

# LA VÉRITÉ QUI DÉRANGE

## La pandémie de violence et de harcèlement dans le commerce

### Synthèse<sup>1</sup>

Depuis longtemps, les travailleuses et travailleurs du commerce sont victimes de violence, de harcèlement et de comportements abusifs au travail. Même avant l'apparition de la Covid-19, ils étaient régulièrement confrontés à des niveaux inacceptables de violence de la part de clients. Pourtant ce rapport, qui rassemble des témoignages tirés d'études syndicales réalisées dans quelque 20 pays de tous les continents, montre que la pandémie de coronavirus a entraîné une escalade alarmante de la violence et du harcèlement à l'encontre des travailleuses et travailleurs du commerce à travers le monde.

### Les études prouvent que les travailleuses et travailleurs du commerce de détail sont la cible d'attaques. Parmi les constats les plus surprenants, citons les suivants :

**Royaume-Uni - 9 travailleurs sur 10 ont été victimes de comportements abusifs :** Les comportements abusifs, les menaces et les violences envers les travailleuses et travailleurs du commerce de détail ont doublé depuis le début de la pandémie de coronavirus. 89% des personnes interrogées ont subi des violences verbales, 64% ont été menacées par un client ou une cliente et 11% ont été agressées en 2021.

**Australie - 1 travailleur sur 5 s'est fait cracher ou touser à la figure pendant la Covid-19 :** 88% des personnes interrogées ont été victimes de violences verbales au cours des 12 derniers mois et 8% ont déclaré qu'elles avaient subi des violences physiques de la part d'un client ou d'une cliente.

**Autriche - Le commerce à bout de souffle :** 51,2 % des participantes et participants ont déclaré que l'expression « clients agressifs et indisciplinés » s'appliquait à leur cas.

**Hongrie - Violence verbale, au moins une fois par semaine:** 20 % des personnes interrogées ont déclaré avoir subi des violences physiques de la part de la clientèle et 87 % des travailleuses et travailleurs ont déclaré avoir été victimes d'une agression verbale par des clients. 6 travailleurs sur 10 ont déclaré être victimes de violence verbale au moins une fois par semaine.

**Japon - Le nombre de plaintes injustifiées et de cas de harcèlement ont grimpé en flèche:** Les travailleuses et travailleurs ont attribué 35,9 % des comportements agressifs des clients aux conséquences de la pandémie. 60 % des personnes interrogées ont déclaré que le nombre de plaintes abusives contre des travailleuses et travailleurs du secteur du commerce de détail a récemment augmenté.

**Suède - Anxiété, stress et harcèlement alimentés par la pandémie:** Les travailleuses et travailleurs du commerce éprouvaient une forte anxiété liée au risque d'être infectés par la Covid-19. Au nombre des raisons sous-jacentes, les « clients qui ne gardent pas leurs distances » (83 %) et « la négligence des clients » (81 %) figuraient en tête de liste.

**Turquie - La moitié des travailleurs du commerce estiment que les clients les traitent mal, voire très mal :** L'enquête a révélé que de nombreux conflits (et agressions verbales de la part des clients) découlaient de l'application des mesures de sécurité mises en place dans les magasins et les boutiques.

**Allemagne - Ni signalés, ni enregistrés mais faisant partie de la vie quotidienne des travailleurs :** Les comportements agressifs des clients ont empiré pendant la pandémie. Les insultes et les menaces font partie du quotidien de la plupart des travailleurs. Les travailleuses du commerce de détail sont les principales victimes.

**Finlande -La moitié des travailleurs ont été insultés ou menacés :** 1 personne sur 10 a subi des violences physiques ou a été menacée avec des objets tranchants tels qu'un couteau au cours de l'année écoulée. 56 % des travailleuses et travailleurs du commerce de détail ont déclaré avoir été harcelés sexuellement.

**Afrique du Sud - La précarité de l'emploi expose davantage les travailleurs au risque de harcèlement :** Une hausse des plaintes pour harcèlement sexuel a été observée et le manque de transports publics sûrs ont rendu les trajets entre le domicile et le lieu de travail plus dangereux, en particulier pour les travailleuses du commerce.

**Lesotho - Le harcèlement est la norme dans le secteur du commerce de détail :** Toutefois il existe de nombreux obstacles à la dénonciation de la violence et du harcèlement dans le secteur du commerce, notamment les barrières culturelles, le manque de mécanismes de signalement et d'information.

**Nigeria - 57,5 % des travailleuses signalent des violences de genre au travail :** Plus d'un tiers (35,9 %) des personnes interrogées ont déclaré que même lorsque des violations étaient signalées, justice était rarement rendue.

**Belgique – 80 % des travailleurs du commerce de détail ont été victimes d'agression :** 3 travailleurs sur 4 ont déclaré avoir été menacés verbalement par un client. Une personne interrogée sur trois a indiqué qu'elle était confrontée à des agressions verbales toutes les semaines voire tous les jours.

**Irlande - Comportements abusifs sur la ligne de front :** Les travailleuses et travailleurs du commerce ont été durement touchés par la Covid-19 en tant que telle mais aussi par la pandémie de violence. Ces derniers mois, nombre d'entre eux ont été victimes de comportements abusifs pour avoir simplement fait leur travail.

**Tunisie- Le harcèlement et la violence causent des traumatismes physiques et mentaux :** Le harcèlement psychologique, les comportements abusifs de clients envers les travailleurs, la violence et les agressions physiques ont gravement porté atteinte à la santé mentale et au bien-être général des travailleurs.

**Etats-Unis – Fusillades dans les magasins et confrontation avec le pire du pire:** Ce n'est pas simplement le virus mortel qui menace les travailleuses et travailleurs du commerce ; les comportements abusifs, le harcèlement et la violence sous différentes formes, y compris les fusillades dans les magasins, mettent les travailleurs de première ligne davantage en péril. Des travailleurs ont été abattus parce qu'ils avaient demandé aux clients de porter un masque.

**Nouvelle-Zélande - La violence et les comportements abusifs ont augmenté comme jamais:** Deux agressions à l'arme blanche particulièrement choquantes perpétrées pendant la pandémie dans deux magasins distincts de Nouvelle-Zélande ont attiré l'attention sur le problème de la violence et du harcèlement qui sévit depuis longtemps dans le secteur, mais qui a atteint de nouveaux sommets.

**Chili – Pour une amélioration des heures d'ouverture et de la protection contre la violence :** Les heures de fermeture tardives et l'absence de transports publics sûrs les ont exposées à un risque accru de violence et de harcèlement sexuel pendant la pandémie



## Nous nous battons et faisons bouger les choses

Les syndicats du commerce du monde entier se battent plus que jamais pour mettre fin à la pandémie de violence et ils parviennent à faire bouger les choses grâce à leurs campagnes et à leurs efforts soutenus :

- ✘ Une nouvelle loi protégeant les travailleuses et travailleurs du commerce de détail contre la violence, les comportements abusifs et le harcèlement a été adoptée en **Ecosse**.
- ✘ Des amendements ont été apportés à un projet de loi visant à inclure des protections pour les travailleuses et travailleurs du commerce au **Royaume-Uni**.
- ✘ La législation, les directives et la reconnaissance des travailleuses et travailleurs du commerce ont connu des améliorations au **Japon**.
- ✘ De meilleures mesures de sécurité dans les magasins et des moyens de dissuasion plus efficaces ont été mis en place en **Australie**.
- ✘ Un paragraphe sur la violence a été introduit dans la convention collective sectorielle en **Finlande**.
- ✘ Une nouvelle législation pour la protection des travailleuses et travailleurs a été adoptée en **Suède**.
- ✘ Un projet de loi sur la protection des travailleuses et travailleurs du commerce a été approuvé par la commission du Sénat au **Chili**.
- ✘ Une meilleure protection contre le harcèlement sexuel a été obtenue dans les conventions collectives au **Pérou** et en **Corée**.

**« Halte à la violence, respect des travailleuses et travailleurs »**

Nous appelons les gouvernements à :

- ✘ Ratifier la Convention 190 de l'OIT sur l'élimination de la violence et du harcèlement dans le monde du travail
- ✘ Introduire une législation qui protège les travailleuses et travailleurs.

Et nous demandons à tous les détaillants de :

- ✘ Adopter une politique de tolérance zéro en matière de violence
- ✘ S'attaquer au fléau de la violence de genre
- ✘ Mener des consultations et des négociations avec les syndicats
- ✘ Agir sans délai pour mettre en place les mesures nécessaires à la protection de leur personnel

*Nous espérons que ce rapport sera utile aux syndicats et leur permettra de tirer des enseignements des expériences et des campagnes d'autres affiliés d'UNI Commerce, afin qu'ensemble nous puissions mettre fin à toutes les formes de violence et de harcèlement dans le secteur du commerce.*

**Il n'y a pas de place pour la violence et le harcèlement dans le commerce !**

