

Conditions de travail et dialogue social dans les supermarchés/hypermarchés en Pologne

Depuis une dizaine d'années, les enseignes les plus connues de la grande distribution européenne ont massivement investi en Pologne. Les organisations syndicales rencontrent énormément de difficultés à s'implanter dans ce nouveau secteur. Peu d'employés sont syndiqués et le dialogue social est limité, ce qui ne contribue évidemment pas à améliorer les conditions d'emploi et de travail.

Jan Czarzasty

Warsaw School of Economics (SGH)

En Pologne, les grandes surfaces ne sont pas "libre accès" pour les syndicats.

Image: © ImageGlobe



Les conditions de travail dans les grandes chaînes de distribution en Pologne n'ont jamais été particulièrement favorables. Au milieu des années 2000, un segment du secteur, à savoir celui de la distribution alimentaire, jusque-là inconnu des consommateurs, avait enregistré une rapide expansion, au travers de la chaîne Biedronka, détenue par la société Jeronimo Martins Distribution (JMD), basée au Portugal. L'opinion publique fut alors choquée d'apprendre l'existence de certaines pratiques contraires à l'éthique, voire carrément illégales dans la gestion du personnel de cette enseigne, dont les médias populaires se firent abondamment l'écho.

Cette découverte a entraîné une réaction en chaîne et l'inspection nationale du travail a mené des contrôles visant spécifiquement les grandes chaînes de distribution aux mains de capitaux étrangers. Les activités des autorités publiques ont bénéficié de l'appui des syndicats, notamment de NSZZ Solidarność et d'ONG, en particulier l'association des victimes de la chaîne commerciale Biedronka. Cette organisation avait été fondée en 2002, sous la forme initiale d'une organisation de défense des fournisseurs de la chaîne, déterminés à obtenir le règlement de créances impayées.

En 2004, l'association s'est réorganisée selon un modèle corporatiste, dont le but était de fournir une représentation parallèle, non seulement aux partenaires commerciaux de Biedronka, mais aussi aux salariés impliqués dans des conflits avec l'employeur. L'association a remporté des succès en représentant d'anciens travailleurs du groupe de distribution devant les tribunaux et elle a apporté un

soutien juridique efficace aux personnes qui s'efforçaient de réclamer leurs salaires impayés (en particulier dans le cas des heures supplémentaires). Entre-temps, les actions se sont étendues à l'ensemble du secteur de la grande distribution.

Depuis 1998, la confédération syndicale NSZZ Solidarność a réussi à s'implanter dans la plupart des principales chaînes de distribution opérant en Pologne. C'est ainsi qu'en 2012, ce syndicat était présent dans les réseaux suivants (par ordre alphabétique) : Auchan, Biedronka, Carrefour, Décathlon, H&M, IKEA, Intermarché, Kaufland, Makro Cash&Carry, Praktiker, Real, Społem (réseau polonais de coopératives) et Tesco. Dans deux cas, les syndicats n'ont pas réussi à pénétrer dans l'entreprise : chez Lidl,

le syndicat établi en 2006 a cessé d'exister environ cinq ans plus tard, et chez Selgros, les tentatives initiales de création d'un syndicat n'ont pas réussi en raison de la résistance de la société.

Dans quatre groupes multinationaux (Auchan, Carrefour, Kaufland et Tesco), Solidarność a négocié avec succès des accords de partenariat avec les employeurs. Ces accords ne doivent pas être perçus comme équivalents aux accords conclus dans les pays d'origine de ces groupes, car leur contenu est relativement modeste. Aucune convention collective spécifique n'a d'ailleurs été signée dans un des grands réseaux de distribution contrôlés par des capitaux étrangers. Il n'existe pas non plus de conventions collectives au niveau sectoriel dans le commerce de détail.

Tableau 1 Audits programmés par l'inspection nationale du travail (PIP) dans les supermarchés, hypermarchés et magasins discount

	2000	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Nombre de magasins contrôlés	52	66	52	61	78	75	87	122	112
Nombre de travailleurs dans les magasins contrôlés	21 237	10 705	12 119	10 200	11 100	10 500	11 400	11 600	14 000

Note : à partir de 2006, seuls sont disponibles des chiffres arrondis concernant le nombre de travailleurs dans les magasins contrôlés.

Source : Państwowa Inspekcja Pracy

La situation s'améliore, selon l'inspection du travail

L'inspection nationale du travail (Państwowa Inspekcja Pracy, PIP) contrôle chaque année les conditions de travail dans les grandes chaînes de distribution. Les résultats sont publiés dans le rapport annuel d'activité de l'inspection nationale du travail. Une analyse longitudinale des données collectées dans le cadre des activités de contrôle de l'inspection permet d'affirmer que les conditions de travail dans les magasins des grandes chaînes de distribution ont connu une amélioration constante. Néanmoins, ces progrès ne se traduisent pas nécessairement en de "bonnes" conditions de travail: le nombre des irrégularités et des violations du droit du travail relevées par les inspecteurs du travail est resté élevé au fil des ans.

Les activités régulières de contrôle de l'inspection du travail visant les activités du commerce de détail ont commencé en 1999. Le contrôle exercé par la PIP revêt une double forme: des inspections programmées et des contrôles aléatoires. En outre, chaque année, l'inspection choisit des chaînes spécifiques auxquelles une attention particulière sera apportée. Le tableau d'ensemble des conditions de travail qui émerge des rapports annuels est celui d'une amélioration constante du respect du droit du travail et de la sécurité. Les activités menées dans le petit commerce servent de cadre de référence négatif pour les grandes chaînes de distribution, les conditions de travail dans les magasins traditionnels étant décrites comme bien plus susceptibles de violations de la loi et comme plus dangereuses.

La structure des irrégularités les plus fréquemment observées dans les activités de la grande distribution est relativement constante d'une année à l'autre. Les violations les plus fréquentes du droit du travail concernent le recours aux heures supplémentaires et leur rémunération. La productivité du travail dans la grande distribution a augmenté grâce à une intensification du travail, qui s'est traduite par un accroissement de la charge de travail.

Aucune convention collective spécifique n'a été signée dans un des grands réseaux de distribution contrôlés par des capitaux étrangers.

En matière de sécurité sur le lieu de travail, les catégories les plus fréquentes d'irrégularités dans la grande distribution sont liées à la spécificité du modèle économique, caractérisé par un faible niveau de rentabilité. Arriver à un chiffre d'affaires élevé passe par un taux d'approvisionnement très dense, susceptible d'entraîner des négligences dans les règles de stockage des marchandises, ainsi que des encombrements dans les voies de passage dans les magasins.

Le revers de la médaille: le contrôle des conditions de travail par les syndicats

Le tableau généralement optimiste qui s'esquisse à partir des données officielles doit cependant être contrebalancé par les résultats du contrôle permanent des conditions de travail dans le commerce de détail effectué par les syndicats. En 2011, NSZZ Solidarność a lancé un site Internet intitulé "Hiperwyzysk" (hyperexploitation), avec le soutien financier

Tableau 2 Irrégularités dans les conditions de travail relevées par le syndicat Solidarność

Nom de la chaîne	Nombre d'incidents signalés
Tesco	176
Carrefour	123
Real	84
Biedronka	63
Auchan	34
Kaufland	34

Source : NSZZ Solidarność, d'après les données collectées par le site Internet "Hiperwyzysk", situation en juin 2012

de l'Union européenne (le projet est cofinancé par le programme opérationnel ressources humaines, une composante du Fonds social européen). Le principal objectif du site est de fournir aux travailleurs du secteur du commerce de détail la possibilité de signaler les irrégularités ou les violations de la loi qui se produisent sur leur lieu de travail. Depuis sa création, le site Internet a reçu plus de 250 000 visiteurs, selon ses administrateurs. Plus de 1 000 incidents ont été signalés jusqu'à présent. Pour ce qui concerne la nature des incidents, les plaintes les plus fréquentes concernent la surcharge de travail et le stress au travail.

Le plus grand nombre d'incidents signalés concerne Tesco, suivi par Carrefour, puis Real, Biedronka et, finalement, Auchan et Kaufland. Le nombre total des incidents signalés pour chaque chaîne doit cependant être comparé au nombre global de magasins gérés par chacun des réseaux repris dans le tableau 2. Avec 380 magasins (hypermarchés et supermarchés), le ratio d'incidents pour Tesco est de 0,46 ; pour les autres chaînes, Carrefour

se situe à 0,38 (321 magasins pris en compte), Real à 1,55 (54 magasins), Biedronka à 0,03 (1900 magasins), Auchan à 1,25 (27 magasins) et Kaufland à 0,22 (154 magasins).

Les directions des entreprises soutiennent que les données de ce contrôle sont contestables. "Tirer des conclusions basées sur le contenu d'un site Internet qui collecte des plaintes anonymes apparaît tout à fait inéquitable et injuste du point de vue de l'entreprise", a déclaré le représentant du conseil d'administration de Tesco, interviewé par le quotidien *Rzeczpospolita*. Néanmoins, en dépit des difficultés suscitées par le contrôle de la véracité des plaintes exprimées sur le site Internet, la valeur de cette initiative en tant que dispositif d'alerte demeure incontestable.

Une recherche menée par Solidarność dans le cadre d'un autre projet financé par le Fonds social européen permet également d'obtenir des informations relativement élaborées sur les conditions de travail dans le commerce de détail. Intitulée *Lutter pour la sécurité, un commerce de détail à visage humain*, l'enquête a été menée par le syndicat en 2010 auprès de 407 salariés des six principales chaînes de distribution (Auchan, Biedronka, Carrefour, Makro Cash&Carry, Metro¹, Real).

Selon ses résultats², la plupart des travailleurs des magasins examinés travaillaient sur la base d'un contrat de travail : c'était le cas de 90 % des personnes interrogées (parmi lesquelles, 46 % avec un contrat à durée indéterminée et 44 % un contrat à durée déterminée), alors qu'un seul membre du personnel sur 10 accomplissait son travail sur la base d'un contrat civil³. Chez Makro, tous les travailleurs approchés dans le cadre de la recherche disposaient de contrats d'emploi régulier (84 % sous contrat permanent et 44 % à durée déterminée) ; chez Real, 98 % des interviewés ont indiqué avoir un contrat de travail (59 % permanent, dont 37 % à durée déterminée) et 2 % seulement travaillaient sur la base d'un contrat civil ; chez Carrefour

1. Deux personnes interrogées se sont identifiées comme des salariés de Metro, d'où la présence du Group Metro parmi les réseaux approchés.

2. Le nombre des travailleurs d'Auchan et de Metro ayant participé à l'enquête était trop faible pour les inclure dans l'analyse.

3. À côté de la relation de travail régulée par le code du travail, il existe en Pologne d'autres formes de relation contractuelle de travail basées sur le code civil. Ces formes de contrat accordent à l'employeur plus de marge de manœuvre vis-à-vis des parties accomplissant le travail. Par exemple, ces contrats n'imposent pas de limite de la durée de la journée ou de la semaine de travail, de paiement des heures supplémentaires, n'accordent pas de protection sociale au prestataire.

Une large majorité des travailleurs ne croyaient pas que la direction était vraiment intéressée par le développement du dialogue sur le lieu de travail.

également, la majorité des membres du personnel (88%) avaient été engagés sur la base du code du travail, mais seulement 35% avec un contrat à durée indéterminée, contre 53% avec un contrat à durée déterminée; enfin, une personne sur 10 travaillant pour la chaîne le faisait sur la base d'un contrat civil. Chez Biedronka, la grande majorité des travailleurs (81%) avaient également signé un contrat de travail, mais seulement 27% bénéficiaient d'une relation d'emploi stable, alors qu'ils étaient deux fois plus nombreux à n'avoir qu'un contrat à durée déterminée.

Une partie importante (44%) des travailleurs interrogés ont jugé que le niveau général des conditions de travail dans la grande distribution était insatisfaisant. 13% à peine ont considéré que les conditions de travail étaient "bonnes" ou "très bonnes". La perception la plus optimiste des conditions de travail dans ces entreprises était observée chez Biedronka, où 28% des personnes

interrogées ont exprimé un avis positif sur le sujet, mais même dans cette chaîne, les opinions négatives étaient plus nombreuses (35%). Pour leur part, les travailleurs de Carrefour se montraient les plus pessimistes de toutes les chaînes: 57% ont indiqué que les conditions de travail dans le secteur étaient "mauvaises" ou "très mauvaises". S'agissant de leur propre lieu de travail, la moitié des personnes interrogées jugeaient leurs conditions de travail "comparables" à celles des autres chaînes, mais elles n'étaient pas moins de 28% à penser que leur environnement de travail était inférieur à la moyenne et elles n'étaient que 9% à le juger supérieur à la moyenne.

Une fois encore, le personnel de Biedronka se montrait plus optimiste que celui des autres chaînes avec 20% des répondants qui pensaient que leurs conditions de travail étaient meilleures comparativement à la moyenne; les répondants de Carrefour se

montraient les plus critiques à l'égard de leur lieu de travail puisque 43% affirmaient que les conditions de travail dans leur entreprise étaient inférieures à celles des autres chaînes. Les travailleurs étaient sceptiques par rapport aux actions menées par les employeurs pour améliorer les conditions de travail: près de 70% ne percevaient pas ces efforts, alors que 26% avaient une opinion opposée. Chez Biedronka, 44% ont déclaré que les réseaux de distribution s'efforçaient d'améliorer les conditions de travail (46% rejetant cette idée), mais chez Carrefour, 75% exprimaient l'opinion inverse (20% seulement percevaient les efforts fournis).

Les relations de travail dans les grandes chaînes de distribution souffrent fortement de l'absence de confiance entre les travailleurs et les employeurs. La majorité (54%) des travailleurs interrogés quant à leur confiance dans les relations avec leur hiérarchie ont répondu par la négative, alors que 40% pensaient que cette confiance existait entre travailleurs et employeurs. Real et Biedronka apparaissaient comme les deux chaînes dont les travailleurs exprimaient les opinions les plus optimistes à cet égard: chez le premier cité, la confiance existait aux yeux de 50% des interviewés, une réponse fournie par 45% des personnes interrogées travaillant chez Biedronka.

À l'inverse, chez Carrefour, 65% des personnes interrogées estimaient qu'il n'existait pas de confiance mutuelle entre les salariés et les employeurs. En outre, une large majorité (65%) des travailleurs ne croyaient pas que la direction des chaînes de distribution était vraiment intéressée par le développement du dialogue sur le lieu de travail. Le personnel de Biedronka semblait plus optimiste à ce sujet (51% déclarant que la direction était intéressée par un dialogue avec les travailleurs), alors que dans les autres chaînes, les réponses négatives l'emportaient, Carrefour s'octroyant la palme du scepticisme (72% prétendaient que le management n'était pas intéressé par le dialogue).

Près de la moitié des personnes interrogées ne percevaient pas les grands magasins

comme un lieu de travail où l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée était considéré comme une priorité: 29% les décrivaient comme apportant un soutien aux travailleurs ayant des enfants alors que 48% n'étaient pas de cet avis. Les travailleurs de Real se montraient les plus positifs puisque 44% des personnes interrogées adhéraient à l'idée que les employeurs de la grande distribution avaient une attitude favorable aux travailleurs ayant des enfants, alors que 37% exprimaient une opinion opposée. Dans les autres chaînes, cependant, le pourcentage des répondants considérant que les chaînes de supermarchés/hypermarchés offraient un environnement de travail qui ne soutenait pas les travailleurs avec enfants était supérieur au pourcentage des travailleurs d'un avis contraire.

Les relations de travail dans la grande distribution

Les relations de travail dans les grandes chaînes de distribution peuvent être qualifiées de tendues. Même si les relations bilatérales entre le mouvement syndical et les directions des entreprises se sont améliorées au fil des années, comme le montre clairement la reconnaissance largement répandue du droit des syndicats à mener des activités sur le lieu de travail, aucun progrès significatif n'a été observé dans l'institutionnalisation des relations industrielles. Aucune

négociation collective n'a lieu, pour commencer. Ensuite, la position du mouvement syndical reste faible. Non seulement les syndicats, mais aussi les comités d'entreprise n'ont pas été en mesure de renforcer leurs capacités au fil des années.

S'agissant des comités d'entreprise, une enquête menée par téléphone en 2011 auprès des principales chaînes de distribution en Pologne a montré qu'il n'y existait pas de comité d'entreprise. Ces données sont cependant contradictoires avec les résultats de la recherche conduite par les auteurs auprès de trois grandes chaînes de distribution en 2010-2011: selon cette recherche, des comités d'entreprise existaient chez Carrefour et Real. Chez Carrefour, un comité d'entreprise avait été établi pour l'ensemble de la société, alors que chez Real, un certain nombre, non spécifié, de comités d'entreprise fonctionnaient au niveau du magasin lui-même. Une telle situation est rendue possible par la "formule de management" choisie par l'employeur. Le droit du travail polonais reconnaît en effet en matière de relations collectives de travail qu'un employeur désigne toute entité (dotée ou non de la personnalité juridique) employant du personnel. Dès lors, la direction de chaque établissement peut également être considérée comme l'employeur au niveau de la représentation des travailleurs, pour autant que la structure organisationnelle de la chaîne de distribution le permette.

Les contradictions entre les deux sources de données peuvent cependant être trompeuses: en raison de la faible position des comités d'entreprise, leur existence est seulement formelle, aucune action véritable n'est menée de leur part, si bien que leur présence passe le plus souvent inaperçue dans l'entreprise. Les conflits du travail sont importants dans les chaînes de grande distribution, comme le montre le nombre d'actions de protestation de ces deux dernières années. On citera à titre d'exemple les actions menées par Solidarność durant l'été 2010; l'action en faveur du respect du droit du travail menée à l'automne 2010 à travers le pays; les actions de protestation initiées par Solidarność chez Carrefour pendant toute l'année 2011; les actions des syndicats contre les pratiques antisyndicales dénoncées chez Biedronka au début de 2011, les actions visant Carrefour en 2012.

Il semble que même chez Tesco, qui longtemps a eu l'image d'une entreprise désireuse de mener un dialogue social (qui se traduit, par exemple, par la transposition sur le terrain local du concept britannique du "forum des travailleurs"), le modèle de relations industrielles dit du "partenariat social" se trouve soumis à forte pression, après l'annonce, en mai, de la décision de la société de procéder à des licenciements importants. Les syndicats ont protesté contre la manière dont cette décision a été prise, en soulignant qu'aucune véritable consultation n'avait été menée avec eux. ●