



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

grande distribution

Question écrite n° 4472

Texte de la question

Mme Kheira Bouziane-Laroussi attire l'attention de M. le ministre du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social sur l'automatisation croissante des caisses dans les grandes surfaces. Selon le collectif « on veut des caissières », le nombre de salariés affectés aux caisses risque de considérablement baisser. Outre son impact négatif sur l'emploi, ce mouvement est global au secteur et déshumanise chaque jour davantage les services proposés par la grande distribution. Après avoir vainement démarché les grands groupes, le collectif « on veut des caissières » souhaiterait que ces automatisations soient limitées et compensées par une taxe qui permettrait d'amoinrir les pertes des caisses de retraite, chômage et maladie qu'entraîne la réduction de personnel. Aussi elle lui demande si des actions de sensibilisations peuvent être menées auprès des grands groupes de la distribution afin que la présence humaine ne soit pas complètement éradiquée de nos grandes surfaces et que l'emploi soit maintenu dans ce secteur.

Texte de la réponse

Face à l'évolution de la consommation et des comportements d'achat, la grande distribution a subi de profondes restructurations au cours des dernières années. C'est dans ce contexte qu'il faut situer la problématique de l'évolution des métiers de la grande distribution, et plus particulièrement celui d'hôtesse de caisse. Ces bouleversements ont naturellement des conséquences sur l'emploi, avec la montée en puissance ou l'apparition de quelques métiers tel planificateur ou category manager, mais aussi des disparitions de métiers ou de transformations de leur contenu. Aujourd'hui, le secteur de la grande distribution regroupe quelque 150 métiers différents, hôtesses de caisse et employés commerciaux constituent la moitié des emplois proposés. Le métier d'hôtesse de caisse fait apparaître des évolutions notables par le développement des tâches associées de mise en rayon ou de renforcement du conseil aux clients. Une étude prospective (Contrat d'Etude Prospective), réalisée en 2009, faisait apparaître des évolutions majeures dans ce secteur d'activité conduisant à des risques sur un certain nombre d'emplois et notamment sur ceux d'hôtesse de caisse. A la suite de cette étude, la profession avait mobilisé les outils de droit commun via son organisme paritaire collecteur agréé (OPCA Inter Gros) et avait notamment poursuivi ces travaux en développant un Observatoire de branche. Cependant, à la fin du mois de septembre 2012, à la demande notamment du syndicat CFDT de la branche, des contacts ont été repris avec la DGEFP pour accompagner le secteur dans son évolution et mettre en oeuvre une Action de Développement des Emplois et des Compétences (ADEC). Une réunion technique avec la commission paritaire a fait émerger l'opportunité de poursuivre les travaux engagés notamment avec une focale forte sur le métier d'hôtesse de caisse qui seront concrètement mis en oeuvre en 2013.

Données clés

Auteur : [Mme Kheira Bouziane-Laroussi](#)

Circonscription : Côte-d'Or (3^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 4472

Rubrique : Commerce et artisanat

Ministère interrogé : Travail, emploi, formation professionnelle et dialogue social

Ministère attributaire : Travail, emploi, formation professionnelle et dialogue social

Date(s) clé(e)s

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 18 décembre 2012

Question publiée au JO le : [18 septembre 2012](#), page 5117

Réponse publiée au JO le : [1er janvier 2013](#), page 107