



SETCa

CP 311

GRANDES
ENTREPRISES
DE VENTE
AU DÉTAIL

QU'EST-CE QUE LA CARTE DE VOS DROITS ?



La carte de vos droits, c'est la brochure à conserver soigneusement pour pouvoir vous repérer dans votre secteur et connaître vos droits ! Elle vous présente une vue globale de ce qui est d'application précisément dans votre commission paritaire en matière de législation sociale. Une brochure bien utile qui vous permettra d'avoir une synthèse claire de vos droits en tant que travailleur.

Vous retrouverez dans les pages intérieures plusieurs thèmes clés. Ceux-ci correspondent à des droits bien précis liés à votre commission paritaire et dont les règles vous sont résumées. De l'autre côté, vous retrouverez une description de la situation générale au sein de votre secteur et des pistes d'avenir que le SETCa préconise pour celui-ci. Si vous avez encore des questions, besoin d'aide ou d'informations complémentaires, n'hésitez pas à contacter votre section régionale dont les coordonnées se trouvent également dans cette brochure.



Bonne lecture et bonne route à vous sur votre parcours en tant que travailleur !

Élections sociales 2016

En mai 2016 se tiendront les élections sociales. Dans les entreprises, les travailleurs éliront ceux qui seront demain leurs représentants syndicaux. Il s'agit d'une période cruciale, dont le résultat sera déterminant pour le futur de votre secteur et votre entreprise.

Ce sera le moment de choisir qui seront ceux qui défendront vos droits et vos intérêts en tant que travailleur, ceux qui se feront votre porte-parole auprès de la direction, ceux qui s'investiront pour plus de progrès social et de bien-être dans votre entreprise, ceux qui seront à vos côtés pour vous aider à avancer et à dessiner votre avenir. C'est de cette manière que le SETCa épaula depuis de nombreuses années les travailleurs dans les entreprises.

Toujours à l'écoute, nous voulons tout mettre en œuvre pour vous aider à faire face aux défis qui vous attendent. Tout en s'adaptant aux évolutions de notre société et du monde du travail, nous voulons esquisser avec vous les contours de votre avenir. Un avenir où la solidarité et le respect des droits de chacun sont au cœur des priorités !



CONTACTEZ VOTRE SECTION RÉGIONALE POUR PLUS D'INFORMATIONS

ARLON

Rue des Martyrs 80 - 6700 Arlon
Tél. : +32 63 23 00 30
admin.arlon@setca-fgtb.be

BRABANT WALLON

Rue de l'Evêché 11 - 1400 Nivelles
Tél. : +32 67 21 67 13
info@setcabw.org

BRUXELLES, HALLE, VILVOORDE

Place Rouppe 3 - 1000 Bruxelles
Tél. : +32 2 519 72 11
admin.bruxelles@setca-fgtb.be
Meiboom 4 - 1500 Halle
Tél. : +32 2 356 06 76
admin.halle@setca-fgtb.be

Mechelsestraat 6 (1^{er} étage) - 1800 Vilvoorde
Tél. : +32 2 252 43 33
admin.vilvoorde@setca-fgtb.be

CHARLEROI

Rue de Gozée 202 - 6110 Montigny-le-Tilleul
Tél. : +32 71 20 82 60
admin.charleroi@setca-fgtb.be

CENTRE

Place Communale 15 - 7100 La Louvière
Tél. : +32 64 23 66 10
SETCaLaLouviere@setca-fgtb.be

LIÈGE

Maison des Syndicats - Place Saint-Paul 9/11
4000 Liège
Tél. : +32 4 221 95 29
info@setcaliege.be

MONS - BORINAGE

Rue Chisaire 34 - 7000 Mons
Tél. : +32 65 40 37 37
admin.mons@setca-fgtb.be

NAMUR

Rue Dewez 40/42 (3^e étage) - 5000 Namur
Tél. : +32 81 64 99 80
admin.namur@setca-fgtb.be

WALLONIE PICARDE

Rue Roc Saint-Nicaise 4/6 - 7500 Tournai
Tél. : +32 69 89 06 56
admin.tournai@setca-fgtb.be

VERVIERS

Pont aux Lions 23 - Galerie des 2 Places (5^e étage)
4800 Verviers
Tél. : +32 87 39 30 00
admin.verviers@setca-fgtb.be



VOS DROITS EN 13 POINTS

CP 311 GRANDES ENTREPRISES DE VENTE AU DÉTAIL

Commission paritaire

Le secteur du commerce compte presque 205.000 travailleurs répartis entre différentes commissions paritaires : les CP 201, 202.01, 202, 311 et 312. Cette répartition se fait selon l'activité de l'entreprise, mais aussi en fonction du nombre de travailleurs occupés. La CP 311 regroupe les entreprises non-alimentaires qui emploient au moins 50 personnes (éventuellement dispersées dans différents sièges) et qui exploitent moins de 3 branches de commerce différentes.



Droit à la formation

Dans le commerce, des dispositions ont été prises afin d'augmenter les **efforts pour la formation**. Ces dernières années, le secteur a subi de nombreux changements du fait de l'introduction de l'automatisation et du e-commerce. La formation est dès lors de plus en plus importante pour pouvoir suivre ces changements. Un système sera élaboré pour octroyer des **attestations** aux compétences acquises. Par ailleurs, les employeurs s'engagent à augmenter de **5% la participation** à des formations dans les entreprises.



Petit chômage

La loi prévoit que certains événements (mariage, décès, fête laïque) donnent droit à une absence du travail légale et rémunérée. Il s'agit du « petit chômage », ou « absence légitime ». Vous en trouverez la liste complète sur le site web du SETCa (www.setca.org).

Dans la **CP 311**, un **jour de petit chômage** vous est octroyé en cas de **déménagement**. Il vous faut toutefois présenter une attestation de votre commune.

Vous pouvez également être absent du travail pour des raisons impérieuses, c'est-à-dire à cause d'événements imprévus (maladie, accident ou admission à l'hôpital du partenaire ou d'un enfant ou graves dégâts à votre habitation dus à un incendie ou à une tempête). La règle générale veut que le travailleur puisse rester absent le temps de résoudre le problème, avec un maximum de

10 jours par année civile (sans solde, à moins que d'autres dispositions ne soient prévues au niveau de l'entreprise).

Dans la CP 311, vous pouvez en outre prendre 10 jours de congé familial ou social sans solde en cas de maladie ou d'accident d'un enfant ou du (de la) conjoint(e) ou d'un père ou d'une mère habitant seul, ainsi que pour des formalités administratives ne pouvant aucunement être effectuées en dehors des jours de travail.



Maladie & Accident

Il nous arrive à tous d'être absent pour cause de maladie ou d'accident. Nous vous conseillons d'en **avertir** alors **votre employeur** dans les plus brefs délais. Le règlement de travail mentionne souvent la procédure à suivre. Pendant les **30 premiers jours d'absence**, vous avez droit à votre **salaire normal**, à condition d'avoir un contrat à durée indéterminée ou un contrat à durée déterminée de minimum 3 mois.

Dans la CP 311, les dispositions suivantes ont été convenues en cas d'incapacité de travail définitive : vous recevez une **allocation d'adaptation**, d'un montant de €123,95 pour un travailleur à temps plein (au prorata pour les temps partiels), et ce, pour 24 mois maximum.



Rémunération

Votre salaire est déterminé par **votre fonction**, **votre expérience** et **votre ancienneté** et est fixé au sein de la commission paritaire. Mais il se peut également que l'entreprise applique des barèmes propres, supérieurs aux barèmes sectoriels. En plus du salaire mensuel, vous avez également **droit à une prime de fin d'année**.

Il est également possible que vous ayez droit à des chèques-repas, des éco-chèques, des réductions d'achat, des chèques-cadeaux, des bons pour la Saint-Nicolas et/ou une contribution à une assurance de groupe, et ce sur la base d'accords conclus au niveau de l'entreprise.

Le SETCa a négocié la suppression des barèmes dégressifs pour les jeunes (sauf pour les étudiants sous contrats d'étudiant). Ils commencent par conséquent avec un salaire à 100%. Dans la pratique, cela signifie que chaque salaire de base est identique, indépendamment de l'âge, hormis pour les contrats étudiants.

Dans le dernier accord sectoriel, le SETCa a obtenu que vous receviez une prime annuelle brute de €250 à partir de 2016 ; au prorata pour les travailleurs à temps partiel. Cette prime pouvait être convertie en un autre avantage, comme des chèques-repas ou une assurance de groupe. Demandez plus d'informations à ce sujet à votre délégué syndical.





VOS DROITS EN 13 POINTS

CP 311 GRANDES ENTREPRISES DE VENTE AU DÉTAIL

Crédit-temps

Le crédit-temps est un système permettant d'interrompre votre carrière ou de diminuer votre durée de travail. Depuis 2015, le Gouvernement, dans sa politique d'austérité, en a **durci les règles et limité les possibilités**. La principale modification est que le **crédit-temps sans motif** est encore possible, mais **sans allocation de l'ONEm**. Vous pouvez prendre un **crédit-temps avec motif** pendant **36 mois**, ou dans certains cas, jusqu'à 48 mois. Vous avez alors bien droit à une allocation de l'ONEm. Lors des dernières négociations, le SETCa a en outre conclu des accords dans le secteur du commerce pour mettre à profit toutes les possibilités de crédit-temps. La prime du fonds social d'un montant de € 148 est également maintenue dans le cadre des emplois d'atterrissage.



Durée de travail

Alors que la semaine de 38 heures est encore d'application dans de nombreux secteurs, la semaine de **35 heures** a été introduite dans la **CP 311** il y a des années. Le temps de travail est presté sur une semaine de 5 jours. Dans la CP 311, il a été négocié que vous avez droit à un nombre minimum de samedis libres par an. Ainsi, tout le monde a droit à **8 week-ends libres par année civile** dans les magasins occupant plus de 5 collaborateurs en plus des vacances principales. Dans les magasins occupant au maximum 5 collaborateurs, vous avez droit à 5 week-ends libres par an. La prise des week-ends libres se fait en concertation avec le supérieur hiérarchique direct, qui ne peut la refuser arbitrairement.



Temps partiel

Dans le secteur du commerce, plus de la moitié des travailleurs ont un contrat de travail à temps partiel. Le SETCa consacre dès lors bien sûr une attention particulière au statut des travailleurs à temps partiel lors des négociations et il obtient des résultats. Nous voulons que tous les travailleurs, y compris les temps partiels, aient un **revenu décent**. C'est pourquoi il a été négocié que les **contrats à temps partiel de moins de 18h/semaine** ne soient possibles qu'à des **conditions spécifiques** :

- Celui qui prend un crédit-temps à mi-temps travaille 17h30 par semaine;
- Contrats de moins de 18 heures qui répondent aux conditions strictes et limitatives conclues dans les accords sectoriels.

Les temps partiels peuvent demander plus d'heures contractuelles.

Des dispositions ont également été prises afin que ceux qui commencent avec un contrat à temps partiel puissent, après quelques temps, avoir droit à prester plus d'heures. Ainsi, si vous avez été embauché dans les liens d'un contrat à durée indéterminée, vous pouvez, après un an et demi, demander une augmentation et passer de 18 ou 19 heures à un contrat de 20 heures par semaine. Il vous faut toutefois accepter un horaire variable. Après 3 ans d'ancienneté, vous pouvez demander une deuxième augmentation, jusqu'à 22 heures par semaine. Un tel contrat est toutefois lié à un régime de travail flexible, c.-à-d. un système où le temps de travail peut osciller chaque semaine entre 2 heures en plus ou en moins ou, si vous l'acceptez, 4 heures en plus. Une troisième augmentation jusqu'à 24 heures par semaine est possible après 5 ans d'ancienneté, si vous travaillez dans un magasin occupant au minimum 12 travailleurs.

SEMAINE DE QUATRE JOURS

Les travailleurs ayant un contrat de maximum 24 heures ont le droit de prester leurs heures en une semaine de quatre jours. Si vous avez 5 ans d'ancienneté, le temps de travail minimum est de 4 heures par jour.

HORAIRES ET HEURES COMPLÉMENTAIRES

Si vous travaillez selon un horaire variable, celui-ci doit vous être communiqué au moins 3 semaines à l'avance pour la quatrième semaine. Si vous prestez des heures complémentaires dans un régime hebdomadaire fixe, elles peuvent soit vous être payées immédiatement, soit être récupérées dans les 12 mois suivant le trimestre où elles ont été prestées. De plus, vous avez le droit de demander une augmentation de contrat sur la base des heures complémentaires.





VOS DROITS EN 13 POINTS

CP 311 GRANDES ENTREPRISES DE VENTE AU DÉTAIL

Accueil de la petite enfance

Travailler lorsque l'on a de jeunes enfants n'est pas simple pour les employés du commerce. Il s'agit de jongler avec la garderie, les grands-parents, les voisins... Les horaires flexibles, tardifs, vous font souvent travailler en dehors des heures de bureau habituelles. C'est pourquoi, pour les parents du secteur commerce, le fonds social intervient pour la **garde de vos enfants de moins de 3 ans**. Vous avez droit à une intervention à hauteur de **€2 par jour** et **maximum €400 par an et par enfant** dans le coût de la crèche ou du jardin d'enfants agréé(e).



Fin de carrière

Ces dernières années, suite aux mesures très dures imposées par le gouvernement, l'**accès au RCC** (régime de chômage avec complément d'entreprise - anciennement appelé prépension) a été **fortement restreint**. Dans le secteur du commerce, une CCT a été conclue pour toutes les formules possibles qui existent encore : vous pouvez ainsi prétendre au RCC à partir de 60 ans jusqu'à fin 2017, à partir de 58 ans pour travail de nuit, à partir de 58 ans avec une carrière de 40 ans jusqu'à fin 2016.

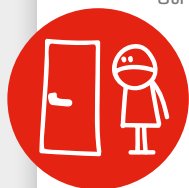


Licenciement

Vous ne pouvez pas être licencié du jour au lendemain. La loi prévoit que l'employeur qui met fin à un contrat de travail doit respecter un **délaï de préavis** ou payer une **indemnité de rupture**. Dans la CP 311, le SETCa a conclu **des accords** en plus des dispositions légales; ils doivent offrir une plus grande sécurité d'emploi. Deux situations différentes sont visées: le licenciement dû à une faute grave et le licenciement dû à une incompétence professionnelle. En cas de licenciement pour incapacité professionnelle, le travailleur doit d'abord recevoir un avertissement écrit. Si vous recevez un avertissement, vous pouvez immédiatement demander l'intervention de la délégation syndicale. Ce n'est que s'il n'y a pas d'amélioration de la situation entre les 2 avertissements, que l'employeur peut procéder au licenciement (procédure stricte à respecter).

Si la procédure n'est pas respectée, l'entreprise doit vous reprendre en service ou vous payer un salaire équivalent à 3 mois de salaire en plus de votre régime de préavis.

N'oubliez pas que vous pouvez à tout moment faire appel à la délégation syndicale SETCa.



Contrat de travail

Votre contrat constitue la base de votre relation avec l'employeur et contient des informations importantes concernant l'exécution de votre travail. Il existe différentes sortes de contrats (comme le contrat à durée indéterminée, le contrat à durée déterminée, le contrat de remplacement, le contrat d'étudiant, etc). Les travailleurs sont de plus en plus souvent embauchés sous un contrat à durée déterminée. Pour le SETCa, il est important que chacun ait un contrat à durée indéterminée et que les contrats temporaires soient l'exception. C'est pourquoi, le SETCa a négocié des accords pour limiter les contrats à durée déterminée. Les travailleurs occupés depuis **6 mois** dans les liens d'un contrat à **durée déterminée** doivent également avoir **priorité** pour passer à un contrat à **durée indéterminée** dans la même fonction.



Vacances annuelles

Tous les travailleurs à temps plein ayant presté une année entière au cours de l'année précédente (= exercice de vacances) ont droit à **20 jours de congé payés**. Si vous travaillez à temps partiel, vous avez bien sûr aussi droit à 4 semaines de congé. Le nombre de jours de congé payés est calculé en tenant compte du temps et du régime de travail. Exemple : vous avez un contrat de 18 heures étalées sur 3 jours par semaine. Vous avez droit à 12 jours de congé payés, ce qui correspond à 4 semaines. Si vous n'avez pas travaillé une année complète lors de l'exercice de vacances, le nombre de jours de congé sera calculé proportionnellement au nombre de mois où vous avez travaillé.

Dans la CP 311, vous avez par ailleurs encore droit au congé d'ancienneté. Vous avez 2 jours de congé supplémentaires après 5 ans d'ancienneté, 3 après 10 ans, 4 après 15 ans, 5 après 20 ans et 6 jours de congé supplémentaires après 25 ans. L'ancienneté doit être acquise au 31 décembre de l'exercice de vacances.

Le SETCa est parvenu à un accord donnant droit à 3 semaines de vacances annuelles consécutives à tous les travailleurs.



LE PANORAMA DU SECTEUR DU COMMERCE

Crise économique, chute de la consommation couplée à une concurrence acharnée et une guerre des prix, les marges ont diminué, le secteur du commerce souffre. Ces dernières années, de nouveaux acteurs sont arrivés sur le marché (Albert Heijn, Action,...), des faillites (O'cool, Your Call, Mexx,...), des plans de restructurations (Carrefour, Delhaize, Cora...) et d'externalisation, le développement de la franchise et de parc indépendants, l'arrivée de l'e-commerce et des nouvelles technologies ont eu des conséquences non négligeables sur l'emploi et la qualité de l'emploi. Les employeurs font preuve d'imagination débordante pour réduire les coûts, surtout en ce qui concerne le coût salarial.

Le secteur fait face à de nombreux défis. Pour le SETCa, c'est dès à présent qu'il faut préparer l'avenir des employés du commerce! Voici les réponses et les revendications du SETCa :

Plages d'ouverture des magasins

Le SETCa n'est pas demandeur d'une extension des plages d'ouvertures des magasins. Aujourd'hui, il est déjà difficile de concilier vie privée et vie professionnelle lorsque les magasins ouvrent leurs portes tôt le matin et les ferment tard le soir. Nous continuerons également de nous opposer à toutes les initiatives qui visent à modifier les heures d'ouverture dans le commerce au-delà de la législation actuelle. Pour le SETCa, outre une discussion préalable en entreprise sur l'opportunité d'une extension des heures d'ouvertures du magasin, un encadrement sectoriel doit être négocié pour limiter la surenchère et cela uniquement à l'intérieur des possibilités légales existantes. L'extension des heures d'ouverture doit aller de pair avec l'engagement d'heures de travail supplémentaires, de sorte que la charge de travail n'augmente pas. Nous exigerons également des sursalaires améliorés pour ces prestations atypiques.

Travail du dimanche

Les ouvertures du dimanche ont entamé une véritable marche en avant depuis des années. Ouvrir le dimanche matin pour certaines enseignes et faire travailler du personnel, durant toute la journée pour d'autres, pendant toute l'année ou certaines périodes bien définies est devenu de plus en plus courant. De plus en plus de zones ont été reconnues comme 'centre touristique' et les magasins y sont ouverts tous les dimanches. En outre, dans les autres zones du pays, la loi a été adaptée et les critères assouplis. Dans la lutte concurrentielle, les ouvertures du dimanche sont souvent utilisées pour renforcer la position sur le marché et trop souvent, les travailleurs sont obligés de travailler le dimanche sans la moindre compensation. Pour le SETCa, cette matière, son encadrement et ses limites doivent strictement rester dans les mains des interlocuteurs sociaux.

Le SETCa reste opposé au travail du dimanche. Tout élargissement du travail le dimanche doit obligatoirement se décider à travers la concertation sociale et plusieurs fondamentaux doivent être respectés :

- Le volontariat doit être absolu et garanti.
- Un sursalaire de minimum 200% pour les prestations dominicales.
- Les heures prestées le dimanche doivent être comprises à l'intérieur de la semaine de travail pour les travailleurs à temps pleins et en heures complémentaires pour les temps partiels.
- Pas de travail intérimaire le dimanche et limitation des étudiants.
- Un plus grand nombre de weekends libres doivent être attribués en contrepartie.
- Le jour de fermeture obligatoire doit être maintenu.

Enfin, le SETCa reste vigilant et combattra toute reconnaissance comme centre touristique et forcera le dialogue sectoriel sur le sujet.

Encadrement de la durée du travail (flexibilité)

Les employeurs aimeraient avoir recours à plus de flexibilité, entre autres pour couvrir les nouvelles plages d'ouvertures des magasins à moindre coût. Horaires flexibles, horaires variables, emplois à temps partiel, contrats temporaires ou occasionnels, merchandising, contrats précaires, le panel offert aux employeurs en termes de flexibilité est grand. La flexibilité ne peut être gratuite et doit être encadrée collectivement :

- Horaires variables annoncés plus de 2 semaines au préalable.
- Règles renforcées pour que l'employeur ne modifie pas les horaires de façon unilatérale.
- Pour les temps partiels, priorité pour tout poste vacant, droit à la semaine de 4 jours, augmentation de la durée journalière minimum et hebdomadaire minimum du travail sans liaison à un horaire flexible, jour de roulement fixe.
- Le nombre de contrats à durée déterminée doit être limité.
- Limitation des avenants de contrats.

Encadrement des contrats précaires

Le recours aux étudiants, intérimaires, stagiaires et autres contrats précaires (merchandising, CEFA, PFI...), une main d'œuvre flexible et bon marché s'accroît souvent au détriment d'emplois de qualité. L'emploi flexible doit être un tremplin vers un emploi durable. La vigilance est dès lors de mise et le SETCa ira négocier un encadrement sectoriel clair pour éviter les abus.

Encadrement de la polyvalence

Les réassortisseurs qui doivent aller à la caisse, les caissières qui donnent un coup de main dans les rayons, la polyvalence induisent des charges de travail plus importantes, plus diverses, plus lourdes. L'introduction de la polyvalence doit être encadrée par une CCT. La polyvalence doit aller de pair avec une augmentation des heures contractuelles et une meilleure rémunération. De plus, une formation préalable adéquate et des outils de travail adaptés pour limiter la pénibilité doivent être mis en place. Enfin, le SETCa œuvre pour la reconnaissance du commerce comme

un secteur comportant des métiers lourds afin d'accéder plus facilement aux mesures d'allègement du travail en fin de carrière (RCC et crédit-temps).

E-commerce et automatisation

L'e-commerce déplace souvent le travail vers l'étranger où les conditions de travail sont en solde. Le SETCa œuvre avec les organisations syndicales internationales pour empêcher ce dumping social. L'automatisation des tâches (Self-scan, étiquette électronique,...) doit être au service des travailleurs pour alléger leur charge de travail, pas pour détruire de l'emploi. L'automatisation est l'occasion de créer un espace pour la réduction collective du temps de travail pour tous.

Sécurité et transports de fonds

Le secteur du commerce est de plus en plus souvent la cible des agresseurs. Un environnement de travail sûr est primordial pour un travailleur. Cela requiert des mesures préventives afin que le risque soit exclu dans la mesure du possible :

- Le transport d'argent à la banque pour le compte de tiers doit être effectué par une entreprise de transport agréée, et à l'aide de « valises intelligentes ».
- Une présence de personnel suffisante (au minimum 2 personnes) aux périodes à risques (à l'ouverture et la fermeture du magasin mais aussi à l'arrivée du premier et au départ du dernier travailleur).

CONCLUSION: Harmonisation des commissions paritaires

Face à ces nombreux défis, le SETCa milite pour des conditions de travail et de rémunération communes à tous les travailleurs du commerce. En effet, les travailleurs du secteur du commerce sont répartis entre différentes commissions paritaires : les CP 201, 202.01, 202, 311 et 312. Cette répartition se fait selon l'activité de l'entreprise, mais aussi en fonction de sa taille. Les conditions de travail et de rémunération d'un travailleur dans un petit magasin n'excèdent que rarement le salaire minimum légal. Au niveau des grandes chaînes, des CCT sectorielles ont été conclues au fil des années, elles octroient de nombreux avantages complémentaires aux travailleurs. L'absence d'une seule commission paritaire pour tous les travailleurs du commerce constitue l'un des gros problèmes auxquels nous sommes confrontés. Les employeurs peu scrupuleux font leur shopping sur le marché social en adaptant leur structure, pour fuir les CP du commerce les plus favorables 312 et 202 et même 311, pour se rattacher aux CP 202.01 et 201 [voire des CP ne faisant pas partie du commerce].

Le SETCa dit stop au dumping social à l'intérieur du secteur du commerce et demande une harmonisation des 5 commissions paritaires du commerce, avec pour seul objectif final une seule et unique commission paritaire. Ce qui évitera le discount permanent des travailleurs.