

Les heures d'ouverture des magasins : un choix de société

Les heures d'ouverture des magasins sont un sujet de société qui touche à l'organisation de notre vie quotidienne. Même en quittant tôt le travail, on arrive toujours trop tard à la maison. Il faut aller chercher les enfants à l'école, passer à la poste, sans parler des embouteillages. Alors, quand faire ses courses ? La grande distribution a bien compris les tracas quotidiens du consommateur : elle veut imposer à ses salariés la flexibilité horaire sans limites.

Fabrice Warneck

Head of Operations and Commerce, UNI Europa

Comment préserver une vie sociale quand il faut travailler le soir, le dimanche, les week-ends ?

Image: © Philip Wolmuth, reportdigital.co.uk



Trente millions de travailleurs du secteur du commerce en Europe, des femmes majoritairement, sont touchés par la tendance générale à étendre les créneaux horaires des magasins. La course éperdue à la maximalisation des bénéfices, la crise économique et les politiques d'austérité appliquées par les gouvernements des États membres ont braqué les projecteurs sur la question du temps de travail. Une des toutes premières mesures de Mario Monti dès son accession à la tête du gouvernement italien n'a-t-elle pas été d'annoncer la dérégulation des horaires des magasins ?

Des études empiriques menées en Allemagne par le professeur Friedhelm Nachreiner¹, et confirmées par le cabinet de conseil Deloitte dans son rapport à la Commission sur la mise en œuvre de la directive Temps de travail², prouvent qu'une désynchronisation du rythme social due à des horaires de travail atypiques a une incidence négative sur la santé et la sécurité des travailleurs.

Des aménagements précaires du temps de travail (temps de garde imprévisibles, horaires coupés, travail en équipe, horaires décalés tels que travail de nuit, le week-end et les jours fériés) peuvent augmenter le stress, la propension aux maladies et l'absentéisme dus à un fort sentiment de perte de contrôle et d'influence sur son travail et sa vie.

Ces aménagements du temps de travail constituent une des causes principales de la précarisation grandissante de l'emploi en Europe, surtout quand ils ne permettent pas de travailler un nombre d'heures suffisant. Un nombre croissant de travailleurs n'ont d'autre choix que de rechercher un second travail, souvent un "petit boulot", pour compléter leurs revenus. Avec pour résultat, un impact délétère sur leur santé et leur vie privée.

Face à cette dégradation, de timides initiatives voient le jour. Certaines entreprises de la grande distribution, comme Carrefour ou Tesco, ont ainsi mis en place des systèmes qui, par exemple, permettent aux caissières de choisir leurs créneaux horaires préférés sur un ordinateur dans l'hypermarché ou via Internet. Un choix très conditionné car chacune

doit être présente un nombre minimal de "nocturnes", de samedis, voire de dimanches. Il n'empêche qu'on peut y voir une amorce d'influence du travailleur sur son temps de travail, ainsi que sur son salaire car certains horaires sont mieux rémunérés que d'autres.

Emplois de qualité pour relance durable

De nombreux employeurs et politiciens croient à tort qu'une augmentation des heures d'ouverture hebdomadaire stimulera le secteur du commerce et l'économie dans son ensemble. Or, la réalité ne tend guère à prouver qu'une augmentation des heures d'ouverture favorise la croissance économique. Au contraire, il s'agit d'une stratégie appliquée par les grandes enseignes de la distribution pour étouffer la concurrence des petites et moyennes entreprises du commerce de détail. La protection des petits commerces du centre-ville relève non seulement du patrimoine culturel, mais aussi touristique (comme les marchés de Provence). En outre, si les consommateurs avaient un pouvoir d'achat extensible au regard du nombre de jours ouvrables, certains prôneraient probablement l'instauration d'une semaine des huit jours...

1. Nachreiner F. *et al.* (2011) Working on Sundays-effects on safety, health and work-life balance, *Chronobiology International*, 05/2011, 28 (4): 361-70.
Nachreiner F., Wirtz A. (2010) The effects of extended working hours on health and social well-being. A comparative analysis of four independent samples, *Chronobiology International*, 07/2010, 27 (5): 1124-34.
2. Commission européenne (2010) *Étude pour soutenir l'évaluation d'impact de la Directive 2003/88/EC sur le temps de travail*, Synthèse, 8 novembre 2010. Téléchargeable sur <http://ec.europa.eu>

Si les consommateurs avaient un pouvoir d'achat extensible au regard du nombre de jours ouvrables, certains prôneraient probablement l'instauration d'une semaine des huit jours...

De tels horaires de travail entraînent une détérioration de la cohésion sociale et culturelle. Un modèle de consommation plus durable est un objectif qui bénéficierait à la société dans son ensemble. Combattre le travail dominical et tardif et le travail les jours fériés est une priorité d'UNI Europa Commerce, le syndicat européen des travailleurs du commerce.

Les travailleurs du commerce ont souvent des conditions de travail difficiles, caractérisées par le stress au travail, la violence verbale et physique de clients et des modifications fréquentes d'horaires. Les travailleurs du secteur du commerce ont besoin de se reposer comme tout autre travailleur. Ils ont également besoin de passer du temps avec leur famille. Ils devraient avoir le droit de bénéficier de politiques de conciliation de la vie familiale et de la vie professionnelle.

Les ouvertures tardives, dominicales et les jours fériés renforcent la confusion entre temps de loisirs et temps d'achats. Le secteur du commerce a une responsabilité vis-à-vis de la société dans son ensemble. Plus nombreux seront les magasins ouverts le dimanche, les jours fériés et tard en soirée, plus d'autres secteurs seront contraints de s'adapter à cette déréglementation, notamment les travailleurs des secteurs du nettoyage et de la sécurité, des transports et les gardes d'enfants. D'autres secteurs seront pénalisés en perdant des clients ou des visiteurs comme la restauration, le spectacle, les musées, le volontariat et les clubs sportifs.

Dans le débat, surtout en période de crise économique, se pose la question de l'opportunité d'embaucher davantage dans le secteur du commerce, notamment des jeunes grâce à des horaires d'ouverture extensifs. La création de nouveaux emplois n'est pas un objectif isolé. Le mouvement syndical défend la création d'emplois de qualité susceptibles d'assurer une relance économique durable et assortis de conditions de travail et de salaires décentes. UNI Europa veut lutter contre les emplois précaires, ne veut pas de travailleurs pauvres et refuse que des emplois mettent en péril l'équilibre entre vie professionnelle

et vie familiale des travailleurs. Or, une enquête³ auprès d'une centaine de représentants des travailleurs de comités d'entreprise européens du secteur du commerce montre que de grandes enseignes ont supprimé des postes de travail au cours des deux années qui ont suivi le déclenchement de la crise financière, à un moment où celle-ci n'avait pas encore touché le secteur. Avec pour corollaire, une charge de travail encore plus importante pour les salariés et l'obligation d'assurer des horaires de travail particulièrement pénibles.

"Je n'ai rien contre ceux qui viennent travailler à la boutique le dimanche, ils n'ont pas le choix, mais quand j'arrive le lundi, je retrouve toujours tout sens dessus dessous, j'ai deux fois plus de travail pour remettre tout en ordre, et cela au détriment de l'attention au client", témoignait à UNI Europa une vendeuse d'un magasin de prêt à porter britannique. Aujourd'hui, de nombreux emplois dans le commerce (manutention, distribution) sont réservés aux étudiants qui cherchent à travailler quelques heures pour financer leurs études. Au-delà de leur légitime droit à accéder au marché du travail et de la question du financement des études par les pouvoirs publics, se pose la question de la valeur ajoutée du détaillant dans la chaîne de production. Si le secteur du commerce n'apporte pas une valeur ajoutée au consommateur par le service, le conseil et la satisfaction des besoins, il deviendra rapidement un intermédiaire superflu et signera son propre déclin.

Par ailleurs, les ouvertures tardives, dominicales et les jours fériés augmentent l'utilisation des transports, de l'éclairage, du chauffage, de la réfrigération et de la climatisation, autant de facteurs qui ont une incidence négative sur les niveaux de CO₂ et les économies d'énergie.

Une alliance pour défendre le repos dominical

Pour UNI Europa Commerce, les institutions de l'Union européenne et les autorités nationales ont l'obligation de protéger la santé et

Directive Temps de travail : pour un système de dérogations plus strict

UNI-Europa Commerce estime que les dérogations au principe de fermetures nocturne, dominicale et les jours fériés devraient toujours être fondées au minimum sur les règles suivantes :

- des dérogations ne devraient être autorisées que sur la base de conventions collectives signées entre partenaires sociaux reconnus du secteur du commerce ;
- un préavis suffisant doit être donné bien avant l'entrée en vigueur de modifications du temps de travail des travailleurs ;
- les prestations en horaire dominical, férié ou tardif devraient être compensées de façon notable pour les travailleurs concernés, en priorité par du congé afin de garantir la protection de la santé et de la sécurité des travailleurs ;
- le nombre d'ouvertures de magasins et d'heures ouvrées devrait être limité pour protéger la santé et la sécurité des travailleurs et leur vie privée ;
- toutes les dérogations devraient être justifiées par des motifs objectifs. Une évaluation de leurs conséquences sociales et environnementales devrait être réalisée au préalable.

3. Tarren D. (2011) UNI Europa Commerce Sector. European Works Councils.

la sécurité des travailleurs. Nous les pressons de reconnaître le principe de l'interdiction des ouvertures tardives, dominicales et les jours fériés. Toute initiative européenne, nationale ou locale susceptible de saper ce principe devrait être retirée.

UNI Europa estime que la directive européenne sur le temps de travail n'est pas assez protectrice car elle permet trop facilement le recours à des dérogations (voir encadré).

Dans ce cadre revendicatif, UNI Europa a contribué à mettre sur pied, avec le soutien de la Confédération européenne des syndicats, une Alliance européenne pour la protection du repos dominical. Cette Alliance cherche à rassembler tous ceux qui, dans les partis politiques, la société civile, les organisations religieuses et les syndicats

En étendant leurs heures d'ouverture, les mastodontes de la distribution risquent de faire disparaître les commerces de quartier.
Image: © ImageGlobe



4. Pour en savoir plus:
www.europeansunday-alliance.eu

exigent un jour commun hebdomadaire de repos pour tous au minimum et le respect de la vie privée⁴. Les organisations soutenant cette action ont publié une déclaration qui a été remise au Commissaire européen en charge de l'Emploi, des Affaires sociales et de l'Inclusion, László Andor. En mars 2012, l'Alliance a connu sa première action européenne décentralisée grâce à ses membres qui ont réalisé 20 événements ou actions de communication et de mobilisation dans 14 pays différents. Cette action avait pour objectif d'influencer les politiques actuelles et futures tant au niveau européen qu'au niveau national.

Il ne s'agit certainement pas d'opposer les intérêts des travailleurs du commerce et ceux des consommateurs, les premiers auraient perdu d'avance une telle confrontation, les commerçants n'ont cessé de le répéter: "le client est roi". Il s'agit davantage d'envisager d'autres formes de travail, qui respectent le lien social sans pénaliser l'économique.

Faut-il ouvrir plus longtemps les magasins pour permettre à tous de rester toujours plus longtemps au travail? Ne faudrait-il pas plutôt s'interroger sur les horaires de travail expansifs de l'immense majorité?

Ne pourrait-on pas imaginer d'autres formes de services, lesquels occupent deux tiers des travailleurs européens. La question des horaires touche aussi les services et l'administration publics ou encore les banques. Mais le commerce n'est pas un service public, c'est plutôt vers le secteur bancaire que les évolutions se situent à travers l'automatisation (distributeur d'argent pour la banque et caisse en self check out, douchette de scanning, puces électroniques pour le commerce) et le e-service (accès à toutes les opérations par Internet pour le client d'une banque et e-commerce, drive-in pour la distribution).

L'enjeu immédiat est donc le redéploiement de la main-d'œuvre des services vers des emplois à plus haute qualification afin d'offrir aux consommateurs, aux individus, aux familles plus de choix dans leur organisation au quotidien. Cet investissement, c'est le prix de la reprise économique européenne. ●