

Questions syndicales pour un secteur vulnérable L'exemple de la CFDT Services

Il n'y a rien de plus varié que le secteur des services, en pleine expansion. La diversité des entreprises et leur sensibilité aux contraintes économiques questionnent l'activité syndicale, comme en témoigne Olivier Guivarch, secrétaire général de la fédération CFDT des Services.

La fédération des Services se décline en trois grands pôles d'activités : commerce-Hacuitex (industrie textile) ; hôtellerie-tourisme-restauration ; services aux entreprises et aux particuliers qui rassemblent notamment le travail temporaire et les salariés du particulier employeur. Les chambres consulaires mises à part, les salariés de ces champs sont sans statut et ne relèvent que du secteur privé. Une grande partie des salariés sans convention collective, les salariés des associations, sont couverts également par la fédération.

Deux traits caractéristiques dans ces secteurs d'activité peuvent être distingués.

La première est la diversité. Les secteurs sont hétérogènes mais également à l'intérieur d'un même secteur les situations sont extrêmement variées. De l'artisanat comme dans la coiffure aux entreprises industrielles dans le

textile, du tertiaire comme dans les services à la personne ou du particulier employeur aux majors du travail temporaire, les situations et les problématiques sont diverses. Cela se traduit notamment par une grande dispersion des salaires.

Le deuxième trait particulier à la fédération est la diversité des modèles économiques : franchises, sous-traitance, problématique de passation de marchés, fortes évolutions liées au numérique (que l'on pense à la logistique ou au commerce en ligne) mais également le fort développement des autoentrepreneurs. Ainsi que l'économie sociale et solidaire qui est présente à travers le tourisme social et qui fait face aux conséquences d'un investissement trop faible des dernières années.

Cette diversité économique est cependant traversée par un dénominateur commun : la vulnérabilité. Si les salariés sans

statut (sauf dans les chambres consulaires) sont vulnérables, les entreprises le sont également. La sensibilité aux évolutions des marchés publics ou privés, des donneurs d'ordres, des stratégies franchiseurs-franchisés, aux évolutions numériques, sont fortes et contribuent donc à la vulnérabilité des entreprises. Dans ces modèles économiques capitalistes où l'entreprise familiale est peu représentée, il est difficile de construire un carnet de commandes de moyen terme. L'emprise des stratégies actionnariales est forte et ne contribue pas à la stabilité des situations. La peur du déclassement existe et est par ailleurs renforcée par l'importance des trappes à bas salaires que fabriquent les aides publiques conditionnées.

Des cadres isolés

Concernant plus spécifiquement les cadres, la fédération est attentive aux questionnements et problématiques des cadres des chambres consulaires. Dans les chambres de métiers et d'artisanat (CMA) ainsi que les chambres de commerce et d'industrie (CCI), les cadres sont à la fois des cadres experts (enseignants par exemple) ou des cadres chefs de service.

L'encadrement dans les grandes entreprises présente lui aussi des éléments marquants.

Dans les hypermarchés ou les grandes surfaces, pas nécessairement alimentaire d'ailleurs, l'encadrement adhère peu aux organisations syndicales. Les discussions et les interrogations sur les conditions de carrière par exemple ont souvent lieu de manière individuelle et personnelle. Les lieux d'expression collective sont rares. La culture d'entreprise est souvent forte dans ces enseignes dans un secteur où la concurrence, bouleversée par le numérique, est forte. Pourtant nombreux dans le travail temporaire, les cadres y sont également souvent isolés.

Dans l'ensemble des secteurs de la fédération, on retrouve une problématique que la CFDT connaît bien, celle des cadres intermédiaires qui appliquent les consignes et les stratégies décidées « en haut » sans réelles marges de manœuvre concernant l'organisation du travail ou les process, etc.

Autre situation à laquelle nous sommes confrontés est un nombre important de salariés en situation d'encadrement mais qui n'ont pas le statut cadre. Cette situation se retrouve notamment en nombre dans le commerce, la prévention-sécurité, le tourisme, l'habillement et la propreté.

Sur un plan pratique, la fédération et les équipes profitent de

la négociation des protocoles pré-électoraux pour entrer en contact avec les cadres de l'entreprise. La participation aux salons et manifestations professionnelles est également un bon vecteur de communication syndicale. Des diffusions de tracts dans les centres-villes ou les centres commerciaux sont régulièrement organisées.

La fédération a également développé des enquêtes à destination des salariés afin d'avoir une analyse plus fine et coller au mieux à leurs attentes. Les contacts entre les sections des entreprises donneuses d'ordre et les sous-traitants représentent également une stratégie syndicale qui doit encore se développer et se renforcer. Enfin, la présence numérique de la fédération est un moyen de toucher les salariés et notamment les cadres. Outre les réseaux sociaux, le site fédéral et les mailings, les salariés peuvent trouver un « mini-site » dédié à leur convention collective.

Les élections TPE ont également été un moyen de s'adresser aux cadres. Les salariés du particulier employeur, notamment les assistantes maternelles, sont un enjeu électoral crucial. Ainsi la fédération a passé un accord avec la CFDT Cadres visant à diffuser le matériel militant et à sensibiliser les potentiels électeurs aux droits acquis grâce à la CFDT.

Les chambres consulaires, le commerce de gros ou encore la restauration collective font partie des secteurs où la CFDT Services a su organiser et syndiquer un nombre significatif de cadres. Malgré cela, d'une manière générale, on peut dire que le sujet de la syndicalisation des cadres dans les secteurs d'activité de la fédération reste encore largement à défricher avec et en partenariat avec la CFDT Cadres.

Olivier Guivarch