

## Savoir/agir, numéro 4, juin 2008

« Quand on voit que c'est pas possible, ben, on reste dans l'entreprise »

Regards d'une déléguée syndicale sur son métier de « caissière »

Par Amandine Mathivet, étudiante en master 2 de sociologie à l'université de Limoges

Le début de l'année a été marqué par un mouvement de grève inhabituel dans le secteur de la grande distribution, celui des hôtesses de caisse en supermarché, plus communément appelées « caissières ».

En revendiquant une hausse des salaires et la non-généralisation de l'ouverture des magasins le dimanche, les hôtesses de caisse ont pu se faire l'écho de la précarité et de la pénibilité des conditions de travail auxquelles elles sont confrontées quotidiennement. Cette activité revêt un certain nombre de caractéristiques symptomatiques des pratiques de rationalisation du travail, utilisées par le personnel encadrant, consistant à supprimer les rigidités susceptibles d'entraver l'atteinte d'un « ajustement optimal ». L'usage des différentes formes de flexibilité, à la fois des horaires, pouvant aller de 8 heures jusqu'à 27 heures par semaine, et des contrats de travail, constitue un outil privilégié des responsables dans l'organisation du travail en caisse.

La description du travail d'hôtesse de caisse révèle plus largement les caractéristiques des emplois du secteur des services : taux de féminisation élevé, contrats de travail atypiques, bas niveau de qualification, etc. Au-delà du récit de la trajectoire d'une hôtesse de caisse, déléguée syndicale à la CFDT, l'intérêt de l'entretien proposé ici est de rendre compte de l'intensité et de la pénibilité des conditions de travail dans ce secteur d'activité, et de montrer comment les responsables d'entreprise mettent en place des stratégies de gestion du personnel afin de le mobiliser et de le fixer à sa tâche et plus largement à la structure qui l'emploie.

Les hôtesses de caisse sont soumises à une pression permanente organisée par un système de contrôle quotidien des performances. Elles doivent atteindre des objectifs chiffrés, relatifs à la rapidité des passages d'articles en caisse, au nombre de cartes de fidélité distribuées, à la réduction des temps de paiement, et, en même temps, gérer l'accueil des clients, le tout avec « sourire » et « courtoisie ». Le travail d'hôtesse de caisse, comme de nombreux emplois de service, consiste à gérer au quotidien efficacité productive et efficacité relationnelle. Un système de primes individuelles, qui varient en fonction de l'évaluation des résultats obtenus, est prévu pour « récompenser » l'investissement et l'implication du salarié dans son activité et plus largement dans l'entreprise. L'utilisation de ces pratiques managériales participe au processus d'individualisation des rapports salariaux et met, par là, un frein à toute possibilité de mobilisation collective.

Dans ce mode d'organisation du travail, reposant sur des contraintes et des prescriptions strictes, notre interlocutrice rappelle que les dispositifs de formation professionnelle ne concernent que trop peu les employés et se concentrent davantage sur les salariés déjà qualifiés. Plus intéressante encore est l'utilisation faite par les responsables d'entreprise des dispositifs de formation tel que le Droit Individuel à la Formation (DIF). L'usage qu'en font les employeurs, en l'intégrant dans le plan de formation, est une illustration de la volonté de contrôler et de diriger l'avenir professionnel des salariés. Ces derniers se trouvent alors lésés dans leurs droits et contraints, par manque d'information, d'accepter des formations préalablement choisies par le personnel encadrant et à travers lesquelles est diffusée la politique de l'entreprise. L'hôtesse de caisse rencontrée, en tant que déléguée syndicale, a bénéficié d'un capital culturel et social acquis tout au long de son expérience militante, lui permettant ainsi de connaître ses droits et d'entamer des démarches dans le but de quitter le

secteur de la grande distribution. Mais si le salarié ne possède pas au préalable les dispositions nécessaires pour faire valoir ses droits, il se verra imposer une ré-interprétation de ceux-ci, davantage orientée vers les besoins de l'entreprise. Par là même, les possibilités de promotion verticale des hôtesse de caisses sont maigres, et elles sont donc contraintes de rester au même poste pendant toute leur carrière, 27 heures par semaine pour un plein temps, rémunéré au Smic horaire, soit moins de 1000 euros nets par mois.

Parallèlement, les employeurs se montrent « néo-paternalistes », usant de techniques de gestion du personnel tel que l'actionnariat d'entreprise et mettant en place un « management de proximité » afin de fixer et de s'attacher la main-d'œuvre. Le ton ironique emprunté par l'hôtesse de caisse, (« vous savez, le système Auchan fait que le salarié est bien dans son entreprise... ») révèle notamment à quel point, dans un contexte économique et social où la peur du chômage est grande, ces stratégies de gestion du personnel contribuent à faire accepter aux employé(e)s leurs propres conditions de travail.

***Pour commencer, est-ce que vous pouvez m'expliquer comment vous êtes entrée à Auchan ?***

C'est déjà tout un poème, je suis rentrée une première fois en été pour deux mois, en tant que caissière et au bout de deux mois en fin de contrat, je repartais pour chercher du travail et j'ai un peu claqué la porte en me disant je ne remettraï plus jamais les pieds à Auchan. Et puis je suis revenue deux ou trois ans après parce que j'avais rien d'autre. Je suis donc revenue au mois de mai, je me suis présentée en disant que j'avais déjà travaillé ici et que j'aimerais revenir au moins pour l'été et puis... je suis rentrée comme ça donc. En septembre 1984, je reçois une lettre qui me dit qu'on me garde pas alors qu'on m'avait dit normalement qu'on me gardait. Je suis allée dans le bureau des chefs de caisses pour demander quelles affaires je prenais et je suis toujours à Auchan.

***Vous avez des souvenirs de votre recrutement ?***

La première fois, c'est ma mère qui passait en caisse et qui a entendu deux caissières qui discutaient et elles disaient qu'elles faisaient des tests d'embauche l'après-midi, donc je me suis présentée comme ça. La deuxième fois, je me suis présentée en disant « j'ai déjà travaillé, je veux retravailler », donc je n'ai jamais fait de courrier à Auchan, pour demander un emploi.

***Et après vous avez eu un entretien ?***

La première fois oui, mais la deuxième fois non, puisque j'avais déjà acquis le métier car j'avais eu la formation initiale donc j'étais une aubaine. En plus j'arrivais au mois de mai où il y a beaucoup de jours fériés, j'étais formée, c'était impeccable pour eux.

***Et vous avez commencé à plein temps ?***

Non, à temps partiel, 27 heures, et je suis restée à 27 heures encore aujourd'hui.

***C'était votre premier emploi ?***

Non... Je suis sortie de l'école avec un BEP commerce, industrie des boissons. À l'époque il y avait trois écoles en France qui faisaient ce diplôme. Ça amenait à être laborantine en boisson et à travailler dans tout ce qui est le vin sur Bordeaux. Il se trouve qu'en 1981, la France viticole et vinicole était encore très misogyne, donc une femme dans un chais c'était

impensable. Porter des sacs de sucre, c'était pas possible parce qu'ils faisaient 50 kilos, donc il fallait que ce soit un homme. Donc j'ai travaillé sur des missions de remplacement de surcroît de travail à Orangina, pour un congé de maternité et des surcroîts de travail à l'INRA, mais j'avais pas de poste fixe et puis, petit à petit, ben il faut bien trouver quelque chose pour vivre, donc je suis arrivée à Auchan.

### ***Et vous avez donc eu une formation de départ...***

J'ai eu une formation d'une semaine, enfin non, de quinze jours car on faisait de la frappe aveugle à l'époque, on avait un cache au-dessus de la main et on tapait sans regarder, donc il fallait bien une semaine pour appréhender le clavier et savoir exactement où étaient les touches, appréhender le client, enfin il fallait tout connaître de la caisse. Comme aujourd'hui, c'est une semaine, enfin... trois jours et deux jours en doublon et on se débrouille tout seul.

### ***Donc, après, vous avez eu d'autres formations ?***

En interne, on a eu des formations sur la démarque inconnue, c'est tout ce qui disparaît dans un magasin, justement c'est inconnu, on ne sait pas où c'est passé. Et nous, on est formées notamment sur le vol car on est en bout de chaîne, comment déjouer les astuces des personnes qui fraudent. Il y a eu ça... sinon... des formations j'en ai pas eu énormément. J'ai eu des formations sur le passage à l'euro, sur la gestion de crise, il y a une bombe, comment on gère. Donc moi j'ai fait des formations internes, en général on les subit. Après on a des réunions, mais bon, en étant le vendredi et le samedi, je n'ai pas trop d'infos. Et ces réunions sont la semaine donc... je vais à aucune réunion. En fait ces réunions ce sont des infos caisses, des nouveaux produits, tout ce qu'on est susceptible de rencontrer en caisse et c'est fait par les chefs de caisses. Sinon il y a ce qu'ils appellent « l'offre élargie », c'est des formations du style, « Bien se positionner », « Bien dans mon dos », « Bien manger à heure régulière des fruits et légumes ». Dans la vie à Auchan, c'est pas possible, on mange à n'importe quelle heure, rapidement, des fois on a un quart d'heure pour manger, c'est bien ces formations mais c'est pas applicable derrière. « Gestion des déchets », « Développement durable », « Informatique », « Anglais ». Normalement c'est nous qui choisissons, on nous donne trois ou quatre choix et puis on doit choisir, alors que l'offre elle est plus grande mais ça, il faut être informé pour le savoir. Il y a deux cas de figure, soit on a envie d'être efficace et on le fait parce qu'on y croit, soit on n'y croit plus et on le fait que pour passer un bon moment avec ses collègues et puis ça s'arrête là. Alors il y a un gros catalogue mais en fait ils nous proposent qu'un petit bout de catalogue. C'est présélectionné déjà selon les personnes. Là, cette année, on a eu beaucoup sur « Préparer sa retraite » alors quand on a 40 ans, la retraite c'est un peu loin.

### ***Parce que vous avez...***

J'ai 45 ans, donc moi, la retraite, ça ne me parle pas et une personne de trente ans encore moins. Il y a tout ça qu'est proposé et c'est proposé dans le cadre du DIF (Droit Individuel à la Formation) en plus, mais c'est expliqué d'une telle manière qu'on le prend sans savoir vraiment ce qu'est le DIF. Mais bon, il faut être assez averti pour dire « *non je ne veux pas ça moi, mon DIF je veux m'en servir pour autre chose* ». En fait c'est très mal expliqué dans l'entreprise parce qu'on ne dit pas. Et je pense qu'il y a un rôle énorme d'information à faire au niveau de l'Éducation nationale parce que c'est un droit nouveau mais les salariés ne le connaissent pas, que ce soient les salariés, les délégués du personnel, les organisations syndicales. On ne sait pas encore en parler, on ne fait pas assez de publicité. C'est vrai

qu'après, moi, j'ai fait un bilan de compétences toute seule dans mon coin. Il y a plein de choses que j'ai apprises, ne serait-ce que dans la démarche pour obtenir la subvention pour pouvoir payer mon bilan de compétences.

***Vous l'avez fait quand ?***

Je l'ai fini au mois de décembre.

***Et à terme ?***

Derrière j'ai un congé, je suis sur une validation des acquis. Mais bon, tout ça, il faut être curieux, il faut avoir de la ténacité pour arriver à quelque chose. Un salarié qui va juste demander lors de son entretien annuel à faire un bilan de compétences, il a très peu de chances d'arriver à faire son bilan. L'entreprise n'est pas dans cette démarche, elle n'a pas une formation Auchan pour un bilan de compétences. Donc, il faudrait que l'entreprise s'organise pour payer un bilan de compétences à un salarié, mais là, c'est plus pareil. C'est plus les formations internes, où les salariés servent de formateurs mais ça a un coût plus important. Ils ont ce qu'on appelle l'IFE (Institut de Formation à l'Excellence) à Lille qui fabrique des modules de formation, qui les développe après sur la France en mettant des formateurs régionaux, ils déclinent en fait.

***Et vous, comment ça s'est passé ?***

J'ai tout fait en dehors d'Auchan, ça été une démarche volontaire. J'avais beaucoup de questions, je ne me voyais pas continuer, j'ai 23 ans de boîte, à être derrière une caisse, j'en ai fait le tour. Donc je suis passée par Internet, par des appels téléphoniques à des organismes de bilans de compétences. À un premier rendez-vous, on m'a bien expliqué, tout décortiqué. Puisque je ne savais pas du tout vers où aller, comment faire, toutes ces questions qui se posaient et en fait ils m'ont permis de tout ordonner et de me tourner vers ce que je préfère.

***Et les responsables d'Auchan, comment ils réagissent ? Et comment vous organisez votre temps ?***

Ils ne le savent pas. J'ai fait ça en dehors de mon temps de travail. Aujourd'hui, j'ai baissé mon contrat de 25 heures chez Auchan, je suis à 17 heures, je travaille le vendredi et le samedi et je suis deux jours par semaine à la CFDT, le mardi et le jeudi. Donc, ça me fait un 33 heures par semaine. En fait, je fais 17 heures sur deux jours, c'est deux grosses journées, sur deux journées fortes. Sauf que la convention collective nous oblige à travailler 10 heures maximum en caisse avec coupure, et 8 heures sans coupure, donc après c'est une connaissance de la convention collective, pour dire « *non, non, je ne peux pas en faire plus !* ». En fait pour eux, je suis... je suis un électron embêtant dans le sens où ils ne maîtrisent pas l'hôtesse de caisse comme ils maîtrisent une personne qui travaille uniquement à Auchan. Disons que je peux... ils ne me maîtrisent pas. Par exemple ils ont demandé des heures à une personne, derrière, elle accepte ou elle n'accepte pas. Derrière on va lui dire, « *oui mais tu sais, on t'a aidée quand tu as eu un souci...* ». Moi, ils me maîtrisent moins puisque je pourrais leur dire « *moi j'ai un employeur à côté et je ne compte pas que sur Auchan* ». En plus je suis syndicaliste, il y a des choses où je suis intransigeante parce que je sais. On fait des articles tout ça mais bon... ça ne suffit pas. Et puis quand on est bien... Vous savez, le système Auchan fait que le salarié est bien dans son entreprise, on a le treizième mois qui est conventionnel, on a tout un tas de primes d'intéressement, de participation...

Donc, on se retrouve bon an mal an avec quinze, seize mois de salaire. Dans les années fastes, on est arrivé à dix-neuf mois même, donc forcément on est pas si mal que ça, on ne va pas trop râler parce que la boîte est bonne. [Ton ironique] Mais bon, par contre, on va nous demander plus de résultats, ça risque d'être plus difficile par contre je pense.

***Justement, comment il se mesure votre travail ?***

Au niveau des caisses très peu, on a un rôle essentiel parce que c'est nous qui faisons passer le chiffre d'affaires. En fait, notre travail, il est beaucoup basé sur le fait qu'on est les derniers salariés qu'on voit qui sont à même de faire revenir le client à travers un accueil agréable. Et en même temps, on est la dernière barrière avant le vol. Autrement, on a une grille d'évaluation, on nous évalue une fois par an, il y a l'efficacité, l'organisation personnelle, le chiffre d'affaires qu'on passe, le nombre de clients, le nombre d'articles, le nombre de cartes de fidélité qui passent dans le critère « action commerciale ». Tous ces critères vont de un à trois, « un » c'est apprentissage, « deux » c'est correct et « trois » on maîtrise parfaitement. Ça amène à un total qui est converti en argent, si on arrive à un seuil. Si vous avez atteint ce seuil, après vous avez un QCM sur le métier. Le nombre de bonnes réponses est converti en argent, donc ça fait une prime.

***Vous avez des questions de quel type ?***

Des questions liées au métier et à l'entreprise, ça va être le dernier taux de participation d'Auchan, le dernier slogan par exemple, avant on avait « La vie, la vraie », maintenant je ne sais même plus.

***Vous pourrez me récupérer un exemplaire de QCM ?***

Non c'est pas possible car les QCM sont sur informatique donc bon... on n'a pas accès.

***C'est assez compliqué pour se procurer des documents...***

Ah oui, on garde tout. Il y a une rétention d'informations, qu'elles soient écrites ou orales. On garde les informations. Quand on voit la devise d'Auchan, c'est « Le partage de l'avoir, du savoir et du pouvoir », ben du savoir... un petit peu hein. En fait, plus on ouvre les yeux, plus on est curieux, plus c'est flagrant.

***C'est-à-dire...***

Ben, vous demandez la masse salariale pour le comité d'entreprise par exemple, le comité d'entreprise il a budget en fonction de la masse salariale. Et ce budget, on nous le donne en catimini, alors que c'est déclaré aux impôts mais ils ont peur que ce soit divulgué. Parce qu'en fait, avec ça, on peut en déduire le salaire moyen, on peut savoir ce que gagne les salariés d'Auchan. Parce que la grille des salaires, elle n'est pas affichée, on n'a rien. Il faut demander, il faut tout demander. Même entre nous, on en parle pas trop.

***Vous avez connu le passage de l'appellation de « caissière » à celle d' « hôtesse de caisse » ?***

On nous a vendu ça comme quelque chose de beaucoup plus gratifiant, bien mieux, alors qu'en fait c'est le même métier. Aujourd'hui ça les fait râler, au niveau hiérarchique quand on dit « caissière », ils n'aiment pas. Alors, ce qui a changé ? Rien. Si, en même temps, on a

changé la façon de travailler, on a été face au magasin, on a tourné d'un quart de tour, on regardait l'intérieur du magasin, après on a regardé sur le côté donc on était plus près du client pour pouvoir discuter. Alors qu'avant, le client, si il était désagréable, on lui disait de faire ses courses ailleurs. En même temps qu'on a changé l'appellation on a changé la façon de travailler aussi et le meuble... et c'est à ce moment qu'on a commencé à dire « bonjour » au client. Ça a été costaud ça aussi. Le BAM, « Bonjour », « Au revoir », « Merci », ensuite on a ajouté « Sourire », puis « le plus », c'est-à-dire les formules complémentaires « bonne journée »... Là, on était encore au BAM. Et le BAM, au début, quand on disait « bonjour », c'était risible, la dame derrière disait « mais tu la connais » « non elle m'a juste dit bonjour ». Ça a amené quelques crises... mais bon, pour nous c'était pas facile, comment dire « bonjour » à des gens que je connais pas. Après on s'est pris au jeu, il y en a certaines, quand elles avaient pas le « bonjour », elles ne commençaient pas. Bon, après, petit à petit, on a pris l'habitude, c'est rentré dans les mœurs. Mais le changement de « caissière » à « hôtesse » est arrivé en même temps, en même temps on nous a changé les meubles de caisses, on nous a demandé de dire « bonjour »... Et on nous a expliqué ce changement en nous disant qu'on n'était pas là que pour encaisser mais qu'il y avait toute une partie hôtesse.

### ***Et vous l'avez senti ce changement... ?***

Oui, on nous a obligées à dire « bonjour ». Moi, mon métier, c'est quand même caissière au départ, même si on met tout un tas de satellites autour pour changer de nom, le cœur du métier c'est quand même d'encaisser, on est quand même des caissières au départ. C'est aussi pour ça que je m'insurge de la mise en place des caisses automatiques aujourd'hui. Parce qu'on arrive à supprimer le cœur d'un métier et on ne met rien en place pour orienter les personnes. Ça fait un an qu'on y est ici.

### ***Comment ça se passe justement ?***

On n'a pas supprimé d'hôtesse de caisse, avant de mettre les deux plots de caisses automatiques, on a modifié tout l'arrière des lignes de caisse, on a changé les meubles de caisses. Donc, en même temps qu'on a modifié ça, on a rajouté les plots. Et on avait tout un contingent de caissières qui était en incapacité, qui avait des problèmes de santé qui ne pouvaient pas travailler aux caisses en « sache ». Donc, on les a mises aux caisses « panier », c'est des caisses où on passe avec un panier. En mettant des plots automatiques, on en a mis certaines sur les caisses automatiques. Et en même temps, la ligne de caisses a été agrandie même. Donc, on est un magasin où on n'a pas supprimé ni débauché de caissière on en a même embauché, quatre ou cinq je crois. Aujourd'hui, on est quand même en sous-effectif en caisse.

### ***Et donc, justement, quand vous me dites que vous vous insurgez contre... alors que ça à l'air de bien se passer ?***

Si ça reste comme ça, pourquoi pas ? Ce qu'on ne veut pas, c'est que ça se généralise. Ces caisses minutes, elles y sont, on va pas les enlever, bon, c'est pour quelques articles. Donc, si ça reste comme ça, ça va. Par contre, ce que voulait mettre Auchan, c'était des caisses « caddy » sans caissière et c'est là qu'on a dit non. Sur ces petites caisses, bon, c'est qu'il faut qu'on travaille sur le pourcentage de ces caisses automatiques par rapport aux caisses normales. Il faut les limiter.

***Et les personnes qui s'occupent de ces caisses ce sont toujours les mêmes ou ça tourne, il y a une formation particulière ?***

Il y a eu une formation et ce sont ces personnes qui étaient en invalidité partielle plus des volontaires. Après un an, on s'aperçoit qu'elles veulent toutes s'en aller, elles sont beaucoup plus stressées. On essaie de faire des plages horaires réduites en plus, elles sont à ces caisses que quelques heures et après elles changent. Elles surveillent seulement. Tout se passe bien, elles sont là juste en surveillance. S'il y a un problème quelconque, le client est en échec, il n'arrive pas à faire son truc tout seul, donc il est en échec, il est pas content et son agressivité il la reporte sur la personne qui vient le dépanner. Moi, j'ai refusé d'aller à ces caisses-là, on me l'a proposé mais j'ai refusé. En étant contre, je n'allais pas y aller. Je préfère aller à la banque au guichet qu'au distributeur...

***En termes d'évolution de carrière comment ça se passe ?***

Il y a peu d'hôtesse de zone et beaucoup de caissières, donc bon déjà.... Et puis ça met du temps, quoique... il y en a pour qui ça a été vite. Je ne sais pas comment ça se fait, comment ça se choisit. En plus, il y a certainement une demande mais faut faire des sacrifices pour avoir cette promo, il faut bien rentrer dans le moule pour qu'on vous le propose.

***Comment ça, « rentrer dans le moule » ?***

Accepter de travailler le dimanche, accepter beaucoup de choses, il faut être assez souple quand même. Rester plus longtemps... donc forcément syndicaliste et promotion ça ne pouvait pas aller. J'ai des collègues qui sont devenues hôtesse de zone, mais c'est très peu, il y a quatre ou cinq hôtesse de zone sur pratiquement 200 caissières. Et puis, il y a de tout... des diplômées et des non diplômées ! Il y a des bac + 4, c'est des gens qui n'arrivent pas à trouver du boulot et bon ben... au moins, il y a celui-là, au moins, et puis ils s'installent dans la routine, ça devient un métier vraiment alimentaire quoi. Et on ne prend pas la peine de dire « bon, là, c'est bon j'arrête. Mes enfants sont grands, je peux essayer de rebondir ». Et c'est dommage, les bac + 4 ils n'ont rien à faire là.

***Comment se passent les relations avec vos collègues ?***

Il y a une très grande solidarité au niveau des caisses, même si ça ne se voit pas et qu'on travaille seule à sa caisse. Il y a quand même une grande solidarité... c'est ce qui est le plus appréciable dans le métier. Moi je sais que quand je vois une caissière en difficulté, quand je vois que c'est une nouvelle, j'arrête à ma caisse, quand elle n'est pas trop loin, je m'en vais à la caisse à côté et je lui dis « tu vas prendre ma caisse et je vais finir ». Je ne suis pas la seule à le faire, surtout quand c'est des nouvelles d'ailleurs. On est dans la période, il y a pas mal de nouvelles qui vont entrer pour l'été. On va pas les laisser se dépatouiller en leur disant « écoute c'est ton problème débrouille-toi ». Soit on va lui dicter de notre place ce qu'il faut faire, soit on va carrément faire le tour pour l'aider. Et ça, ça se retrouve avec les jeunes et aussi avec des personnes qui ont plus de problèmes. Quand on voit que ça dégénère... si je vois la collègue à côté qui a un problème et qui n'arrive pas à le résoudre, et que ça risque d'arriver aux mains, je ne vais pas attendre qu'elle appelle la sécurité, je le fais pour elle.

***Au tout début, vous disiez qu'il y a une politique assez paternaliste, comment vous le sentez au quotidien ?***

Politiquement ça se voit... Une hôtesse qui a des problèmes, le chef de caisses va l'écouter, trouver des solutions, ça c'est paternaliste. Et puis, on va lui dire « *tu as des problèmes d'argent, ben tu vas travailler les jours fériés* ». Donc, c'est à double tranchant. On va m'aider mais derrière, je m'expose. On pense d'abord Auchan avant de penser pour soi. On a une remise sur les achats par exemple, je vais faire les courses à Auchan parce que j'ai la remise. On va venir jusque-là alors que le trajet, ça me revient plus cher. Il y a aussi les soirées pour la participation, des grandes soirées où les salariés sont conviés une fois par an. On va faire des sketches, il y a des équipes Valauchan mandatées pour organiser, ils sont là tout au long de l'année pour donner des informations sur la valeur de la part. On a eu des places pour aller voir un match de rugby, c'est une place par foyer. Ils ont rendez-vous à une heure donnée, tous avec un *T-shirt* blanc etc. Une fois par an, il y a le directeur qui fait une soirée pour remercier les salariés, c'est dans le magasin. Mais moi, je n'y vais pas à toutes ces messes, pour nous passer la pommade, tout est beau dans le plus beau du monde. Il y a plein de problèmes mais personne ne veut les voir.

***Auchan n'est pas coté en bourse, beaucoup de salariés sont actionnaires de l'entreprise, c'est ça ?***

C'est ça qui tient les salariés, ça les tient énormément. Quand je suis rentrée à Auchan en 1984, les premières actions elles étaient à 70 francs aujourd'hui elles sont à 1 200 euros. Ça fait vingt-trois ans, donc ça veut dire que c'est quelque chose qui vit et qui vit bien. Tout le monde a une somme à placer, tu places ou pas. Auchan est souvent cité car c'est une des premières à avoir mis ça en place. Ça fait un bon mois de salaire à placer ou à récupérer. C'est bloqué cinq ans. Cette année, c'était à 10,7%, des placements à 10%, il y en a pas beaucoup. C'est un pécule qu'on a à disposition, mais on peut le laisser, ça fructifie. Moi, j'ai acheté une grosse partie de ma maison avec. Quand on est caissière et qu'on est à Auchan, on a plus de chances d'avoir un crédit.

***Vous disiez que ça tient les salariés, c'est-à-dire ?***

Ça fidélise le salarié parce que, justement, il a cet argent et ça rentre en compte quand on veut partir de l'entreprise. Bon, il y a les salaires qui comptent et il y a aussi toute cette participation qui compte aussi, et ça ramène à des prétentions qui des fois ne sont pas possibles. Finalement, quand on arrive au calcul de ce à quoi on peut prétendre, quand on voit que c'est pas possible, ben, on reste dans l'entreprise.