



Les effets du self-checkout et du self-scanning sur les conditions de travail, sur la santé et sur l'identité professionnelle du personnel de vente dans le commerce de détail

Constatations empiriques du point de vue des sciences sociales de Sebastian Funke, Tina Büchler, Gwendolin Mäder et Michèle Amacker

Morceaux choisis par Unia, tirés de l'étude originale publiée en allemand

Une étude du centre interdisciplinaire pour la recherche sur le genre IZFG de l'Université de Berne, à la demande du syndicat Unia





**Le Syndicat.
Die Gewerkschaft.
Il Sindacato.**

Une expérience d'achat sur le dos du personnel

Dans le commerce de détail, on dit que le client est roi. Ses comportements sont scrutés, tracés, analysés pour « améliorer son expérience d'achat ». Et la tendance est à la réduction des temps d'attente pour payer les marchandises en introduisant des systèmes de caisses automatiques (self-scanning ou self-checkout, SCO). Mais qu'en est-il de l'expérience de vente du personnel ? Qu'en est-il de son quotidien en plein bouleversement, de ses perspectives, si ce n'est même de l'essence de son métier ? Parce que c'est précisément pour conseiller les clients avec compétence et subtilité, rendre leur expérience en magasin agréable et les savoir satisfaits de leurs achats que beaucoup de personnes ont choisi d'embrasser ce métier. Et pas pour « faire partie de la machine ou du mobilier » ni pour « faire la police ».

Pression, réduction des effectifs et incertitude

Cette étude scientifique donne pour la première fois le point de vue du personnel sur cet aspect de la numérisation dans cette branche. Il est frappant de constater que le domaine des caisses est un exemple paradigmatique des changements en cours dans le commerce de détail. Là aussi, les employé-e-s sont soumis à des pressions toujours plus difficiles à supporter, doivent accomplir toujours plus de tâches en moins de temps avec toujours moins de personnel, ont de moins en moins de contacts avec les clients, et sont mal payés. L'introduction de ces systèmes s'inscrit dans un contexte de réduction de personnel, au point que beaucoup se demandent s'ils auront encore un emploi à l'avenir ou s'ils seront « complètement remplacés par des machines ». La précarité, les contrats à l'heure, à temps très ou trop partiel, l'extrême flexibilité, le manque de formation et de perspectives professionnelles qualifient le domaine des caisses où travaillent en outre essentiellement des femmes.

La numérisation au service des salarié-e-s

Du point de vue d'Unia, la numérisation doit pourtant être au service des employé-e-s. Elle doit contribuer à revaloriser les métiers de la vente et les salaires. Unia et ses syndiqué-e-s appellent les employeurs à saisir cette opportunité. L'enjeu est de taille. Il en va de l'avenir de cette branche qui forme des milliers de jeunes chaque année. De l'avenir d'une branche qui devra toujours plus compter sur du personnel motivé et bien formé pour faire face aux défis numériques. Afin que le client continue à se sentir roi en magasin.

Anne Rubin
Responsable de la branche du commerce de détail d'Unia

Table des matières

1. Introduction	4
2. Approche méthodologique.....	6
3. Le commerce de détail en général.....	7
4. Résultats empiriques.....	7
4.1 <i>Tâches étendues et lacunes dans la formation</i>	<i>7</i>
4.2 <i>Changements dans le contact avec les clientes et les clients.....</i>	<i>7</i>
4.3 <i>Influence de la multiplicité des tâches et des fonctions de contrôle sur la santé.....</i>	<i>9</i>
4.4 <i>Pressions croissantes dans le cadre de mesures d'économie.....</i>	<i>10</i>
4.5 <i>Modèles de travail sexués.....</i>	<i>12</i>
4.6 <i>Identité professionnelle et peur de l'avenir.....</i>	<i>13</i>
5. Recommandations d'action	15
<i>De meilleures conditions d'embauche</i>	<i>15</i>
<i>Des salaires appropriés et l'égalité salariale</i>	<i>16</i>
<i>Des horaires planifiables.....</i>	<i>16</i>
<i>Des tâches réalisables dans le domaine SCO.....</i>	<i>16</i>
<i>Formation continue, reconversion professionnelle et maintien en emploi du personnel de caisse ...</i>	<i>16</i>
<i>La santé au travail dans le commerce de détail.....</i>	<i>17</i>
<i>Protection contre les agressions</i>	<i>17</i>
<i>Annexe : résolution de la Conférence d'Unia du commerce de détail du 27.09.2018.....</i>	<i>18</i>

1. Introduction

Début 2018, le premier supermarché entièrement automatisé du monde a été inauguré à Seattle, aux Etats-Unis. Le magasin *Amazon*, exploité sous l'enseigne *Amazon Go*, ne dispose ni de caisses enregistreuses traditionnelles ni de caisses libre-service. Les clientes et les clients s'enregistrent avec leur smartphone à l'entrée du magasin. Une offre complète de produits alimentaires les accueille sur une superficie de 170m² tandis que des capteurs et des caméras les suivent à chaque pas et documentent tout mouvement de produits dans les rayons. A la sortie du magasin, leur carte de crédit est débitée de la marchandise emportée. Le « Just Walk Out Shopping », une nouvelle forme d'achat permettant de quitter le magasin sans passer à la caisse, doit poser les jalons pour les achats du futur – rapides, efficaces, confortables. Le contact avec les quelques rares employé-e-s du commerce de détail sur place, principalement chargés de réassortir les rayons, se limite à d'éventuels entretiens de conseils.¹

Bien qu'en Suisse, il n'existe pas encore de supermarché entièrement automatisé, la numérisation dans le commerce de détail progresse très rapidement. Des études montrent que 60% des consommatrices et des consommateurs dans les magasins utilisent déjà des appareils numériques et ils sont encore plus nombreux à s'imaginer utiliser, à l'avenir, des caisses self-checkout, resp. self scanning.² Il n'est dès lors pas surprenant que les deux plus grandes entreprises de la branche équipent de plus en plus leurs filiales de ces technologies au détriment des systèmes de caisse traditionnels. Les deux plus grands distributeurs possèdent ensemble déjà plus de 4000 caisses self-scanning dans toute la Suisse qui génèrent entre 20 et 40% du chiffre d'affaires – et même jusqu'à 50% aux heures de pointe.³ Cette évolution peut refléter l'air du temps, car elle répond à une clientèle désireuse de « nouvelles formes d'achat » et elle représente sans aucun doute une stratégie de diversification dans le segment très concurrentiel des services du commerce de détail. Car la plus grande branche du secteur des services de Suisse est exposée à une pression croissante – notamment par la concurrence du commerce en ligne ou encore par le tourisme d'achat et par la hausse constante des loyers des surfaces de vente et de stockage.⁴ Des études montrent en effet que les bénéfices des plus grandes chaînes de Suisse n'ont que faiblement augmenté ces dernières années et ont même parfois diminué dans le segment des

¹ Vgl. Schweizer Radio und Fernsehen (SRF) (25.01.2018).

² Vgl. Zobrist und Grampp (2017): S.3-5.

³ Vgl. Aargauer Zeitung (AZ) (21.01.2018).

⁴ Vgl. Büchler, Mäder, Wyttenbach, Funke und Amacker (2017): S.6, 123; vgl. Feubli, Botteron, Brändle Schlegel, Steffen, Fuhrer und Hotz (2015): S.5-17; vgl. Fritzsche (02.12.2017).

denrées alimentaires.⁵ Dans le même temps, les entreprises du commerce de détail économisent au niveau du personnel, car le nombre d'emplois a lentement mais constamment diminué depuis les années 1990.⁶

Mais quel est l'impact de l'introduction de nouvelles technologies et des processus de restructuration qui en découlent sur les conditions de travail, sur la santé et sur l'identité professionnelle du personnel de vente dans le commerce de détail ?

Cette thématique importante n'a à ce jour pratiquement pas été explorée dans le contexte suisse. Le *Centre interdisciplinaire d'études de genre (IZFG) de l'Université de Berne* a présenté en 2017 un rapport de recherche sur les changements structurels dans le commerce de détail et ses effets sur les emplois dans la branche, mais le paramètre toujours plus important de la numérisation au quotidien, soulignant les besoins en matière de recherche, n'a été que marginalement abordé.⁷ D'autres études dans le domaine de la numérisation dans le commerce de détail suisse portent sur des questions économiques ou techniques et non pas sur les conditions d'embauche et de travail. Par conséquent, le syndicat *Unia* a chargé l'IZFG d'examiner systématiquement les effets de la numérisation sur les conditions de travail et sur l'identité professionnelle du personnel de vente dans le commerce de détail au moyen de méthodes qualitatives des sciences sociales, pour ainsi contribuer à combler les lacunes existantes en matière de besoin de recherche.

La présente étude est structurée de la manière suivante : le deuxième chapitre (*2. Intérêt cognitif et méthode de recherche*) présente plus spécifiquement le mandat de recherche ainsi que l'intérêt cognitif qui fait l'objet cette étude. La méthode de recherche appliquée est également exposée. Le troisième chapitre (*3. Le commerce de détail suisse en chiffres*) est consacré à la contextualisation et livre des chiffres-clés sur le domaine d'activité du commerce de détail. Le quatrième chapitre (*4. Résultats empiriques*) constitue le cœur de cette étude et présente les résultats d'analyse d'une dizaine d'interviews avec des employé-e-s du commerce de détail ainsi qu'une sélection de cas pratiques. Le cinquième chapitre (*5. Bilan*) offre un résumé des principaux résultats de cette étude. Le dernier chapitre (*6. Recommandations d'action*) formule des recommandations pour agir sur l'aménagement positif du poste de travail dans le commerce de détail, dans le contexte de l'activité liée aux caisses self-checkout et self-scanning.

⁵ Vgl. Feubli, Botteron, Brändle Schlegel, Steffen, Fuhrer und Hotz (2015): S.5-17.

⁶ Vgl. BFS (2016); vgl. SRF (25.01.2018).

⁷ Vgl. Büchler, Mäder, Wyttenbach, Funke und Amacker (2017): S.123-127.

2. Approche méthodologique

- **Interviews approfondies** d'une **dizaine d'employé-e-s** du commerce de détail de **Suisse alémanique**; toutes et tous sont employés par **Coop** ou **Migros**
- **Critères de sélection**: catégories telles que l'âge, le sexe, le type de formation, le travail à temps plein ou à temps partiel ainsi que la rémunération à l'heure ou l'emploi fixe

Aperçu des employé-e-s du commerce de détail interviewés

Nom	Âge	Origine et nationalité	Etat civil et situation familiale	Rapport de travail	Formation	Interview é-e par
Eva Amstutz	54 ans	Suisse	mariée, deux enfants	rémunération horaire (8 à 20h par semaine)	gestionnaire du commerce de détail	IZFG
Jean-Marc Boursier	20 ans	Suisse	célibataire sans enfant	emploi fixe (70%)	gestionnaire du commerce de détail	étudiant-e-s à l'Université de Berne
Andrea Fankhauser	30 ans	Suisse	célibataire sans enfant	anciennement rémunérée à l'heure (40 à 100%)	titulaire d'un master universitaire	IZFG
Markus Häberli	46 ans	Etat tiers et Suisse	marié, un enfant	emploi fixe (100%)	titulaire d'un master universitaire	IZFG
Silke Meier	55 ans	UE et Suisse	célibataire, deux enfants	emploi fixe (100%)	examen universitaire, diplôme de commerce	IZFG
Caroline Röthlisberger	51 ans	Suisse	mariée sans enfant	emploi fixe (80%)	gestionnaire du commerce de détail	IZFG
Claudia Schärer	30 ans	Etat tiers et Suisse	célibataire sans enfant	rémunération horaire (8 à 20h par semaine)	titulaire d'un bachelor universitaire (travaille comme auxiliaire non qualifiée)	IZFG
Silvan Stucki	27 ans	Suisse	célibataire sans enfant	rémunération horaire (8 à 20h par semaine)	étudiant en informatique de gestion (travaille comme auxiliaire non qualifié)	étudiant-e-s à l'Université de Berne
Barbara Tschärner	58 ans	Suisse	mariée, deux enfants	emploi fixe (40 à 50%)	gestionnaire du commerce de détail	IZFG
Samuel Wüthrich	28 ans	Suisse	célibataire sans enfant	anciennement rémunéré à l'heure (8 à 20h par semaine)	gestionnaire du commerce de détail, étudiant en travail social	étudiant-e-s à l'Université de Berne

3. Le commerce de détail en général

- C'est l'une des **plus grandes branches** de Suisse (env. **240'000** équivalents plein temps et env. **323'000** employé-e-s)
- C'est une **branche connue pour le travail à temps partiel** (env. **150'000** employé-e-s à temps partiel) avec beaucoup de **rapports de travail atypiques**
- C'est, en comparaison avec d'autres segments de l'économie, une **branche à bas salaires** (salaire mensuel brut [médian]: **4'761** CHF)
- C'est une **branche féminine** (**deux tiers** de femmes)
- Les **femmes** sont particulièrement nombreuses à travailler à **temps partiel** (**51%** des femmes contre **25%** des hommes)

4. Résultats empiriques

4.1 Tâches étendues et lacunes dans la formation

Le personnel employé dans le domaine SCO ne bénéficie pas d'une formation adéquate pour les nouvelles tâches, comme le constate Markus Häberli :

«La formation serait bien sûr utile. Tout change si vite dans le commerce de détail. La formation réagit trop lentement aux changements rapides. Je trouve que la formation, l'école, qu'il s'agisse d'apprentissage, de formations continues ou d'autres aptitudes, l'ensemble du système de la formation est trop inerte pour suivre le rythme du changement.» Markus Häberli **(46 ans, employé fixe)**

4.2 Changements dans le contact avec les clientes et les clients

Les nouvelles tâches dans le domaine SCO apportent des changements dans le contact avec la clientèle.

La diminution des contacts est surtout problématique pour les employé-e-s qui ont suivi leur formation dans le commerce de détail, car pour eux ce contact représentait une valeur identitaire forte et la principale motivation pour le choix du métier. Barbara Tscherner le regrette :

« J'adore le contact avec la clientèle. C'est pour cette raison que j'ai choisi ce métier il y a 40 ans et que j'aime toujours exercer cette activité. (...) Malgré la charge que représente ce travail. (...) C'est ce qui nous caractérise, nous qui travaillons à la caisse. » Barbara Tscherner **(58 ans, sous contrat fixe)**

L'accumulation de tâches à accomplir en même temps et les contrôles ne permettent plus d'avoir de véritables contacts avec les clients, comme l'explique Claudia Schärer :

«J'ai déjà relevé que certaines personnes ne saluent même pas. Elles ne sont pas obligées de te traiter comme les autres caissières. On n'est plus en situation de face à face. (...) Les clientes et les clients habituels qui connaissent les caissières discutent volontiers. Mais les nouveaux n'en ont pas vraiment envie. (...) Et lorsque je suis sous stress et que je dois gérer jusqu'à 20 personnes, je ne peux pas parler avec les gens. Cela se limite peut-être à un « bonjour! » et un « au revoir! » **Claudia Schärer (30 ans, rémunérée à l'heure)**

Les caissières sont considérées différemment, constatent presque toutes les personnes interviewées :

«Oui, des remarques stupides, cela nous est aussi arrivé, comme par exemple: «Qu'est-ce que tu fais là, à quoi peux-tu encore servir?», «je fais la caisse seul maintenant, dégage!» (elle rit), oui c'est arrivé.» **Andrea Fankhauser (30 ans, anciennement rétribuée à l'heure)**

Bien que la plupart des clientes et des clients soient aimables et respectueux envers les employé-e-s du commerce de détail, des cas de traitement irrespectueux sont parfois observés aux caisses SCO, jusqu'à des attaques verbales, voire physiques. Les femmes sont particulièrement exposées aux remarques dégradantes et sexistes :

«Une de mes collègues a reçu une gifle d'un client. (...) Il n'avait pas payé. Il a dit qu'il a essayé de payer, mais que cela n'a pas fonctionné avec la carte, puis il s'en est allé. Mes collègues l'ont rattrapé : « Vous n'avez pas payé, vous n'avez pas payé ! » lui ont-elles dit et il a répondu : « Qu'est-ce que vous dites ? J'ai payé ! ». Ma collègue a répliqué : « Non, vous n'avez pas payé! » et il a rétorqué: « Vous ne me parlez pas comme ça ! » et il lui a donné une gifle. » **Claudia Schärer (30 ans, rémunérée à l'heure)**

Des comportements qui ne portent pas à conséquence pour les clients mais que les caissières doivent supporter :

«Les jeunes femmes en formation, en particulier, doivent faire face aux brimades. Elles ne peuvent rien dire. Elles s'éloignent en souriant. (...) Cela ne va pas. C'est l'attitude des clients qui pose problème: «Elle travaille dans le commerce de détail, elle doit faire avec. Je suis le client et je peux faire ce que je veux. Sinon, je ne remets plus les pieds ici. Et de toute façon, elle ne trouvera rien d'autre, elle n'aura pas de meilleur job.» **Claudia Schärer (30 ans, rétribuée à l'heure)**

Même si ce genre d'incident est plutôt l'exception que la règle et que la majorité des personnes interrogées rapportent qu'elles ont un contact aimable, bien que distant et anonyme avec la clientèle dans le domaine SCO, on constate que la plupart d'entre elles déplorent le manque de contact avec les clientes et les clients. Par conséquent, elles perçoivent ces développements de façon critique et ont peur de perdre complètement ce contact :

« C'est une réalité : en tant que client-e, tu ne parles pratiquement plus avec les gens. Tu vas à la machine et le tour est joué. (...) Et nous ne pouvons rien faire là contre. (...) Mais il ne faut pas perdre le contact avec la clientèle, ce serait dommage, ça me fait peur. »

Caroline Röthlisberger (51 ans, sous contrat fixe)

4.3 Influence de la multiplicité des tâches et des fonctions de contrôle sur la santé

Le travail aux caisses self-checkout (SCO) apporte une foule de nouvelles tâches, par exemple assumer la fonction de surveillance et de contrôle ainsi que maîtriser le multitasking, ce qui implique beaucoup de stress, attestent les personnes interrogées :

« Stress, (...) Stress. Nous devons veiller à ce que tout fonctionne bien dans le domaine SCO, avoir une vue d'ensemble du nombre de personnes aux caisses et garder un œil sur la sortie pour surveiller si des gens partent sans payer. C'est un véritable stress. Il faut courir ici et aider, courir là et remplir, expliquer tout en surveillant. (...) Pour une seule personne, ce n'est pas faisable. » **Eva Amstutz (54 ans, rétribuée à l'heure)**

« Avec le multitasking, il faut être partout à la fois. (...) Au fond, c'est le même stress... non, c'est bien plus stressant qu'à une caisse traditionnelle, très clairement. Car à la caisse, on voit la file d'attente s'allonger, mais on ne peut pas faire autrement que faire son travail. Il faut être très rapide, mais on peut dans une certaine mesure décider soi-même de la manière de faire. Alors que là, on est dans le pire des cas une contre douze. Une personne. Contre douze. » **Silke Meier (55 ans, sous contrat fixe)**

Le stress des heures de pointe contraste fortement avec les phases d'ennui profond qui reviennent régulièrement pendant ces périodes de travail et qui peuvent aussi être très pénibles comme l'explique Claudia Schärer :

« Ce n'est pas vraiment l'aspect physique qui me dérange, je suis en forme (...) Mais les périodes de travail prolongées sont moralement difficiles à supporter. Surtout lorsque rien ne se passe. Le temps ne passe pas et tu penses : « C'est trop dur, je ne peux plus le supporter ! ». Et tu réalises que 17 minutes seulement se sont écoulées et qu'il ne se passe

absolument rien. Tu dois juste rester là, tu ne peux pas t'appuyer ni t'asseoir. Il faut que les gens voient qu'il y a toujours quelqu'un pour contrôler. (...) Dans l'équipe, nous nous relayons souvent après deux heures. Les dames plus âgées, en particulier, ne tiennent pas plus longtemps. Quelques-unes ont un certificat médical qui les dispense de travailler dans le domaine SCO. » **Claudia Schärer (30 ans, rémunérée à l'heure)**

Cette volonté de faire son travail correctement correspond surtout à l'éthique de travail et à l'identité professionnelle des collaborateurs/trices âgés. Ce sont précisément ces personnes qui ressentent comme particulièrement pénible et stressant le fait de ne pas pouvoir accomplir les tâches qui leur sont confiées. En même temps, bon nombre de ces employé-e-s ont des réactions de colère envers leur propre entreprise qui surcharge constamment le personnel. En raison de ce traitement, aussi bien des clientes et des clients que des supérieur-e-s, contre lequel il est impossible de se défendre, de nombreux employé-e-s du commerce de détail éprouvent un sentiment général d'impuissance et de perte de contrôle qui est particulièrement pénible pour le personnel de caisse :

« Le contrôle est possible lorsqu'il y a deux ou trois personnes, mais lorsqu'il y a plus de monde et que tu es seule, ce n'est plus gérable. Il faut admettre que cela ne va pas. Je ne sais pas ce qu'ils ont imaginé. (...) A la gare, il y a douze caisses self-checkout. (...) Je me sens parfois inutile. Tu es juste là et tu n'as en principe pas beaucoup à faire. Mais tu ne peux non plus rien faire. » **Claudia Schärer (30 ans, rémunérée à l'heure)**

Une autre constatation importante dans le domaine de la santé est que plusieurs personnes interrogées se sont plaintes de fortes douleurs dorsales dues à des missions trop longues dans le domaine SCO. Silke Meier rapporte les problèmes de ses collègues:

« Mes collègues doivent parfois rester debout jusqu'à 8 heures dans le domaine self-checkout. Du moins celles qui travaillent à plein temps. Il y a une pause de midi et une petite pause le matin ainsi que l'après-midi. Ce sont des périodes très longues que tout le monde n'arrive pas à supporter. (...) On essaie de se relayer toutes les deux heures. (...) Mais cela n'est pas toujours possible. Et les longues postures debout, ce n'est pas bon pour la santé. Et puis tourner en rond tout le temps, ça ne sert à rien. » **Silke Meier (55 ans, sous contrat fixe)**

4.4 Pressions croissantes dans le cadre de mesures d'économie

L'introduction des caisses SCO est tout d'abord perçue comme une stratégie visant à rationaliser les postes de travail et à mettre davantage sous pression les employé-e-s, afin qu'ils/elles travaillent le plus efficacement possible.

Un climat de menace permanente contribue à renforcer la pression au rendement. Ainsi, les personnes interrogées disent qu'elles ne peuvent pas tomber malades ou qu'elles peuvent être tenues pour responsables de lacunes dans le contrôle.

Les employé-e-s du commerce de détail ne sont pratiquement pas associés aux décisions et ont peu de marge de manœuvre pour aménager activement leur poste de travail. Par conséquent, beaucoup s'efforcent de faire face au mieux à la situation :

«C'est la pression de l'extérieur, d'en haut, de la direction. Nous sommes une bonne équipe. (...) Nous nous entraïdons. (...) Mais la pression d'en haut est inhumaine. (...) Tu as peu de temps pour faire ton travail, mais le travail reste exactement le même.» **Caroline**

Röthlisberger (51 ans, engagée sous contrat fixe)

«En même temps, la pression est devenue trop forte pour moi, car elle s'est constamment accentuée en dix ans. (...) Personne n'a été licencié, nous sommes toujours 40 à 50 employé-e-s, mais nous avons beaucoup moins d'heures de travail. Lorsqu'il y a dix ans, le chef pouvait prévoir 200 heures de personnel, ce chiffre est une estimation, je ne connais pas les chiffres exacts, il s'agit peut-être encore de 80 heures par semaine. Nous sommes nombreux, mais il y a moins d'heures et tout le travail doit malgré tout être accompli.»

Barbara Tschärner (58 ans, sous contrat fixe)

Les pressions sont constantes dans le cadre de mesures d'économies et induisent une grande précarité. Le personnel est de moins en moins engagé avec un contrat fixe, même les jeunes à la sortie de l'apprentissage, comme en témoigne Barbara Tschärner :

«C'est dur de ne pas savoir ce qui reste sur ton compte à la fin du mois, ça déstabilise. (...) Des gens dont on n'a pas besoin ne coûtent rien. Chez nous, tout le monde est engagé au salaire horaire. Seules les cheffes de rayon ou les cheffes suppléantes ont un emploi fixe. Les jeunes ayant achevé leur apprentissage sont rémunérés à l'heure! Ils/elles doivent faire leurs preuves. Et peut-être que plus tard, ils/elles auront un contrat fixe.» **Barbara**

Tschärner (58 ans, engagée sous contrat fixe)

Plusieurs personnes interviewées rapportent aussi des cas de vols aux caisses SCO ainsi qu'une menace latente parfois importante du haut vers le bas visant des économies de temps de travail :

« Nous sommes tenues pour responsables. On nous dit : « Pourquoi n'as-tu pas fait attention ? ». (...) Désolée, tu ne peux pas du tout faire ça, ce n'est pas possible. Le meilleur exemple : depuis le 1er janvier 2018, l'équipe doit économiser une centaine d'heures par semaine dans le domaine des caisses – par semaine! (...) Ce n'est pas faisable. Nous l'avons fait pendant deux semaines jusqu'à ce que le responsable de filiale constate que ce

n'est pas possible. On nous a rendu 32 heures [ce qui veut dire qu'il faut encore économiser 68 heures par semaine]. Mais cela ne suffit toujours pas. (...) Tu reçois alors [à titre individuel] ce qu'on appelle des notes d'entretien [lorsque les objectifs dans ton domaine ne sont pas atteints]. Si tu en reçois trois pendant une certaine période – disons 6 mois – tu peux recevoir une lettre de congé. (...) Et on ne cesse de nous le répéter.» **Caroline Röthlisberger (51 ans, sous contrat fixe)**

4.5 Modèles de travail sexués

La grande majorité des collaborateurs/trices de caisse sont des femmes. Elle travaillent presque toujours à temps partiel ou à l'heure et beaucoup ont un temps de travail insuffisant et doivent lutter contre le sous-emploi. Par conséquent, de nombreuses femmes ne peuvent pas générer un revenu suffisant et sont parfois obligées de prendre un deuxième emploi.

« Parfois, les femmes disent qu'elles ont travaillé huit ans, qu'elles ont ensuite eu un enfant et sont revenues après leur congé maternité et elles travaillent entre 30 et 40% à la caisse, et voilà. J'en connais beaucoup qui ont fait comme ça. (...) Celles qui sont à la caisse sont toujours celles qui ne veulent rien faire d'autre. C'est malheureusement presque toujours des femmes. Mais la flexibilité joue certainement aussi un rôle. En effet, un travail à 30-40% permet de bien concilier le travail avec la vie de famille. » **Claudia Schärer (30 ans, rémunérée à l'heure)**

Les hommes, en revanche, sont rarement employés à la caisse et/ou ont de bonnes chances de passer de la rémunération à l'heure à un emploi fixe.

« Nous avons très peu d'hommes d'une manière générale. Les hommes travaillent soit au département légumes ou comme magasinier. (...) Mais ils ne travaillent généralement pas à la caisse. Et dans les équipes, on considère aussi que la caisse est en quelque sorte un travail alibi. Car si tu ne fais pas de formation continue, tu ne peux pas gravir les échelons et tu resteras toujours à la caisse. Dans ce domaine, la plupart des hommes que je connais veulent accéder à une fonction dirigeante, au moins être responsable d'équipe. » **Claudia Schärer (30 ans, rémunérée à l'heure)**

« Si je regarde maintenant dans mon entreprise, les hommes jeunes ont les meilleures cartes en main : ils sont engagés au salaire horaire et obtiennent, en règle générale, un contrat fixe après un an. (...) Ils veulent souvent faire carrière, ils veulent occuper des positions dirigeantes. » **Silke Meier (55 ans, sous contrat fixe)**

De nombreuses femmes choisissent leur métier dans le secteur de la caisse par motivation personnelle et parce qu'elles apprécient le contact avec la clientèle. Ce qui est très problématique pour tous les employé-e-s dans ce domaine, c'est que les rapports de travail à faible taux d'activité et les engagements au salaire horaire ne permettent souvent pas de générer un salaire suffisant pour subvenir aux propres besoins. Ce problème est souvent encore aggravé par le manque d'heures de travail attribuées aux employé-e-s du commerce de détail concernés, pour faire des économies, et qui souffrent de sous-emploi. Eva Amstutz, par exemple, travaillerait volontiers davantage, mais n'obtient pas d'heures de travail :

« J'aimerais travailler plus, mais ce n'est pas possible. (...) Je ne connais pas les chiffres exacts. Nous, les caissières normales, nous sommes employées à temps partiel entre 8 et 20 heures. Oui, il y en a deux ou trois qui travaillent à 50%, mais nous ne sommes pas informées. (...) Et nous n'avons aucune chance d'avoir un meilleur poste. (...) Ils ne veulent que du personnel sur appel. (...) Maintenant, ils compressent les heures chaque mois, les ordres viennent d'en haut, disent-ils, parce que nous avons trop d'heures. Et nous les femmes, nous disons que nous devons aussi payer nos factures. (...) Les ordres viennent de tout en haut. Et c'est nous qui subissons la pression, nous les femmes rémunérées à l'heure. Celles qui ont un poste à 100% peuvent continuer à travailler. (...) Notre filiale compte 35 à 40 personnes dont 50 à 60% ont un contrat fixe. Ce sont principalement les caissières qui ont un salaire horaire. » **Eva Amstutz (54 ans, rémunérée à l'heure)**

Barbara Tschärner a plusieurs collègues qui sont obligées d'avoir un deuxième travail pour pouvoir subvenir à leurs besoins :

« De nombreuses femmes sont mariées, ont des enfants et un mari qui gagne, mais elles disent qu'elles travaillent trop peu et qu'elles souhaitent travailler plus. (...) Nous avons aussi des collègues qui doivent vivre de ce qu'elles gagnent, mais ce n'est bien sûr pas possible. Cela ne suffit pas. Elles doivent alors trouver un second emploi, faire des ménages ou envisager une reconversion professionnelle. » **Barbara Tschärner (58 ans, sous contrat fixe)**

4.6 Identité professionnelle et peur de l'avenir

Selon la fréquence du travail au caisses SCO et la qualification, l'introduction des caisses SCO représentent plutôt une chance pour la profession ou un risque important.

« Oui, je les utilise aussi [les caisses SCO]. Pour les personnes qui achètent peu, c'est bien sûr un énorme gain de temps. Et cela améliore aussi la situation aux autres caisses. (...) La cliente avec ses achats de la semaine et le client qui a peu d'articles, qui ne veut pas

*attendre et demande s'il peut passer avant alors que j'avais déjà commencé à enregistrer les articles de la cliente précédente... Oui, les caisses self-checkout ont bien sûr contribué à améliorer la situation aux caisses, car les clientes et les clients pressé-e-s sont plus vite servi-e-s aux caisses libre-service. Oui, c'est un gain de temps, oui mais. (elle rit) » **Andrea Fankhauser (30 ans, anciennement rémunérée à l'heure)***

*« Je pense que c'est une véritable revalorisation d'exercer ses compétences aux caisses self-checkout, par rapport à l'activité de la caissière qui peut se résumer à un travail à la chaîne. On dit : « Tout le monde en est capable ». (...) Mais je pense vraiment qu'il faut être une femme d'expérience. C'est elle qui détient les clés pour établir le dialogue d'égal à égal. » **Silke Meier (55 ans, sous contrat fixe)***

Les employé-e-s qui travaillent souvent dans le domaine SCO et sont tendentiellement moins bien formées voient au contraire dans cette activité une dévalorisation du métier :
*« Cela nous a peut-être fait davantage prendre conscience que nous sommes remplaçables et que le travail que nous faisons peut être réalisé par un ordinateur. » **Caroline Röthlisberger (51 ans, sous contrat fixe)***

*« Ce que je constate, c'est que les caissières préfèrent être à la caisse que dans le domaine self-checkout. A la caisse, tu es encore quelqu'un. La personne dont on a besoin pour sortir. Au self-checkout, tu es une personne quelconque qui tourne en rond et dont on n'a pas besoin. Je pense que les caissières ressentent cela. » **Claudia Schärer (30 ans, rémunérée à l'heure)***

Ce sentiment de dévalorisation du métier engendré par le travail avec les systèmes de caisses numériques va souvent de pair avec la peur de l'avenir. Eva Amstutz, par exemple, s'inquiète pour sa place de travail :

*« Oui, j'ai peur que ce travail disparaisse avec le temps. (...) Nous savons que dans d'autres filiales, les collègues craignent que leur place soit supprimée et que des économies d'heures soient constamment réalisées. Le self-checkout, c'est l'avenir. (...) Notre chef veille à ce nous ne soyons pas licenciées et à ce que nous puissions garder notre emploi, mais en fin de compte il doit obéir aux ordres qui viennent d'en haut. (...) La peur est toujours présente pour les caissières. Quel sera l'avenir? » **Eva Amstutz (54 ans, rémunérée à l'heure)***

« Mais ils ne vont jamais totalement supprimer les caisses, cela ne fonctionnerait pas. Car si je vais au supermarché, que je dois chercher l'article, le scanner moi-même, le payer et l'emballer, que je fais tout moi-même sans plus aucun contact, pourquoi devrais-je encore

me déplacer ? Je peux tout aussi bien commander sur Internet. (...) **Claudia Schärer (30 ans, rémunérée à l'heure)**

« Je suis sûr qu'il y aura un changement, mais on aura toujours besoin de gens, car si tu travailles au rayon alimentaire, les machines ne peuvent pas te remplacer, pas pour l'instant, et elles ne peuvent pas tout gérer, comme déterminer quel produit est encore bon, quelle pomme peut encore rester au rayon, etc. Les rôles évoluent aux caisses, mais il faut quelqu'un pour s'en occuper, donc je ne pense pas que tout disparaîtra. » **Samuel Wüthrich (28 ans, anciennement rémunéré à l'heure)**

Les employé-e-s qui sont souvent affecté-e-s aux caisses SCO et doivent vivre de cette activité ont tendance à être plus pessimistes quant à l'avenir du travail aux caisses dans le commerce de détail :

« Comme dit mon chef : « Le self-checkout, c'est l'avenir. Dans 20 ans, il n'y aura plus que ça ». C'est l'avenir, pas seulement ici, mais partout. Et c'est effrayant. Imaginez les nombreuses personnes âgées qui n'ont jamais été en contact avec des machines et doivent tout d'un coup travailler avec ces technologies. Comment ça fonctionne ? Ou tout en anglais : « Qu'est-ce que ça veut dire ? » **Eva Amstutz (54 ans, rémunérée à l'heure)**

5. Recommandations d'action

Sur la base des constats qui précèdent, des recommandations d'action sont présentées ci-dessous pour un aménagement positif du poste de travail dans le commerce de détail, dans le contexte de l'activité avec les caisses self-checkout et self-scanning :

De meilleures conditions d'embauche

Le secteur du commerce de détail se caractérise par de nombreux emplois à temps partiel ainsi que par des rapports de travail atypiques – aussi dans le domaine SCO. Afin de lutter contre les conditions d'embauche précaires, la législation doit mettre en place des mesures **contre les inconvénients liés au travail à temps partiel** ainsi que pour un **accès complet des employé-e-s à temps partiel aux prestations des assurances sociales**. Par ailleurs, les **entreprises** doivent assumer leur **responsabilité envers leurs employé-e-s** et leur offrir des **conditions d'embauche** qui garantissent **des taux d'occupation permettant d'assurer le minimum vital**.

Des salaires appropriés et l'égalité salariale

Les salaires dans le commerce de détail sont plutôt faibles en comparaison avec d'autres branches. La responsabilité de payer des **salaires suffisants pour couvrir les besoins vitaux** incombe aux entreprises. De plus, les femmes gagnent en partie nettement moins que leurs collègues masculins. Et elles sont fortement sur-représentées dans le domaine des caisses où les salaires sont particulièrement bas. Les conditions qui prévalent ici font apparaître la nécessité de mesures politiques **contre la discrimination salariale systématique des femmes**. A cet égard, les grands distributeurs qui font partie des plus grands employeurs de Suisse doivent jouer un rôle de précurseur.

Des horaires planifiables

Pour contrer la flexibilisation croissante du monde du travail dans le commerce de détail qui, dans le domaine en question, se fait presque exclusivement aux dépens des employées et des employés, les entreprises doivent créer des rapports de travail garantissant à leurs employé-e-s un travail et des horaires planifiables et moins décloisonnés. Une telle garantie doit être définie et ancrée dans le contrat de travail, afin d'offrir une protection contre les abus.

Des tâches réalisables dans le domaine SCO

Le personnel de caisse est exposé à des charges de travail toujours plus importantes en raison de l'augmentation du multitasking. Les entreprises doivent donc garantir que les **tâches dans le domaine SCO soient maîtrisables**, surtout en **fixant le nombre maximal de caisses** qu'une personne doit surveiller et en **renonçant aux doubles emplois impossibles à gérer** (comme par ex. s'occuper simultanément des caisses traditionnelles et SCO). Il faut aussi clairement réglementer que ce n'est **pas au personnel, mais à l'entreprise** d'assumer la **responsabilité des vols** commis par la clientèle.

Formation continue, reconversion professionnelle et maintien en emploi du personnel de caisse

Pour développer positivement le profil professionnel des employé-e-s du commerce de détail, des **formations approfondies** sur la gestion des systèmes SCO et des domaines de tâches qui en découlent sont nécessaires – notamment en ce qui concerne la fonction de contrôle à exécuter (par ex. formation portant sur les stratégies de désescalade et sur la maîtrise des conflits dans les relations avec les clientes et les clients). Par ailleurs, il convient **d'améliorer d'une manière générale l'accès** du personnel de caisse **à la formation**

professionnelle et continue. Les entreprises doivent garantir contractuellement que le personnel qui n'est plus nécessaire aux caisses soit transféré dans d'autres domaines et bénéficie de la formation de reconversion professionnelle correspondante. En ce qui concerne les carrières des femmes, il convient en principe de **mieux promouvoir les carrières féminines**, afin d'offrir aux femmes davantage de perspectives d'avancement et la possibilité d'assumer des tâches à responsabilités.

La santé au travail dans le commerce de détail

En ce qui concerne les charges physiques dans le domaine SCO, les entreprises doivent prendre des mesures pour **protéger la santé des employé-e-s du commerce de détail.** Elles doivent contenir une **réduction des postes aux caisses SCO** ainsi que la **possibilité de s'asseoir pendant le travail**, afin de prévenir les postures pénibles. Le personnel doit pouvoir **participer à l'élaboration des plans d'engagement** et formuler des souhaits.

Protection contre les agressions

Les résultats montrent que les employé-e-s du commerce de détail souhaitent **davantage de soutien de la propre entreprise pour être mieux protégé-e-s contre les agressions des clientes et des clients.** Ceci vaut en particulier pour les femmes.



**Le Syndicat.
Die Gewerkschaft.
Il Sindacato.**

Annexe : résolution de la Conférence d'Unia du commerce de détail du 27.09.2018

Les caisses automatiques doivent aussi profiter aux salarié-e-s!

Sur la base des résultats de l'étude de l'Université de Berne, les vendeurs et vendeuses ayant participé à la conférence sur le commerce de détail demandent ce qui suit :

1. **Des salaires plus élevés, notamment pour les femmes, surreprésentées aux caisses :** les nouvelles tâches d'instruction, de contrôle et de surveillance des clients doivent être revalorisées sur le plan salarial. Cela d'autant plus que le SCO permet de réaliser des économies en personnel.
2. **Une meilleure protection de la santé et de l'intégrité physique et psychique du personnel travaillant aux caisses SCO :** remplacement plus fréquent (tranches de 3 heures max. aux caisses SCO, en alternance avec d'autres activités), règlement pour les remplacements, possibilité de s'asseoir, chaussures de santé (modifier le règlement pour l'habillement réglementaire), surveillance de 3-4 caisses SCO au max., pas de postes mixtes (caisse traditionnelle avec en plus surveillance de caisses SCO), respect des mesures de protection des femmes enceintes et qui allaitent.
3. **Règlement clair de l'entreprise :** édicton de règles sur les responsabilités du personnel en cas de vol ou de tricherie qui ne le pénalise pas, et fin des menaces d'avertissement. Le rôle de la caissière doit aussi être clairement défini : le personnel de vente ne doit pas assumer les tâches relevant du personnel de sécurité. Il n'est ni habilité, ni formé pour le faire.
4. **Engagement de l'entreprise à revaloriser et à protéger le personnel travaillant aux caisses SCO ainsi que tout le personnel qui est directement ou partiellement touché par la numérisation.**
5. **Etendre les offres de formation en matière de numérisation à toutes et tous :** la formation continue dans le domaine de la numérisation doit permettre de préserver les emplois. Le personnel engagé aux caisses SCO doit être formé en externe pendant au moins une demi-journée avant la première mission, comme c'est le cas pour le travail aux caisses normales. La formation doit non seulement concerner la technique, mais aussi l'évolution des relations avec les clients, les nouvelles tâches de contrôle et de surveillance, d'éventuelles stratégies de désescalade des conflits et des méthodes de protection, notamment pour les femmes.
6. **Réduire la précarité :** garantie de contrats de travail fixes à des taux d'occupation assurant la subsistance.

7. **Plus de prévisibilité des horaires** : respecter la règle des 14 jours pour la planification. L'utilisation des caisses automatiques doit servir à améliorer l'organisation du travail, à réduire le fractionnement des horaires et ne doit en aucun cas aboutir à des suppressions de postes.
8. **Plus de participation du personnel sur l'organisation du travail** quand de nouvelles technologies sont introduites.
9. **Une meilleure protection contre les attaques sexistes et raciales de la part de clients** reposant sur la responsabilisation et la sensibilisation des cadres à cet égard. Accès direct, sans passer par la voie hiérarchique, à une instance de débriefing et de médiation. L'entreprise doit en outre s'engager à mener une campagne à l'intention des clients allant dans ce sens.
10. **Mesures contre la discrimination des femmes** : salaire, carrière, promotion.

UNIA

**Syndicat Unia
Secteur tertiaire
Weltpoststrasse 20
Case postale 272
3000 Berne 15**

www.unia.ch/self-scanning