

<https://fakirpresse.info/au-paradis-de-zara>



Au Paradis de Zara

- Le Journal - Enquêtes et reportages -



Date de mise en ligne : lundi 23 janvier 2017

Copyright © Journal Fakir - Tous droits réservés

« Personne ne parle aux journalistes, a insisté Mathilde. Les filles ont trop peur de perdre leur job. » J'ai donc enfilé un déguisement de syndicaliste et je me suis infiltré une journée chez Inditex...

« Écoute, on fait une inspection surprise dans deux magasins, lundi et mardi. Tu veux venir voir comment ça se passe chez Zara ? »

À Thionville, en Moselle, une salariée de Zara s'était jetée sous un train. Elle avait laissé un mot dans sa voiture : « Merci à Zara d'avoir gâché ma vie. » La famille collait un procès à la direction. J'avais, du coup, envoyé un courriel à Mathilde, une représentante syndicale.

« Carrément.

â€” Dis pas que t'es journaliste, par contre. Chez Inditex, on n'aime pas ça.

â€” Ah... On fait comment, alors ?

â€” T'as qu'à dire que t'es du syndicat. OK ? »

Ça me plaisait pas trop, comme couverture. Je mesurais le risque, pour elle surtout. Et y avait-il, vraiment, une face cachée de Zara, de Massimo Dutti, de Stradivarius, de Bershka à révéler ?

C'est le mastodonte de la « fast fashion », Inditex, je me suis renseigné sur Internet. La « mode rapide », le luxe à petits prix. Mais qui rapporte gros : le cours de l'action est passé de 3 à 32 Euros en quinze ans, multiplié par dix. Et son

propriétaire - fondateur, l'Espagnol Amancio Ortega, est désormais bien installé sur le podium des grandes fortunes mondiales, médaille d'argent chez Forbes cette année, deuxième derrière Bill Gates avec 67 milliards de dollars.

On a vu, à la télé, des reportages sur ce « Made in Bangladesh », des ateliers qui brûlent, des ouvrières battues, des femmes qui se plaignent, et maintenant les géants du prêt-à-porter, Zara, H&M, Auchan, etc., qui signent des conventions d'éthique, de responsabilité sociale. Mais plus près de chez nous, sur ces autres femmes, dans ces magasins ouverts, là, sous nos yeux, six jours sur sept, sept sur sept bientôt, dans les centres commerciaux, vêtements et pompes alignés sous des projecteurs blancs, y avait-il des trucs à raconter ?

J'ai répondu « Ok ».

La caisse noire de Mathilde

On inspecte.

Entre deux étagères, Marie avance avec un gros carton dans les bras. Elle l'ouvre, en sort un tas de vêtements, qu'Hélène attrape, un par un. Elle enlève les étiquettes.

Fait des petits tas, trie selon les tailles, les hauts, les bas, les chemises, les gants.

Dans un petit cagibi. Debout, à l'étroit. À la lumière des néons.

Mais heureuse : « Franchement, je pourrais faire une pub pour le bien-être dans la boîte ! Depuis que je suis ici, je vis un rêve, je n'ai pas de questions et quand j'en ai, les réponses sont honnêtes, donc c'est parfait. Je suis une salariée épanouie ! »

Carton, veste, étiquette, taille M.

« Avant, je bossais dans la restauration, j'avais pas mes soirées, j'avais pas mes dimanches. C'est chouette maintenant. J'ai plus de temps pour ma famille, pour mon copain.

â€” T'as des enfants ?

â€” Non, pas encore. »

Carton, chemise, étiquette, taille S.

Rien à signaler.

**« C'était Dexter, le truc !
Il y avait du sang partout, aux toilettes,
sur le carrelage, partout ! »**

Mathilde m'entraîne dans l'ascenseur, soupirant : *« C'est clair que si c'était partout pareil... »* Je devine sa tristesse : elle aussi l'a vécu, ce « rêve », comme Hélène. Mais il s'est brisé :

« Pendant longtemps, je me suis sentie super bien, elle m'avoue franchement. J'étais rentrée en 2001, comme adjointe. Je me suis investie comme une folle, j'ai tout fait : il fallait venir à 7 h du matin ? Je venais à 7 h du matin, je m'en foutais. J'ai toujours tout donné pour l'entreprise, je me suis toujours pliée aux règles, je comptais pas mes heures, j'aimais mon travail. Et je faisais tout ça pour que le magasin marche, pour qu'il fasse du chiffre. Je ne voyais plus ma famille, j'étais au

magasin du matin jusqu'au soir, tous les jours, tous les jours. Je partais les enfants dormaient, je revenais les enfants dormaient. Ma fille avait trois mois à l'époque. Pendant quatre mois je ne les ai pas vus. »

Et la récompense vient : en 2009, elle passe directrice de sa boutique, période d'essai. Soudain, l'idylle prend fin : *« Une fille qui pouvait pas piffrer une adjointe est allée voir la direction pour leur raconter que, parfois, quand il y avait des erreurs de caisse, on déclarait pas qu'il manquait trente centimes, ou qu'il y avait un euro en trop. Suivant si c'était plus ou moins, on mettait dans le tiroir à côté et puis le jour où il manquait un peu, on piochait dedans. T'avais toujours des pièces en petite monnaie, et ça servait à boucher les trous. Étant responsable du magasin, eh bah "C'est de ta faute". Je disais rien, ça voulait dire que je cautionnais. Sauf que ça se fait partout, je suis passée dans d'autres enseignes du groupe, j'ai vu pareil. Et puis, on ne parle pas de milliers d'euros qui se baladent, mais deux, trois euros en petites*

pièces ! "Ah non, non, c'est une caisse noire", elle dit, la direction. J'ai été convoquée à un entretien préalable au licenciement. Après tout ce que j'ai fait pour la boîte, il y a un truc, juste un, on me vire ? C'est dégueulasse ! Aucune échappatoire ! C'est direct la sanction qui tombe, et la plus grosse ! J'ai tout expliqué à mon DRH. Je me suis défendue comme j'ai pu, j'étais toute seule, ils ont jamais voulu que je sois représentée par quelqu'un puisque, à l'époque, il n'y avait pas de syndicat dans l'entreprise. Et le DRH il me regarde, avec son café, il s'emporte :

"Mathilde. Rappelle moi, tu touches un salaire tous les mois ?

â€" Euh, oui.

â€" On te paye, pour ton travail ?

â€" Bah, oui.

â€" Et tu crois pas qu'on va te dire merci, en plus ?"

Cette phrase... C'était même plus la peine de discuter avec des gens comme ça. J'ai eu une mise à pied de quatre jours non rémunérés. Je n'ai pas été licenciée. Mais c'était clair : si je restais dans l'entreprise, je mangeais. »

Et l'énergie qu'elle déployait pour son magasin, elle la met désormais au service du syndicat : *« Le jour où je partirai, je lui ressortirai au PDG. Ton DRH, il m'a dit ça : "Tu crois pas qu'on va te dire merci." Je suis patiente. J'ai le temps. Mais je lui dirai à Jean-Jacques.*

â€" Qui ça ?

â€" Le PDG, Jean-Jacques.

â€" Tu dis "Jean-Jacques"...

â€" Tout le monde l'appelle Jean-Jacques. La première fois tu le vois, le mec, il a une prestance. Il a réponse à tout, talentueux, hyper-humain. Le pire, c'est qu'il

est tellement intelligent ! Il a un bagou monstrueux. "Quand t'as des soucis, appelle Jean-Jacques. Y en a qu'un qui décide dans l'entreprise : c'est lui." C'est la première chose que tu apprends ici. »

Alors elles ont son numéro, à « Jean Jacques », PDG d'Inditex France. Ils se contactent comme ça. Il les appelle par leur prénom. Il les tutoie, il tutoie tout le monde, du DRH à la responsable de caisse. Tout le monde fait pareil, on le tutoie. On

l'appelle « Jean-Jacques ». Et Le Figaro confirme : *« Jean Jacques Salaün, un patron à la fibre sociale. »*

« Prendre soin des personnes avec qui on travaille je pense que c'est le propre d'un dirigeant, quel qu'il soit, il estime. Et que, dans une entreprise, on puisse justement donner une opportunité à chacun de s'y exprimer. Inditex,

c'est cela. Inditex, c'est une société dont on est automatiquement très fier, très fier, quand on y travaille. »

Le capitalisme à visage humain, enfin. Malgré 276 magasins en France, 7 500 salariés, 1,2 milliard d'euros de chiffre d'affaire, c'est lui tout seul, « Jean-Jacques », avec son prénom et son 06, qui garantit les Droits de la Femme dans l'entreprise. Un héros, destiné au Nobel.

Les grossesses de Julie

Une gorgée de bière fraîche.

« Et tu fais quoi, toi, Sylvain ?, on me demande finalement.

â€” Moi ?, oh, je suis au syndicat.

â€” Chez Inditex ?

â€” Non, non... Chez Auchan, j'improvise.

â€” Super. Comment t'es arrivé là ?

â€” J'étais... au stand charcuterie. Un copain s'est pris la main dans une machine à découper le jambon, il a perdu trois doigts. La direction a été infecte, alors avec les collègues, on s'est un peu battus et... Voilà, le syndicat. »

Je brode, honteux, ce témoignage poignant de souvenirs vieux de huit ans, pas à l'aise. Mais ça les convainc, mon petit discours. Les conversations s'éloignent vers le mercato des cadres, les transferts entre enseignes, les potins de la boîte, vers Julie surtout, directrice, non syndiquée, juste une copine.

« J'avais sept ans d'ancienneté, jamais haussé le ton, jamais fait chier la direction. Le PDG me présentait comme un "diamant du groupe". Ils m'ont proposé les postes de RH, de commerciale, les fonctions les plus hautes. »

Julie, elle aussi, a eu la belle vie chez Inditex. Jusqu'à diriger le magasin qui trône sur la place prestigieuse du centre-ville. Grande vitrine, deux étages, grosse équipe, gros chiffre d'affaire. Jusqu'à cet accident de parcours : une grossesse.

« Je faisais des OF, des ouvertures - fermetures. Tous les jours : j'ouvre le magasin, je ferme le magasin, j'ouvre, je ferme, j'ouvre, je ferme, j'ouvre, je ferme. Donc tôt le matin, tard le soir. Et puis ma fille est née, j'ai décrété que c'était terminé. Quand je suis revenue après le congé maternité, je me suis mise à 80 %, pour me reposer, profiter de mon bébé. Ça n'a pas plu à la direction. Alors j'ai mangé. Pendant trois mois. Et c'est long, trois mois... Ça a été insupportable. J'ai été contrôlée sur tout, j'étais à la limite de la légalité tout le temps, pour des brouilles. On m'a réduit mon intéressement sur les ventes. Et pendant mon évaluation annuelle, ils m'en ont fait baver pendant trois heures. J'ai refusé de la signer. Trois heures d'évaluation ! Assise entre quatre murs blancs. Ils ont voulu m'en faire passer une autre. J'ai appelé Mathilde dans la foulée.

â€” Je leur ai dit : "S'il y a encore un entretien comme ça, on porte plainte pour harcèlement", rappelle Mathilde.

â€” Dans les cinq minutes, le DRH a rappelé pour

annuler. Et se plaindre : "Pourquoi t'as appelé Mathilde ? Non ! Appelle-moi directement !" »

Son histoire, ce soir, dans cette brasserie presque vide, Julie ne la raconte pas qu'à moi, pas qu'à sa copine syndicaliste, qui la connaît déjà, qui y tient presque son rôle. Il y a, surtout, ses collègues plus jeunes, les vendeuses de la

boutique visitée cet après-midi, avec qui elle vient tout juste, à 20 h, de baisser le rideau. Pour l'instant et pour elles, on l'a dit, tout va bien.

« Je suis une salariée épanouie ! jette même Lydia.

â€” Parfait », approuvent Mathilde et compagne.

Mais elles ont suivi quand même, pour écouter. Mieux vaut prévenir que guérir. Alors, Julie poursuit : « L'année suivante, j'ai eu une deuxième grossesse. Le premier samedi des soldes, en janvier, après le coup de bourre de Noël, tu cours partout. Tu reçois des stocks tout le temps, des dizaines et des dizaines de cartons, des CDD à gérer, des collections à renouveler et le magasin est rempli de clients, tout le temps. À 19 heures, je fermais la grille et là, j'ai cru que je me faisais pipi dessus. Je suis monté aux toilettes, discrètement, et j'ai compris que c'était plus grave que ça : il y avait du sang. Je suis descendue, j'ai fait ma fermeture.

â€” Attends !, attends !, balance Adila. Elle veut pas insister, par pudeur, mais c'était Dexter, le truc ! C'était Dexter ! Il y avait du sang partout, aux toilettes, sur le carrelage, partout !

â€” J'étais à quatre mois et demi de grossesse. Donc je descends...

â€” Et en plus elle va continuer de taffer!, la coupe à nouveau Adila.

â€” C'était pas tellement pour travailler, elle lui

réplique, c'était plus... pour pas affoler les filles. J'ai libéré tout le monde, j'ai juste gardé Adila avec moi. On a appelé les pompiers, ils sont venus me chercher au magasin, m'ont amenée à l'hôpital. On m'a dit :

"Voilà, vous avez perdu les eaux, dans 99 cas sur 100, vous accouchez dans les 48 heures... Et on pourra pas le sauver." Alors j'ai dit "Ok". Et j'ai tenu un mois, j'avais plus le droit de bouger, j'ai accouché à cinq mois et demi. Bref, mon fils aujourd'hui il va bien, il a été hospitalisé quand même trois mois, avec des traitements très lourds derrière, bref. »

« Pas ça ! Pas un SMS.
Pas un "Comment tu vas ?",
pas une nouvelle. Rien. Rien. »

« **Bref** » : elle passe sur les détails, le lit d'hôpital, les souffrances, l'inquiétude, le calvaire du petit. Y a qu'un morceau qu'elle n'avale pas :

« DRH, PDG, tout ce que tu veux ! », elle mime un bras d'honneur. « Pas ça ! Pas un SMS. Pas un "Comment tu vas ?", pas une nouvelle.

Rien. Rien. Alors que j'ai été convoquée par la médecine du travail, déclarée en accident du travail. Mais de la direction, que dalle !

â€” Quand on a demandé des explications à la direction, précise Mathilde, leur réponse ça a été : "Pour qu'il lui arrive un truc comme ça, c'est qu'il y avait déjà un problème. Ça aurait pu lui arriver n'importe où, chez elle, dans la rue, dans un centre commercial. Et puis, de toute façon, si elle était fatiguée ou stressée, fallait qu'elle le dise ! On lui aurait donné des congés." T'as rien dit, c'était de ta faute.

â€” Pour moi, ils ont eu peur, alors ils n'ont pas envoyé de message. Ils se sont tus. C'était quand même la moindre des choses, d'envoyer un mot, alors qu'on n'arrête pas de te dire : "Tu travailles dans une grande entreprise, humaine, sociale"...

â€” Parce qu'on les a eus les grands discours. Après l'usine qui s'est effondrée au Bangladesh, plus de mille morts, après le Cash Investigation sur la mode low cost où on voyait des enfants qui faisaient nos vêtements dans des conditions pas possibles, "Jamais plus on ne [verrait] tout ça", nous a assuré le PDG.

C'était à une grande réunion en Espagne. Que c'était intolérable ce qui s'était passé, à l'opposé des valeurs de l'entreprise. Je me souviens je me suis levée, devant trois cents personnes, et je lui ai directement demandé, au PDG, ce que toutes les collègues pensaient tout bas : "Et pour les travailleuses ici ? Les vendeuses françaises, espagnoles, hollandaises, on faisait quoi ? Peut-être que tout va bien dans le meilleur des mondes chez nous ? Ou parce qu'on est l'Europe, et que c'est pas aussi terrible qu'au Laos, on n'aurait pas le droit d'ouvrir sa gueule ? D'avoir un peu de considération ?"

_ â€” Et il a répondu quoi, le patron ?

â€” Comme à Julie : que dalle. »