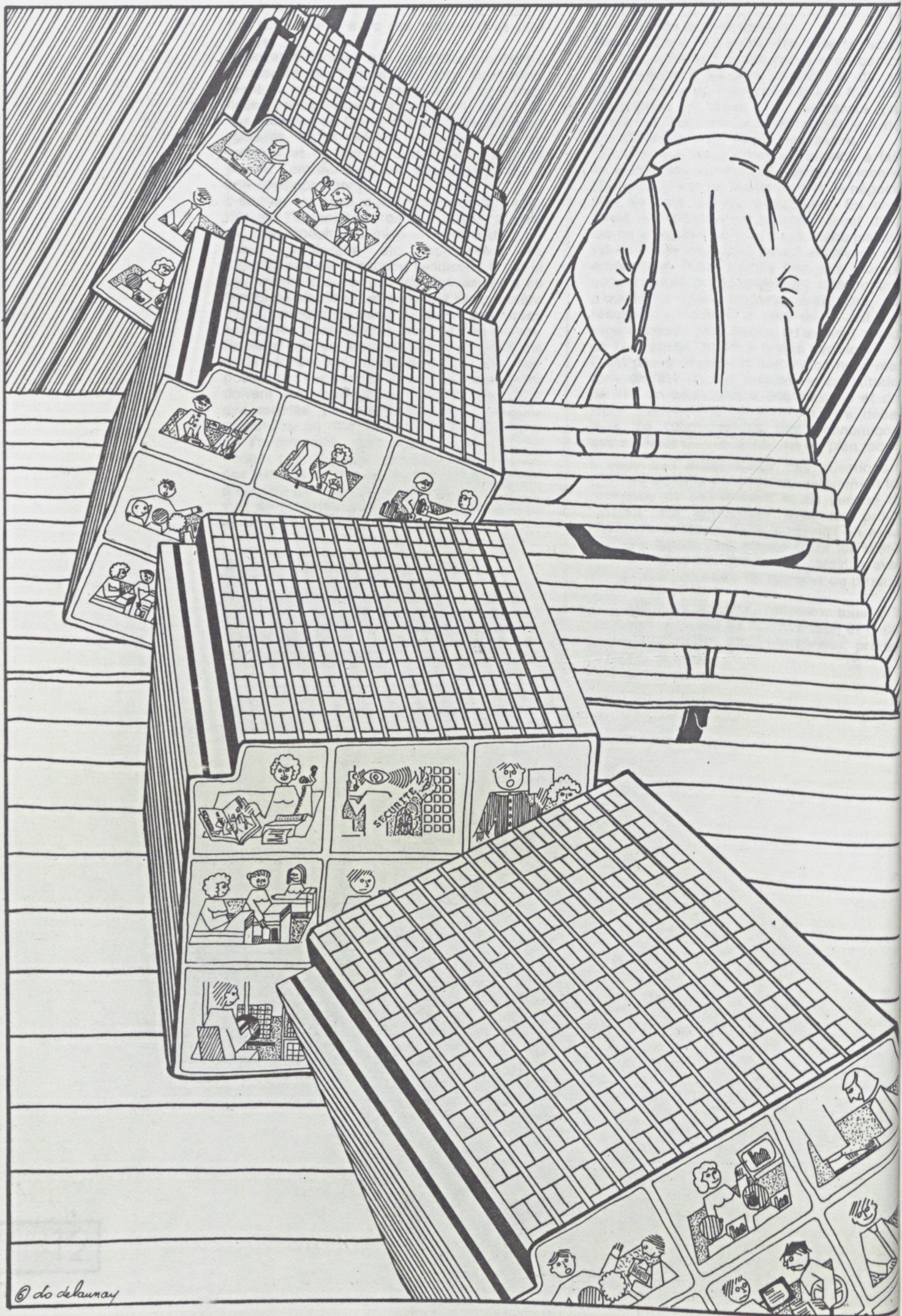
Nous voulons une entreprise ouverte, actrice de son milieu qui sache prendre en compte les demandes de ses salariés et de ses clients. Parce qu'il est présent à la fois dans l'entreprise et dans une collectivité plus large, nul n'est mieux à même que le syndicat d'assurer cette liaison nécessaire.

C'est ce que nous avons commencé à faire en créant des commissions paritaires locales réunissant dans un même champ de négociation les très petites entreprises. En cherchant à solidariser le patronat local d'une même profession afin qu'il soit responsable vis-à-vis des décisions prises au niveau des entreprises. Nous savons bien par exemple qu'une décision d'allongement des horaires d'ouverture d'un magasin entraînera des réactions en chaîne et aura de ce fait, des répercussions plus larges qu'au seul niveau de l'entreprise qui en a pris la décision.

C'est pourquoi dans le commerce nous mettons en tête de nos priorités la constitution d'un lieu de négociations des horaires et de jours d'ouvertures où pourront être débattues les conséquences tant économiques que sociales de ces décisions au plan local.

Il nous faut aussi élargir ces questions d'autres aspects en articulant notamment les politiques de recrutement et de gestion de l'emploi des entreprises avec les profils d'emplois existants dans la région : en assurant une liaison plus étroite entre les systèmes de formation initiale et continue avec les besoins potentiels du système de production.

Ces différents aspects, renvoient tous à la nécessité d'un lieu de confrontation et d'élaboration collective, multi-entreprises, professionnelle et local.



2

La fédération

Modes de vie et société

Élévation du niveau de vie

Progression du temps libre

Des nouvelles demandes vont poindre

Services aux entreprises, l'offre rencontre la demande

Caractéristiques des emplois

Des petites et très petites entreprises

Féminisation des effectifs

Contrat de travail et précarité

Des professions à construire en recherche d'identité

Le rapport à la clientèle unifiant nos professions

Des professions à qualifier ou à requalifier

Les mutations technologiques

La productivité dans les services

Une société à dominante production de services est-elle viable ?

Progression du temps libre



Modes de vie et société

Notre fédération représente les emplois de l'avenir : après avoir connu la révolution de la distribution, nous vivons l'essor du tourisme dont l'apport est essentiel à l'économie nationale (le tourisme atténue le déficit du commerce exté-

rieur causé par l'industrie). Plusieurs de nos professions sont annoncées en forte hausse d'ici l'an 2000, comme les ingénieurs en informatique, les conseils en organisation formation, marketing, le personnel libre service, les agents de la sécurité, le tourisme et les espaces de loisirs etc. (source BIPE).

Nos emplois sont percutés par trois éléments principaux : l'élévation du niveau de vie, la progression du temps libre et la nouvelle demande sociale.

Elévation du niveau de vie

Globalement le niveau de vie a augmenté pour la majorité de la population, sachant cependant que la crise a produit du chômage et de la pauvreté dans notre pays. Le revenu total des ménages (salaires, allocations...) a progressé dans les dix dernières années de façon non négligeable. A l'origine, la revalorisation du SMIC, les garanties sociales, mais aussi le 2^e salaire puisque de plus en plus le couple est constitué de deux actifs : 2/3 des femmes ont aujourd'hui une activité professionnelle.

Cela n'est pas étranger à l'extension des produits et services comme les surgelés, les soins corporels, les traiteurs, les loisirs... La consommation de services atteint 41,2 % du budget des ménages et a tendance à s'accroître.

A cela viennent s'ajouter les gains réalisés grâce à la montée des grandes surfaces et à la concurrence très vive sur les prix : les hypermarchés ont permis aux ménages de réduire leur part de budget consacrée à la consommation courante, notamment alimentaire. Mais ce sont aussi les grandes surfaces qui, pour pratiquer une faible marge commerciale et se battre sur les prix, ont mis en place des nouvelles formes de gestion du personnel. Sont ainsi apparues en particulier les contrats de travail à temps partiel ajustant les frais de personnel aux flux des ventes.

Après la question du « un peu plus d'argent » nous poursuivrons par celle du « un peu plus de temps ». Ces 2 éléments intimement liés ont provoqué des bouleversements dans la structuration de la consommation.

Progression du temps libre

Plus de temps libre certes, mais aussi envie de gérer son temps différemment pour avoir d'autres activités. Le foisonnement d'horaires différenciés (horaires à la carte, journée conti-

nue), la réduction du temps de travail ont répondu au besoin d'épanouissement dans le hors travail. Ce sont les femmes salariées qui ont ouvert la voie dans ce domaine en cherchant à concilier plusieurs activités.

La croissance du temps libre a entraîné notamment la montée de commerces spécialisés (sport, bricolage, jardinerie...), des nouvelles formes de distribution (magasin d'usine), la création d'espaces de loisir (aquaparc, schtroumpf, Disney Land etc.).

Par ailleurs, si on a beaucoup plus de temps libre, on s'aperçoit aussi qu'il nous en manque. C'est la course pour maintenir voire accroître le temps « hors travail ». La croissance des produits à forte valeur ajoutée nécessitant peu de préparation (plat cuisinés surgelés...) ainsi que la prolifération des fast-food au rythme de 33 % l'an, sont des exemples significatifs. Enfin, actuellement les ménages essaient de réduire certaines tâches : s'approvisionner demande du temps pour trouver à se garer dans le parking, circuler dans les rayons, attendre aux caisses.

D'où l'apparition de petites entreprises livrant à domicile après commande par téléphone au Minitel. En revanche ils prennent davantage le temps de s'informer en vue d'achats plus réfléchis et recherchent une qualité tant au niveau du produit que des services qui l'accompagnent notamment dans le domaine de l'équipement du foyer.

Pour terminer, il faut souligner l'importance de la question des horaires pour la plupart de nos secteurs. Les clients consommant immédiatement notre travail (vente, restauration etc.) le moment où cette consommation doit se réaliser ne peut pas toujours être déplacé. Cela suppose pour nos entreprises de services des horaires et une organisation adaptés pour faire face à toutes les situations.

Par exemple :

Le nettoyage des locaux doit parfois s'effectuer en dehors de la présence des salariés. Les salariés des fast-food désirant consommer autre chose qu'un hamburger quotidien n'en n'ont guère la possibilité puisque ils travaillent pendant les heures de repas.

Des nouvelles demandes vont poindre

Dans le domaine de la démographie, le vieillissement de la population va entraîner des évolutions dans les professions. Le « baby boom » - près d'un français sur quatre aura plus de 55 ans en l'an 2000 - développe des métiers du 3^e âge : soins et hospitalisation à domicile, livraisons, magasins de proximité, accueils et conseils... D'ores et déjà les employés de maison se préparent et revalorisent une formation leur permettant de faire face aux nouveaux services qu'elles devront assurer auprès des personnes.

D'autre part, la montée des ménages à 1 personne dans les grandes villes ne peut

Importance des horaires dans nos secteurs les clients consomment immédiatement notre travail

Les nouveaux modes de vie et de consommation ont des incidences sur les formes de contrat de travail

qu'accentuer des demandes semblables à celles des personnes âgées. Environ 1 ménage sur 4 est constitué d'une personne seule.

Ces nouveaux besoins, pour certains à solvabilité limitée vont générer des emplois qui feront appel à toute notre imagination pour éviter un développement du travail au noir. En effet, comment assurer une couverture sociale sans que cela puisse freiner la demande ? Des fragments de réponses sont avancées avec la création d'associations, parfois de chômeurs qui proposent maints services aux particuliers. De même les employées de maison demandent la défiscalisation de leur salaire afin qu'elles soient plus nombreuses à être déclarées.

Services aux entreprises : l'offre rencontre la demande

La création d'entreprises qui proposent d'assurer des tâches pour le compte d'autres entreprises s'est traduite par une amplification du phénomène de la sous-traitance. Des entreprises, quel que soit leur secteur d'activité, ont préféré sous-traiter des services qu'elles assureraient auparavant : nettoyage des locaux, surveillance, conditionnement, transport, travaux informatiques, bureaux d'études... Si la tendance est plutôt à l'éclatement des grosses entreprises avec externalisation de quelques services, nous ne devons pas perdre de vue que le mouvement est double car d'autres services sont réintégrés ou créés au sein de ces mêmes entreprises lorsqu'ils sont déterminants pour l'image de mar-



que (services qualité, relation clientèle, etc.).

L'extension des PME peut entraîner un besoin en conseil plus important dans la mesure où elles décideraient d'alléger leur structure et de faire appel à des consultants.

La délocalisation des services aux entreprises vers la Province (pour l'instant concentrés sur la région parisienne) pourrait faciliter leur accès aux PME.

comment assurer une couverture sociale à de nouveaux emplois sans que cela puisse freiner la demande ?

Caractéristiques des emplois

La France n'échappe pas à la tentation de regarder ce qui se passe au Japon ou aux USA. La « Silicon Valley » attire tous les observateurs patronaux, syndicaux, politiques. On y trouve des petites entreprises performantes où l'individualisation des salaires et du temps de travail, est grande, où culture d'entreprise et motivation de tous font la règle, tout en étant caractérisées par une faible couverture sociale. Vont-elles se produire à quelque chose près en France ? Il est audacieux de faire des comparaisons rapides, d'autant plus que les réalités sociales, culturelles américaines et françaises ne se ressemblent pas. En France, des caractéristiques proches : la croissance des emplois dans les services marchands s'accompagne d'un développement des petites unités, d'une féminisation des effectifs et de formes de contrats de travail échappant à la norme dominante (contrat à temps plein et durée indéterminée).

Des petites et très petites entreprises

L'évolution extrêmement fluctuante de la demande nécessite une réaction rapide de la part des entreprises. Une structure plus souple est alors plus adaptée pour répondre mieux aux mutations. C'est une tendance forte y compris des grandes entreprises qui tentent de se déconcentrer et cela est vrai pour les services aux entreprises. Le développement de petites unités correspondant bien aux aspirations actuelles de création de sa propre entreprise et à la mentalité de pionniers de certains individus.

Féminisation des effectifs

Les emplois de services constituent un attrait pour la main d'œuvre féminine : 75 % des salariées travaillent dans le tertiaire ! L'arrivée massive des femmes sur le marché du travail a « collé » avec les formes de contrats

La croissance des emplois dans les services marchands donne un développement de très petites entreprises et une féminisation des effectifs

Nous devons choisir entre plus de souplesse négociée et positive ou une précarisation accrue des contrats de travail

Devant le chômage des jeunes et les travaux précaires qui leurs sont le plus souvent proposés, l'action syndicale est indispensable

proposés : 20 % des femmes actives ont un contrat à temps partiel contre 2 % pour les hommes ; quant aux contrats à durée déterminée ils concernent les femmes pour 52 % d'entre eux. Si ces formes de contrats trouvent écho dans les aspirations des femmes, parfois parcequ'ils leur permettent de se réinsérer dans la vie professionnelle, dans grand nombre de cas il ne s'agit pas d'un choix. Se pose alors le problème d'une précarité qui les poursuit toute la vie, pour tous les droits calculés à partir du salaire : retraite, indemnités chômage, etc.

De plus, en matière de formation professionnelle elles sont souvent mises à l'écart des plans de formation, leurs chances de trouver un emploi plus stables en sont diminuées.

Contrat de travail et précarité

Notre société marche à plusieurs vitesses, nous en relevons six :

- les contrats à statut (type fonction publique)
- les emplois stables (grandes entreprises publiques et privées)
- les contrats relativement stables (à durée indéterminée des PME et TPE)
- les emplois précaires (contrats à durée déterminée, saisonniers, intermittents...)
- les « intermédiaires » (contrats jeunes, TUC)
- les demandeurs d'emplois

Une mosaïque de situations parmi lesquelles il faut souligner celle des jeunes. Auparavant ils trouvaient un emploi stable ou relativement stable en sortant de l'école. Aujourd'hui ils connaissent d'abord le chômage et ensuite des contrats d'insertion ou au mieux des contrats de travail précaires. Sur cette question nous avons une grande responsabilité en matière d'accueil des jeunes et de partage de leur savoir (de leur pouvoir) avec eux. L'expérience de la section syndicale CFDT de « Métro » à Bobigny (hypermarché grossiste) mérite d'être rappelée : une réelle prise en charge de la situation des SIVP a abouti à l'embauche définitive de 10 d'entre eux.

Quant aux contrats précaires, le syndicalisme doit en faire son cheval de bataille. Les nouvelles formes de vie, de consommation ont favorisé le développement de ce type de contrat. Ils répondent parfois à des aspirations individuelles de travailler à temps partiels ou en saisons, de changer souvent d'emplois ou d'entreprise, mais c'est loin d'être

une généralité. Comment le syndicalisme peut-il concourir à une amélioration des milieux de travail ?

Par exemple : regarder toutes les causes de développement des contrats précaires. Il est entendu que les patrons recherchent à tout prix une main-d'œuvre la moins coûteuse possible, certains même ne se préoccupent que des frais de personnel au lieu de rechercher aussi comment amplifier le chiffre d'affaires. Mais nous devons également reconnaître dans certains cas la rigidité des emplois fixés devant les propositions de mobilité, refusant de prendre en compte des contraintes de l'entreprise et contribuant aussi au développement de contrats précaires.

Il n'est de secret pour personne que le temps partiel s'est accru dans le commerce pour répondre d'abord à un ajustement des frais de personnel par rapport aux flux de clientèle ainsi qu'aux besoins d'horaires étendus et au respect des 2 jours consécutifs permanents pour le non alimentaire. Situation semblable dans l'industrie où le renforcement des acquis sociaux des années 70 a incité les Directions à démultiplier la sous-traitance. Nous devons choisir entre plus de souplesse négociée et positive au niveau du temps de travail ou une précarisation accrue des contrats de travail imposée par les directions. La question qui nous est posée : comment transformer les acquis anciens en nouveaux plus intéressants et plus égalitaires. Nous voyons ici l'importance du contrat par rapport à la loi, laquelle ne peut pas régler ce type de question : dans le tourisme social nous avons limité la précarité des contrats saisonniers pour l'obtention de la garantie de réembauche d'une année sur l'autre et la naissance de bourses de l'emploi.

Démontrer que la précarité a ses limites comprises dans les entreprises de services.

En effet, la prise en compte de l'entreprise la nécessaire motivation des salariés sont contradictoires avec la précarisation des emplois. La revalorisation des contrats temps partiel pour mettre un frein au turnover des salariés à Carrefour et chez Mares va dans ce sens et doit faire tâche d'huile.

Favoriser le partage du travail car le plein emploi pour tous n'est pas pour demain même après-demain. Tous les économistes s'accordent à dire que l'ARTT n'est pas la solution pour vaincre le chômage mais qu'elle, sans elle, le nombre de demandeurs d'emplois va davantage grossir. **Aux USA, en RFA ça avance plus vite dans le partage du travail, en France la solidarité se fait un peu plus désirer...**

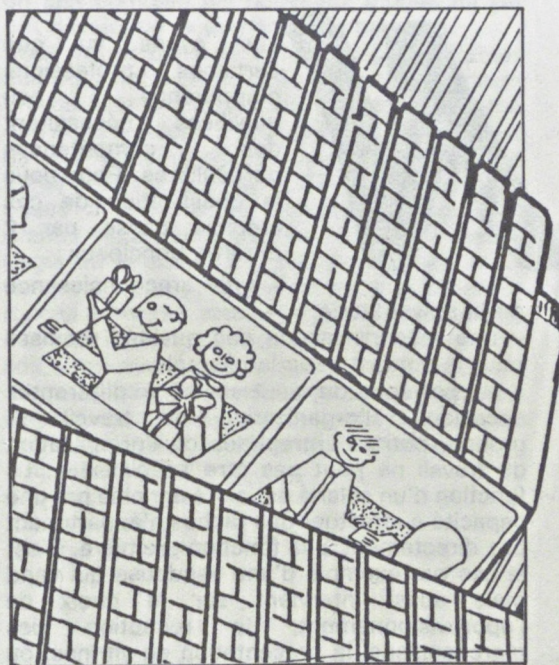
Des professions à construire en recherche d'identité

Les emplois que nous connaissons dans la fédération, pour certains dont l'émergence est récente, nécessitent que leur utilité sociale soit reconnue. Cette reconnaissance est de fait puisque nos professions répondent à des demandes bien réelles. Deux exemples : la surveillance et la restauration rapide.

Le développement des professions de la surveillance (gardiennage, concierge...) est lié à un besoin grandissant de protection et de sécurité des locaux et des équipements.

Quant à la restauration rapide, on pourrait croire que les salariés ont un boulot facile et peu qualifié. Or il leur faut certaines aptitudes et une qualification solide pour faire face à un ensemble de situation : servir la clientèle, gérer l'attente, communiquer avec les clients et tout cela dans un temps record : le principe est de s'alimenter rapidement, notamment quand on fait la journée continue, pour un prix relativement bas.

En fait, pour la fédération, la préoccupation peut être moins le nombre d'emplois (sauf commerce et assurances) que la qualité de ces emplois (contrat de travail, formation professionnelle, qualification...). Tout le monde s'accorde à dire que ce qui fait une partie de notre faiblesse économique c'est que nos services ne sont souvent pas à la hauteur.



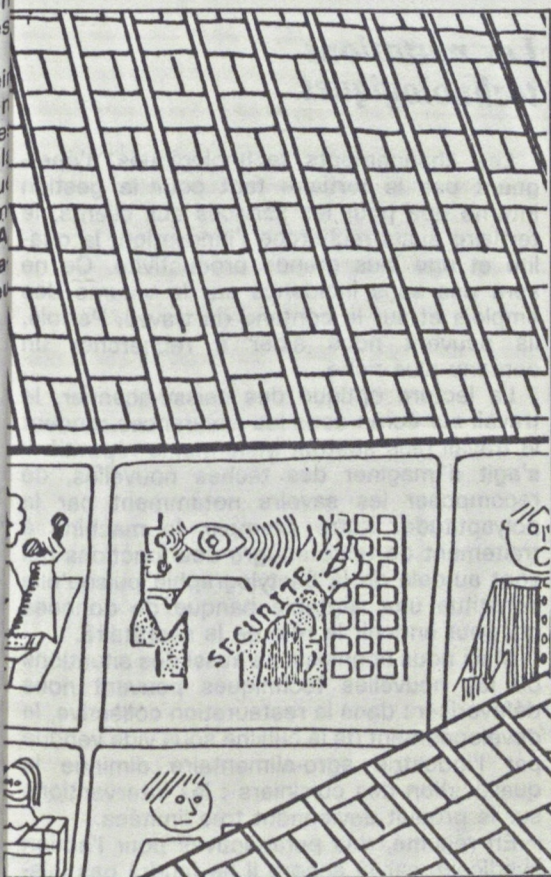
Faire reconnaître l'utilité sociale d'un grand nombre d'emplois des services

Le rapport à la clientèle unifiant toutes nos branches

Le développement de la consommation de services à permis, à nos professions de vivre le rapport à la clientèle comme premier facteur de leur identification : cela est considéré plutôt comme un moment où le salarié est plus autonome vis à vis de sa hiérarchie et plus responsable aussi. Autrefois la rareté des professions de services ainsi que la prédominance de certaines catégories sociales plus fortunées traduisaient l'idée du service comme une situation de domination, de contraintes que l'on subit.

Heureusement la société change, l'exemple des employées de maison est éclairant : auparavant elles étaient toutes entièrement au service d'une famille, nourries et logées, cette réalité a quasi disparu puisque elle ne concerne que 10 % des employées de maison. Pour les 90 % restants, elles connaissent plusieurs employeurs, sont embauchées aussi pour des tâches de garde d'enfants ou de personnes malades, leur rapport avec les employeurs ne sont plus complètement des rapports de domination. Pour beaucoup de nos professions, le salarié peut trouver source de satisfaction, de reconnaissance et de fierté dans le service à la clientèle. En France, la révolution de « l'ère de qualité » n'a pas encore donné tous ses effets. Les contraintes financières mais également le niveau culturel plus élevé des consommateurs qui les incite à s'informer pour ne pas acheter idiot sont des éléments qui favorisent une consommation de qualité. Cette évolution aidera à une meilleure considération des emplois de nos secteurs.

Le rapport à la clientèle premier facteur d'identification de nos branches



Des professions à qualifier ou à requalifier

Nous avons vu que certaines professions d'apparence peu qualifiées nécessitent des compétences particulières. Pour nous la qualification de ces emplois passe par 2 critères principaux :

- une reconnaissance de la polyvalence,
- une reconnaissance des qualités requises pour le contact avec la clientèle.

La polyvalence peut naître à différentes occasions : l'organisation du travail en groupe, petites entreprises où l'organisation du travail ne peut pas être spécialisée... La fonction d'un salarié est alors enrichie par une capacité à effectuer des tâches n'appartenant pas directement à sa fonction première. C'est le cas par exemple d'une vendeuse qui vend mais aussi intervient sur le choix de l'approvisionnement, la réception des marchandises, la présentation en vitrines, ou encore l'employé du fast-food déjà cité.

Les grilles de classification de type Parodi sont inadaptées pour prendre en compte cette polyvalence. Sans attendre qu'elle soit

Mettre en avant les qualifications collectives

organisée par la hiérarchie au risque de ne s'être concevoir que dans le sens « bouche trou » de la ou gestion à courte vue des effectifs, c'est Dire nous de la prévoir pour qu'elle soit source d'une requalification. Le rapport à la clientèle per expliqué précédemment demande de leur qualités d'organisation, de rapidité plus d'expression, d'écoute, de connaissance par techniques et... le sourire, car comme dit l'em proverbe chinois, « l'homme qui ne sourit pas ne doit pas ouvrir boutique ». Ces qualités n'ont pas sont pas données à tout le monde et l'En formation professionnelle ne suffit pas à elles seules.

Il y a donc là matière à réflexion pour qualifier nos professions afin de diminuer la rotation des salariés. Il peut s'agir aussi d'une requalification des emplois : dans cet ordre d'idée nous pensons aux assurances, secteur qui connaîtra une diminution des effectifs peu qualifiés dans les années futures. Or, il y a certainement quelque chose à faire pour requalifier des emplois, notamment en développant des nouveaux produits et une information claire sachant que les contrats d'assurances restent un domaine obscur pour la plupart des personnes.

Par ailleurs, il faut mettre en évidence la qualification collective, car nos professions nécessitent une collaboration entre les individus, le travail s'organise de plus en plus en groupe notamment grâce à l'arrivée de nouvelles technologies.

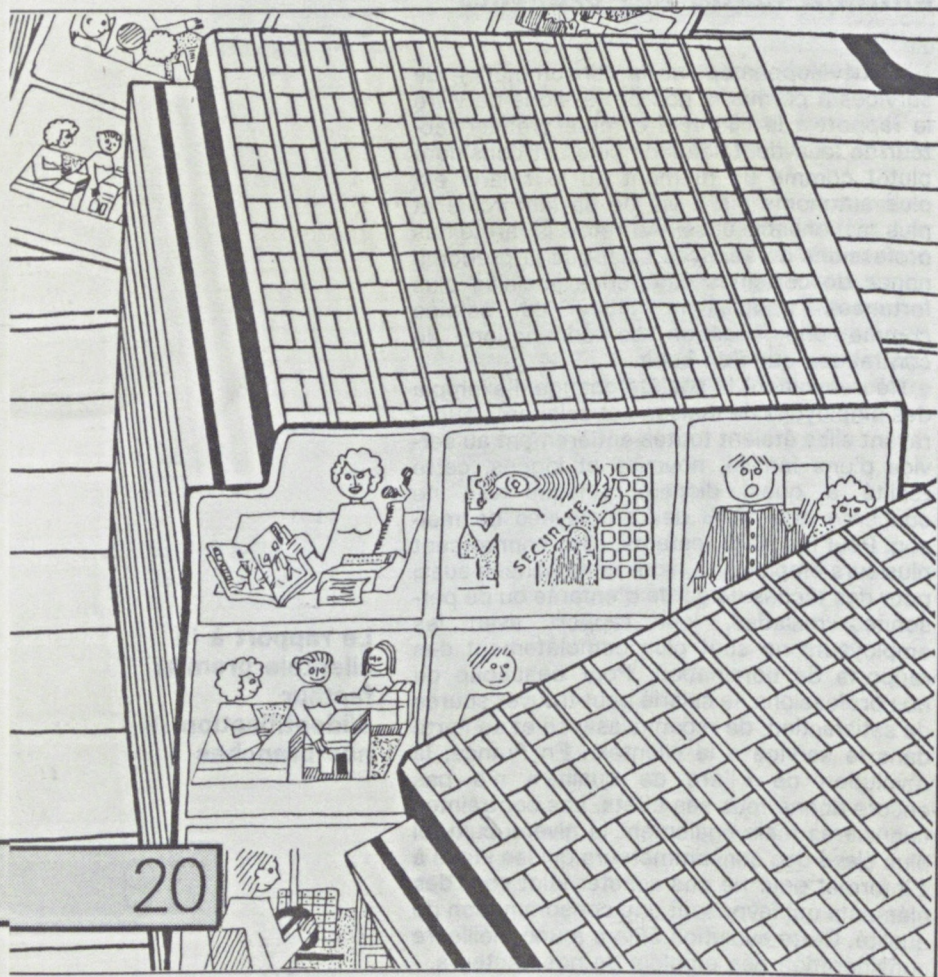
Les mutations technologiques

Les changements technologiques n'épargnent pas le tertiaire tant pour la gestion interne que pour les services aux clients, le tertiaire aussi recherche l'innovation, la qualité et une plus grande productivité. Ce n'est pas sans incidence sur le volume des emplois et sur le contenu du travail. Parfois ils peuvent nous aider à rechercher un contenu plus riche.

La lecture optique des caisses-scanner, le travail sur écran dans les assurances rendent le travail plus abstrait mais moins répétitif. Il s'agit d'imaginer des tâches nouvelles, de recomposer les savoirs notamment par la polyvalence. Autre exemple, la machine à traitement de texte intègre des fonctions qui vont au-delà de la dactylographie puisqu'elle constitue une véritable banque de données qui peut enrichir le rôle de la secrétaire.

Mais nous connaissons aussi des situations où les nouvelles techniques peuvent nous défavoriser : dans la restauration collective, le développement de la cuisine sous vide vendue par l'industrie agro-alimentaire diminue la qualification des cuisiniers : les interventions sur le produit deviennent très limitées.

En résumé, des perspectives pour l'action syndicale, car là encore il ne faudra pas lais



ser faire n'importe quoi et veiller à ce que les changements technologiques s'accompagnent aussi de changements dans les rapports sociaux.

Une notion importante, difficile à maîtriser mais indispensable. Même dans les services la productivité doit

La productivité dans les services

ne s'être recherchée. Ceci dit le terme est chargé de la définition qu'en donne généralement les Directions : moins de charges salariales et ce plus de chiffre d'affaires. Il nous faut développer une augmentation selon laquelle une meilleure productivité s'acquiert par un personnel plus motivé, plus formé et plus écouté et non par le développement de contrats précaires et l'emploi massif de jeunes en alternance sur des postes qualifiés. Mieux on structurera nos professions et plus il y aura de productivité. Ensuite nous devons trouver comment mesurer la productivité dans nos secteurs car nous travaillons avec des paramètres non palpables comme le rapport à la clientèle qui ne peut se quantifier.

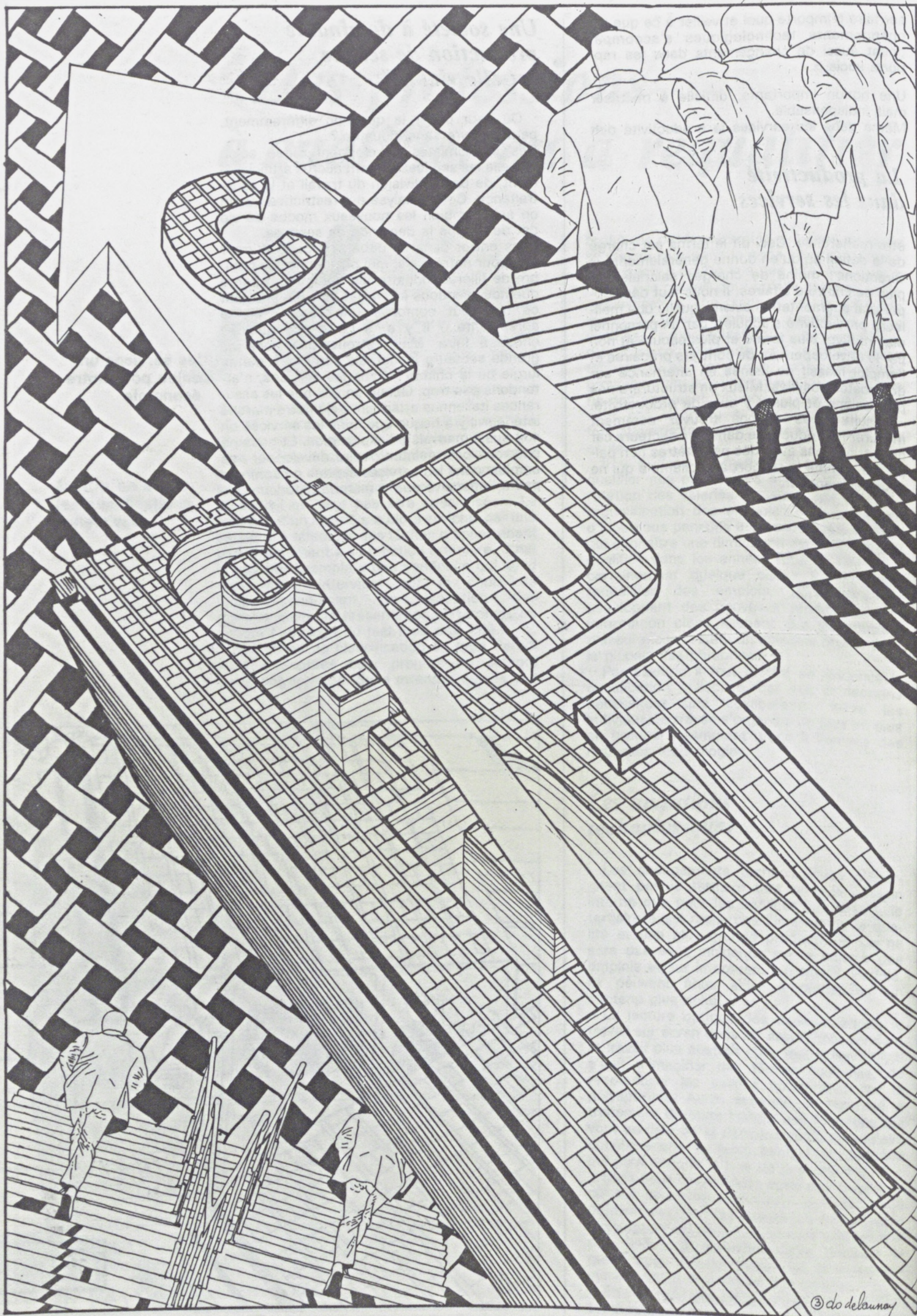
Une société à dominante production de service est-elle viable ?

Où pour poser la question différemment, peut-on vivre sans industrie ?

Des économistes développent l'idée selon laquelle les services se sont accrus artificiellement, de par la division du travail et la sous-traitance. Cette analyse est restrictive quand on sait combien les nouveaux modes de vie ont développé la demande en services.

Sans entrer dans ce débat, on peut affirmer que pour notre pays, mal positionné sur nombre de filières industrielles notamment parce que nous vendons à prix bas en sacrifiant tout ce qui peut conforter une vente (service après-vente...) il y a, à l'évidence quelque chose à faire. Mais retrouverons nous de grands secteurs industriels comme la métallurgie ou la chimie ? Dans les services, n'attendons pas trop. Quand on voit que les assurances italiennes attaquent déjà notre marché intérieur il y a risque que dans les services on soit aussi mauvais à l'exportation. Et nous ne pourrions pas maintenir voire développer nos emplois dans les services si nous ne sommes pas à l'offensive sur le marché extérieur.

les services un enjeu pour notre économie



3

Où va la CFDT ?

L'émancipation des individus

- Etre reconnu dans son travail
- Etre acteur dans l'entreprise

L'autonomie des individus se conjugue avec solidarité

- La solidarité s'exerce dès le niveau du collectif de travail

Notre syndicalisme travaille à tisser des solidarités plus larges

- L'Etat doit garantir les règles du jeu et non imposer...

Nous contribuons à l'émancipation des individus, à la solidarité professionnelle et interprofessionnelle.



Où va la CFDT ?

Le monde a
bougé nos
analyses aussi

L ne s'agit pas de copier pour 1987 et les années à venir ce qui a été réalisé auparavant dans un contexte différent. Nous ne sommes plus en 36 ni en 68. Cinq semaines de congés payés pour tous, la retraite à 60 ans (ou à partir de 55 ans pour pas mal de FNE), le doublement du niveau de vie moyen en 20 ans, le nombre de femmes au travail, (la contraception a sensiblement modifié leur condition) ; l'explosion des moyens de communication, l'accumulation fantastique de richesses en 40 ans dans un pays tel que le nôtre... La liste pourrait être considérablement allongée. En même temps, 3 millions de chômeurs, paupérisation accrue d'une frange importante de la population pour laquelle on a inventé l'expression de « quart monde ». Développement des précarités au point que le contrat de travail à temps plein et à durée indéterminée est en passe de devenir une anomalie dans plusieurs secteurs de notre champ fédéral.

La complexité de la société, les interdépendances entre **catégories sociales** et entre **nations** où ce qui est accordé ou obtenu par certains, est repris à d'autres, sont de plus en plus évidentes. C'est plus que le paysage qui a changé, c'est pour partie le terrain même de l'action syndicale qui n'est plus le même. Il n'est donc pas étonnant qu'un certain désarroi puisse saisir quelques-uns. Car c'est un effort considérable qui nous est demandé. Nous sentons confusément qu'il ne nous suffit plus de redire aujourd'hui ce que nous disions hier. Ça serait vrai si rien n'avait bougé. Mais le monde a bougé, nos analyses aussi. Il nous faut inventer, comme l'ont fait nos prédécesseurs qui se sont efforcés à toutes les époques de donner des réponses adaptées aux questions qui se posaient à eux.

Si aujourd'hui, au magasin des accessoires de la CFDT, aucun projet parfaitement ficelé, ayant réponse à toutes les questions, n'est disponible, des axes essentiels sous-tendent notre action, lui donnant sa cohérence et son sens : **l'émancipation et la solidarité.**

L'émancipation des individus

Nous sommes à fond pour tout ce qui permet à chacun d'être autonome, c'est pourquoi à l'heure où dans ce pays 3 millions d'individus sont dépendants de l'aide collective ou individuelle **l'insistance sur l'emploi, première condition pour être autonome est au centre de notre action** ; un emploi le moins précaire possible, mais nous pensons aussi qu'il vaut mieux même un emploi pas terrible que la destruction personnelle que cause la lèpre du chômage. En d'autre temps, nous étions plus sensibles à l'exploitation du travail salarié ; aujourd'hui la valeur « travail » nous est plus évidente ; les luttes des femmes pour un accès au travail à égalité avec les hommes ont également contribué à changer notre perception à ce sujet.

Etre reconnu dans son travail

C'est une autre dimension importante, c'est pourquoi nous luttons, dans notre Fédération,

pour la reconnaissance de tous les emplois – refusant la distinction entre boulots nobles et petits boulots ou emplois déqualifiés.

Etre un acteur dans l'entreprise

En ayant une qualification reconnue, s'exprimer dans un groupe – surtout quand son avis obtient sa traduction efficace dans une mesure prise – connaître la marche de l'entreprise, son environnement commercial, ses contraintes, proposer des solutions où tous y gagnent. Prétendre voir son travail personnel apprécié, pouvoir disposer d'une certaine **latitude dans l'organisation de son temps de travail** en fonction de ses **choix personnels**, autant d'aspects allant dans le sens de l'individu qui nous paraissent positifs.

Développer les capacités des individus, favoriser la réalisation de leurs aspirations, ne signifie pas sombrer dans l'individualisme forcené dont nous connaissons bien les dangers : liberté du plus fort d'écraser le plus faible, du plus riche d'exploiter le plus pauvre, du plus compétent de manipuler celui qui l'est moins.

L'autonomie des individus se conjugue avec la solidarité

La solidarité un mot lourd de sens dans notre histoire syndicale, depuis les « sociétés de secours mutuel » du 19^e siècle avant l'autorisation légale des syndicats, jusqu'au Solidarnosc polonais en passant par la solidarité avec les luttes des peuples pour leur émancipation – voir l'attitude de la CFDT au moment de la guerre d'Algérie – nos liens avec la lutte contre l'apartheid en Afrique du Sud..., notre sensibilité aux inégalités, chez nous etc. Dans notre organisation la solidarité parle au cœur, cela tient pour partie, aux origines culturelles de beaucoup d'entre nous. Nous n'avons pas à en rougir!! Il nous faut cependant dépasser le stade des « bons sentiments » pour que la solidarité contribue à créer des mécanismes efficaces.

La solidarité s'exerce dès le collectif de travail

La solidarité s'exerce dès le niveau du collectif de travail, que constitue un service, une équipe de travail, une catégorie professionnelle. Elle se fonde sur la communauté d'intérêts partagés par ceux qui sont soumis aux mêmes contraintes, aux mêmes conditions de travail ou de rémunération, qui « font » la même chose ; qui se « reconnaissent » appartenant au même groupe. Ces collectifs, y compris dans notre fédération sont fortement *créateurs d'identité*. Ainsi à titre d'exemples, non limitatifs, les techniciens des services après vente de l'électro-ménager, les « producteurs » dans les assurances les caissières d'hypermarchés, les saisonniers du tourisme etc. Les collectifs professionnels ne sont pas figés, ils se construisent, vivent, se défont.

Leur multiplicité, dans une société moderne est extraordinaire, et c'est tant mieux on est aux antipodes de la grisaille d'un collectivisme standardisé qui étouffe les individualités, gommerait les différences. Les collectifs de travail sont aussi des lieux de régulation des libertés individuelles, l'exemple limité mais parlant des ilots caisses l'illustre bien : chaque caissière peut déterminer ses horaires en fonction de ses impératifs ou de ses choix personnels, mais en tenant compte des contraintes des autres, de celles du magasin, en opérant avec ses collègues une sorte de compromis sanctionné par un contrat plus ou moins explicite. Il s'agit bien là d'une solidarité réelle entre salariés.

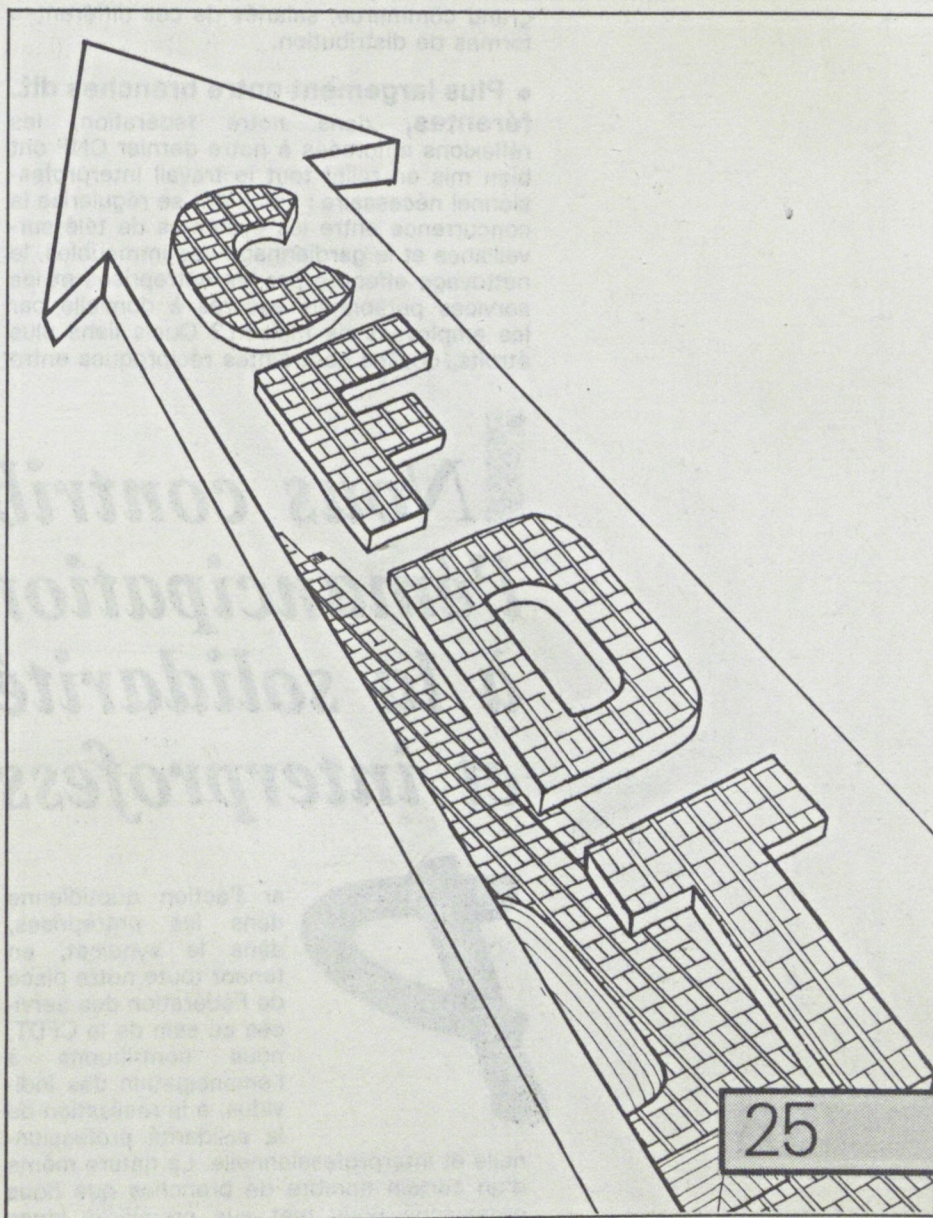
On ne peut en rester là ! Car ces solidarités concrètes, au niveau du service – ou même de la profession – peuvent exacerber les différences, et créer des corporatismes clos sur eux-mêmes, dont l'objectif quasi exclusif devient d'obtenir pour un groupe particulier le maximum d'avantages possibles fut ce au

détriment d'autres groupes, moins bien placés, moins « stratégiques », ou simplement pas en situation de monopole. Et précisément l'un des problèmes majeurs auquel nous avons à répondre est « comment faire pour que ces collectifs coexistent et coopèrent » ?

D'autres organisations syndicales n'ont pas ce genre de problèmes – du moins à travers ce que nous percevons d'elles – elles sont les porte-paroles de leurs mandants et agissent en groupe de pression pour obtenir soit des pouvoirs publics, soit des patrons, le maximum d'avantages pour ceux qu'elles représentent sans se soucier des répercussions sur les autres catégories. D'autres laissent à l'Etat le soin de jouer les arbitres : c'est lui qui a en charge le bien commun de la Nation, à lui de prendre les mesures qu'il estime justes en fonction de sa politique et de son analyse globale.

faire que les collectifs coexistent et coopèrent

Les collectifs de travail lieux de régulation des libertés individuelles



Notre syndicalisme tisse des solidarités plus larges

Le syndicalisme que nous construisons depuis des années – parce qu'il est fédéré et confédéré – travaille à tisser des solidarités plus larges :

- **dans une même entreprise** entre catégories voisines ainsi, par exemple dans le tourisme social si on veut parler solidarité il y a un ajustement nécessaire, parfois conflictuel entre les « permanents » et les « saisonniers », ailleurs entre temps partiels et temps complets...

- **Entre professions voisines** : toujours à titre d'exemple, dans le commerce l'épineuse question des horaires d'ouvertures nécessite confrontation, débat, conflit, négociation entre patrons du petit commerce, du grand commerce, salariés de ces différentes formes de distribution.

- **Plus largement entre branches différentes**, dans notre fédération, les réflexions amorcées à notre dernier CNF ont bien mis en relief tout le travail interprofessionnel nécessaire : comment se régularise la concurrence entre les systèmes de télé surveillance et le gardiennage des immeubles, le nettoyage effectué par les entreprises et les services personnels assurés à domicile par les employés de maison ? Quels liens plus étroits, quelles contraintes réciproques entre

l'immobilier de loisirs et les revendications des salariés du tourisme ?

- **Pour l'ensemble des salariés**, la confrontation, le débat sont également nécessaires : entre secteur public et secteur privé entre consommateurs de services et prestataires de services, et sur des sujets brûlants telle la protection sociale avec les différents mécanismes de compensation qui existent notamment pour les retraites. En résumé pour nous la solidarité doit permettre aux différentes catégories, aux différentes professions de se confronter, de s'ajuster, d'établir ensemble des règles communes, de passer contrat les unes avec les autres, en permettant aux différences de s'exprimer de se vivre en conflits et en compromis.

L'Etat doit garantir les règles du jeu et non imposer...

Ce faisant, notre conception du rôle de l'Etat demeure bien dans la ligne de ce que nous écrivions à Bayonne. Sa marge de manœuvre est étroite, les derniers événements nous l'ont encore mis en lumière.

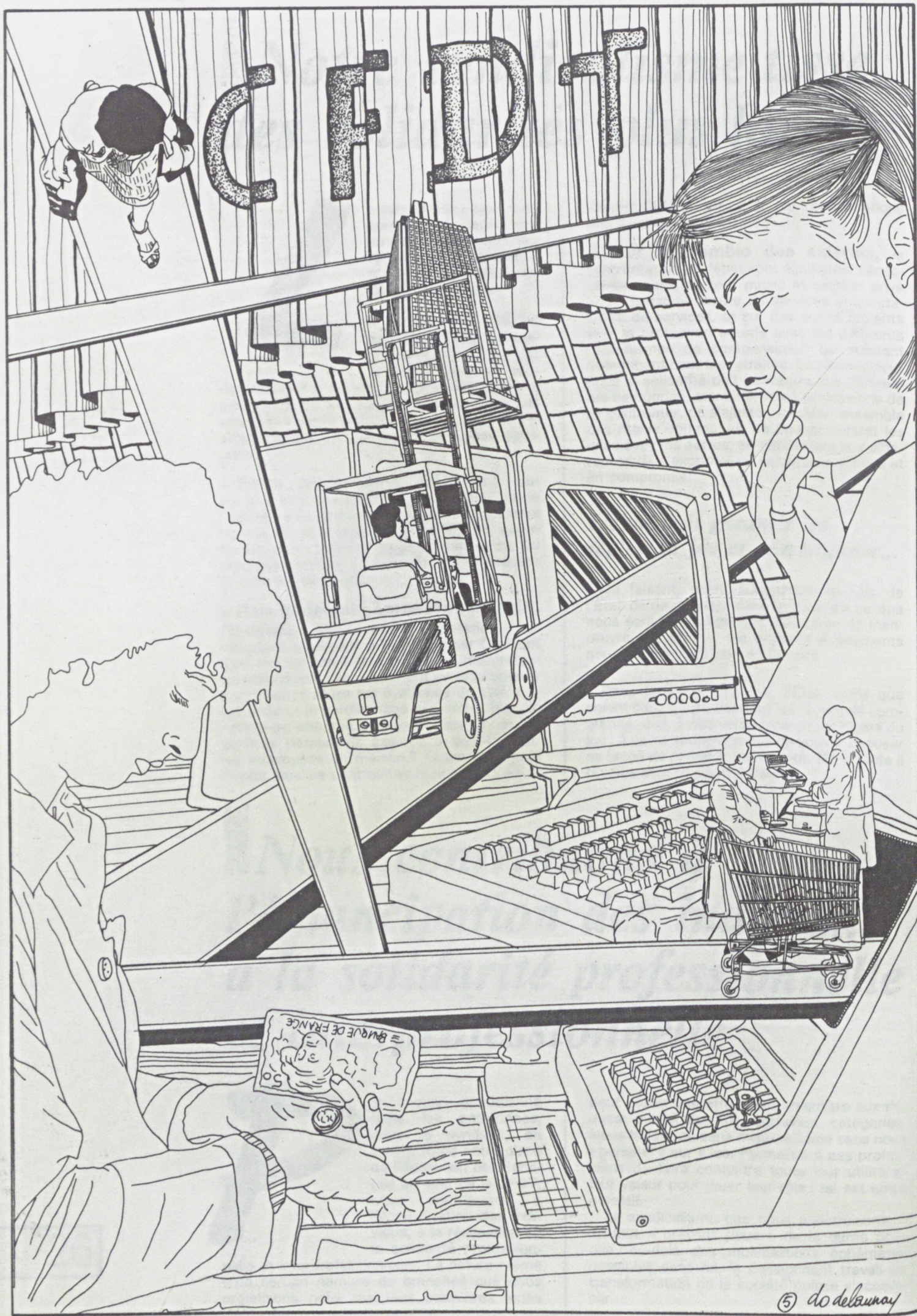
Dans le domaine social, l'Etat, quels que soient ceux qui en tiennent les leviers de commande, doit, à nos yeux, garantir les règles du jeu ; il ne lui appartient pas de vouloir imposer sa façon de concevoir la société. S'il le tente il rigidifie tout et court à l'échec.

Nous contribuons à l'émancipation des individus, à la solidarité professionnelle et interprofessionnelle

Par l'action quotidienne dans les entreprises, dans le syndicat, en tenant toute notre place de Fédération des Services au sein de la CFDT, nous contribuons à l'émancipation des individus, à la réalisation de la solidarité professionnelle et interprofessionnelle. La nature même d'un certain nombre de branches que nous organisons nous met aux premières loges

pour porter une attention particulière aux risques d'exclusion de certaines catégories. Nous le faisons sans misérabilisme sans nous « pencher » sur elles. Permettre à ces professions de faire connaître toute leur utilité et leur valeur pour jouer leur rôle : tel est notre objectif.

Le syndicalisme que nous construisons, il lui faut – croyons nous – de la durée pour que, au-delà des mobilisations éphémères possibles sans lui, le passionnant travail de transformation de la société puisse s'accomplir.



4

Nos objectifs d'action

Aménagement et réduction du temps de travail

- Gestion autonome des horaires*
- Aborder concrètement les solidarités*
- Les jours d'ouverture*
- Réduction du temps de travail*
- La négociation annuelle des horaires*

Les salariés

- Revalorisation des bas salaires*
- Les primes d'ancienneté*
- Les salaires individualisés*

Réduire les précarités

- Lutter contre le cumul de ce type de contrats*

Temps partiel

Changement du travail

- Le CHSCT*

Formation professionnelle

Les TPE

Priorités femmes

Formes d'action

Couverture conventionnelle

Le contexte de notre action



Nos objectifs d'action

Ils découlent de notre conception du syndicalisme centré sur l'entreprise et la vie au travail, même si des éléments périphériques sont à prendre en compte. C'est pourquoi nous maintenons le cap sur : l'aménagement et la réduction du temps de travail, les salaires et de façon un peu nouvelle parce que l'offensive se porte sur ce point, la réduction des précarités, enfin le changement du travail parce qu'il s'agit là d'une question d'avenir.

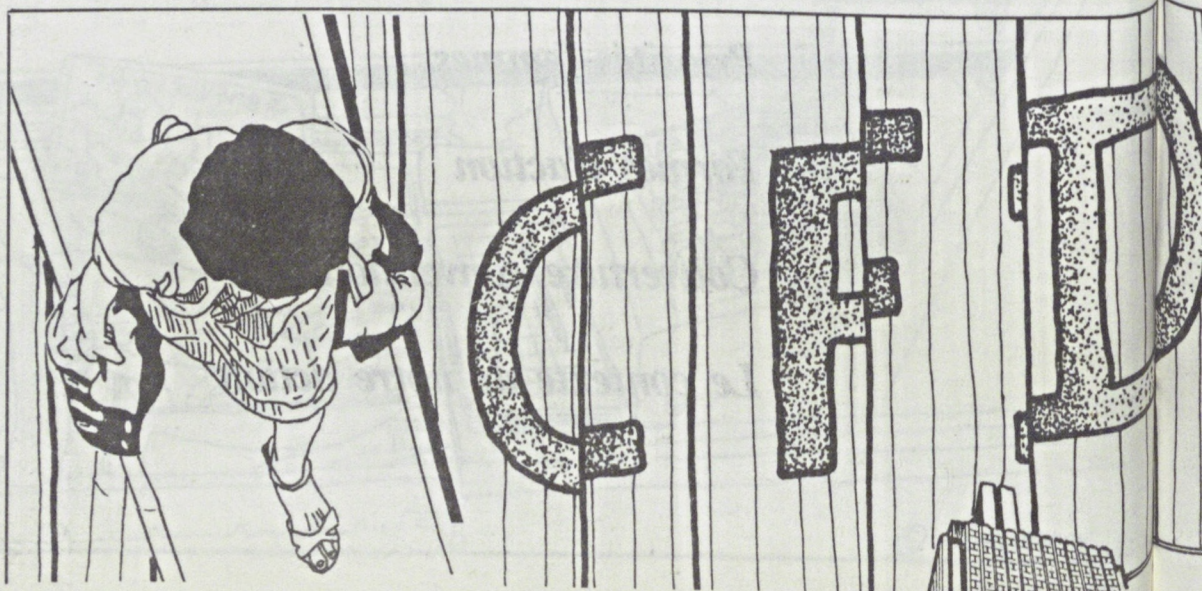
Aménagement et réduction du temps de travail

A

l'heure où nous voulons maîtriser, contrôler, orienter les évolutions et non les subir, nous avons encore parfois en ce qui concerne le domaine des horaires la tentation de préférer le statu quo au changement.

Une attitude provoquée, nous le savons bien, par un grand nombre de directions qui n'envisage les réaménagements d'horaires qu'en

fonction du seul intérêt de l'entreprise. Mais qu'advierait-il d'un syndicalisme, qui resterait figé sur des systèmes d'horaires bien précis à un moment où les évolutions de la société en particulier dans le domaine de la consommation impliquent des adaptations ? Nous ne pouvons laisser les directions seules s'appuyer sur les aspirations individuelles des salariés et sur les nouvelles demandes des consommateurs pour organiser la vie au travail des salariés de nos secteurs, et, par le fait même, d'une grande partie de leur vie tout court.



Gestion autonome des horaires

Dans les entreprises des services où le problème des flux de clientèle impose des horaires étendus, les directions ont très bien calculé vers quelles difficultés elles allaient si elles ne prenaient pas en compte les aspirations individuelles qui émergeaient de plus en plus chez les salariés et plus particulièrement de la part de la main-d'œuvre féminine.

C'est pourquoi la plupart du temps les initiatives de gestion autonome des horaires, ce sont les directions qui les ont proposées.

Pas toujours appréciées au départ, elles rencontrent au fur et à mesure de leur mise en place un certain succès. Cela ne veut pas dire obligatoirement que tous les salariés

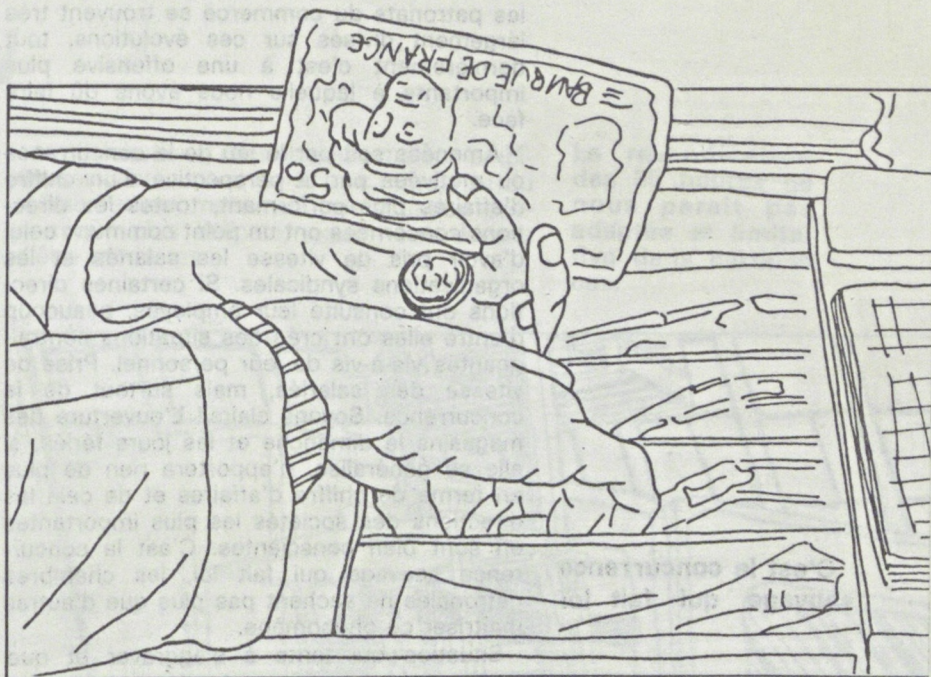
d'un hyper sont intéressés par exemple par le système des « îlots caisses », certains préfèrent gérer leurs horaires de façon plus classique ou individuelle. Par contre, d'autres sont demandeurs de fluctuation, s'investissent dans ces groupes, pour ne pas avoir à traiter journalièrement avec la hiérarchie et donc être moins dépendant.

Difficultés de mener à la fois, pour les femmes, vie professionnelle et vie familiale. De plus, cette autonomie de gestion apporte un peu de souplesse dans les multiples contraintes journalières de la vie salariale et de la vie tout court.

Aborder concrètement les solidarités

A ces avantages sont à ajouter un apprentissage de la vie sociale et de la communication entre les personnes. Points importants entre tous, car ils permettent d'aborder concrètement le problème des solidarités. La question du mercredi libre illustre bien les choses. Dans une entreprise à majorité féminine, le mercredi est un sujet délicat. L'obtention de cette journée n'est pas à notre avis un droit définitif, il faut que chacune ou chacun puisse en disposer selon les évolutions de sa vie familiale. Ne pas laisser au seul cadre le soin de décider, permet d'éviter les injustices, les passe-droits, et les moyens de pression.

Donner aux salariés le moyen de gérer leurs horaires c'est permettre d'aborder également la question des temps partiels, des extras, des multiples contrats précaires qui bien souvent servent de bouche-trous. Problème de week-ends, de jours de congés par roulement pour tous quand cela est souhaité peuvent trouver en partie une solution par le jeu



de l'autonomie et des solidarités.

Par le jeu du collectif, une multitude de contraintes peuvent être évitées, tout en permettant à chacun d'y trouver son compte. Cette gestion autonome va bien dans le sens, nous semble-t-il, de l'émancipation de chacun et chacune, il nous paraît donc important de la développer le plus possible. Mais nous savons que beaucoup de directions d'entreprises ne sont pas prêtes à prendre ce qu'elles considèrent comme un risque au niveau de leur pouvoir, aussi nous devons de prendre l'offensive en proposant des méthodes adaptées aux différents secteurs de nos professions. Nous ne parlons pas de rien. Des expériences du type SPS gardiennage à Rennes où les salariés établissent eux-mêmes leur planning, ou du type îlots-caisses à Auchan, Mammoth, et Carrefour, sont là pour nous aider à démarrer sur de bonnes bases.

Gérer les horaires collectivement pour que chacun y trouve son compte.

Les jours d'ouverture

Une question qui concerne plus particulièrement la distribution, et à laquelle nous sommes confrontés depuis de nombreuses années. Les petits commerces autour des marchés, les magasins de détail alimentaire en particulier les supérettes qui emploient plusieurs dizaines de milliers de salariés, font partie de ceux qui ouvrent le dimanche matin et certains jours fériés, depuis très longtemps. Les salariés ne bénéficient d'aucun roulement et d'aucune contrepartie.

Avec l'évolution de la distribution, nous avons assisté à un développement graduel de ces ouvertures. Pendant toute une période, cela a été surtout le fait des grandes surfaces de vente de l'équipement de la maison, puis peu à peu ici et là nous avons assisté à des tentatives d'ouvertures de la part de grandes surfaces de détail alimentaire.

Dans le même temps celles-ci ont entrepris une offensive en direction des jours fériés, rejointes également par un secteur du commerce qui jusque-là n'était pas coutumier du fait : les grands magasins. Bien que les patronats du commerce se trouvent très largement divisés sur ces évolutions, tout dernièrement c'est à une offensive plus importante à laquelle nous avons dû faire face.

Amenées soit par le jeu de la concurrence ou motivées par la perspective d'un chiffre d'affaires plus performant, toutes les directions concernées ont un point commun : celui d'avoir pris de vitesse les salariés et les organisations syndicales. Si certaines directions ont consulté leur employés, beaucoup d'entre elles ont créé des situations contraignantes vis-à-vis de leur personnel. Prise de vitesse des salariés, mais surtout de la concurrence. Soyons clairs ! L'ouverture des magasins le dimanche et les jours fériés, si elle se généralise, n'apportera rien de plus en terme de chiffre d'affaires et de cela les directions des sociétés les plus importantes en sont bien conscientes. C'est la concurrence sauvage qui fait loi, les chambres patronales ne sachant pas plus que d'autres maîtriser ce phénomène.

Situation qui tente à s'aggraver et que nous ne résoudrons pas totalement par des actions du type blocage des magasins, même si dans certains cas ces opérations ont payé (Continent Ville du Bois, Euro-marché, St Brieux).

Devant la progression de ces ouvertures, nous ne pouvons en rester uniquement sur des actions de dénonciation, en ayant parfois même les salariés de ces magasins contre nous.

Si nous voulons être efficaces, il nous faut prendre en compte tous les aspects du problème y compris nos contradictions avec les consommateurs, afin de pouvoir apporter des réponses en terme de procédures négociées.

Des éléments à prendre en compte

Le problème des horaires en général est très complexe, car à la fois il intègre les évo-

lutions culturelles et sociales donnant un rôle plus important au commerce dans la société. L'arrivée des femmes sur le marché du travail fait partie de ces évolutions qui changent profondément les habitudes d'achats des ménages. Il suffit d'un rapide coup d'œil pour vérifier que le dimanche est le jour privilégié des ventes de caravanes, de maisons individuelles, d'appartements, de fleurs etc.

Ces exemples démontrent bien que nous allons vers une banalisation du temps y compris dans sa répartition hebdomadaire et cela nous sommes bien obligés de le prendre en compte.

Intégrer également, que notre législation est des plus complexe et qu'elle ne correspond plus dans beaucoup de cas aux évolutions citées plus haut.

Ajouter à cela une grande diversité d'horaires et d'heures d'ouverture, correspondant aux multiples types de commerce et aux différentes réalités locales.

A travers ces diversités il ne s'agit pas pour nous de faire le jeu, ni des grandes surfaces contre les petits commerçants ni celui des petits commerçants contre les grandes surfaces. Toutes les formes de commerce peuvent cohabiter et il est possible de trouver les horaires qui satisfassent toutes les parties concernées et assurant aux salariés une vie de travail qui ne les marginalisent pas de la vie sociale, ex : les derniers accords bretons prennent bien en compte cette dimension.

Nos objectifs

Ce problème d'ajustement des ouvertures ne pouvant trouver de solutions que dans la concertation, il nous semble indispensable qu'un accord cadre au plan national fixe un certain nombre de règles et de moyens permettant la négociation au plan local. Négociation qui aurait pour avantage de limiter l'anarchie actuelle en obligeant les employeurs à se concerter entre eux et avec nous.

Un accord qui prévoirait de fixer au plan national la durée d'amplitude d'ouverture maximale des magasins : journalière, hebdomadaire, annuelle.

Une négociation obligatoire sur les applications de la durée d'ouverture, selon les types de commerce, les lieux et les saisons : le nombre de jours fériés, chômés, payés et les conditions d'ouverture des autres jours fériés. La confirmation du principe du dimanche comme jour de repos hebdomadaire, la détermination des dérogations possibles après accord, celle également des dérogations permanentes : fleuriste, vente immobilière etc..., les repos hebdomadaires garantis, leurs modalités générales et particulières.

Une négociation annuelle (mixte) au plan local ou régional entre syndicats représentatifs des salariés du commerce et d'employeurs.

En fait une législation qui nous ouvrirait la voie contractuelle. L'action menée dans la fédération depuis 1978 va bien dans ce sens. Elle a d'ailleurs abouti comme à Rennes, Saint-Brieuc, Le Mans, à des accords locaux,

**C'est la concurrence
sauvage qui fait loi**

à des concertations entre les différentes parties dans de nombreuses villes : Besançon, Saint-Etienne, Morlaix, Nantes etc.

Ces confrontations sont une étape sur la voie que nous préconisons, elles ont le mérite de mettre face à face des gens confrontés à un même problème et ayant des intérêts contradictoires, y compris les employeurs entre eux. Elles contribuent également à soulever les questions et les mettre sur la place publique. Elles nous ont permis tout dernièrement de conclure des négociations dans un secteur du détail alimentaire où l'on travaille tous les dimanches matins depuis toujours, sans que cela ne pose de problèmes à personnes, sauf aux salariés de ces magasins.

La Roche-sur-Yon

Un accord est conclu avec la CFDT, et les commerçants indépendants d'alimentation générale fruits et légumes et primeurs, surface de moins de 900 m², donnant des nouvelles garanties sur le travail du dimanche.

Le travail du dimanche sera majoré à 25 % au lieu de 0 %. Un roulement sera assuré de

façon à faire appel au volontariat. Une commission paritaire locale pourra se réunir pour régler tout différend à ce sujet.

Sud Finistère (4 accords d'entreprise)

Grâce à l'accord conclu avec le syndicat commerce et services CFDT, le personnel ne travaille plus qu'un dimanche sur deux au lieu de tous les dimanches matins.

Les heures du dimanche matin sont majorées à 50 % au lieu de 0 %.

De plus, les salariés employés le dimanche bénéficieront en plus du repos le dimanche après-midi et d'une journée dans la semaine, d'un repos compensateur de 4 h et demie la semaine précédant le dimanche travaillé.

Des résultats qui prouvent que la voie contractuelle est celle avec laquelle nous pouvons obtenir des résultats concrets et que c'est bien dans ce sens qu'il nous faut poursuivre.

Notre démarche n'est pas simple. Il est plus facile d'avoir des positions tranchées comme FO et la CGT, mais à un problème complexe nous ne pouvons apporter de réponses simplistes.

A un problème complexe nous ne pouvons pas apporter de réponses simplistes.

Réduction du temps de travail

Notre revendication de réduction du temps de travail répond à deux objectifs qui ont entre eux des liens très étroits.

Celui d'envisager de façon impérative dans les années qui vont venir, le partage du travail. La concurrence de la production au plan mondial, l'arrivée de nouvelles technologies de plus en plus performantes fait que nous allons vers un avenir où le plein emploi tel que nous le concevions jusqu'ici devient de plus en plus aléatoire.

Pourtant, nous pouvons difficilement rester avec trois millions de chômeurs et plus, les risques au niveau des individus et de la société sont trop importants.

La réduction du temps de travail s'impose donc à nous de toute évidence. La lutte contre la société duale passe par notre capacité à imposer cette revendication.

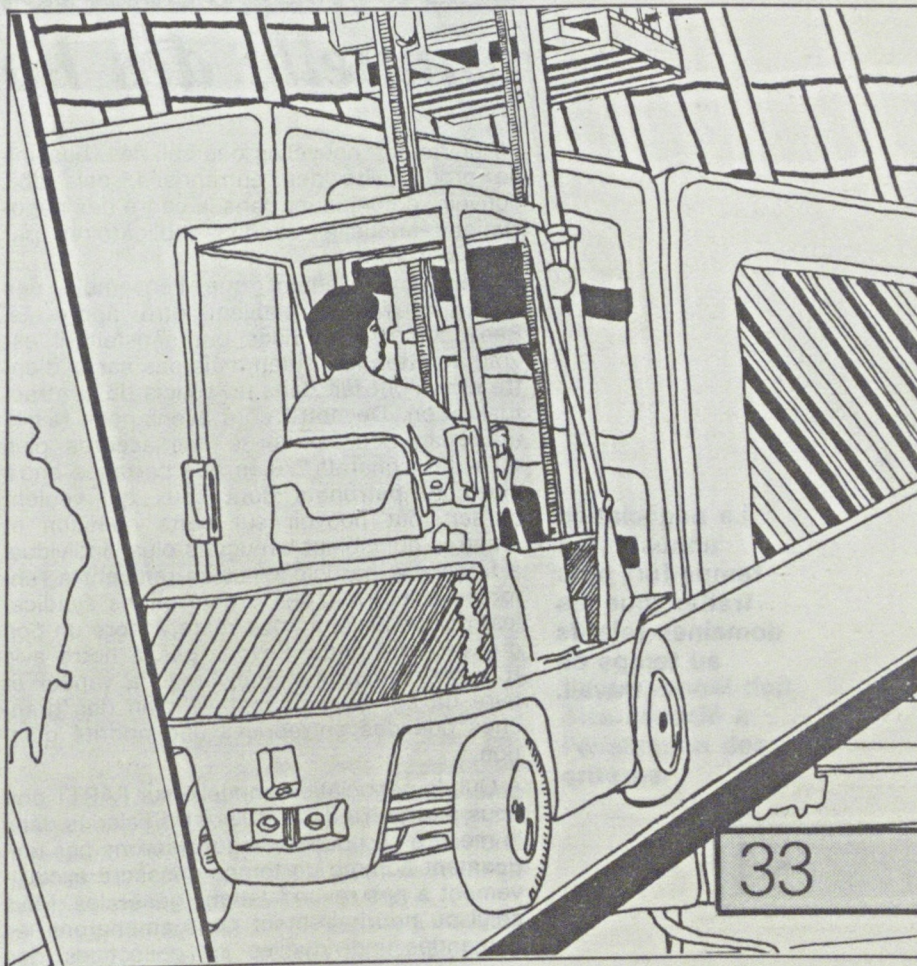
Le second de ces objectifs est de répondre aux évolutions qui se sont fait jours et qui font qu'aujourd'hui nous attachons beaucoup plus d'importance au hors travail qu'autrefois. Il suffit de regarder autour de soi pour voir que l'attitude générale des salariés vis à vis de tout ce qui touche au temps de travail va croissant. Evolution irréversible qui va bien dans le sens de notre action.

Dans notre fédération la variation de la durée hebdomadaire du travail est importante. Selon les branches, les entreprises et les catégories de personnel, cette durée peut aller de 37h 1/2 à 70 heures. Entreprises différentes de part leur taille, leur situation économique, mais également de part la nature de leur production (de services). Nous ne pouvons avancer sur la réduction du temps de travail dans une très petite entreprise de l'hôtellerie comme dans le secteur des assurances. C'est en quoi la revendication des 35 heures ne nous paraît pas adaptée et limitative dans certains cas.

Dans une entreprise qui se trouve actuellement bien au-dessous des 39 heures et qui est en situation de gains de productivité, il n'y a

pas d'hésitations, elles se doivent d'être ambitieuses. Par contre, dans une entreprise du même secteur mais avec une situation économique plus délicate, nous nous devons d'être modestes.

La revendication des 35 heures ne nous paraît pas adaptée et limitative dans certains cas.





La négociation de branche indispensable

Avancer sur la réduction du temps de travail, c'est plus au niveau de l'entreprise que les choses pourront se faire, cela est évident, mais comme dans d'autres domaines, l'articulation entre la branche et l'entreprise est indispensable. Un accord de branche permet de limiter les inégalités entre entreprises, mais il doit permettre également de déterminer en plus d'un cadre de négociations, les paramètres qui serviront à mesurer et négocier les gains de productivité et leur répartition.

Le problème financier est lié à toute proposition de réduction du temps de travail. Là également il ne peut y avoir de règles en la matière. Selon les situations, les gains de productivité doivent être compensés totalement ou partiellement.

Il nous faut également continuer à négocier dans les branches les calendriers de retour à 39 heures de certaines catégories professionnelles, exemples : les hypermarchés. Restent à négocier les dernières équivalences qui existent ici et là.

Par ailleurs, tout accord sur la durée du travail implique une négociation sur l'aménagement des horaires. A cette occasion, nous devons avoir une attention toute particulière aux contrats à temps partiels, et saisir l'occasion également de vérifier si une modulation des horaires bien étudiée pouvait également contribuer à cette revalorisation. Faire admettre aux directions que la gestion des horaires de l'entreprise doit inclure d'autres moyens que la précarité, cela fait aussi partie de notre travail.

La négociation annuelle des horaires

Aspirations nouvelles des salariés, besoins de productivité des entreprises, cela doit pouvoir se conjuguer dans le cadre des négociations annuelles rendues obligatoires par les lois Auroux.

C'est annuellement que l'ensemble des horaires effectifs peuvent être appréciés. Beaucoup d'entreprises ont satisfait, il est vrai, à cette disposition mais pas assez d'entre elles l'ont fait dans un souci de contractualisation. De notre côté avons-nous fait le maximum pour arriver à des accords plus qu'à des constats ? Bien que partagés entre plusieurs patronats dont ceux qui veulent garder tout pouvoir sur cette question et d'autres qui ciblent beaucoup plus l'individuel à travers le participatif et se refusent à renforcer le pouvoir des organisations syndicales, par ce biais, il nous reste encore un bon créneau que nous n'avons pas à notre avis totalement exploité : Renverser la vapeur et faire de cet objectif tant au plan des branches que des entreprises une priorité d'action.

Oui, la négociation annuelle sur l'ARTT doit nous permettre de mobiliser les salariés dans la mesure où nous ne la considérons pas uniquement comme un temps consacré exclusivement à nos revendications générales. Mais celui où prioritairement nous amènerons les demandes individuelles et collectives des

salariés : de celles qui nous paraissent les plus minimes aux plus importantes. Il est bien évident que cela demande un temps de préparation important pour assurer au maximum un contact avec le plus grand nombre de personnes dans l'entreprise. Cela implique également un travail de la section ne serait-ce que pour résoudre les multiples demandes contradictoires en ce domaine.

Les groupes, droit d'expression et autres lieux de communication comme les cercles de qualité, doivent nous servir également à alimenter le contenu de nos propositions.

C'est à l'occasion de cette négociation que doit se traiter tout ce qui concerne la répartition des horaires de chaque catégorie de salariés, au plan de la journée, de la semaine, du mois et de l'année, en ayant une attention particulière sur les contrats à temps partiels et tout autre contrat précaire.

Progression des taux de productivité de l'entreprise, besoin de souplesse pour son amélioration, doivent être abordés y compris par nous, pour être traduits en réduction du temps de travail, en emplois.

C'est le moment également de négocier pour l'année et en fonction des besoins locaux, les ouvertures exceptionnelles (dimanche, jours fériés), leur nombre et les garanties.

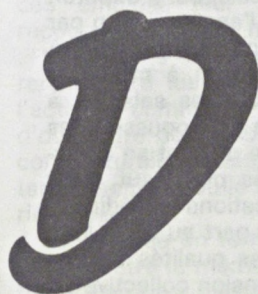
Heures complémentaires et revalorisation

**La négociation
annuelle, un
temps fort pour
traiter tous les
domaines relatifs
au temps de
travail.**

des contrats temps partiels doivent avoir une place centrale dans ces négociations, ainsi que les heures supplémentaires qui ont tendance à augmenter ces derniers temps. Le mode de récupération n'étant pas complètement neutre par rapport à l'emploi, il nous faut continuer à revendiquer celui-ci en terme

de repos. Mercredi libre, ou congés de week-end nécessitant des roulements au niveau des plannings, tous les aspects du temps passé au travail doivent faire partie de l'ordre du jour de ces négociations. C'est dans cette mesure que nous en ferons un temps fort dans l'entreprise.

Les salaires



ans le contexte économique où nous sommes - et qui risque de durer - trois éléments sont déterminants par rapport aux salaires :

1 - la baisse de l'inflation : négocier les salaires ça n'est pas la même chose avec une

inflation à 2 chiffres ou quand elle avoisine zéro.

2 - une politique salariale plus « tenue » depuis 82 avec comme argument patronal le plus souvent mis en avant que les hausses de salaires sont un des facteurs de l'inflation.

3 - la concurrence internationale mettant en vive compétition la production de biens et de services à l'échelle de la planète, pèse à la baisse sur les coûts salariaux, nécessitant en théorie, tout au moins des investissements plus importants et contribuant ainsi à une répartition de la plus-value en faveur du capital au détriment des salaires.

Sur ces différents points nous rappelons nos analyses : l'inflation « privilégie ceux qui sont déjà forts » (rapport de Bayonne) et elle doit être combattue. Les investissements productifs sont à favoriser afin de préparer l'avenir et de construire ou reconstruire les infrastructures indispensables à une économie dynamique et performante. D'ailleurs, l'appareil de distribution est relativement moderne et adapté, il convient de le maintenir et de le développer.

Mais la nouveauté qui nous percute le plus est bien le ralentissement extrêmement vif de la hausse des prix : les mécanismes qui fonctionnaient plus ou moins bien, quand bon an, mal an il y avait + 8 % ou + 12 % se grippent aujourd'hui : les augmentations individuelles, la prime d'ancienneté et autres GVT pesaient de façon insignifiante, maintenant ils peuvent - sans avoir été modifiés en pourcentage - peser pour la moitié de l'augmentation de la masse salariale. Ces paramètres incontournables nécessitent une adaptation de notre part, un ajustement de nos objectifs et de notre stratégie.

Revalorisation des bas salaires.

Dans beaucoup de nos branches : commerce, hôtellerie-tourisme, nettoyage, employées de maison, par exemple les niveaux de salaires sont souvent extrêmement bas. Nous ne pouvons nous en satisfaire, même si le SMIC a vu son pouvoir d'achat progresser de 12 à 15 % ces 5 dernières années. Pour obtenir des revalorisations indispensables nous voulons utiliser principalement le levier de la **requalification**

de nos professions en insistant sur la **qualité des services qu'elles fournissent**. Dans certaines conventions nous avons ainsi pu obtenir que la **polyaptitude** soit une qualification supplémentaire et ait sa traduction concrète sur la fiche de paie. Avoir une disponibilité vis-à-vis de la clientèle, une souplesse dans les horaires pourquoi pas, mais ce service, s'il en est un, doit être payé à sa juste valeur.

La négociation des salaires au niveau des branches reste une priorité. Car c'est à ce niveau qu'il nous faut lutter pour une vraie solidarité minimum. Les grilles de salaires nationales doivent démarrer au niveau du SMIC et permettre pour les employés-ouvriers un déroulement de carrière qui se traduise concrètement dans les salaires.

Les primes d'ancienneté.

Dans bien des cas, notamment lorsque les grilles de salaires des conventions nationales ne garantissent que des salaires inférieurs au SMIC, les primes d'ancienneté jouent aujourd'hui de façon positive et permettent un plus pouvant aller jusqu'à 15 ou 20 % de supplément de salaires pour les « anciens » par rapport à ceux qui débutent dans le même emploi. Par ce biais un certain « déroulement de carrière » est possible.

Tant qu'une réorganisation en profondeur des grilles de classification et de salaires n'aura pas été effectuée il est hors de question que nous acceptions la remise en cause de la prime d'ancienneté quand elle existe. Par contre nous sommes ouverts à la substitution à cet « acquis » d'autres modes de reconnaissance de la compétence, de l'efficacité que procure la pratique professionnelle. La prime d'ancienneté liée à l'entreprise n'est pas toujours le meilleur moyen de le faire. Nous devons encore pousser notre réflexion pour inventer autre chose : l'ouverture par exemple de droits à la formation, ou la capitalisation de jours de congés, notamment pour les salariés les plus âgés.

Les salaires individualisés.

Tout d'abord reconnaissons qu'il ne s'agit pas là d'une nouveauté absolue : cette forme de rémunération existe depuis longtemps de façon systématique dans nombre de nos professions : négociateurs de l'immobilier, vendeurs payés à la guelle, VRP, producteurs des assurances par exemple. Depuis longtemps, les techniciens des S.A.V. Darty ont une partie mobile dans leur salaire en fonction de la qualité de leur travail et ils négocient la maîtrise de ces « variables ».

Le personnel doit être associé à l'évaluation des différents critères applicables, par

Utiliser le levier de la requalification en insistant sur la qualité des services.

Le personnel doit être associé à l'évaluation des critères.

**Faire la part au
désir de
reconnaissance
des qualités du
travail de chacun
et à sa dimension
collective.**

des discussions collective, selon les services; c'est la démarche qui a été engagée dans quelques magasins Carrefour.

Dans ce cas comme dans beaucoup d'autres il nous paraît indispensable de maintenir qu'en tout état de cause le salaire individualisé doit maintenir le pouvoir d'achat de chaque salarié. Le pourcentage de la masse salariale attribué aux augmentations individualisées doit être négocié.

Ne devons nous pas être attentifs à l'importance qu'attachent les salariés à la reconnaissance de leur compétence, de leur investissement personnel dans le travail? sachant que cela peut être le moyen d'élever leur niveau de salaire.

La question reste ouverte de savoir s'il appartient au syndicat de s'engager dans la définition des critères d'attribution ou s'il doit se situer comme un recours, en tout cas il s'agit de garantir leur objectivité.

Des salaires en fonction des performances des entreprises? Certains accords d'entreprises, plusieurs signés par nos sections syndicales, prévoient des augmentations salariales différentes selon les chiffres d'affaires ou les bénéfices des firmes. D'autres-là encore depuis des années - prévoient la participation des salariés aux bénéfices - c'est aussi un salaire, même s'il n'entre pas dans le calcul

pour les prestations sociales ni pour les impôts. Nous pensons qu'en effet il est normal que les salariés, producteurs de richesse par leur travail, aient leur part des profits. Toutefois nous maintenons aussi la dimension de négociation de branche où se règle la concurrence et peut jouer la solidarité. C'est pourquoi l'articulation des deux niveaux de négociation est essentielle et qu'il faut jouer sur les deux.

Depuis 1983 la mise en place de l'obligation de négocier dans l'entreprise dès lors qu'existe une section syndicale a multiplié les occasions de négocier les salaires. Il apparaît important de réinsister sur l'appropriation par les sections syndicales de ces temps forts. A cette occasion les débats sont à mener le plus largement possible avec les salariés, à partir de la connaissance la plus poussée des réalités. C'est avec eux que doivent se discuter tous les points abordés plus haut, pour construire des revendications crédibles, mobilisatrices en faisant la part au désir légitime de reconnaissance des qualités du travail de chacun et à la dimension collective du service de l'établissement, de l'entreprise. La négociation sur les salaires est liée à celle sur la réduction et l'aménagement du temps de travail.

Reduire les précarités

Entre les chômeurs et les salariés à statut, se développent de plus en plus les emplois précaires.

Cette précarité est la conséquence de l'adaptation par les entreprises des frais de personnel aux variations de leur chiffre d'affaires. Elle a pour effet de faire peser en permanence sur certains salariés les aléas du marché ou les contraintes de production. Cela se concrétise par le développement du temps partiel, des contrats à durée déterminée, la sous-traitance de certaines activités tels que le nettoyage, la restauration d'entreprise, le gardiennage, l'intérim etc.

Devant l'absence de garanties sociales pour ces catégories de salariés, les équipes CFDT de la section syndicale d'entreprise à la fédération agissent pour réduire la précarité de ces emplois.

Ainsi au plan national nous avons négocié et signé :

- des accords donnant des garanties collectives aux employés à temps partiel dans le commerce et l'hôtellerie-restauration
- des accords sur l'emploi lors de la passation des marchés dans le nettoyage et la restauration collective
- des accords sur la garantie de réembauche d'une saison à l'autre pour les employés saisonniers du Club Méditerranée et du tourisme social.

Ces accords existent, ils sont un mieux pour les salariés concernés, à condition que les équipes CFDT s'en emparent et les fassent réellement appliquer.

Pour cela chaque section syndicale d'entreprise doit s'engager dans un travail d'en-

quête pour mieux les connaître.

Où, quand et combien de salariés à emploi précaire travaillent dans l'entreprise?

Quels sont les motifs de recours à ce type de contrats, avancés par les directions.



Lutter contre le cumul de ce type de contrat

La législation actuelle et particulièrement les lois Auroux obligent l'employeur à informer le comité d'entreprise sur la réalité de ces emplois, leur nombre, les motifs de recours. A nous de nous en servir !

Néanmoins nous devons faire une différence entre les causes liées directement à l'activité comme la saison ou l'amplitude d'ouverture de l'établissement, et celles plus conjoncturelles comme un surcroît momentané d'activité, ou le remplacement d'un salarié absent.

La réponse en terme de types de contrats ne peut être la même entre l'un à temps partiel et l'autre à durée déterminée.

Chaque motif de recours ne peut avoir qu'un seul type de contrat et nous devons lutter contre le cumul des précarités comme les emplois à temps partiel à durée déterminée.

De même l'intervention d'entreprises de services spécialisés ne peut répondre qu'à des besoins précis tels que la gestion du restaurant d'entreprise, l'entretien et la surveillance des locaux, le remplacement d'employés dans des cas exceptionnels. Par contre l'appel systématique à la sous-traitance du personnel devient pour certaines

directions un mode de gestion précaire de la main d'œuvre de l'entreprise que nous devons combattre. Si ces dernières années quelques garanties collectives ont permis une amélioration de la situation sociale des salariés à emplois précaires, nous sommes encore loin d'avoir obtenu un réel statut pour ce personnel.

La coordination de nos forces avec l'aide de l'interprofessionnel dans les sociétés de services dont les salariés sont disséminés dans les différentes entreprises et administrations, leur permettent de peser collectivement tant sur leur employeur commun qui les paie que sur l'entreprise utilisatrice qui les emploie. Dans les secteurs où les fluctuations de charge de travail ou la saisonnalité sont importantes, la négociation d'accords de temps partiel annualisés ou de contrats intermittents, permet de réduire la précarité en supprimant les contrats temporaires et en instituant un revenu annuel garanti.

La réduction de la précarité ne peut s'obtenir qu'en reconnaissant cette réalité et en négociant une flexibilité programmée et maîtrisée dans le but de garantir l'emploi de tous les salariés.

Négocier une flexibilité programmée et maîtrisée dans le but de garantir l'emploi de tous les salariés

Temps partiel

Côté d'un temps partiel choisi (ou souhaité), on constate un certain développement du temps partiel imposé (commerce, employées de maison, nettoyage...) Si la revendication individuelle de travailler moins, de consacrer

plus de temps à sa vie personnelle est mieux prise en compte par les acteurs sociaux, il n'en va pas de même pour la demande de revalorisation des contrats souhaitée par les salarié(e)s à temps partiel.

La signature, le 6 avril 1982, de l'accord grand commerce, devait permettre de diminuer les disparités entre temps plein et temps partiel, et d'ouvrir, à ces derniers, la possibilité d'accroître leur durée du travail, donc leur rémunération.

Malheureusement il a été trop peu fait appel à ce texte, pourtant plus avancé que l'ordonnance du 26 mars 82 ou celle du 11 août 86, par les équipes confrontées à cette question.

Il reste donc à se saisir plus complètement de cet accord et montrer aux salariés que la CFDT agit et obtient des garanties pour les temps partiels.

Dans l'hôtellerie restauration, nous avons signé en 82 un accord temps partiel, qui, comme celui du commerce, prévoit l'interdic-

tion de cumul de contrat à durée déterminée et temps partiel (sauf cas très précis).

Cet accord n'ayant pas été étendu, il n'a pu être appliqué, et en particulier, aux salariés de la restauration rapide confrontés au temps partiel.

Le travail à temps partiel pose également le problème de la couverture sociale des salariés qui, en raison de leurs rémunérations peu élevées, voient leurs retraites sécurité sociale et complémentaire descendre à un niveau si bas que leurs garanties vitales ne peuvent être couvertes.

De même, lors d'un licenciement économique, le montant de l'assurance chômage versé au temps partiel est tel qu'il est illusoire de croire qu'ils peuvent vivre avec de telles ressources.

Sur ces questions, la CFDT entend agir pour garantir une retraite décente à ces salariés (concierges).

La récente mesure du ministre des affaires sociales, indexant les cotisations sociales sur le forfait et non plus sur les salaires réels, a entraîné la mobilisation de la branche employées de maison.

Enfin, dans les hyper-supers, l'objectif est de négocier un temps partiel annuel, moyen de relever l'horaire des contrats actuels. Cela permettra aussi de garantir un salaire mensuel identique et de prévoir les horaires de façon plus satisfaisante.

Changement du travail

**Des transformations
qui donnent
des perspectives
importantes à
notre action
syndicale**

D'un bout à l'autre de ce rapport, ce thème est largement présent, reflétant bien ce qui doit être notre priorité dans la période. Priorité déterminante pour toute notre stratégie d'action : recul des précarités, salaires, ou RTT, et même la syndicalisation.

Tous ces objectifs ne se réaliseront que dans la mesure où nous nous serons mêlés à des changements intervenus sur les postes de travail, et où parfois nous aurons su exiger ces transformations pour ne pas laisser « végéter » certaines professions.

Notre dernier conseil national fédéral a été l'occasion de plancher sur ce thème, les travaux de ces journées ont permis de vérifier plus globalement que partout sauf dans les TPE ces processus ont été engagés ou n'allaient pas tarder à l'être. Nouvelles techniques, nouvelles technologies, méthodes par-

ticipatives, percutent actuellement le monde de l'entreprise y compris de l'entreprise de production de services. Des transformations qui donnent des perspectives importantes à notre action syndicale, car c'est en grande partie de la capacité des salariés à se saisir de ces mutations que va se jouer l'avenir de nos entreprises, de nos emplois.

Peser sur ces transformations, cela nous est possible à condition de démarrer à temps, de ne pas rater des étapes importantes, comme celles de la connaissance de la situation économique de l'entreprise, ou du regard indispensable sur les évolutions d'une profession. C'est également insister très fortement sur la formation professionnelle avec une autre approche des compétences qui permettent de prendre en compte la personnalité de chaque individu.

Notre action syndicale doit aider de toute évidence à la contribution d'acteurs collectifs conscients de leur place déterminante dans le développement et la construction de nos professions.

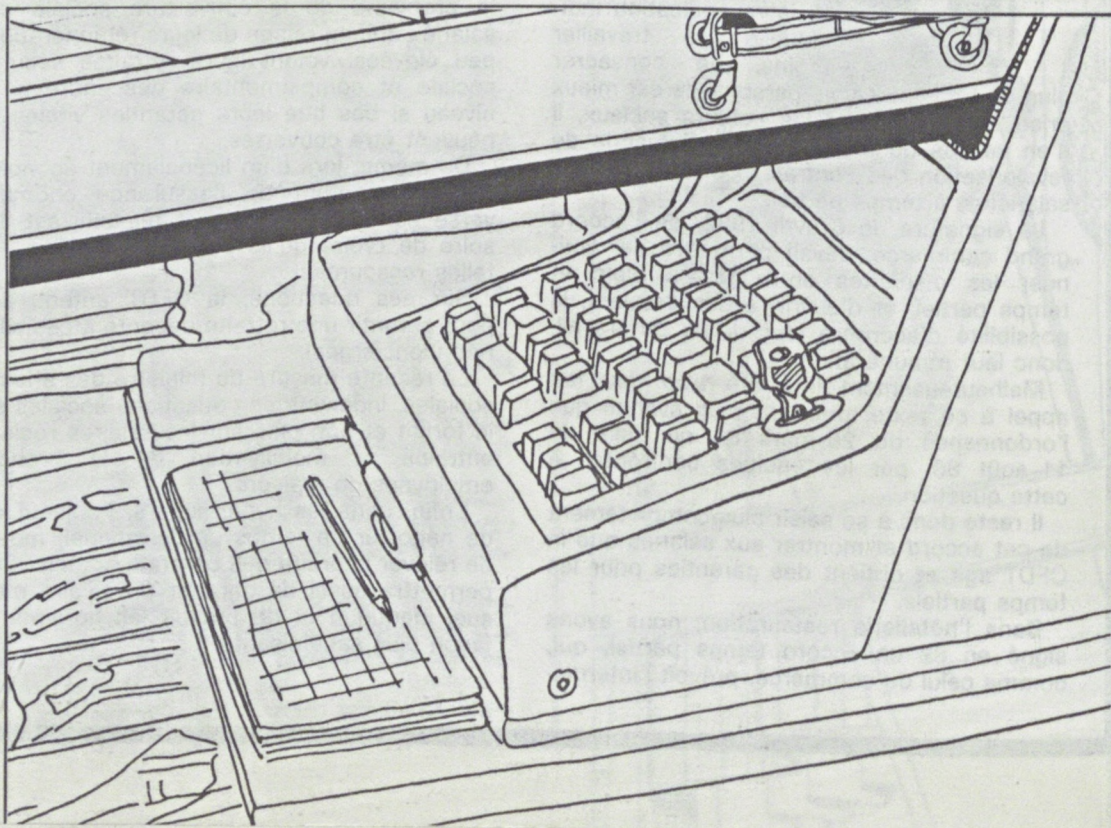
Les conditions de travail

- Analyser les postes de travail, en cuisine, aux caisses, sur écran...
- déterminer les indices de tension en analyser les causes...
- proposer les améliorations sur l'environnement : chaleur, froid, bruit, luminosité...
- étudier les contraintes des horaires, de l'organisation du travail...

Autant de terrains d'action au quotidien pour le militant ou CHSCT.

Ce travail concret contribue à l'amélioration de la vie des salariés et à une meilleure mar-

che de l'entreprise en diminuant les risques d'accident du travail et l'absentéisme. De plus en plus nombreux sont ceux qui agissent en ce domaine, en lien avec la médecine du travail, les caisses d'assurances maladie et nos camarades siégeant aux comités techniques nationaux (CTN) ou régionaux (CTR). Pour favoriser une meilleure prise en compte des conditions de travail la fédération organise en 1987 3 sessions pour les élus aux CHSCT. Ces activités de formation seront poursuivies dans les années à venir.



Formation professionnelle

Nouvelles techniques de travail, nouveaux produits, adaptation aux besoins de la clientèle, tout cela bouleverse les entreprises de gré ou de force selon le dynamisme de chacune. c'est tout à la fois une menace sur le nombre des emplois - souvent les nouvelles technologies en augmentant la productivité diminuent le nombre des postes de travail - et la possibilité d'évolution dans la nature des emplois. Ceci exige de nous :

D'être actifs au moment de l'élaboration du plan de formation

Pour cela, plusieurs conditions :

- bien connaître les problèmes économiques de l'entreprise et de la branche professionnelle dont elle fait partie : à partir des renseignements fournis aux CE, des publications professionnelles, des expertises comptables.
- bien connaître l'évolution des emplois, des produits, interroger constamment les directions à ce sujet et nous mêmes vérifier sur le « terrain » ce qui se passe, surtout dans les établissements de taille importante où souvent la section syndicale n'a qu'une vue partielle des choses.
- être à l'écoute des souhaits et propositions des salariés tels qu'ils s'expriment en groupe d'expression, cercles de qualité, au travers des questions aux délégués du personnel ou au CHSCT.

Les TPE

La forte présence de très petites entreprises (TPE) dans nos secteurs (commerce de détail, professions judiciaires, hôtellerie, agences d'assurances, services aux entreprises, employées de maison...) a amené la fédération à avancer

des propositions spécifiques pour les salariés de ces entreprises :

- Droit à une représentation pour tous (commissions paritaires locales professionnelles, délégués inter-entreprises...)
- Accès à la FPC pour les salariés des TPE (Accord UPA, FAFIH, AGESFO-PME...)
- Garantie de congé de conversion et de retraite anticipée en cas de licenciement économique (accord du 20/10/86)

Peser dans toutes les instances.

La fédération a entrepris d'être plus présente et active dans les instances de la formation professionnelle. Dans toutes les branches nous n'en sommes pas encore au même niveau. L'investissement s'est surtout réalisé dans les assurances, la branche HCRT (Fafih - Uniformation) et plus récemment dans le Commerce de Gros (Adforeco) le gardiennage (Anfors), l'interim (FaF intérim). Dans les années à venir il nous faut accentuer notre présence dans ces instances pour toutes les branches, de même que dans les fonds d'assurance formations régionaux, notamment pour les PME. Le rôle de nos militants y est bien sûr d'assurer une présence CFDT, d'agir sur les orientations prises, mais aussi de mieux connaître les différentes professions, pour en lien avec les conseils de branche et les équipes de syndicats, fournir tous les éléments indispensables à l'action des sections syndicales d'entreprises.

Etre efficace.

Cette action dans et sur la formation professionnelle n'est pas seulement défensive - pour éviter des licenciements, mais offensive : elle permet y compris à des salariés d'autres secteurs d'activités de trouver dans les nôtres, encore globalement créateurs d'emplois, une activité salariée : en lien avec les problèmes d'emplois locaux. Elle permet aussi aux salariés des services de maintenir et d'accroître leurs compétences, de faire reconnaître leur qualification, d'être performants sur le marché du travail. La réalisation en cours en Savoie sur la formation des jeunes en alternance dans les établissements hôtelier en est un excellent exemple. Faire savoir tout ce que nous faisons à ce sujet est un facteur de syndicalisation si nous savons vendre notre produit !

Ces revendications ou réalisations n'avanceront réellement que si notre pratique d'implantation dans les TPE et PME s'adapte :

- par une approche très professionnelle et positive des salariés comme des employeurs
- par des propositions crédibles et réalisables en matière de rémunération, durée du travail, protection sociale, formation...
- par la démonstration de l'utilité du syndicalisme
- par des accueils et formations syndicales spécifiques

Priorités femmes

D

epuis 1976 : l'année de la femme, beaucoup d'évolutions ont eu lieu. La nécessité d'améliorer les conditions de vie et de travail des femmes s'est affirmée au fur et à mesure. Aujourd'hui nous avons franchi une étape, et nous

constatons des avancées dans tous les domaines de la vie. Néanmoins, il y a encore beaucoup à faire et pour la fédération les priorités seront portées sur :

- l'égalité professionnelle :

Même dans nos professions les plus féminisées, on vit des disparités entre hommes et femmes en matière de :

- niveau de salaires
- promotion à des postes plus qualifiés
- d'accès à la formation professionnelle

Alors, il ne faut pas lâcher prise surtout quand on sait qu'aucun plan d'égalité professionnelle n'a été signé dans nos secteurs. Les conseils de branche, auront à déterminer dans quelles entreprises ce type d'expérience peut être menée et suivie. Dans le domaine de la formation, certaines branches préconisent une décentralisation des stages, c'est une des pistes possibles, d'autres sont à rechercher notamment pour convaincre les salariés de l'enjeu que représente la formation professionnelle.

- le temps de travail :

Nous avons insisté dans le présent rapport sur le rôle que les femmes ont joué dans le

domaine des horaires et des contrats de travail différenciés. De part leurs responsabilités familiales, les femmes ont été porteuses de nouvelles aspirations pour le temps de travail. Cela a amené les entreprises à s'organiser autrement. Cependant, si le temps partiel permet aux femmes d'accéder ou de se réinsérer dans une vie professionnelle, il ne faut pas perdre de vue que celles qui souhaiteraient travailler plus longtemps, risquent de rester confiner dans un petit contrat. Afin de limiter une précarisation prolongée, la fédération veut que certaines questions soient posées et traitées : une femme qui aura cotisé sur la base d'un petit salaire, se retrouve lésée au niveau de la protection sociale : prévoyance, retraite. Comment réparer cette inégalité ?

Dans la CFDT

Tant dans le domaine de l'adhésion que de celui de la mixité des structures, il est intéressant de regarder ce qui fait « marcher » les femmes. Comment, et à qui elles accrochent ? Qu'est-ce qui les intéresse dans l'appartenance à une organisation syndicale ? Comment veulent-elles militer ?

A l'évidence, la proportion des femmes dans nos adhérents et dans les équipes syndicales d'entreprise est importante. Mais dans les structures elles ne sont pas encore assez nombreuses. Aussi, la fédération impulsera une présence des femmes dans les équipes d'animation de syndicats, les équipes de négociation, les conseils de branche, le bureau fédéral et la commission exécutive, afin que leur représentativité soit bien assurée.

Couverture conventionnelle

S

ous cette expression un peu barbare, il y a notre objectif que tout salarié soit rattaché à une convention collective étendue. Sinon son contrat de travail est géré uniquement selon les règles du code du travail, le minimum

s'applique sur les garanties sociales, le droit syndical ; pour les salaires, la seule obligation est celle du SMIC.

Ces dernières années nous avons contribué à l'élaboration de plusieurs conventions collectives nationales : gardiennage, bricolage, confiserie, que nous avons signées. Nous avons adhéré à la convention des employées de maison, dans laquelle nous avons été moteurs, à celle des employés d'immeubles. D'autres chantiers sont en cours, depuis peu : promotion immobilière, horlogerie bijouterie orfèvrerie, habillement, depuis longtemps : ameublement.

Dans les assurances, se négocie actuellement l'extension de la convention régionale

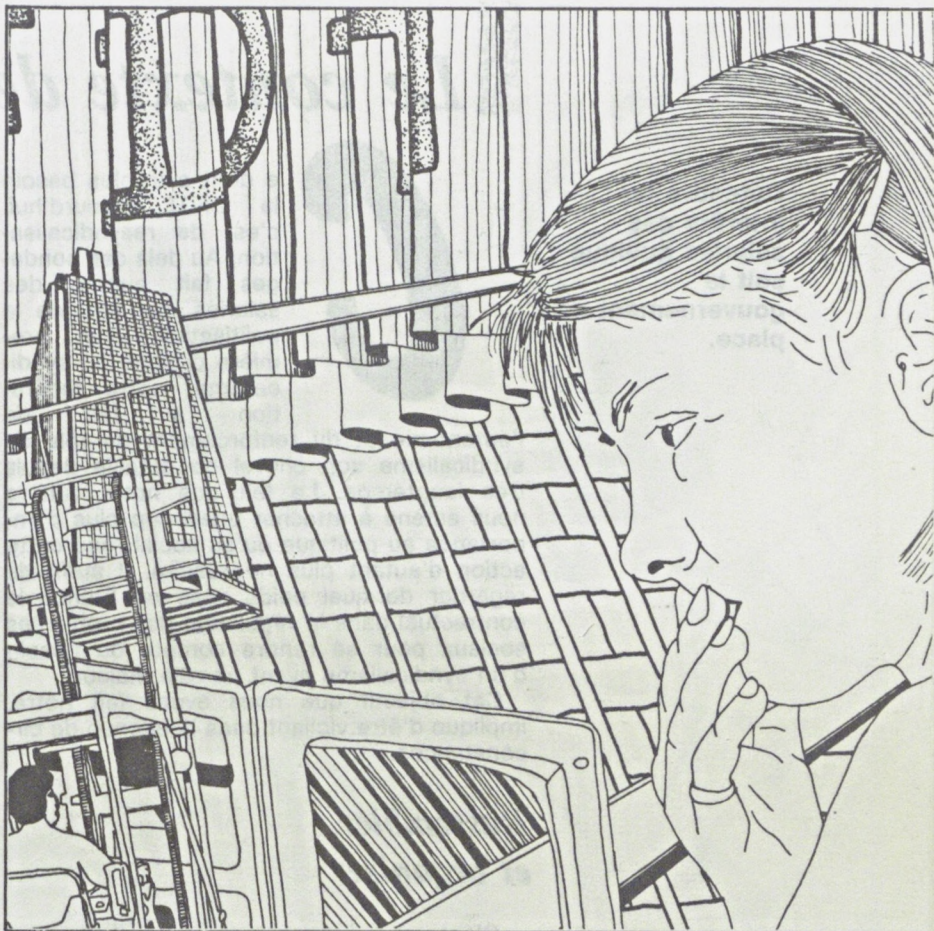
parisienne à l'ensemble du territoire. D'importants secteurs restent non « couverts » : la vente par catalogue (VPC), l'hôtellerie restauration, le petit commerce alimentaire pour une grande partie etc.

Négocier une convention collective demande un gros investissement en temps militant et s'accompagne nécessairement d'un travail en direction des salariés des secteurs concernés, tant par la fédération que par chacun des syndicats qui la composent. Nous ne pourrions pas tout faire d'un coup, il nous faudra choisir les secteurs prioritaires parmi nos 200 conventions collectives. Nous agissons pour que les conventions puissent permettre, notamment de régler les problèmes de droit syndical ou d'horaires de travail, et une bonne articulation entre négociations nationales et locales. La possibilité d'avants locaux ou de création de commissions paritaires locales d'interprétation ou d'adaptation est à poursuivre. Cela permet également une meilleure prise en charge des négociations par les équipes syndicales locales, et offre une possibilité accrue de syndicalisation.

Les cadres

L'importance de cette catégorie de salariés va croissant. Leur compétence, leur savoir-faire, leur connaissance du fonctionnement des entreprises sont extrêmement utiles dans les sections syndicales et dans les branches professionnelles. La fédération s'est inscrite en 1987 comme la plupart des fédérations, dans le mécanisme du timbre perçu directement par le SCPVC. Mais au-delà de cet aspect financier, c'est un plan d'action spécifique qui se met en place : constitution de groupes cadres dans les assurances, dans certains syndicats, dans des entreprises ou établissements où leur concentration est forte (Rank Xerox par exemple), à terme un groupe « interprofessionnel » est envisagé à l'intérieur de notre fédération.

Il s'agit pour cette catégorie de salariés aussi, d'accentuer notre approche professionnelle en lien avec l'Union Confédérale des Cadres. Leur signalement par les syndicats permettra une meilleure diffusion « Cadres CFDT » et son supplément « Cadres plus ».



Formes d'action

Dans ce chapitre où nous avons précisé nos objectifs revendicatifs, nous abordons implicitement la pratique syndicale. Il nous faudra y revenir, plus en détail.

En effet avoir des objectifs corrects c'est bien, mais nous centrer sur la façon dont nous agissons concrètement pour les faire aboutir est également nécessaire. Ici, nous pointons seulement quelques questions :

- vis-à-vis des patrons : comment allions-nous dénonciation et proposition, dans nos activités syndicales, à tous les niveaux ? depuis l'exercice de nos fonctions de délégués du personnel d'élus du CE, des conseillers prud'hommes, jusqu'à notre participation à tel colloque, nos interview dans la presse locale ou nationale, bref dans tout ce qui compose la panoplie des fonctions que nous assumons.

- vis-à-vis de l'Etat : nous crions au charbon quand on nous taxe de faire de la politique et pourtant, à la CFDT, nous entendons nous mêler de tout, du contrat de travail certes, mais aussi de la politique énergétique, des droits de l'homme et du code de la nationalité... Sommes nous assez vigoureux pour présenter une image syndicaliste, qui ne soit pas trop troublée par d'autres interférences ?

- vis-à-vis des salariés qui sont au cœur de notre action syndicale :



Pratiquons-nous un syndicalisme de délégation où le plus important pour la gestion syndicale est d'obtenir la majorité aux élections professionnelles et notamment à celles du comité d'entreprise ?

Ou un syndicalisme qui contribue à permettre à chacun d'agir selon son rythme, ses capacités, au gré de l'évolution de son itinéraire personnel où chacun doit gérer les exigences de ses divers engagements familiaux, professionnels... ?

On ne peut pas passer sous silence ce genre de questions et pour ne pas les bâcler, nous nous proposons d'y revenir plus à fond et pourraient être un des thèmes d'un de nos prochains conseil national fédéral.

Le contexte de notre action

Défendre les intérêts des salariés quelque soit le gouvernement en place.

Ce dont a le plus besoin la CFDT aujourd'hui, c'est de resyndicalisation. Au delà des sondages fait auprès des salariés, qui font de la politisation leur première critique au syndicalisme, notre fédération a fait de l'autonomie et du renforcement du rôle du syndicalisme son cheval de bataille depuis très longtemps. Le fait que notre culture nous amène à attacher beaucoup plus d'importance au politique qu'au social rend cette action d'autant plus nécessaire. Il suffit de regarder de quel poids pèse en France le contractuel dans la régulation des problèmes sociaux pour se rendre compte du besoin d'un syndicalisme ayant un rôle majeur.

Cet objectif que nous avons fait nôtre, implique d'être vigilant dans beaucoup de circonstances.

Rassembler et organiser

C'est ce qui nous a amenés d'ailleurs à refuser l'appel au vote pour un parti de gauche en mars 1986. En prenant cette décision il n'était pas question de renier les valeurs qui ont fait la CFDT. Mais si l'émancipation et la solidarité sont des thèmes que l'on retrouve dans des courants de pensées orientés à gauche, ces convergences n'impliquent pas obligatoirement des alliances qui auraient entre autre pour effet de nous mettre en difficultés par rapport à notre rôle qui est celui de rassembler, d'organiser le plus grand nombre de salariés, y compris ceux qui ne se retrouvent pas politiquement sous les couleurs qui nous sont les plus proches.

C'est ce qui nous a amené également au moment du passage de la gauche à la droite à nous positionner uniquement en organisation syndicale dont le rôle est de défendre les intérêts des salariés quelque soit le gouvernement en place : nous situer uniquement sur des faits, sur les décisions prises.

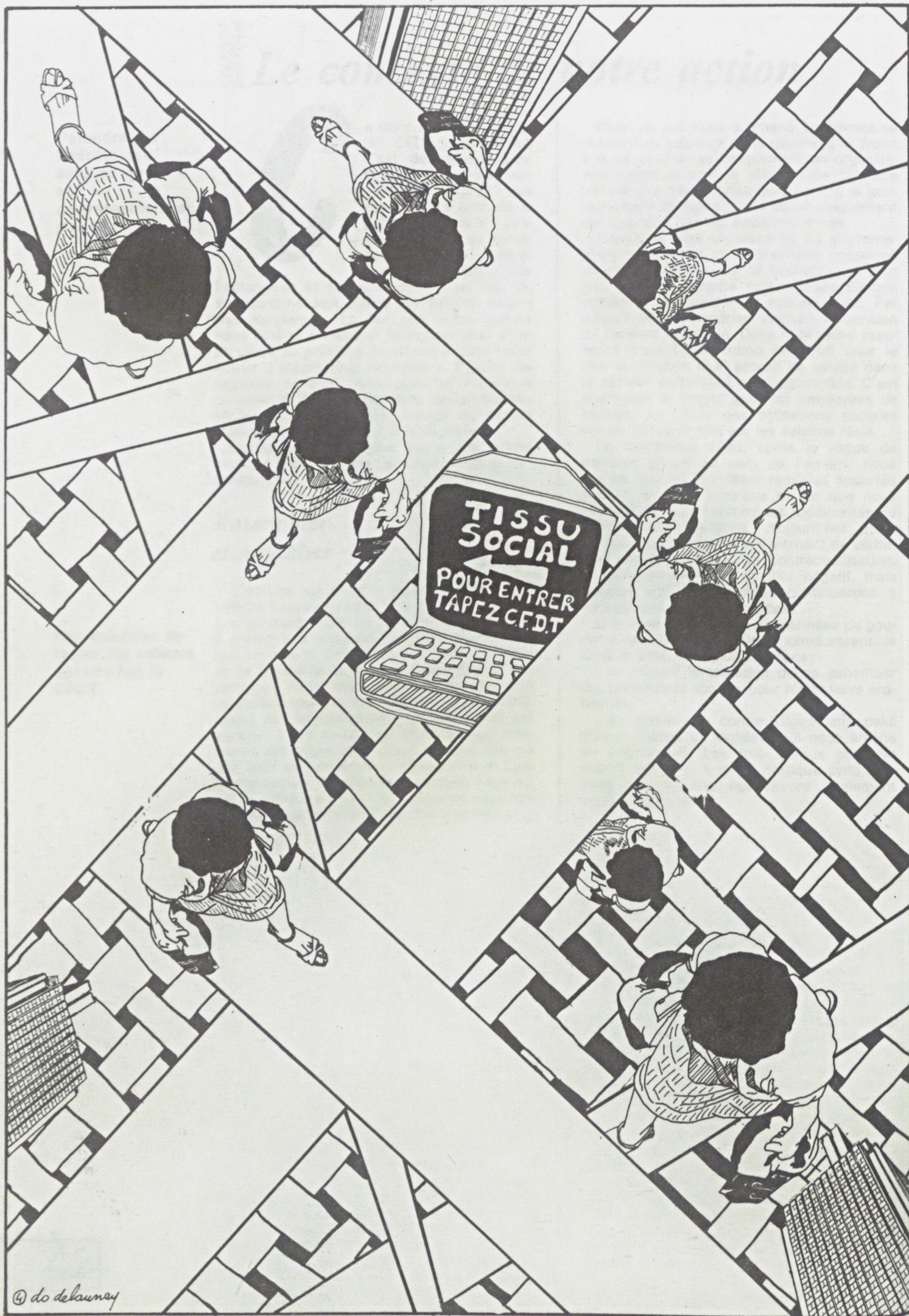
Depuis la mise en place de ce gouvernement nous avons eu de multiples occasions de nous exprimer sur le libéralisme à tout crin, sur la précarité tout azimuts comme remèdes aux problèmes économiques. Par ailleurs nous attendons toujours l'extension de l'accord hôtellerie. Dans la branche assurance c'est l'intervention de l'Etat pour la non application d'un accord de salaire dans le secteur nationalisé est inadmissible. C'est également le retour pour les employées de maison, du calcul des cotisations sociales sur un forfait et non sur les salaires réels.

En septembre 1986, après la vague de mesures prises au nom de l'emploi, nous disions que les soi-disant remèdes apportés allaient en sens contraire de ce que nous avions besoin et conforté les médiocrités de nombreuses directions. Aujourd'hui notre économie a besoin essentiellement de véritables entrepreneurs et de contractualisation. Le bilan se révèle à ce jour négatif, mais quelque soit l'avenir nous continuerons à adopter une attitude syndicale.

Quelques mots sur les cinq années de gouvernement de gauche. Deux points essentiels dans le bilan que nous en tirons :

- en négatif la tentation de se substituer aux partenaires sociaux pour régler leurs problèmes.
- en positif et contradictoirement celui d'avoir obtenu un législatif qui nous amène au contractuel. Les lois Auroux sont un apport essentiel à notre pratique syndicale, nous n'en n'avons pas encore totalement exploité le contenu.

Pas question de renier les valeurs qui ont fait la CFDT.



5

L'organisation fédérale

l'organisation fédérale

Le travail en collectif professionnel

Les délégués syndicaux

Le délégué syndical central

Une formation syndicale qui construit notre identité

Place des branches

- *Assurances*
- *Commerce*
- *Nettoyage*
- *Surveillance et sécurité*
- *Immobilier*
- *Mouvements et associations*
- *Hôtellerie, Tourisme*
- *Professions judiciaires*
- *Services aux entreprises*
- *Employés de maison*
- *Chambre de commerce et de métiers*
- *L'internationalisation de nos secteurs*



L'organisation fédérale



inscrire cette
nouvelle
appellation :
« syndicats
services »...

La Fédération est composée de 125 syndicats : 109 sont des syndicats « services » c'est-à-dire rassemblant, en théorie tout au moins, des sections et des adhérents de toutes les branches de la Fédération ; 16 syndicats ont un champ d'application à la fois plus restreint professionnellement, plus large géographiquement que le département. Ceci est le fruit de notre histoire et d'une attitude pragmatique, il s'agit toujours de répondre à la question : quelle est la meilleure organisation possible au service des sections et des adhérents.

L'organisation type est le **syndicat départemental services**. Tous les syndicats sont appelés à inscrire dans leurs statuts cette nouvelle appellation « syndicats services » conformément à la décision du congrès de Bayonne (83) modifiant l'intitulé de la Fédération. Nos congrès de Bombannes (77) et Guidel (80) ont précisé le rôle et la structuration pour une plus grande efficacité. En particulier l'insistance sur la constitution de collectifs professionnels à l'intérieur des syndicats.

Quelques précisions au vu de l'expérience de ces dernières années. Réinsister sur :

Le travail en collectif professionnel

C'est bien là, à plusieurs sections d'une même branche ou sous-branche que peuvent être abordés plus à fond l'action revendicative, le développement, la stratégie d'action parce que sont mieux vus les intérêts d'une profession et les aspects qui lui sont propres : qualification, formation professionnelle, horaires de travail, politiques d'embauche ou de licenciements parce que c'est à ce niveau que militants et adhérents savent qu'il est important de pouvoir créer un rapport de force pour faire aboutir les revendications. L'expérience de ces dernières années a apporté de la souplesse dans nos conceptions. A cause de la taille des syndicats, mais aussi parce que les réalités économiques ne sont pas partout les mêmes.

Ainsi le collectif professionnel est départemental pour les professions judiciaires de St-Nazaire et de Nantes, régional pour le gardiennage en Bretagne, ou en région Ile-de-France, en Rhône-Alpes un collectif professionnel HCRT se met en place. Ce qui est important, c'est que des sections d'un même secteur professionnel puissent en plus de leur travail dans leur syndicat local - où souvent elles sont seulement 1 ou 2 d'une même profession - se confronter, échanger pour agir ensemble. Il est normal que les collectifs professionnels soient en quelque sorte « à géométrie variable » : local, départemental ou régional, selon la nécessité des réalités.

une même
profession se
confronter,
échanger pour
agir ensemble

Les délégués syndicaux

Leur rôle, leurs moyens d'action ont été sensiblement renforcés par les lois Auroux de 82. Au fur et à mesure qu'entre dans la pratique, l'obligation annuelle de négocier, la fonction de délégué syndical s'enrichit.

Le délégué syndical, tout comme le représentant syndical au CE, dans un établissement, est désigné par le syndicat services du champ d'application dont dépend l'établissement pour lequel il est désigné.

En principe, animateur de la section syndicale, le délégué syndical ne peut être un isolé.

Sa légitimité repose sur deux piliers : les adhérents de sa section et le syndicat qui le désigne comme son représentant. Le D.S. est en lien étroit avec son syndicat, il y consacre un certain nombre de ses heures de délégation, il est aussi la cheville ouvrière de la syndicalisation dans l'établissement pour lequel il a été désigné et c'est à ce juste titre que son mandat peut être remis en cause par le syndicat si la section ne cotise plus ou si le nombre d'adhérents est notablement insuffisant. Il est de la responsabilité de chaque syndicat d'assurer la mise en pratique de ces règles simples.

Le délégué syndical central

Le délégué syndical central (DSC) et le représentant syndical au CCE qui représentent la fédération, sont de droit désignés par la Fédération qui seule a cette compétence.

C'est une règle d'évidence, qui va encore mieux en l'écrivant. Le rôle de la Fédération est de vérifier qu'il y a bien accord entre les différentes sections syndicales de l'entreprise ou du trust, que le délégué syndical central, comme tout délégué syndical, est bien inséré dans la vie de son syndicat local. Chargé de la conduite des négociations dans l'entreprise le délégué central a aussi un rôle clé dans la circulation de l'information entre les sections syndicales, dans la coordination des sections et leur travail pour l'élaboration des revendications et des propositions spécifiques à l'entreprise, dans le développement de la syndicalisation et l'implantation de nouvelles sections en lien avec les syndicats. Son rôle est à la fois de représentation : interlocuteur privilégié auprès de la Direction et d'animation de la CFDT dans son entreprise.

Ses liens avec la Fédération sont nécessairement très étroits : travail avec le secrétaire et avec le Conseil de branche professionnelle.

Une formation syndicale qui construit notre identité

L'objectif de la fédération est d'aider à la structuration des syndicats locaux.

A cet effet, la session destinée aux responsables de syndicat, alliant apports pratiques et réflexion, vise à leur donner des outils pour l'organisation, l'animation et la réalisation de la première formation. Une meilleure connaissance de la fédération et des professions qui la composent, l'apprentissage de stratégies d'actions et de pratiques pour le fonctionnement des syndicats sont les thèmes essentiels de ce cycle de formation.

Pour compléter cette politique et combler quelques lacunes, la fédération crée une session à l'intention des délégués syndicaux et une pour les délégués syndicaux centraux.

Pour les premiers, il s'agit de réparer un oubli : au moment où les délégués syndicaux voient leur rôle amplifié par les lois Auroux, peu de programme

(professionnel ou interprofessionnel) leur est consacré. La fédération s'emploie à mettre sur pied une session dont l'objectif est de former les délégués syndicaux à l'animation de la section, la communication avec les salariés, la négociation et la syndicalisation puisque les délégués syndicaux tirent leur légitimité des adhérents et non des élections professionnelles. Toujours dans l'esprit de renforcer l'ossature fédérale cette session est organisée régionalement afin de faciliter la participation du plus grand nombre, d'assurer un suivi et d'en mesurer les effets. La Bretagne, la région parisienne et les Pays de Loire ont testé la session, ainsi enrichie, elle est projetée dans plusieurs autres lieux. Quant aux délégués syndicaux centraux, de création récente, ils n'ont pas encore été dotés de formation spécifique.

Ce sera chose faite dès 1987 la fédération a décidé de les former puisqu'ils sont ses représentants directs dans les entreprises.

Leurs tâches sont plus complexes que celles des délégués syndicaux puisqu'ajouté à l'animation, la communication, la négociation, la syndicalisation, il y a nécessité de coordonner les sections syndicales, d'impulser des actions et de faire le lien avec la fédération.

Responsables de syndicat, délégués syndicaux, délégués syndicaux centraux sont les 3 axes prioritaires pour bâtir de solides fondations fédérales.

Afin de mieux coordonner ces différentes responsabilités, de leur donner une cohérence et une efficacité accrues, la Fédération a mis sur pied en 86 des sessions de formation pour les délégués syndicaux d'établissements, notamment en Région Bretagne, Ile-

de-France, Pays de Loire, ces formations sont à poursuivre dans ces régions et dans les autres où elles n'ont pas encore eu lieu. De même pour les délégués syndicaux centraux, des sessions de formation, au niveau national commencent à se tenir en 87.

des sessions de formation pour les délégués syndicaux et les délégués syndicaux centraux

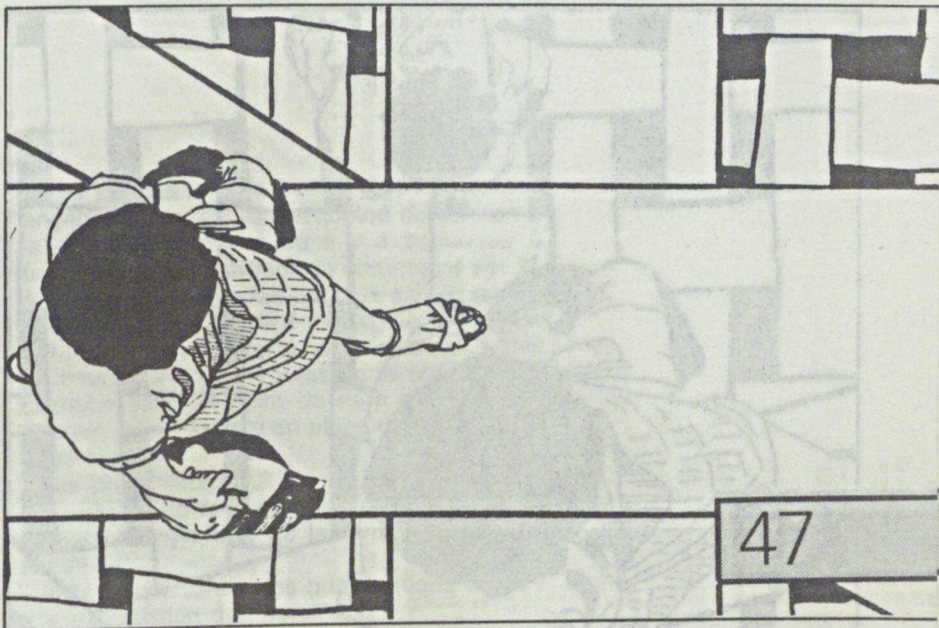
Professions judiciaires

Les différentes branches des professions judiciaires ont connu des situations très diverses dans le domaine contractuel :

- dénonciation de la convention collective du notariat par le conseil supérieur du notariat.
- élaboration d'une nouvelle convention des personnels d'avocats - accords salariaux et de formation des jeunes très intéressants chez les experts-comptables
- travail sur la formation professionnelle chez les huissiers et sur le régime de prévoyance des avoués etc.

Malgré une composition exclusive de très petites entreprises, les militant(e)s des professions judiciaires sont déterminés à développer la présence CFDT dans les études et cabinets par :

- le travail régional (Nord, Paris, Lyon, Bordeaux, Pays de Loire, Finistère...)
- les coordinations de sous-branches et le suivi des négociations
- la parution régulière d'Inform'Action
- la mise en place de commissions paritaires locales ou régionales par profession.



Mouvements et associations

En juin 1986 a été créé un nouveau syndicat sur Paris et ses environs, regroupant plus d'une douzaine d'implantations CFDT dans ce secteur extrêmement composite allant des salariés des organisations syndicales dont la CFDT et ses « filiales » - des partis politiques, des chambres patronales en passant par les associations confessionnelles, les mouvements d'aide au tiers monde etc.

C'est l'amorce d'une meilleure prise en charge par la fédération. L'objectif est bien là aussi, comme pour les autres branches la mise en place d'une « commission de branche » se définissant un plan d'action des objectifs de développement et d'action revendicative : un chantier ouvert pour les années à venir.

Immobilier, employés, gardiens d'immeuble

Dans ce secteur d'activité - en amont et en aval de la construction proprement dite, qui elle est rattachée à la fédération de la construction - bois travaillent environ 160 000 salariés.

En décembre 1984, nous avons adhéré à la convention collective nationale étendue des gardiens concierges, employés d'immeubles et depuis nous participons à la négociation de la nouvelle convention de la « Promotion immobilière » en cours d'achèvement, en suivant également la mise à jour de celle des administrateurs de biens et sociétés immobilières. L'organisation des salariés de cette branche dans la fédération est encore insuffi-

sante. La commission de branche n'a pas un fonctionnement très régulier le supplément professionnel d'Inform'Action n'est pas assez nourri d'informations remontant des syndicats. Toutefois les bases existent pour un travail plus approfondi : l'évolution des professions, les notions de service à la clientèle exigent de nous, une approche renouvelée sur le contenu du travail et l'organisation du temps de travail.

La mise en place de commissions paritaires locales articulées avec les négociations nationales, tels sont les axes à poursuivre pour les années qui viennent.

Surveillance et sécurité

La surveillance et la sécurité changent et se développent. Sa mutation touche autant les comportements que les aspects économiques ou technologiques.

Les entreprises de sécurité privées s'organisent. Des alliances, des regroupements de sociétés se mettent en place avec, pour toile de fond l'avenir de ce secteur.

La branche est passée d'une absence totale de syndicalisme à aujourd'hui, une

expression de sa spécificité dans la fédération.

L'exercice de l'activité du gardiennage ne se définit plus en terme d'appoint. Les salariés de la surveillance et de la sécurité se professionnalisent. La branche se stabilise. Elle se rajeunit et se qualifie. La nature des embauches est mieux maîtrisée.

Les agents de sécurité s'organisent. Ils recherchent des lieux et des moyens de rencontres. Ils se sont créés des services pour faire circuler l'information et mieux s'en saisir (radios libres, permanences de nuit...)

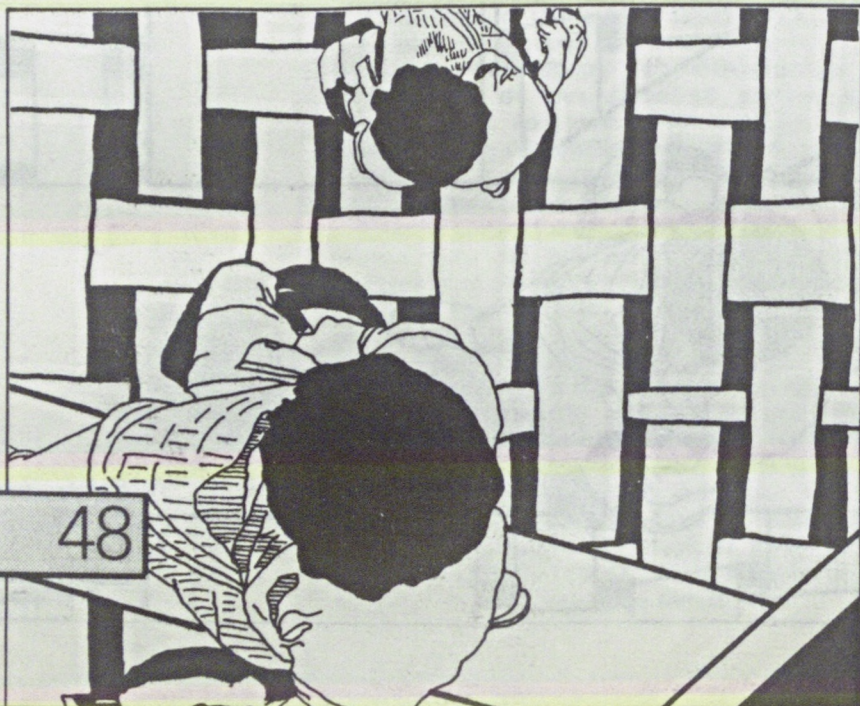
De réelles avancées ont été obtenues. Les salariés de la branche ont constitué une force de proposition en capacité de peser sur les orientations du patronat et le devenir de leur profession. Juillet 1984 a marqué la fin des heures d'équivalences.

Une convention collective, applicable depuis août 1985, engage toutes les entreprises de surveillance et de sécurité et garantit un secteur. Elle a permis la mise en place d'une structure paritaire de formation.

Nos objectifs :

- renforcement de l'équipe nationale et aide au fonctionnement des collectifs locaux.
- maîtrise de la formation professionnelle et reconnaissance des qualifications
- aménagement et durée du travail

Il est nécessaire également, de clarifier avec la FGTE, le champ d'application et les objectifs de structuration des transports de fonds.



Nettoyage

La question que peuvent se poser les salariés du nettoyage industriel est bien de savoir, s'ils auraient de meilleures conditions de travail, s'ils étaient intégrés dans les sociétés utilisatrices qui utilisent leurs compétences sans avoir à se préoccuper de leur situation de salariés.

Oui et non, serait-on tenter de répondre ! Car être femme de ménage travaillant dans une société dont la raison sociale n'est pas le nettoyage, n'offre aucune promesse d'avenir professionnel pour cette catégorie de salariés.

Par contre, être femme de ménage dans une société dont la raison est bien le nettoyage, devrait être une garantie d'avenir et de promotion professionnelle.

Lorsqu'un salarié (militant CFDT) d'une société de nettoyage dit : « j'aime mon métier », c'est une réalité et nous devons en tenir compte.

Etre reconnus comme professionnels : les salariés du nettoyage industriel revendiquent ce droit en priorité.

Les difficultés économiques que connaissent les entreprises de nettoyage, les obligent à « jouer » avec les passations de marchés. Cassant sans cesse les prix, au détriment des salariés qui se voient ainsi menacés de licenciement ou mieux, voient leurs conditions de travail se détériorer d'une année sur l'autre. Ces preuves sont suffisantes pour que la CFDT dise aux patrons du nettoyage : « il faut changer le travail, il vous faut compter avec les salariés, les reconnaître, leur proposer la formation professionnelle nécessaire pour améliorer et leur conditions de travail et la compétitivité des entreprises. »

C'est dans ce but, que les militants CFDT du nettoyage, se fixent des objectifs, des priorités.

Après avoir obtenu une convention collective nationale étendue, une des priorités reste la garantie de l'emploi. La CFDT se bat, pour obtenir lors des passations de marchés, tous les dossiers utilisés par les sociétés de nettoyage et la société utilisatrice tel que le cahier des charges, ou autre pièce échangée par ces sociétés et qui seront utilisées pour définir le nombre de salariés repris et sur quels critères.



Le revirement de jurisprudence du L. 122 12, augmentait la précarité d'emplois des 150 000 salariés du nettoyage. La CFDT a demandé une négociation nationale. En avril 1986, un accord de garantie du maintien de l'emploi est signé.

Une autre priorité que s'est fixée la CFDT est l'amélioration des conditions de travail.

Mettre en place une grille de classifications qui tienne compte des qualifications de ces salariés. Obtenir de la formation professionnelle et le CAP de nettoyeur par unités capitalisables. Donner une véritable identité professionnelle à cette profession, en créant un label aux usagers, qui prendra en compte le rôle des salariés.

Former les salariés, en proposant entre autre, des sessions économiques.

Voilà les objectifs que le conseil de branche du nettoyage a défini pour l'année 1987.

La CFDT est présente dans les entreprises de nettoyage. Les salariés la reconnaissent ; nous faisons de la syndicalisation. C'est encourageant, pour continuer à organiser les salariés d'une profession qui commence seulement à être reconnue.

Commerce

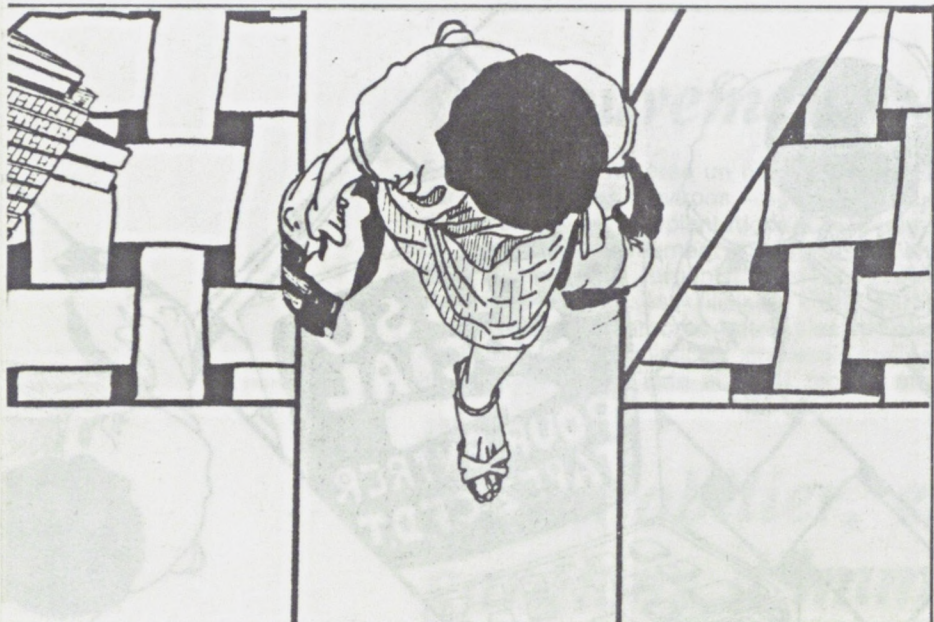
On reconnaît aujourd'hui au commerce un rôle social et économique prépondérant. En effet, en tant que pôle d'attraction et d'animation de quartier, il est un des lieux où la population peut se rencontrer et communiquer. Encore en expansion, il a été jusqu'ici créateur d'emplois même si des transferts se sont opérés entre types de commerce. Les grands groupes de distribution sont également au palmarès des entreprises qui se lancent dans des formes nouvelles de gestion du personnel : contrats atypiques, management participatif etc. Enfin, sa renommée internationale permet au commerce d'exporter son savoir-faire.

Mais il n'y a pas de situation définitivement acquise : après avoir connu une vive concurrence

par les prix, la bataille est maintenant engagée, à propos de la qualité du service à la clientèle, domaine où il y a beaucoup à faire. Le développement du commerce est lié à cette qualité de plus en plus exigée par le consommateur, on peut même dire que ceux qui joueront cette carte, sont sûrs de rester en course. Pour la fédération, le service à la clientèle sera en point de mire mais pour y aboutir, il faut mettre en place d'autres politiques sociales.

Nous préconisons :

- un niveau de rémunération plus élevé
- un développement de la formation professionnelle
- la reconnaissance des qualifications
- la négociation des horaires



- l'amélioration des conditions de travail.
On ne peut pas avoir une politique de la qualité qui ne soit pas accompagnée d'une politique sociale à la hauteur.

De plus, dans le domaine de l'emploi, il est nécessaire de réactiver la commission paritaire de l'emploi pour traiter avec efficacité les problèmes que subissent certains secteurs y compris en prévoyant une déconcentration au niveau local.

Pour terminer sur le chapitre revendicatif, il faut souligner que, nombre de salariés du commerce ne sont pas encore couverts par une convention collective nationale. Parmi eux, certains bénéficient d'accords locaux ou régionaux, se pose alors la question de trouver la bonne formule d'articulation entre conventions nationales et locales compte-tenu des deux objectifs :

- maintenir les lieux de négociations locales
- parvenir à une couverture conventionnelle pour tous.

Quant au sujet de la structuration de la branche, des coordinations de sous-branche ont été mises en place et se réunissent régulièrement : hypers-supers-entrepôts - commerce de gros - grands magasins, magasins populaires - bricolage - VRP..., cette démarche sera poursuivie.

D'autre part, une meilleure articulation doit être recherchée entre les équipes de groupes, les sous-branches et les collectifs commerces des syndicats locaux.

L'hôtellerie-Tourisme

Depuis le congrès de Bayonne, la branche hôtellerie-tourisme n'a cessé de s'affirmer.

Une des priorités de la branche reste le tourisme. Un enjeu important, quand on sait que le marché du tourisme permet de pallier les difficultés économiques enregistrées dans d'autres secteurs industriels. Si aujourd'hui, le tourisme est une branche qui emploie moins que ces dernières années, il reste cependant un secteur créateur d'emplois.

La spécialité de cette branche professionnelle, est le travail saisonnier. La CFDT ne pouvait rester indifférente aux conditions de travail de ces salariés qui subissaient les exigences dues à la profession, sans avoir de contrepartie, aucune garantie d'emploi, aucune protection sociale en inter-saison, aucun moyen de formation professionnelle.

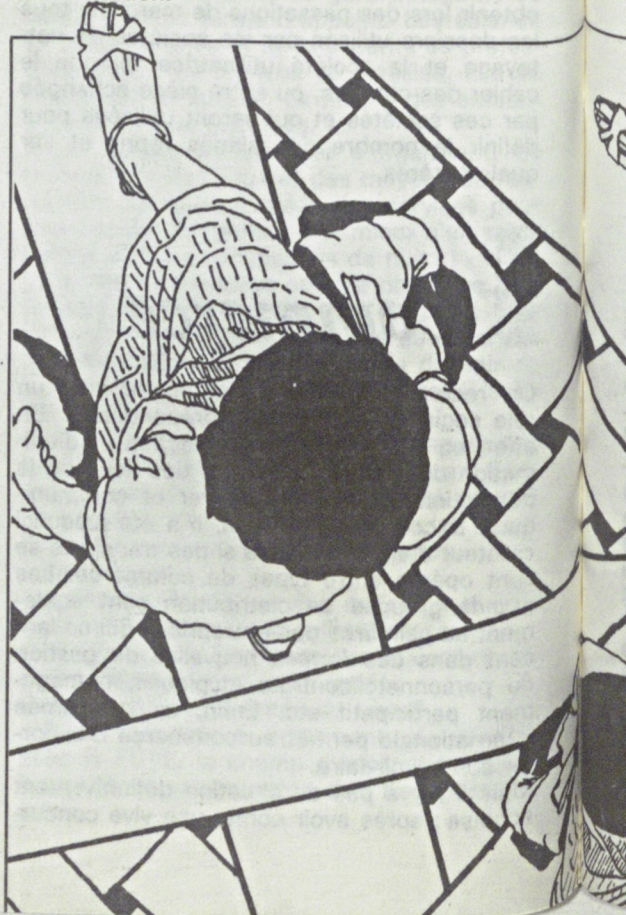
C'est pourquoi, les militants CFDT ont négocié des accords qui, si ils ne résolvent pas entièrement des problèmes de conditions de travail des saisonniers, leur donnent aujourd'hui des droits nouveaux, réduisant leur précarité :

- accords de garantie de réembauchage au Club Méditerranée ;
- accord emploi formation dans le tourisme social ;
- accord de garantie de réembauche dans le tourisme social.

Il faut négocier dans le tourisme saisonnier un accord permettant aux salariés une annualisation des salaires, une protection sociale, un accord de prévoyance. C'est possible, dès maintenant, une équipe de militants travaille sur ces problèmes.

Mais la branche hôtellerie-tourisme c'est aussi, l'hôtellerie-restauration traditionnelle. Depuis mai 1983, nous avons un accord sur la durée du travail. Cet accord non étendu jusqu'à ce jour, devrait revenir sur la table des négociations et nous en sommes convaincus, être étendu prochainement. Une nouvelle profession est apparue depuis

quelques années dans notre secteur professionnel. La restauration rapide. La CFDT a demandé l'ouverture de négociations pour qu'il y ait une convention collective nationale pour cette branche professionnelle. Les négociations sont ouvertes. Nous en sommes aujourd'hui à plancher sur les classifications. Nous voulons obtenir pour les salariés des fast-foods, des pizzerias, des viennoiseries, une reconnaissance de leur polyvalence - un salaire décent, plus d'autonomie dans leur travail. Des objectifs pour lesquels les militants CFDT travaillent avec espoir et détermination.



La restauration collective a vécu des moments durs, après le revirement de jurisprudence du L 122-12, le 15 novembre 1985. Une négociation demandée par la CFDT a permis de négocier un accord conventionnel qui garantit le maintien de l'emploi aux salariés de la restauration collective lors des passations de marchés. Aujourd'hui, les militants de la restauration collective doivent trouver une solution au problème des contrats scolaires, qui ne garantissent que neuf mois de salaire aux salariés de ce secteur.

- Le salaire au pourcentage est également à l'ordre du jour de nos préoccupations. Faire appliquer la loi, et ensuite pourquoi pas négocier un nouveau système de rémunération plus équitable, où chacun y trouverait son compte.

La restauration publique devra elle aussi revoir sa convention collective. Les accords d'entreprise tel que celui de Marest ou celui du groupe Accor, montre bien que cette convention n'est plus adaptée aux réalités de la profession. Les temps partiels (non choisis), le turn over que subissent les entreprises de restauration publique prouve s'il en était besoin, qu'il est urgent de prévoir pour les salariés de ce secteur, des garanties d'emploi, de rémunérations, des conditions de travail mieux adaptées qui permettent à ces salariés de mieux « vivre » leur travail. Nous sommes conscients des exigences de la profession. Pour la CFDT les salariés de l'hôtellerie-tourisme sont des professionnels qui aiment leur travail. Allier le social à la productivité c'est possible, même dans nos secteurs.

Employées de maison

La profession d'employées de maison a beaucoup changé ces 10 dernières années. Nous sommes maintenant à 95 % femmes de ménages ayant 3 à 7 employeurs avec des horaires entre-coupés par tranche de 2 à 4 heures. Le plus marquant de notre situation est le morcellement du travail. La réorganisation de la profession s'est faite vers des emplois à horaires très courts entraînant la multiplicité des lieux de travail et emplois occupés.

Nous sommes devenues des travailleuses multi-employeurs.

Par ailleurs, les avantages que nous avons acquis par notre lutte, convention collective départementale ou nationale, retraite complémentaire, assedic, médecine du travail, plus, ce pourquoi nous nous battons encore : régime de prévoyance, droit syndical, retour à la cotisation sociale sur le salaire réel. Tous ces acquis tendent à faire de notre profes-

sion, une profession comme les autres.

Bien sûr, nous sommes conscients, qu'il reste encore beaucoup de chemin à faire pour améliorer et obtenir de nouvelles garanties. Mais la condition des employées de maison et femmes de ménages se rapproche de plus en plus de celle des autres salariés des secteurs des services (hôtellerie, restauration, nettoyage, etc...) qui eux aussi rencontrent des problèmes de précarité d'emploi, de morcellement des horaires, d'un réel droit syndical.

Alors, devant ce constat, et parce que nous pensons que ce type de service est utile socialement et peut se développer, nous sommes amenées à nous y intéresser, à redonner toute sa valeur à notre profession.

Les objectifs à faire avancer dans la profession :

- La lutte contre le travail au noir : la profession est fortement touchée par le phénomène. Nous voulons que soient adoptées des mesures incitant les employeurs à déclarer leurs salariés (telle par exemple la défiscalisation des salaires et charges sociales) et qu'en échange des négociations permettent une mutualisation de financement de la formation professionnelle et du droit syndical qui n'existe pas toujours dans la profession.

- La formation : nous sommes convaincues qu'une formation est nécessaire pour revaloriser la profession et non pas seulement pour la quitter. Cette formation doit permettre notamment de faire son travail avec moins de fatigue et plus d'intérêt. Avec plus d'autonomie. Acquérir de nouvelles compétences dans les emplois qui se développent aujourd'hui : tâches à caractère familial, garde d'enfants, de malades ou de personnes âgées.

- Obtenir une compensation sur les transports pour les employés qui font moins de 3 heures consécutives chez un même employeur.

- Nous entendons de plus, maintenir et développer notre pression sur les pouvoirs publics pour qu'ils retirent le décret ramenant le calcul des cotisations sécurité sociale sur un forfait (le SMIC) et non plus comme nous l'avions obtenu en 85 sur le salaire réel.



Assurances

Dans une société complexe, qui voit surgir des risques de plus en plus nombreux et importants, l'assurance remplit une fonction sociale de protection et de prévention et voit son champ d'interventions s'élargir continuellement. Elle assure également des fonctions économiques de collecteur et d'investisseur de l'épargne privée utile au développement du pays.

Ces deux fonctions constituent des enjeux importants pour l'avenir (quel sera le devenir de la protection sociale ? Quel type de développement souhaitable ? ...) sur lesquels le syndicalisme doit peser au même titre que les autres acteurs sociaux et politiques.

La question qui nous est posée aujourd'hui est la suivante : comment, notamment par un travail plus qualifié, une adaptabilité plus grande des entreprises aux demandes des assurés, la profession dans son ensemble peut offrir des services utiles et de qualités à la collectivité ?

En tant que représentants de l'intérêt collectif des salariés cette responsabilité nous incombe car il y va de la qualité et du volume des emplois.

Dans cette perspective notre action se situe sur deux plans :

- agir pour changer le travail : c'est dans ce sens que la fédération a entrepris avec plusieurs de ses syndicats une enquête de longue durée sur l'évolution des emplois dans les assurances.

Le résultat de cette recherche pourra nous permettre de mieux maîtriser les évolutions en cours, d'élaborer avec les salariés des propositions sur le contenu et l'organisation de leur travail.

En liaison avec cet important travail c'est aussi la question de la révision des classifications.

Aujourd'hui, le travail se différencie de plus

en plus. IL n'existe plus de métier central, mais un ensemble de fonctions nouvelles, évolutives, faisant le plus souvent appel à des disciplines autres que celles spécifiques à l'assurance. Les critères de classifications élaborés dans nos différentes conventions collectives, ne sont plus à même de saisir ces évolutions. Ils sont un obstacle à la réqualification des tâches et doivent être renégociés au plan des compagnies, où des discussions sont en cours, des agences comme du courtage.

C'est également le problème de l'adaptation de notre système de formation professionnelle vis-à-vis de ces évolutions, tant du point de vue des enseignements dispensés, des méthodes pédagogiques que des structures de fonctionnement. Là aussi une réforme négociée est indispensable.

- Agir sur les produits et leur distribution : c'est le sens du travail des représentants CFDT au conseil national des assurances sur la moralisation et la transparence des contrats.

C'est un axe stratégique pour la profession si elle entend résister aux effets d'une déterritorialisation des opérations d'assurances. La concurrence en effet, se fera tout autant sur le nombre et l'étendue des garanties que sur la qualité du service rendu, la relation de confiance avec l'assuré, la rapidité dans les règlements des litiges.

C'est aussi l'amélioration des structures de ventes et tout particulièrement des réseaux de producteurs salariés par une formation professionnelle de qualité et par la réduction de la précarité de leur situation de travail et du système de rémunération. Cela passe également par la redéfinition du rôle des agences générales d'assurances et une amélioration des garanties collectives de tous leurs salariés.

Chambres de commerce et des métiers

Ce secteur gère une grande partie de l'infrastructure économique du pays (port, aéroport, entrepôts...), assure un soutien logistique aux entreprises du commerce et de l'artisanat (conseil, formation, assistances) et joue un rôle important en matière de formation initiale, professionnelle et continue (école du commerce, centre de formation d'apprentis, stages d'insertion etc.).

Les salariés y sont régis par des statuts spécifiques qui, s'ils se rapprochent du droit public sont en fait hors du champ d'application du code du travail ou de la fonction publique. A ceci s'ajoute un nombre très important de personnels contractuels « hors statuts » qui peuvent dans certains établissements composer les 2/3 de l'effectif.

Cette spécificité est la cause de nombreuses difficultés pour faire bénéficier les personnels des chambres consulaires des dispositions applicables à l'ensemble des salariés (chaque loi ou décret doit être renégocié

dans le cadre de commissions paritaires statutaires).

Depuis 3 ans les principales avancées ont porté sur le droit syndical, l'expression des salariés et la représentation des contractuels. La priorité d'action reste la rénovation et l'extension du statut à toutes les catégories de personnels. Des groupes de travail paritaire ont été mis en place dans les chambres de métiers et chambres de commerce afin de dégager des solutions applicables. De par leur fonction les chambres consulaires ont, ou peuvent avoir un rôle non négligeable sur l'évolution de l'emploi au plan local (implantations nouvelles d'entreprises, adéquation formation-emploi etc...) Sur tout ces sujets il y a matière au développement d'une réflexion collective visant tout à la fois à améliorer les services rendus par les chambres dans le domaine économique, éducatif et renforcer les capacités d'action de la CFDT sur l'emploi au plan local.

Services aux entreprises

Un secteur dont on parle de plus en plus comme étant créateur d'emplois, tout en connaissant d'importantes restructurations se traduisant par des licenciements, dans le secteur de « l'ingénierie lourde » principalement. Selon que l'activité de conseil soit principale ou secondaire, les salariés sont rattachés à d'autres fédérations que les services : FGMM, FUC, FNCB, FGTE.

Néanmoins, notre fédération est au cœur des transferts qui s'opèrent entre industrie et services, il lui faudra donc acquérir une certaine maîtrise des sous-branches qui composent l'ensemble de ce secteur.

Dans l'ingénierie :

Les emplois de l'ingénierie et de l'étude sont généralement hautement qualifiés.

S'il y a qualification il n'y a pas forcément sécurité de l'emploi :

- menaces sur l'ingénierie technique qui doit se reconverter - turn-over important en informatique

- essentiellement des vacataires dans les

études économiques et sociologiques

Sur le plan national, seul le marché des PME peut entraîner un développement substantiel des emplois dans le conseil et l'ingénierie mais cela suppose de lever un certain nombre de freins. Au plan de la branche, une convention collective se renégocie depuis plusieurs années et devrait, si elle est conclue, couvrir un secteur qui jusqu'à présent ne disposait d'aucune garantie collective et où la situation des travailleurs est souvent précaire : celui de l'informatique à façon.

Dans la publicité

Autre secteur en développement et percuté par l'évolution des modes de communications, nous avons un effort d'implantation à poursuivre. En articulant les coordinations de groupes (Havas, Giraudy, etc.) avec la mise en place d'une coordination nationale. Les négociations de cette branche avancent peu, notamment sur les salaires. Un accord sur la formation professionnelle a pu néanmoins être conclu.

l'internationalisation de nos secteurs

Le développement des aspects internationaux de notre production et notre consommation accroissent la mondialisation de notre économie.

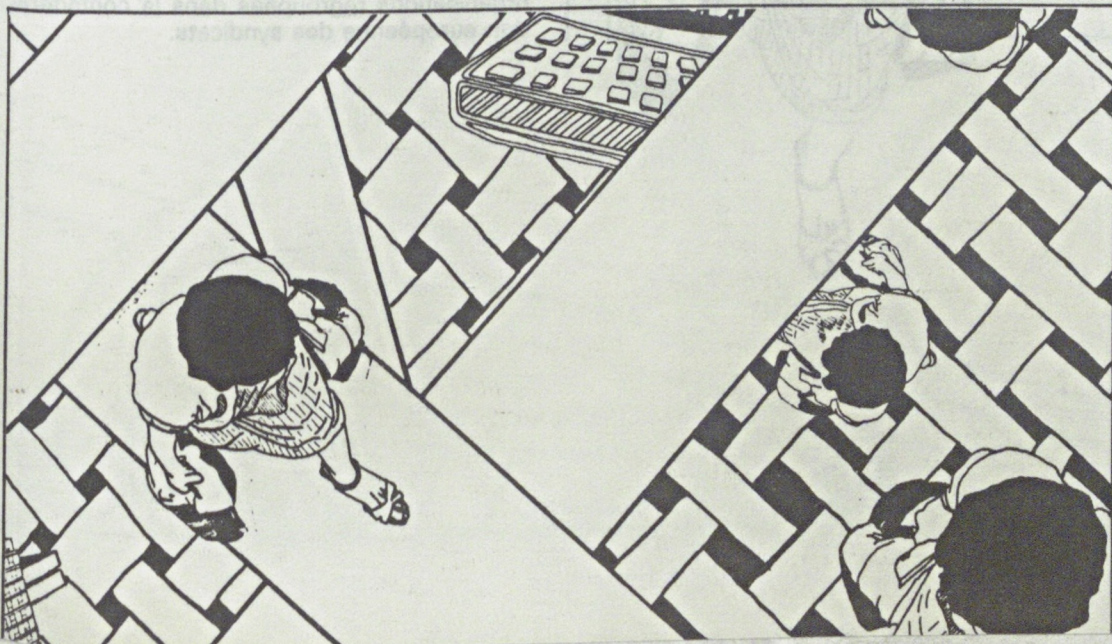
Déjà des activités comme le tourisme sont en grande partie dépendant de la clientèle étrangère et par cela participe à l'équilibre de la balance commerciale de notre pays.

Aujourd'hui une branche professionnelle telle que les assurances voit se développer

en France une concurrence européenne, alors que dans le même temps les entreprises françaises des mêmes professions se développent hors de nos frontières.

Dans le commerce, une entreprise, comme Continent emploie plus de salariés au plan international qu'à l'intérieur de l'hexagone. Elle n'est pas la seule. Dans les services nous assistons à la création de firmes multinationales qui investissent dans les grandes entreprises du nettoyage, du gardiennage et de l'intérim. Devant cette internationalisation progressive des entreprises et des marchés de nos secteurs, notre pratique syndicale doit accentuer la prise en charge des aspects internationaux.

Le tourisme dépendant en grande partie de la clientèle étrangère



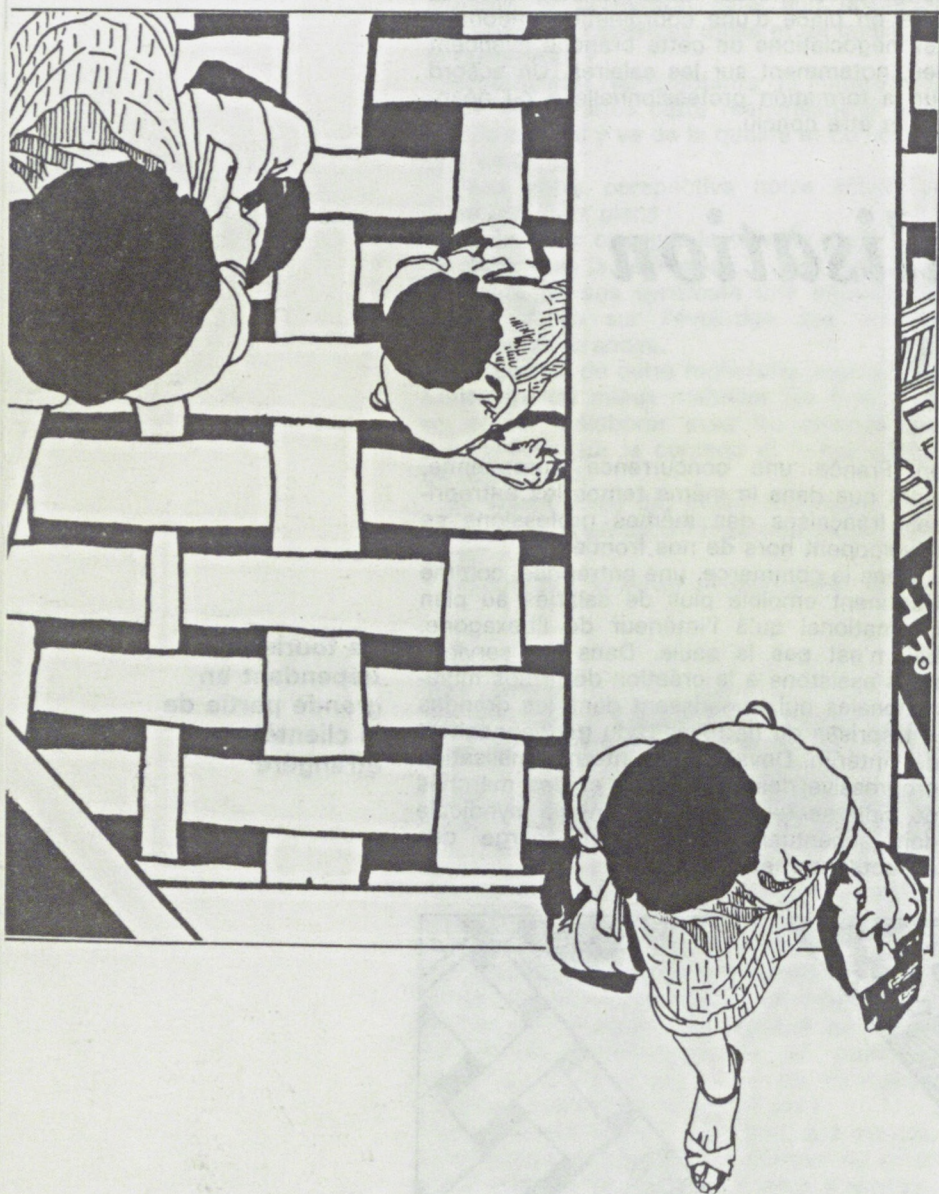
1992 : Un objectif pour l'Europe

D'ici 6 ans, toutes les réglementations nationales devront intégrer les recommandations européennes, et cela bouleversera notre environnement quotidien.

Au plan social, les conventions collectives de chaque pays devront s'harmoniser avec les normes européennes, afin qu'un salarié, quelque soit son pays d'origine en Europe, connaisse les mêmes conditions d'emploi dans le pays où il travaille.

Notre fédération participe, à Berlin, à une confrontation tripartite (états-employeurs-syndicats) sur les qualifications dans l'hôtellerie. L'impérieuse nécessité de l'Europe des salariés pour peser dans les rapports économiques et politiques mondiaux, nous amène à adapter nos garanties sociales et confronter nos pratiques syndicales avec celles des salariés et de leurs organisations syndicales des autres pays européens.

**adapter nos
garanties sociales
avec celles des
salariés des
autres pays
européens.**



Depuis quelques années notre fédération entretient des contacts fraternels avec les syndicats des pays voisins :

- Belgique : des échanges et rencontres des militants du commerce avec les syndicats belges FGTB et CSS.

Un responsable de la CSS a participé à notre conseil national de 1985.

- Espagne : le secrétaire général de la fédération de l'hôtellerie UGT était présent à notre congrès de Bayonne.

- Italie : nous avons reçu une délégation de la CGIL du commerce de Milan.

- Royaume-Uni : un représentant des TUC anglais était présent à notre conseil de branche nettoyage...

Notre participation dans les structures syndicales européennes et internationales

Depuis 1982, notre fédération est adhérente à l'UITA (Union Internationale des Travailleurs de l'Alimentation) pour la branche hôtellerie-Tourisme.

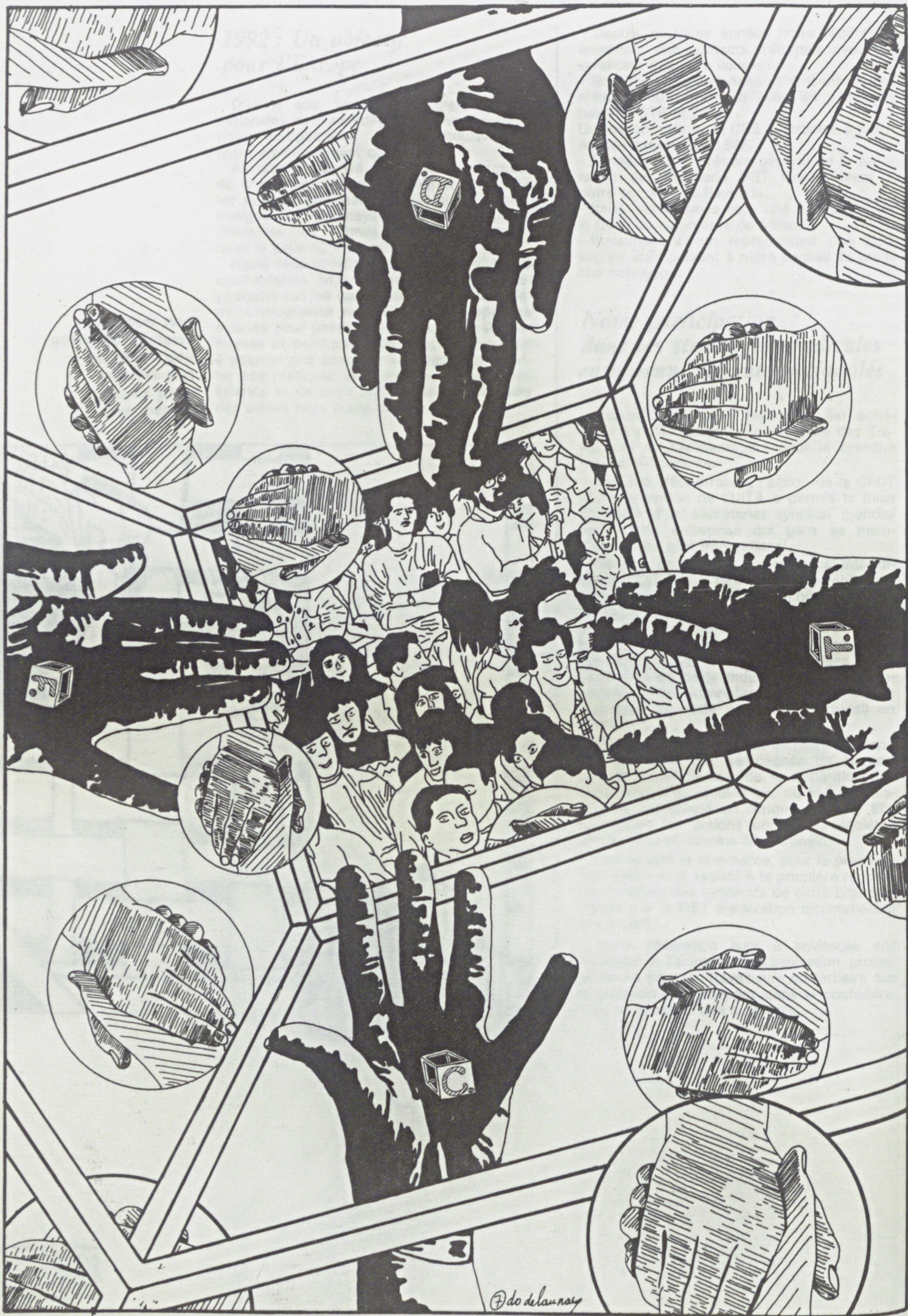
Au Club Méditerranée, l'action de la CFDT et l'intervention de l'UITA a permis la mise en place d'un secrétariat syndical mondial dans cette entreprise qui gère sa main-d'œuvre au plan international.

De plus, ce syndicat professionnel international (l'UITA) qui regroupe l'ensemble des organisations de salariés de l'hôtellerie tourisme à l'exception des syndicats d'obédience communiste a permis à notre fédération de confronter nos réalités avec celles des autres pays, face aux entreprises multinationales de cette industrie, lors des rencontres internationales de Torremolinos (Espagne) en 1984 et Estoril (Portugal) en 1985.

Cette internationale a eu un rôle important, en organisant des campagnes de boycott contre Coca-Cola lors de la disparition des syndicalistes au Guatemala, ou la dénonciation de l'apartheid en Afrique du Sud. Elle coordonne les actions contre les sociétés anti-syndicales comme Mac-Donald.

Concernant le commerce, pour la première fois nous avons assisté à la première rencontre mondiale des syndicats de cette branche, invités par la FIET (Fédération Internationale Employés).

Notre fédération aura à envisager son adhésion à l'Euro-Fiet : organisation professionnelle pour les travailleurs du tertiaire des organisations regroupées dans la confédération européenne des syndicats.



6

Syndicalisation

Un syndicalisme pour nos secteurs

Notre légitimité est en cause

Etre sur le terrain

Réinventer une pratique d'adhésion

Une politique de développement

Proposer des services aux adhérents

La syndicalisation partout à l'ordre du jour

● *La syndicalisation est l'une des priorités de la fédération.*

● *Un tiers de nos syndicats progressent, 2/3 sont encore en baisse.*

● *L'organisation plus rigoureuse du collectage, le P.A.C. commence à porter ses fruits.*

● *Des pratiques nouvelles d'implantations syndicales se font jour, des formes nouvelles d'organisation d'adhésion sont expérimentées.*

Des services minimum à l'adhérent

sont enfin assurés, d'autres se mettent en place.

● *Une distinction entre l'adhérent et le non-adhérent se développe dans l'activité syndicale.*

● *Une réflexion sur notre conception nouvelle du syndicalisme est en cours.*

● *Il s'agit d'une bataille à gagner pour les 3 ans à venir, notre existence est en jeu, chacun d'entre nous est concerné.*



Un syndicalisme pour nos secteurs



ans les années 1970 où la CFDT a fortement progressé, les salariés adhéraient souvent d'eux-mêmes dans la poussée de l'action et par l'idéal que développait la CFDT. L'autogestion, la solidarité, les inégalités, l'avènement d'une autre société portaient largement ce mouvement.

Ces valeurs demeurent, mais mises en face de la réalité économique et sociale, elles sont moins déterminantes dans l'acte d'adhérer. Les salariés attendent davantage d'efficacité, ils sont moins disposés à devenir de « super-militants », sachant que la place spécifique que peut avoir un adhérent, le bénéfice qu'il peut en tirer, n'est pas clairement affiché.

Une conception nouvelle

Aujourd'hui, les salariés attachent plus d'importance à la satisfaction de leurs demandes individuelles. Le syndicat reste encore trop collectif à leurs yeux !

Notre capacité à prendre en compte les attentes des individus, sans les noyer dans une dénonciation globale, conditionne l'attrait du syndicalisme pour les salariés.

La génération des étudiants et des lycéens perçue comme individualiste et inorganisée, nous a montré comment la préoccupation de leur avenir personnel s'inscrivait aussi, dans un large mouvement autonome et organisé.

L'originalité de notre organisation syndicale est de dépendre directement de l'implication des salariés. L'institution syndicale est toujours bien présente, ce qui est en crise, c'est le rapport des salariés au syndicat, à terme notre conception du syndicalisme qui repose sur les salariés et des salariés adhérents.

Ces élus sans étiquette ne sont pas tous « pro-patronaux », ils traduisent une méfiance à l'égard des organisations syndicales représentatives qu'il nous faut prendre en compte dans notre adaptation.

A partir de nos identités professionnelles

Dans nos secteurs des identités professionnelles nouvelles naissent, elles sont différentes des ouvriers métallurgistes ou chimistes.

C'est à partir des préoccupations de chaque profession que nous développerons notre audience et l'envie d'adhérer.

Notre audience accroche aujourd'hui davantage dans des catégories comme les employés de maison, les caissières, les gardiens, les saisonniers.

C'est le cas aussi des professions où l'identité professionnelle est mieux exprimée : le gardiennage, le nettoyage, l'hôtellerie-tourisme, là où cette identité est plus ancienne comme les assurances.

La place donnée aux femmes et aux catégories en recherche de qualification est importante.

Pour les professions et catégories nouvellement organisées il s'agit d'être reconnues dans leur savoir-faire professionnel mais aussi dans leur dignité, l'organisation est pour elles le moyen de cette reconnaissance souhaitée.

C'est ainsi que nous construisons le syndicalisme dans nos professions des services, tout en respectant l'ouverture à toutes les catégories professionnelles dans notre fonctionnement.

Une demi-million de sympathisants

Des dizaines de milliers de salariés de nos professions nous attendent !

400 000 voix CFDT aux Prud'hommes dans notre champ professionnel, 15 à 30 % de voix aux élections professionnelles. Il y a de quoi faire.

Nous devons orienter notre activité pour leur permettre de nous rejoindre.

L'intérêt d'avoir des adhérents

Il faut que notre produit soit connu, que nous soyons convaincus de son utilité pour savoir le vendre.

Les résultats qu'obtient l'organisation syndicale pour les salariés sont souvent mal perçus.

Explique-t-on régulièrement tout le travail d'élaboration, de formation des délégués, de confrontation dans l'organisation, de négociations qui nous permet d'être une force de proposition ?

Aller jusqu'à parler des moyens financiers engagés (tracts, dossier, coût d'une formation, moyens des structures...)

Nous-mêmes, nous perdons de vue parfois tout le savoir-faire accumulé par des mois et des années d'activité syndicale.

Lorsqu'un employeur décide de se passer de syndicat et qu'il répond favorablement aux démarches de ses salariés, n'est-ce pas aussi pour éviter que les salariés ne se dotent d'un syndicat indépendant du patron. L'existence dans une profession d'organisations syndicales oblige l'employeur à être plus performant qu'elles, en serait-il de même si notre syndicalisme n'existait pas, certains patrons investiraient-ils autant dans les « social » ?

**Explique-t-on
régulièrement aux
salariés tout le
travail syndical ?**

Oui ! Le salarié, le sympathisant CFTD a envie d'adhérer

A travers :

- Une organisation attrayante, qui de la section au syndicat fait du boulot.
- Des informations du syndicat, de la profession qui montrent son rôle et son activité.
- La connaissance de droits et de services supplémentaires qui sont assurés.
- Une défense, une protection plus grande pour l'adhérent.
- La garantie d'une confidentialité de l'appartenance à un syndicat, vis à vis de l'employeur ou d'autres personnes.
- La liberté garantie de rester simple adhérent, sans être obligé de devenir forcément militant.
- La possibilité de ne pas poursuivre son adhésion en cas de désaccord ou pour des raisons personnelles.
- Un rapport régulier avec des délégués, des collecteurs...
- L'existence et la connaissance d'autres adhérents dans le service, l'établissement.
- Le sentiment d'appartenir à une communauté conviviale, sympa où chacun est à l'aise.
- Une explication claire du montant de la cotisation qui garantit notre autonomie et tous nos moyens de fonctionnement.

Notre légitimité est en cause

Un « syndicalisme » sans étiquette se développe sans projet, sans coordination, sans moyen autonome et indépendant.

Une viabilité, pas que financière

La diminution du nombre d'adhérents a un effet direct sur notre viabilité et sur notre autonomie. Les droits et les moyens dont disposent notre organisation ne sont pas pour autant en baisse. Ils proviennent de notre représentativité, serait-elle encore reconnue demain, alors que le poids des élus sans étiquette ne cesse de progresser ?

La représentativité du syndicat part de la section syndicale d'entreprise. C'est l'existence de sections syndicales reposant sur un grand nombre d'adhérents qui garantit notre autonomie financière et politique. Le maintien et le développement de nos droits syndicaux sont à ce prix.

Les droits nouveaux issus des Lois Auroux renforcent théoriquement notre capacité. En fait, sans une participation large des salariés, celle-ci est fort réduite.

Dépasser l'assistanat.

Pouvons-nous avoir une organisation qui ne fonctionne que quand ça va très mal ou qui montre son utilité dans le quotidien.

A la suite de la défense de problèmes individuels ou collectifs, les salariés qui adhèrent plus facilement à nos permanences sont ceux qui n'ont plus le choix, licenciés, répression importante ; il est souvent trop tard.

Une image positive ou négative

C'est souvent le côté difficile de notre activité syndicale qui ressort de nos informations, l'absence de résultats, les blocages des patrons, la pression qu'ils exercent sur les militants syndicaux.

L'image développée ou entretenue fait plus peur qu'elle ne donne envie.

Une autre démarche positive est possible, en montrant les raisons qui nous poussent à rester militants, la reconnaissance personnelle, la responsabilité que nous en tirons, la compétence acquise, notre rôle dans la vie sociale.

Concernant nos objectifs, en valorisant les résultats petits ou grands obtenus même si tout n'est pas réglé, en reconnaissant l'importance de l'expression des salariés et de ses résultats à travers les groupes d'expression ou de qualité.

**Une organisation
qui ne fonctionne
que quand ça va
très mal ou qui
montre son utilité
dans le
quotidien ?**

Une audience électorale et un nombre d'adhérents en baisse constante mettrait en cause notre représentativité officielle.

Le syndicalisme institutionnel met en cause notre autonomie et notre indépendance.

La dérive est réelle d'aller vers un syndicalisme institutionnel ne reposant que sur des délégués.

Que représente un droit accru des délégués sans une implication des salariés dans l'organisation syndicale à travers l'adhésion syndicale ? Les employeurs sont contraints de rémunérer les heures de délégation comme le budget des activités sociales, le 0,2 %, les négociations, les commissions de travail..., sans financement autonome par les salariés ; n'est-ce pas les employeurs qui fixent en fait le rythme et l'orientation de nos activités syndicales ?

L'existence d'un grand nombre d'adhérents permet de faire exister toutes les structures de la CFTD. La section syndicale, le syndicat, l'interprofessionnel, la fédération et la confédération...

**Notre
représentativité,
serait-elle
reconnue demain,
alors que le poids
des élus sans
étiquette ne
cesse de
progresser ?**

**Avec un
syndicalisme sans
financement
autonome par les
salariés,
n'est-ce pas les
employeurs qui
orientent nos
activités
syndicales ?**

Un syndicalisme qui pèse dans la société

- Les partis politiques, les syndicats sont mis dans le même « sac ».

- Lorsque l'on n'a pas de syndicat fort et bien implanté dans son entreprise, les salariés ne perçoivent le syndicalisme qu'à travers des appareils syndicaux, des leaders...

Pourtant le syndicalisme même en crise, représente encore une force bien supérieure aux partis politiques, par le nombre de ses militants.

Le syndicalisme intervient dans les choix de

la société, il ne peut se réduire à une action au coup par coup ou qu'à la recherche de satisfactions immédiates.

Son action, ses résultats pour être durables s'inscrivent dans des transformations plus profondes.

Nous voulons un syndicalisme qui pèse dans l'entreprise et la société à égalité avec les autres forces.

La richesse de la CFDT repose sur la cohérence qu'elle développe par la confrontation interentreprise dans le syndicat, la fédération et toute l'organisation.

Une réduction du syndicalisme à la seule entreprise est source de corporatisme, de renforcement des plus forts et d'affaiblissement des plus faibles.

Etre sur le terrain

L

a dérive institutionnelle laisse peu de temps aux délégués pour être sur le terrain, les employeurs n'hésitent plus à multiplier les commissions, réunions, allant jusqu'à entraver les délégués lorsqu'ils décident de communiquer

dans les services avec les salariés.

Réapprendre à être régulièrement avec le personnel sur le terrain et pas seulement dans les permanences est indispensable.

Trouver des occasions de débattre avec les salariés, sur leurs préoccupations revendicatives.

Exemples :

- Aux Coop de Champagne, la CFDT s'est développée en utilisant l'heure d'information syndicale dans plusieurs magasins, en abordant les conditions de travail, puis l'aménagement des horaires.

- Dans les grands magasins ou les gérants Coop, la pratique d'enquête sur la viabilité commerciale du magasin, a redonné une place authentique au syndicat, en mettant dans le coup les salariés.

Associer les salariés, voire des sympathisants à l'élaboration des revendications, c'est éviter la coupure section syndicale - salariés. Cela permet de déterminer des revendications qui tiennent mieux compte des diversités et de démultiplier le nombre de militants.

Pour plus de démocratie

L'existence d'un grand nombre d'adhérents, est une garantie de démocratie dans l'entreprise et dans l'organisation syndicale. Dans l'entreprise une section syndicale présente dans tous les services par ses adhérents sera certainement mieux porteuse de toutes les situations des salariés.

Dans la structure syndicale c'est pareil, seul au moment des congrès nous tenons compte du nombre d'adhérents.

L'avis de la section syndicale d'entreprise ou inter-entreprise qui représente un grand nombre d'adhérents doit être davantage pris en compte que celle qui n'apporte que la réflexion de quelques délégués.

Des formes nouvelles d'adhésion et de financement

La fédération a favorisé l'expérimentation de nouvelles formes d'appartenance au syndicalisme.

Ces démarches ont un caractère volontairement expérimental.



Des exemples :

A partir de l'abonnement à Inform'Action, des sections syndicales ont pu proposer ensuite, l'adhésion, d'autres ont fait payer le numéro au prix de la cotisation traduisant ensuite ces sommes en timbres.

Le chèque syndical se négocie dans les assurances notamment aux Mutuelles Unies.

Il s'agit d'un prélèvement sur les salaires en accord avec l'employeur, qui garantit la confidentialité et le libre choix du salarié dans son adhésion.

Tout doit être mis en œuvre pour poursuivre le financement du syndicalisme par les salariés, garantie de notre autonomie et de notre indépendance.

Réinventer une pratique d'adhésion

L'histoire de la CFDT, montre que nous avons toujours eu du mal, « à faire des adhérents ». On critiquait même la CGT parce qu'elle « plaçait des cartes », alors qu'à la CFDT on était libre d'adhérer ou pas ; quelqu'un qui voulait adhérer sans être un militant patenté, pouvait même être suspecté.

Comment ne pas s'étonner aujourd'hui que l'adhésion soit perçue comme exceptionnelle voire anormale ?

Ce sont les contacts interpersonnels dans l'entreprise qui sont déterminants pour adhérer. L'information de qualité que nous pouvons développer ne remplace pas cette nécessaire communication.

L'entreprise est le lieu privilégié pour proposer l'adhésion, car c'est là où quotidiennement les problèmes sont traités, là où la communication est constante entre les salariés et la section syndicale. Dans les TPE la section professionnelle inter-entreprise joue une fonction identique.

L'adhésion ça se propose

A-t-on déjà vu des produits se vendre sans publicité, sans magasin, sans vendeur, sans affichage du prix ?...

L'adhésion c'est pareil il faut la vendre ! Bien des salariés doivent s'adresser à plusieurs magasins avant de trouver le bon. Seuls les salariés qui ont un gros problème acceptent sans qu'on ait trop besoin de leur demander d'adhérer.

Nous avons vu plus haut les multiples raisons qui justifient d'avoir des adhérents, il faut ensuite oser leur en parler. Le bulletin d'adhésion au bas de chaque tract, c'est bien ! Il appelle à l'adhésion, mais il faut ensuite aller l'expliquer aux sympathisants.

La participation à une action de la section est une occasion, mais pourquoi simplement ne pas leur expliquer que l'existence de notre syndicalisme est en jeu. Le refus immédiat ne doit pas être pris comme définitif. Prendre en compte ce qui motive leur refus, trouver de nouveaux arguments, d'autres occasions voire les services offerts à l'adhérent sont des moyens à développer pour proposer progressivement l'adhésion.

Où sont nos sympathisants dans l'entreprise

Les résultats électoraux sont un indicateur important de notre audience, ils correspondent à des sympathisants, pas seulement des bulletins. De même les personnes qui achètent l'agenda-guide pratique, celles qui ont été défendues par la section ou celles qui nous donnent des informations, qui communiquent avec nous, participent à une enquête, sont à repérer.

Un repérage systématique de nos sympathisants une démarche personnalisée.

C'est-à-dire :

- lister en section syndicale les personnes connues des délégués, notamment ceux qui sont le plus en contact avec la CFDT.
- repérer les personnes qui votent CFDT.
- réaliser dans l'établissement une « carte syndicale » par service de nos adhérents et de nos contacts.
- personnaliser les propositions d'adhésion avec le militant qui accroche le plus avec tel sympathisant.
- responsabiliser chaque délégué pour proposer l'adhésion dans son secteur.
- assurer un pointage régulier en section syndicale des contacts pris.
- prendre en compte les soutiens des salariés autres que l'adhésion.
- accepter de rentrer dans une démarche progressive de proposition d'adhésion, qui prend du temps.

Faire adhérer les femmes

Des sections syndicales entières sont composées de femmes, d'autres n'ont aucune déléguée. Plus on monte dans la « hiérarchie » syndicale moins il y a de femmes. Dans une organisation à majorité composée d'hommes, les femmes ont plus de difficultés à prendre leur place spécifique et cela a des répercussions sur l'adhésion.

Dans notre proposition d'adhésion, nous devons avoir une démarche particulière en leur direction.

C'est-à-dire :

- avoir un nombre d'adhérentes et de déléguées conséquent pour qu'elles soient à l'aise.

A-t-on déjà vu des produits se vendre sans publicité... sans vendeur... ?

Une carte syndicale par service de nos adhérents et de nos contacts

Des sections syndicales composées que de femmes, d'autres n'ont aucune déléguée

- développer nos efforts de syndicalisation sur les catégories professionnelles à dominante féminine : les caissières, les serveuses, les dactylos et opératrices de saisie dans les assurances.
- favoriser la proposition d'adhésion, de préférence par des militantes, pour qu'elles puissent exprimer plus librement leurs motivations.

Ouvrir nos portes aux cadres

Nous sommes trop timorés vis à vis de cette catégorie du personnel qui, nous en sommes sûrs, ne demandent pour certains qu'à prendre leur place dans la vie de l'organisation.

Pourquoi ce réflexe dernièrement dans une réunion syndicale : « les cadres, c'est la CGC ? ... ». Travailler avec des salariés qui, souvent, ont encore plus de difficultés que nous pour se syndiquer, doit être une pratique naturelle.

C'est pour cela qu'avec la confédération, la fédération a décidé d'une campagne de syndicalisation des cadres en s'appuyant sur les décisions prises par le conseil national confédéral d'avril 1986.

A savoir :

- tout adhérent cadre doit recevoir « Cadres CFDT » et son supplément « Cadres Plus »
- l'Union confédérale de cadres (UCC) crée un service inter-fédéral d'accueil des cadres
- un timbre « cadre » est créé à compter du 1.1.87 avec une ristourne supplémentaire pour les syndicats (20 F au lieu de 10 F/jour).

Une démarche particulière dans les très petites entreprises

Lorsque nous sommes implantés et bien organisés par profession, c'est dans les très petites entreprises que nous connaissons le taux de syndicalisation le plus élevé (gérants, agences, professions judiciaires, supermarchés...)

L'éclatement de la profession, rend plus forte la nécessité d'être lié à une organisation pour être mieux défendu et informé.

Il faut repérer nos isolés par profession, pour leur permettre de s'organiser en collectif professionnel.

Une pratique de développement

La création de nouvelles sections est indispensable pour le développement, le rapport de force et la démultiplication des militants



Des études récentes sur les résultats électoraux montrent que le tassement de la CFDT est essentiellement dû à des disparitions d'implantations. Disparition, création d'implantation ont toujours existé dans toutes les professions,

de tous les temps. L'important est que les créations soient supérieures aux disparitions et que l'implantation repose au départ sur un nombre large d'adhérents pour être durable.

A partir du syndicat

L'audience locale du syndicat est nécessaire pour nous développer. La capacité à vendre notre produit est déterminante, un produit se vend avec des promotions.

Notre produit est connu par les grands « scoops » médiatiques qui restreignent la vision des syndicats à travers les leaders et des grandes déclarations sur des sujets d'importance nationale et interprofessionnelle.

Rien ne remplacera une information régulière du syndicat aux salariés de la profession dans les entreprises où la CFDT est absente.

Les salariés ignorent parfois l'existence et l'activité de syndicats services sur la localité ou le département. Selon notre information et notre visibilité ils seront plus enclins à voter CFDT aux élections (Prud'hommes, Sécu) et à choisir de s'y organiser demain. Le syndicat

représente et a vocation d'organiser tous les salariés des professions de son champ géographique, il agit et il négocie au nom d'eux et pour eux. Un syndicat qui limite son activité aux seules sections existantes ne peut à moyen et à long terme se développer.

La création de nouvelles sections est indispensable à notre développement, et pour le rapport de force local. Le renouvellement et la démultiplication des militants sont ainsi mieux assurés.

Comment y parvenir ? Par des pratiques de communication et d'implantation.

L'existence d'une équipe d'animation du syndicat qui dégage du temps et des personnes pour le développement, le suivi des nouvelles sections.

Une politique de développement ciblée professionnellement

A partir des problèmes spécifiques à leur profession, les salariés se retrouvent plus accrochés à l'organisation syndicale. C'est pas branche, sous-branche voire entreprise et catégories professionnelles qu'il faut développer nos informations ciblées.

Des actions communes groupes-syndicats sont à favoriser pour accroître nos chances d'implantation.

Cibler nos lieux d'interventions, intervenir plusieurs fois sur le même secteur, la même entreprise conditionnent l'efficacité de notre action.

Une information qui accroche

Ces activités lorsqu'elles sont régulières paient électoralement (voir PDH...). Toutefois notre objectif est « d'accrocher » les salariés afin qu'ils aient envie d'en savoir plus en contactant le syndicat, pour aller vers la syndicalisation.

Des syndicats performants dans une info très complète, n'incitent pas les gens à s'organiser dans la CFDT ; il suffit de voter, ils savent tout par l'info locale de ce dernier, qui de plus est gratuite.

Ex : annoncer qu'il y a une nouvelle grille de salaires applicable : OUI ! Donner son contenu : NON ! Le salarié comme le syndicat doivent être incités à effectuer une démarche de prise de contact.

Valoriser les expériences de développement et de syndicalisation : les équipes, les militants qui agissent sur le développement doivent être revalorisés. La fédération doit les aider en priorité en orientant son activité en leur direction.

Des savoir-faire nouveaux naissent

Même si les expériences n'en sont qu'à leur démarrage sans syndicalisation immédiate, l'audience accrue qu'elles développent prépare un terrain favorable à la syndicalisation.

De nombreux exemples :

- permanence de nuit dans le gardiennage en Ile-de-France et à Rennes.
- utilisation d'une radio locale à Rennes par le collectif gardiennage-surveillance.
- dans les professions judiciaires de St-Nazaire après les diffusions de tracts dans les

cabinets, contacts téléphoniques, permettant d'aller plus loin vers la syndicalisation, chez les employées de maison le repérage d'autres employées s'effectue sur les marchés, à la sortie de écoles, ou à travers les petites annonces.

Dans les magasins où il n'y a pas de section, la diffusion de tracts professionnels s'effectue de la main à la main, pendant et sur les lieux de travail, plusieurs magasins sont ainsi rapidement touchés en quelques heures. Des centaines de magasins sont ainsi informés chaque année.

Chez les concierges à la CPGE en région parisienne la section syndicale réalise une assemblée qui réunit 90 concierges sur les 250 que compte la Société.

Des délégués syndicaux instaurent une pratique d'intervention dans les supermarchés.

À la Société Alsacienne des Supermarchés des sections sont créées par l'intervention de la déléguée syndicale centrale qui débat avec le personnel et la direction du magasin. Ces pratiques se développent à la Cedis, aux Docks de France, aux Coop...

Des enquêtes sur la viabilité des magasins sont réalisées sur plusieurs mois, chez les gérants, dans les grands magasins...

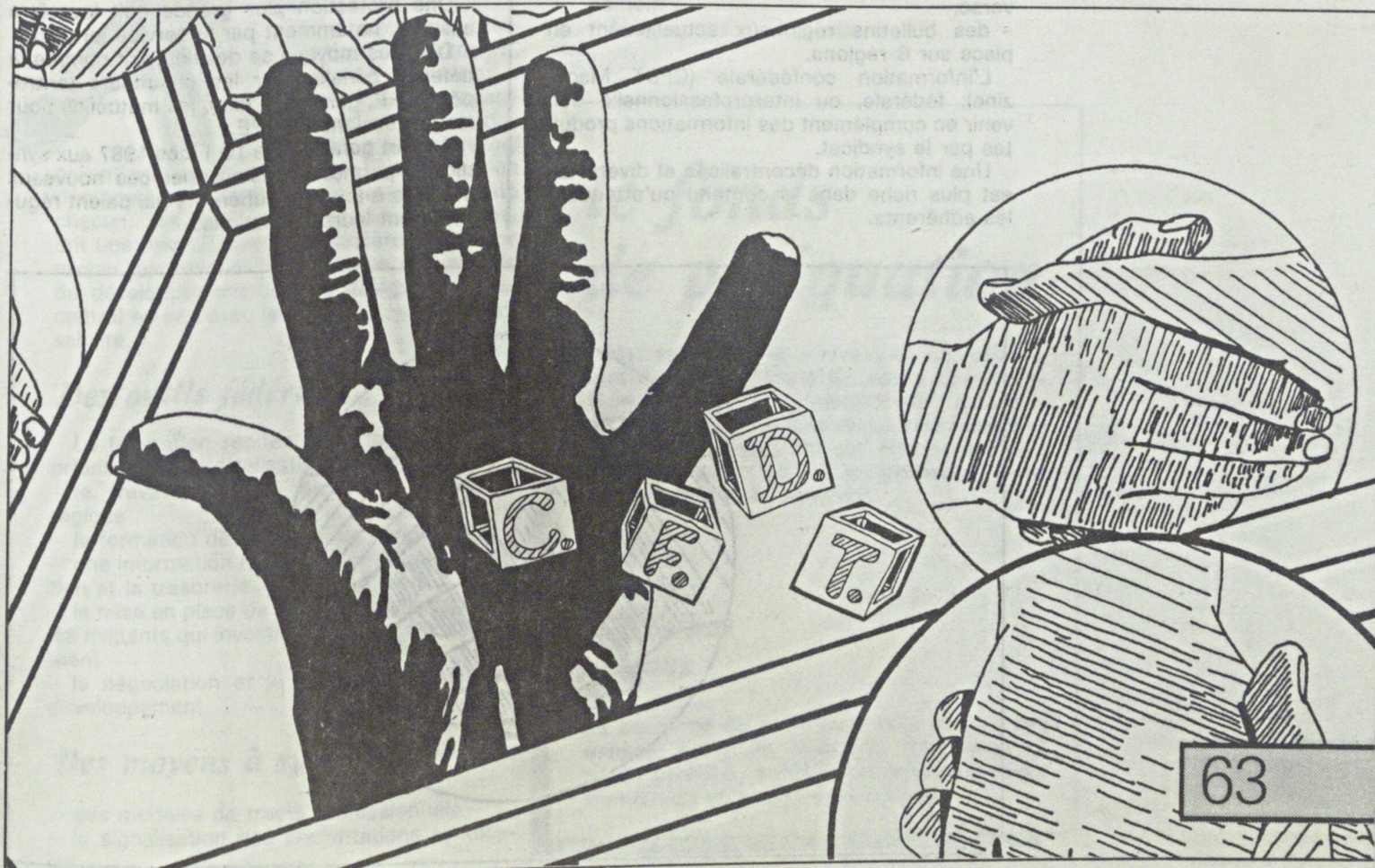
Au-delà de l'efficacité économique recherchée par les salariés, elles provoquent des effets sur notre développement.

Des « cartes de visites développement » sont utilisées par des syndicats sur le terrain, et le nom du responsable y figure avec celui du syndicat.

Elles personnalisent les rapports du syndicat avec chaque salarié.

D'autres formes d'expression et de communication sont possibles. A nous de faire preuve d'imagination, chaque militant doit pouvoir s'y sentir à l'aise, trop peu de syndicats sont impliqués dans cette démarche.

Une pratique d'intervention sur le terrain instaurée par des délégués syndicaux centraux



Des services aux adhérents

En développant des services aux adhérents nous voulons répondre aux droits que donne l'adhésion et assurer leur fidélisation dans l'organisation, distinguer l'adhérent du non-adhérent, sans rejeter notre action avec les salariés.

— Notre vocation première est d'organiser tous les salariés à travers l'adhésion. L'invention de nouveaux services aux adhérents ne remplacera pas notre priorité.

Le premier service à assurer est le « service syndical » c'est-à-dire :

- l'information
- la communication
- la formation
- la défense individuelle et collective

L'information

Elle est à systématiser. D'abord celle du syndicat, le plus près de leurs préoccupations professionnelles, locales ou régionales.

Plusieurs expériences se développent :

- des syndicats effectuent des informations régulières aux adhérents, à travers un bulletin ou simplement à partir d'une feuille recto-verso.
- des bulletins régionaux actuellement en place sur 6 régions.

L'information confédérale (CFDT Magazine), fédérale, ou interprofessionnelle doit venir en complément des informations produites par le syndicat.

Une information décentralisée et diversifiée est plus riche dans le contenu qu'attendent les adhérents.

La communication

Elle est à développer par les collecteurs, d'autres moyens sont possibles tels que l'assemblée des adhérents de la section ou du syndicat, la réalisation de fêtes, demain l'ouverture d'un service Minitel...

La formation

Elle doit s'étendre aux adhérents. C'est le seul moyen pour eux de mieux saisir nos objectifs, notre fonctionnement. Le droit d'expression, les conditions de travail, le droit du travail, l'initiation à l'économie, l'égalité professionnelle... rentrent dans la formation aux adhérents.

Ex : la V.P.C. CFDT de Roubaix réalise des journées de formation aux adhérents qui rencontrent un vif succès.

La défense individuelle et collective

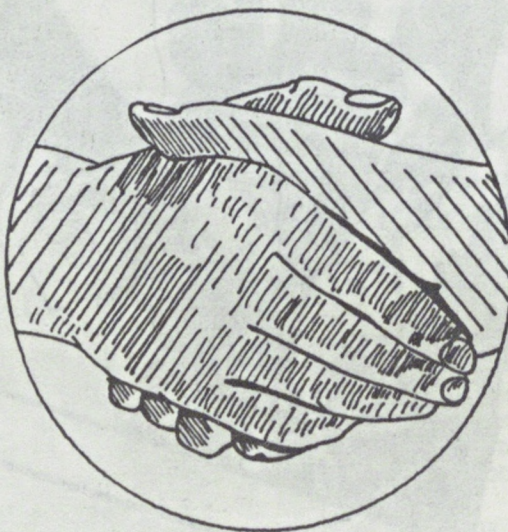
Une distinction doit être faite entre l'adhérent et le non-adhérent pas seulement dans la formation et l'information.

Une protection plus grande doit leur être assurée, notamment par le service juridique.

D'autres moyens se développent comme la défense pénale pour les chauffeurs (entrepôts, VRP, gardiennage...), les mutuelles pour les professions de TPE.

La part garantie, de 10 F dès 1987 aux syndicats, permet de développer ces nouveaux services à tous les adhérents qui paient régulièrement leurs cotisations.

Le premier service aux adhérents : le service syndical...



Améliorer le collectage, le P.A.C.

Pour près de moitié, notre baisse est due à un mauvais fonctionnement du collectage des cotisations.

Chaque syndicat et section syndicale doit avoir un trésorier issu de l'équipe animatrice avec des responsabilités clairement définies. Le paiement régulier des timbres, leur remonte régulière sont essentiels à notre redressement.

Le Paiement Automatique des Cotisations (PAC) répond à des préoccupations d'un grand nombre d'adhérents et à un meilleur fonctionnement de la trésorerie. Il permet d'établir des rapports plus égalitaires entre l'adhérent

et son organisation, qui n'a pas à justifier sur des retards ou de l'absence de fric.

Une proposition de PAC doit être systématifiée à tous les adhérents.

La constitution de fichier des adhérents permet un meilleur suivi de la trésorerie et des services liés au paiement de la cotisation.

Au-delà du « CFDT Magazine » gratuit... le syndicat, la section syndicale, doivent prendre des engagements vis à vis des adhérents pour maintenir une communication complète avec eux.

La syndicalisation à l'ordre du jour, partout

Atous les niveaux de la fédération, la syndicalisation à l'ordre du jour : chaque structure, coordination de groupe, stage de formation... doivent être responsabilisés sur la question des adhérents et de la syndicalisation. Il est important que chaque réunion démarre sur ce point et sur ce que représente chacun. Les groupes, trusts, sous-branches, ont une responsabilité particulière, c'est à ce niveau que doivent être menées des actions de développement dont le délégué syndical central en lien avec la fédération a la responsabilité.

Des outils fédéraux

La fédération réoriente son activité sur la priorité à la syndicalisation, c'est-à-dire :

- le travail avec les syndicats, dans les régions
- la formation des équipes de syndicats
- une information régulière sur la syndicalisation et la trésorerie
- la mise en place de journées de travail avec les militants qui investissent sur le développement
- la négociation et le suivi de contrats de développement.

Des moyens à systématiser

- des modèles de tracts professionnels
- la signalisation des implantations syndicales

- des dossiers sur les sous-branches et groupes
- l'impression de « cartes de visite développement »
- la plaquette du trésorier.

le fonds de péréquation

Nos syndicats, vu le niveau de nos salaires sont davantage concernés par le développement de ce fonds qui garantit 10 F au syndicat par timbre payé. Les ressources nouvelles pour les syndicats doivent être consacrées principalement au développement ainsi qu'aux services à l'adhérent.

Timbres à très bas revenus

La demande de notre fédération depuis des années est enfin satisfaite. L'adhérent à temps partiel ou à très bas revenus doit payer maintenant un timbre tous les mois.

