



LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE DES FEMMES¹

Au tournant du 20^e siècle, les femmes militaient en faveur de leur éducation, mais il faudra attendre que les hommes partent à la guerre pour qu'elles se frayent finalement une place sur le marché du travail.

D'abord dans les usines, les femmes ont ensuite été reléguées aux fonctions cléricales (de secrétariat), pour finalement être dirigées principalement vers la sphère élargie de la relation clientèle : la santé et les services sociaux, l'éducation et les services. Ces sphères sont les plus risquées en matière de violence.

La violence professionnelle présente plusieurs facettes. Étudions plus précisément quatre de ces facettes : la violence verbale et structurelle ainsi que le harcèlement psychologique et sexuel. Intéressons-nous ensuite aux conséquences de la violence sur la santé psychologique et physique des femmes.



Les facettes de la violence

Afin de bien comprendre la violence professionnelle, il faut noter qu'elle peut provenir de l'interne (collègues/direction) ou de l'externe (clientèle).

Commençons par la violence verbale, car c'est une préoccupation quotidienne à la SAQ. Nous avons une mécanique efficace concernant la violence interne, mais aucune mesure relativement à la violence provenant de la clientèle, excluant les situations très graves. J'aimerais savoir s'il y a une, UNE SEULE, employée SEMB qui n'a **jamais** été victime, soit d'insultes, d'humiliation, de diffamation, de menaces de mort ou de menaces de la part de la clientèle. Je suis vraiment curieuse !

Poursuivons avec la violence structurelle qui engendre la sécrétion excessive de l'hormone du stress. La charge de travail élevée (coupes d'heures), la réduction de l'autonomie (le plancher « intelligent » ou les décisions qui sont prises quasi exclusivement par la direction et qui descendent la chaîne de commandement), ainsi que la quasi-absence de ressource relationnelle de la part de la direction sont considérées comme des formes de violence structurelle. Autrement dit, quand « le boss » presse la citronne, nous pousse à être plus productives, ne remplace pas les absences, ne double pas les blessées, il menace notre santé.

Penchons-nous maintenant sur le harcèlement psychologique. Il inclut la répétition (en l'absence de réciprocité) d'actions conscientes ou inconscientes provoquant de la détresse, de l'humiliation et nuisant à la performance ou à l'atmosphère de travail. Selon la loi, une seule faute grave peut aussi être considérée comme du harcèlement. Concrètement, le harceleur (interne) fixe les employées qui travaillent en prenant des notes, il a toujours une remarque négative à dire, il est bête, il dit en réunion que telle employée est vieille. Il peut aussi ignorer certaines personnes tout en rigolant avec ses « personnes préférées » qui obtiennent des faveurs. Le reste du groupe reçoit ses menaces et sa pression. Il répète qu'il peut nous mettre dehors, qu'il va discipliner les employées qui ne « performant » pas assez selon lui, etc.



¹Données extraites du Rapport québécois sur la violence et la santé (2017) produit par l'Institut national de recherche en santé publique : <https://www.inspq.qc.ca/rapport-quebecois-sur-la-violence-et-la-sante> [en ligne]

Le harcèlement sexuel spécifie la connotation sexuelle à ces actions et les femmes sont presque exclusivement victimes de cette facette. Par exemple, lorsqu'un harceleur (interne ou externe) te voit, tes collègues te rapportent qu'il te regardait les fesses. Il t'invite souvent à faire des activités en dehors de la job (une « date », avec bouteille(s) de vin) même si tu refuses ou que tu ne réponds pas, visiblement mal à l'aise. Quand il y a une relation d'autorité (direction/employées), on observe que la victime obtient souvent des faveurs, ce qui rend la dénonciation encore plus compliquée. (J'ai fait des rappels qui correspondent à tes disponibilités, tu me dois un souper).

La SST: Les conséquences de la violence sur la santé

Notre anatomie recherche l'homéostasie. Si cette harmonie est perturbée, une cascade d'hormones est enclenchée. L'image la plus extrême est la réponse de stress. En effet, lorsque l'hormone du stress est bien dosée, elle est essentielle à la survie, mais devient toxique en grande quantité. Si nulle chose n'est faite, l'hormone du stress peut mener à des douleurs, augmenter la menace de blessures et même mener à la mort. Ainsi, les victimes de violence au travail sont deux fois plus menacées de se blesser et de souffrir de troubles musculo-squelettiques (TMS). Il faut noter que les femmes sont surreprésentées en ce qui a trait aux blessures à la SAQ.

Des études menées à travers la planète confirment que la violence au travail menace la santé des femmes. En effet, nous sommes plus souvent victimes de violence au travail que les hommes. Il ne faut pas banaliser le harcèlement, car ses conséquences peuvent être aussi graves que celles de la violence physique. Par conséquent, les victimes sont plus menacées de recevoir un diagnostic de dépression, de trouble du stress post-traumatique, ainsi que de développer de la détresse psychologique ou des idées suicidaires. Également, les femmes sont deux fois plus menacées de consommer des substances psychotropes (valium, alcool, morphine).

À la SAQ, la violence professionnelle est mal documentée, nous connaissons seulement les situations graves. De plus, on parle rarement de violence externe et de violence structurelle, malgré leurs conséquences documentées sur la santé. Les stratégies préventives les plus efficaces sont celles qui ciblent les méthodes organisationnelles et la formation de la direction, il serait temps de commencer à en parler!

Pour terminer, on constate que les femmes sont plus menacées de subir des blessures physiques et psychologiques tout au long de la vie, et l'accumulation est particulièrement destructrice. La violence professionnelle dans toutes ses formes a des conséquences réelles et doit absolument être prise en considération lorsqu'on parle de SST. C'est à nous d'exiger de bonnes pratiques en prévention et en réparation. EnSEMBle, nous sommes plus fortes! Profitons de la journée internationale des droits des femmes pour nous faire entendre.

Alexandra Élie

SAVIEZ-VOUS QUE ?

Lors de notre réunion du 17 au 20 février, nous avons constaté que le conseil général avait obtenu la parité parfaite entre hommes et femmes (15 hommes, 15 femmes). Bien que la démocratie ne puisse contrôler ce fait, il est admirable de constater que les membres du SEMB SAQ font autant confiance aux femmes qu'aux hommes pour remplir un mandat syndical. Il y a de quoi être fier !



Suivez nous !

« MERCI DE NOUS FAIRE PART DE VOS COMMENTAIRES »

À la SAQ, on retrouve des femmes dans tous les types de postes et à tous les échelons de la hiérarchie. La PDG, elle-même est une femme. Et la *Loi sur l'équité salariale* oblige, on peut affirmer, sans trop se tromper, que les femmes y jouissent des mêmes droits et privilèges que les hommes. À première vue, donc, l'égalité homme-femme est une chose acquise à la SAQ.

Et pourtant.

Et pourtant, depuis mes débuts à la SAQ, il y a 13 ans, je ne compte plus le nombre de fois où j'ai assisté, directement ou indirectement, à des événements ou des comportements qui, en deçà de l'égalité formelle, comme en sourdine, témoignent de la persistance d'un certain sexisme dans notre quotidien et nos espaces de travail, et nous révèlent qu'il y a encore du travail à faire pour les enrayer. Un directeur qui place systématiquement les filles à la caisse et les boys dans l'entrepôt, une directrice qui me confie les commentaires déplacés sur ses seins qu'elle a reçus de son boss lors de son évaluation annuelle, des clients qui, plus ou moins consciemment, se dirigent préférentiellement vers des employés masculins pour recevoir des conseils... Bref, si on a moindrement l'œil aiguisé en la matière, il est assez aisé de découvrir que des comportements inacceptables infiltrent encore nos milieux de travail.

En cette journée internationale des droits des femmes, j'aimerais vous relater plus en détail des événements qui se sont passés au cours de la dernière année à la SAQ et qui témoignent bien de cette persistance dont je vous parle.

Au mois d'octobre dernier, quelques jours après mon élection à titre de délégué, une employée m'informe d'une situation qui lui paraît déplorable, et qu'elle aimerait voir changer. Il y a environ neuf mois, sur la fiche référentielle Google de la succursale où elle travaille, un certain André Blouin – de toute évidence un intellectuel de haute voltige – a cru bon d'écrire ce commentaire : « La fille à gros téton réellement à la caisse pas classe dsl. Laisser la dans le back stores svp. » (sic). Bien que le commentaire ne mentionne aucun nom, l'employée se sent alors visée par ce commentaire dégradant, visée, mais aussi avilie, offensée, perturbée. Et ce qui la trouble encore davantage que le commentaire, c'est que la SAQ a jugé judicieux et adéquat de répondre : « Merci de nous faire part de vos commentaires. Nous aimerions en apprendre davantage sur votre expérience. Nous vous invitons à nous envoyer un courriel à commentaires@saq.qc.ca », banalisant ainsi de façon éhontée le commentaire odieux. Le commentaire, bref, est visible depuis neuf mois sur la fiche référentielle de Google et l'employée se sent humiliée. Elle en a parlé à son gestionnaire, me dit-elle, mais rien n'a été fait. Elle m'informe donc de la situation en espérant qu'une intervention de ma part puisse changer les choses.

(En passant, si la réponse de la SAQ fait partie des quelques formules préformatées dont elle se sert pour répondre à des commentaires émis sur les fiches référentielles de Google, il n'en demeure pas moins qu'il y a une équipe dont le travail est de choisir les commentaires méritant une réponse. Il y a donc bel et bien quelqu'un – un boy certainement – qui a cru bon de répondre par cette formule à ce commentaire avilissant).

Le lendemain de mon entretien avec l'employée, j'ai une rencontre avec un directeur de secteur, mais d'un autre secteur que celui de la succursale en question. Je lui parle malgré tout du problème, puisque peu importe où cela s'est produit, c'est la SAQ après tout qui est responsable. J'essaie de lui faire comprendre que la réponse de la SAQ à ce commentaire avilissant est inacceptable, qu'elle banalise des paroles offensantes et machistes. Et que c'est l'image de la SAQ, en fin de compte (puisque c'est le type d'argument qui leur parle) qui risque ainsi d'en prendre pour son rhume, surtout si cela venait à se savoir et à circuler dans les médias sociaux. Le monsieur, tout en laissant échapper un petit rire malaisé, admet que c'est inacceptable, mais visiblement, il a l'air d'avoir d'autres chats à fouetter (trop occupé sans doute à manipuler des chiffres sur son *laptop*, à couper des heures et des postes, à massacrer des horaires). Visiblement, je ne pouvais pas compter sur lui pour faire avancer ce dossier. Quant à l'autre directeur de secteur, celui responsable de la succursale où travaille l'employée, il était comme presque toujours injoignable (sans doute trop occupé, celui-là, à peaufiner devant miroir sa stylistique de grand seigneur décontracté et ses petites parades de dominance en succursale).

Pour faire bouger les choses, il aura donc fallu, par l'intermédiaire de notre collègue, Serge Pilote, faire remonter le dossier plus haut, entre les mains d'une partenaire d'affaires RH, entre les mains... d'une femme. Davantage que mon *boy club* de directeur de secteur, celle-ci fut plus à même de percevoir les enjeux de la problématique. Le commentaire fut donc rapidement retiré. Des excuses ont été portées à l'employée qui s'était sentie visée, et l'équipe responsable d'émettre les commentaires a été sensibilisée sur la question. Heureusement, ai-je alors pensé, qu'il y a des femmes dans les échelons plus élevés de la hiérarchie saquienne...

D'ailleurs, quand j'ai enfin pu voir le directeur de secteur plus haut évoqué, celui-ci me fit part candidement qu'il ne comprenait pas pourquoi l'employée s'était sentie visée. « Cette employée n'est pourtant pas du genre à porter des décolletés plongeants. Spontanément, j'aurais plutôt pensé à deux ou trois autres employées. » Mon directeur de secteur n'est pas un homme méchant ou mal intentionné ou même très différent de la majorité de ses contemporains, mais reste que dans sa tête de petit macho de banlieue inavoué, persiste plus ou moins clairement l'idée qu'une femme qui met en valeur sa poitrine doit s'attendre à recevoir ce genre de commentaire. Que c'est un peu de sa faute !

Bref, si je vous parle de tout cela en cette journée internationale des droits des femmes, c'est simplement pour rappeler que malgré les indéniables avancées des dernières décennies en matière d'égalité homme-femme dans nos milieux de travail, il nous reste encore du pain sur la planche, même à la SAQ.

Jonathan Laroche
Délégué de Montréal-Centre-Est

STOP!

Lorsqu'on examine la condition des femmes à la SAQ, on a tendance à dire qu'elle va relativement bien; même salaire, mêmes avantages, mêmes horaires. Si l'on creuse un peu plus, on y voit des distinctions comme le fait que l'on assigne plus souvent les filles à la caisse versus les gars dans l'entrepôt, pas dans toutes les succursales, mais ça arrive encore! On observe aussi que les doléances des femmes passent souvent pour du pleurnichage alors que celles des hommes passent pour de l'affirmation, ils se tiennent debout eux! Les femmes, elles, sont perçues comme des chialeuses...!

On aurait voulu y croire très fort que les femmes reçoivent le même traitement que les hommes dans nos succursales et notre SAQ en général. Mais si l'on regarde de plus près et qu'on enlève nos lunettes roses, on y trouve des aberrations inimaginables dans les commentaires que reçoivent trop souvent les femmes dans leur travail de tous les jours. Des commentaires désobligeants, destructeurs et rabaissants qui, encore aujourd'hui, sont présents et gardent bien réel le fossé entre les deux sexes. Des commentaires, qu'on aurait cru disparaître à force d'ouverture sur les différences qui nous entourent, et pour lesquelles nous sommes heureusement bombardés de sensibilisation. Je vous en énumère quelques-uns, et je vous invite à les lire à haute voix afin d'en comprendre toute la portée.

Un homme demande à voir le gérant ou son remplaçant (COS) et n'en revient pas de voir apparaître deux femmes. Il mentionne que pour lui, ça ne se fait pas dans une société d'État! Il ajoute: « Il est où l'homme?! Le VRAI BOSS! »

Une employée conseille un client et celui-ci lui demande: « J'aimerais que tu appelles un de tes collègues masculins, car je fais plus confiance aux conseils d'un homme », même si 15 ans d'expérience séparent les deux employés...

Une caissière s'est fait inviter à souper, voici comment elle raconte cette invitation: « Un client voulait m'inviter à souper. J'ai refusé poliment. Il insistait sur mes yeux pervers et il s'est presque censuré en parlant de sexe dans l'cul ».

Un client s'avance à la caisse et dit à la caissière: « Toi, je te regarde et tu dois être vaginale... ». La caissière fait STOP de la main et dit: « Non, ça, c'est NON! ». Le client ajoute: « Ah! Tu as l'air coincé, tu dois être anale alors... ».

Une employée est montée sur un petit banc pour travailler dans la tablette du haut et se fait dire: « Si j'te donne 10\$, tu m'fais une danse? » ou « Ça t'va bien monter sur un p'tit banc...! » et enfin: « ...Il me manque juste un verre de Scotch! ».

Une autre travaille dans la tablette du bas et se fait dire: « J'ai toujours aimé ça une femme à genoux... ».

Il y a aussi celles qui se font siffler ou claquer des doigts par des clients qui veulent du service...ou se font appeler « belle créature du bon Dieu ». Imaginez celle qui reçoit un p'tit bec dans le cou d'un pur inconnu! Quel choc!

Il y a celles qui se font demander à quelle heure elles terminent, celles qui se font relancer sur Facebook, et qui deviennent méfiantes et apeurées de sortir de la succursale le soir.

Ah oui! Il y a aussi celles qui se font traiter de BITCH lorsqu'elle refuse une vente pour appliquer, respecter, honorer l'éthique de vente...

Vous voyez comme c'est malaisant, dénigrant, rabaissant! Des stupidités et des conneries dites à l'envolée qui se posent sur les épaules des femmes, les écrasent et les mettent en colère et bien souvent, contre lesquelles elles ne peuvent pas répondre et se défendre comme elles le voudraient, soit parce qu'elles sont figées devant ces idioties, soit parce que la plainte client a toujours raison...

Julie Blanchette

Vous avez une opinion qui peut susciter l'intérêt de vos collègues? Écrivez-nous et faites-nous parvenir vos textes par courriel à l'adresse suivante: pionnier@semb-saq.com ou par télécopieur au 514 849-7914

