

Flexibilité du travail, ventes en ligne, répercussions de l'inflation... Myriam Delmée, présidente du Setca, livre ses réponses aux défis et dangers que doit maintenant affronter le commerce.

ENTRETIEN
JULIEN BOSSELER

Le commerce est en péril à cause de l'inflation et parce qu'il est bloqué socialement dans son élan vers le digital. Ce discours porté par la fédération sectorielle Comeos et par la Fédération des entreprises de Belgique (FEB) est bien loin de celui des syndicats, dont le Secta et sa présidente, Myriam Delmée. Elle est même très remontée.

Comeos n'exclut pas des coupes dans les frais de personnel en raison de l'inflation qui gonfle ses coûts salariaux et énergétiques...

Pourquoi l'inflation pèserait-elle plus lourd sur le commerce qu'ailleurs ? L'indexation des salaires, c'est aussi ce qui fait vivre le secteur. Sans cela, les gens dépenseraient moins. D'ailleurs, il y a 15-20 ans, Comeos disait apprécier l'indexation des salaires. Et puis, sur les coûts du personnel, le commerce dispose en général de 15 à 25 % de flexibilité sous forme de contrats à durée déterminée, d'étudiants ou d'intérim. Les entreprises peuvent donc ajuster du jour au lendemain leur niveau d'occupation et de coûts salariaux en fonction de leur chiffre d'affaires. Quant à l'énergie, s'il y a bien des endroits où il est facile de faire réduire les dépenses, ce sont les magasins. Il suffit de baisser la température de 2°C ou 3°C. Cela ne change pas le quotidien des consommateurs. Il y a une dizaine d'années, Brico a agi de la sorte, dans le cadre d'un plan de restructuration. Avec des coûts énergétiques pourtant plus bas, l'impact financier a été énorme. Avec tout cela, il n'y a pas de raison pour le patronat de jouer à la pleureuse.

Vous êtes inquiète pour le secteur ?

Evidemment que je le suis ! Le pouvoir d'achat se contracte. Les plus petits salaires, très affectés par la hausse de la facture énergétique, ont moins d'argent à donner au commerce. Mais avant d'être inquiète pour les enseignes, je le suis pour les gens qui ne parviennent plus à se nourrir et à se chauffer. La grande distribution alimentaire, elle, a connu deux dernières années particulièrement bonnes en raison des fermetures de l'horeca. Elle continue à verser de bons dividendes à ses actionnaires. Ce n'est pas pour autant que les travailleurs devraient payer la facture. Les supermarchés ne vont pas se planter. A leurs actionnaires de faire le gros dos, de moins se servir dans la manne des bénéfices durant un certain temps, au lieu d'imposer de la croissance en allant jusqu'à envisager des licenciements économiques. Le principe d'une chaîne, c'est que les magasins les plus forts en matière de rentabilité payent pour le moins fort. Puis, il faut arrêter de multiplier les supermarchés. Le cannibalisme n'est pas un vain mot quand on parle d'alimentaire en Belgique. En Flandre, combien d'Albert Heijn se sont installés à côté de Delhaize (les deux enseignes appartiennent à Ahold Delhaize, NDLR) ? Combien de Jumbo sont apparus ? Combien de magasins de proximité ont fleuri ? Le consommateur ne dépense pas plus pour autant, qui plus est en période d'inflation.

Ajoutons les hypermarchés. Ont-ils encore de l'avenir ?

Cela fait 20 ans qu'ils n'en ont plus. Mais qu'a-t-on fait pour les réinventer ? A un moment, le monde change. Je me préoccupe aussi des grands centres de shopping. Peut-être qu'un jour, le modèle va s'effondrer, comme on le voit déjà aux Etats-Unis. Dans un secteur où l'on voit les chocs arriver, il faut être capable de transformer des postes pour assurer un



« Vivons-nous dans un pays trop petit pour l'e-commerce ? »

avenir aux emplois.

Vous êtes aussi préoccupée par le non-alimentaire ?

Lui, il m'inquiète beaucoup, parce qu'il a énormément souffert les deux dernières années, singulièrement le textile, avec de longues périodes de fermeture et avec l'ampleur prise par le commerce en ligne. Le patronat belge n'a pas été super-efficace pour mettre des alternatives en place afin de résister à l'e-commerce.

Concernant l'e-commerce, la FEB parle d'occasion manquée...

A-t-on raté le train ou vivons-nous dans un pays trop petit ? Cela n'a rien à voir avec les coûts du travail, mais avec une question de mentalité : le Belge a l'habitude d'aller acheter aux Pays-Bas, en Allemagne et en France qui, eux, sont suffisamment grands pour développer un e-commerce extrêmement structuré et rentable sur leur propre territoire. Penser que la Belgique aurait pu attirer les dépôts de Bol.com, Zalando et Amazon, c'était rêver tout éveillé. Cela dit, une série d'enseignes belges n'ont pas réagi suffisamment vite pour mettre en place leur solution de vente en ligne. On l'a vu au moment du premier confinement avec deux acteurs de la parfumerie : l'un s'est très bien adapté avec ses ventes en ligne et a perdu très peu de recettes, l'autre pas. La différence, c'est une question

d'organisation interne, et non pas de coût du travail.

Le patronat rétorque que les syndicats leur ôtent toute souplesse d'organisation...

Pourquoi Colruyt est arrivé à conclure avec nous une convention d'encadrement de l'e-commerce avec du travail de nuit accompagné de sursalaires, tout en réintégrant les préparations des commandes dans les magasins ? Avec de la volonté patronale, c'est faisable. Carrefour, lui, a préféré ne pas négocier avec nous et effectuer le chemin inverse : externaliser l'e-commerce à Willebroek avec Food-X. C'est une horreur intégrale, avec une perte prévisible de chiffre d'affaires en magasin, où l'on préparait les commandes auparavant.

Pourquoi n'acceptez-vous pas plus de souplesse concernant le travail de nuit ?

C'est un faux débat. Nous avons un accord depuis 2015 sur l'e-commerce, avec la possibilité de travailler toute la nuit. Mais les entreprises ne sont pas intéressées par du travail toute la nuit. Certaines ne déclenchent même pas le mécanisme, tout simplement parce que leur e-commerce ne fonctionne pas. Faute de commandes, à quoi bon mettre du personnel à disposition en soirée ? Quand Comeos demande plus de flexibilité, il veut en réalité qu'elle soit moins chère.

Pour Myriam Delmée, présidente du Setca, les actionnaires de la grande distribution devraient « faire le gros dos, au lieu d'imposer de la croissance en allant jusqu'à envisager des licenciements économiques ». © DOMINIQUE DUCHESNES.

Désolé, mais elle a un coût.

Le résultat, c'est que les consommateurs peuvent commander des produits électroniques à un prix inférieur aux Pays-Bas...

Ah, c'est clair : quand c'est un gosse qui effectue la manutention pour Post NL, c'est moins cher qu'un salarié en Belgique. Mais que veut-on comme modèle de société ? J'en ai marre que, dans la distribution, on confonde caprices et besoins du client. La loi de 1971, qui interdit le travail de nuit parce qu'il est nocif pour la santé, édicte des limites très claires, avec des exceptions impérieuses comme les soins de santé. Mais est-ce vraiment indispensable de faire travailler des gens la nuit pour que les consommateurs reçoivent à 14 h les capsules de café qu'ils ont commandées très tard la veille ? Moi qui n'ai pas l'emploi du temps le plus léger de la planète, je ne commande quasi rien sur internet. Je me rends dans les magasins durant leurs heures normales d'ouverture. Veut-on encore de l'emploi dans les commerces physiques ou veut-on tout tout de suite avec des conditions de travail déplorables à la clé ?

J'en ai marre qu'on confonde les caprices et les besoins du client. Est-ce vraiment indispensable de faire travailler des gens la nuit pour que les consommateurs reçoivent à 14 heures les capsules de café commandées tard la veille ?

”

Vous connaissez l'adage : on n'arrête pas le progrès...

Ce n'est pas du progrès, c'est de la régression sociale. C'est comme les magasins ouverts jusqu'à 21 h le vendredi. Franchement, qui se rend dans les commerces entre 20 et 21 h ? Quelle est la rentabilité durant cette tranche horaire ? Elle est quasi nulle !

Des travailleuses et travailleurs, jeunes pour la plupart, veulent travailler très tard ou très tôt pour profiter de leurs journées, disent les fédérations patronales...

Ces jeunes, trouvez-les moi ! Je vois plutôt qu'ils préfèrent travailler en journée, et certainement pas le matin et le soir, pour pouvoir profiter de leur famille ou envisager de la fonder. Ils ont, à juste titre, une manière de vivre plus cool que ma génération. C'est un signe d'espoir. Mais la réalité du commerce, aujourd'hui, ce sont des contrats de 24 heures par semaine avec des horaires variables qui s'échelonnent de 5 h à 22 h. Et changer d'horaires tout le temps, qui plus est en dernière minute, c'est usant. Il faut un cadre pour que les gens puissent s'y retrouver. Sinon, ils doivent rester disponibles 60 heures par semaine pour en prester 24, avec un salaire de misère, à savoir 1.200 à 1.300 euros par mois.

Est-ce cela qui explique le manque d'attractivité du secteur, confronté à une pénurie de main-d'œuvre ?

C'est évident ! Surtout en Flandre où le marché du travail est super-étriqué. C'est moins vrai à Bruxelles et en Wallonie. Cela dit, les entreprises n'engagent pratiquement plus que des profils « évolutifs », promis à devenir assistants. Mais tout le monde n'est pas taillé pour cela, surtout en commençant dans des conditions de flexibilité et de salaire difficiles. Quand les gens ont des compétences, ils se dirigent vers des boulots mieux rémunérés et plus stables. Et puis, la formation n'a plus vraiment lieu dans le commerce. On veut des personnes qui savent tout faire du jour au lendemain, presque sans équipe de formateurs. On en arrive à avoir des étudiants payés au ras des pâquerettes qui forment des salariés en contrat à durée déterminée. Non mais, sérieusement ?

Myriam Delmée

Diplômée en droit de l'ULB, avec une spécialisation en droit social, Myriam Delmée, 50 ans, est un pur produit du Setca. Cette Boraine « et fière de l'être » est entrée en 1996 au syndicat socialiste (au service juridique de la régionale montoise), avant d'en devenir la secrétaire fédérale « commerce » en 2004, puis vice-présidente en 2006 et présidente en 2019, toujours en charge du commerce. Ce parcours l'a amenée à négocier l'harmonisation des statuts employé/ouvrier, de même que des plans de restructuration dans la grande distribution (Carrefour, Delhaize et Cora notamment) et le travail de nuit pour l'e-commerce. J.B.O.