

LA VÉRITÉ QUI DÉRANGE

La pandémie de violence et de harcèlement dans le commerce





commerce

**Le présent rapport a été élaboré et est publié dans le cadre du projet
« Il n’y a pas de place pour la violence et le harcèlement dans le commerce »
mené par UNI Commerce, avec le soutien de Union to Union ainsi que des
affiliés suédois d’UNI Commerce, Handels et Unionen.**

UNI Commerce est le syndicat mondial du secteur du commerce de détail et de gros, et représente plus de 160 syndicats et quelque 4 millions de travailleuses et travailleurs à travers le monde.

Pour de plus amples informations sur ce rapport, vous pouvez nous contacter sur commerce@uniglobalunion.org

Si vous êtes des médias, veuillez envoyer copie de votre message à communications@uniglobalunion.org

Table of Contents

Introduction: De l'épidémie de violence à la pandémie de violence	4
Royaume-Uni: 9 travailleurs sur 10 ont été victimes de comportements abusifs	5
Australie: 1 travailleur sur 5 s'est fait cracher ou tousser à la figure pendant la Covid-19	6
Autriche: Le commerce à bout de souffle.....	7
Hongrie: Violence verbale, au moins une fois par semaine!	8
Japon: La pandémie a fait grimper en flèche le nombre de plaintes injustifiées et de cas de harcèlement	9
Suède: Anxiété, stress et harcèlement alimentés par la pandémie.....	10
Turquie: La moitié des travailleurs du commerce estiment que les clients les traitent mal, voire très mal	11
Allemagne: Ni signalés, ni enregistrés mais faisant partie de la vie quotidienne des travailleurs..	12
Finlande: La moitié des travailleurs ont été insultés ou menacés	13
Afrique du Sud: La précarité de l'emploi expose davantage les travailleurs au risque de harcèlement	14
Lesotho: Le harcèlement est la norme dans le secteur du commerce de détail	15
Nigeria: 57,5 % des travailleuses signalent des violences de genre au travail	15
Belgique: : 80 % des travailleurs du commerce de détail ont été victimes d'agression	16
Irlande: Comportements abusifs sur la ligne de front.....	17
Tunisie: Le harcèlement et la violence provoquent des traumatismes physiques et mentaux	18
Etats-Unis: Fusillades dans les magasins et confrontation avec le pire du pire.....	19
Nouvelle Zélande: La violence et les comportements abusifs ont augmenté comme jamais.....	20
Chili: Pour une amélioration des heures d'ouverture et de la protection contre la violence.....	21
“Nous nous battons et faisons bouger les choses”	22
<i>Royaume-Uni, Australie, Japon, Finlande, Suède, Pérou, Corée, Chili</i>	
Conclusion: Déclaration d'UNI Commerce sur la violence et le harcèlement	24

Introduction

De l'épidémie de violence à la pandémie de violence

« Lorsque 85 % du personnel du commerce de détail déclarent avoir subi des violences verbales de la part de clients et que 14 % déclarent avoir été victimes de violences physiques, vous savez que vous êtes en présence d'une épidémie. »*

(Gerard Dwyer, Secrétaire national du SDA, syndicat australien des travailleurs du commerce)

Des mois avant que le mot « pandémie » ne devienne aussi présent dans nos vies, la question de la violence et du harcèlement des travailleuses et travailleurs du commerce était déjà reconnue comme un problème mondial.

En janvier 2020, le Comité directeur mondial d'UNI Commerce a adopté à l'unanimité la proposition de lancer une campagne contre la violence et le harcèlement. Ensuite deux mois plus tard, à l'occasion de la Journée internationale des femmes, nous avons lancé la campagne « Il n'y a pas de place pour la violence et le harcèlement dans le commerce ». **

Quelques jours plus tard, l'OMS déclarait que la Covid-19 constituait une pandémie. Les gouvernements et le grand public ont rapidement reconnu que les travailleuses et travailleurs du commerce de détail alimentaire étaient des « travailleurs essentiels ». Dans tous les pays, pendant tous les confinements, ces personnes ont risqué leur vie et leur santé pour que nos communautés disposent des produits nécessaires à leur survie.

Malheureusement, il a fallu une pandémie pour que l'importance de leur travail soit reconnue. La pandémie se poursuit, et les travailleuses et travailleurs du commerce de détail continuent d'être en première ligne.

Et il est une vérité que nous devons révéler. Il s'agit d'une « vérité qui dérange » parce que la violence, le harcèlement et les comportements abusifs envers les travailleuses et travailleurs du commerce de première ligne ont explosé avec la pandémie, à tel point que « l'épidémie de violence » s'est transformée en « pandémie de violence ».

Comme l'indiquent les témoignages recueillis dans une vingtaine de pays de tous les continents, si les travailleuses et travailleurs du commerce du monde entier continuent de répondre aux besoins vitaux de la population, même pendant les périodes de confinement les plus strictes, ils et elles sont délibérément la cible de crachats, d'agressions verbales, de violences émotionnelles, d'insultes raciales, de menaces, de coups assénés avec des marchandises, d'agressions physiques, de coups de couteau et même de coups de feu mortels de la part de clients.

Quarante-quatre pour cent des personnes qui travaillent dans le commerce sont des femmes et la violence de genre dans ce secteur a toujours constitué un problème majeur. La pandémie n'a fait qu'aggraver la situation, tant à domicile qu'au travail.



Mais les syndicats luttent contre ce fléau. Comme il ressort de la dernière partie de notre rapport, par le biais de leurs campagnes spécifiques et de leurs inlassables efforts, les syndicats du commerce se battent pour améliorer la législation et la protection des travailleuses et travailleurs, et ils réalisent des progrès remarquables. Ils prouvent que les syndicats peuvent changer les choses grâce à la syndicalisation, aux actions collectives et à la négociation collective.

Nous espérons que ce rapport jettera la lumière sur ce que les travailleuses et travailleurs du commerce vivent quotidiennement et qu'il montrera pourquoi leur voix doit être entendue et pourquoi leurs demandes doivent être satisfaites afin de leur offrir la protection qu'ils et elles méritent.

Pour ce faire, nous appelons les gouvernements à :

- ✘ Ratifier la Convention 190 de l'OIT et à
- ✘ 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

En outre, nous soulignons notre engagement à faire front commun contre toutes les formes de violence et de harcèlement dans le secteur du commerce et à lutter ensemble jusqu'à l'éradication de toutes ces formes de violence et de harcèlement.

Parce qu'il n'y a pas de place pour la violence et le harcèlement dans le commerce !

Mathias Bolton

Chef de département, UNI Commerce

* <https://national.sda.com.au/media-release-industry-first-major-employers-shopping-centres-and-unions-pledge-to-eradicate-customer-abuse-for-good/>

** <https://www.uniglobalunion.org/news/no-store-violence-and-harassment-commerce>

Royaume-Uni

9 travailleurs sur 10 ont été victimes de comportements abusifs

Le syndicat britannique USDAW (Union of Shop, Distributive and Allied Workers) a interrogé entre 1.500 et 7.000 travailleuses et travailleurs de 2017 à 2019 pour déterminer l'ampleur des violences, menaces et comportements abusifs à l'encontre des travailleuses et travailleurs du commerce. USDAW a fait état d'une augmentation alarmante du niveau d'incidents et de comportements abusifs entre 2017 et 2019. Ensuite la pandémie a éclaté et jeté de l'huile sur le feu !



Instantané de la Semaine du respect 2021 d'USDAW (© USDAW)

Les résultats de l'enquête pour l'année 2020¹ sont encore plus choquants :

- ✘ Les comportements abusifs, menaces et violences à l'encontre des travailleuses et travailleurs du commerce de détail ont doublé depuis le début de la pandémie de coronavirus.
- ✘ Près de 9 travailleurs du commerce de détail sur 10 ont été agressés verbalement en 2020.
- ✘ 60 % des travailleuses et travailleurs interrogés ont signalé des menaces de violence physique.
- ✘ 9 % ont déclaré avoir été agressés physiquement, ce qui signifie qu'un travailleur sur dix a subi des violences physiques alors qu'il ou elle travaillait pendant la pandémie pour que la population ait accès à ses besoins vitaux, notamment à l'alimentation.
- ✘ 79 % des personnes interrogées ont déclaré que la violence et les comportements abusifs avaient empiré, voire fortement empiré, depuis le début de la pandémie.
- ✘ Les problèmes liés à la pandémie, notamment l'imposition de la distanciation sociale (24 %), les files d'attente pour entrer dans les magasins (17 %), les masques (15 %), le manque de stock (15 %) et les restrictions de vente (14 %), ont été les principaux déclencheurs de violence et de comportements abusifs en 2020.

Les résultats de l'enquête pour 2021² ne sont guère différents! Les résultats préliminaires obtenus auprès de quelque 3.500 travailleuses et travailleurs du commerce de détail montrent que :

- ✘ 89 % ont subi des violences verbales.
- ✘ 64 % ont été menacés par un client ou une cliente.
- ✘ 11 % ont été agressés, soit 2 % de plus qu'en 2020.
- ✘ 46 % ont déclaré qu'ils ou elles ne croyaient pas que le fait de signaler les comportements abusifs, les menaces et la violence changerait quelque chose.

1. USDAW, 2020, « Campagne pour mettre fin à la violence et aux comportements abusifs envers les travailleurs du commerce de détail » <https://www.usdaw.org.uk/CMSPages/GetFile.aspx?guid=630d6f8e-73df-4ca2-a923-7f1251381614>

2. <https://www.usdaw.org.uk/About-Us/News/2021/Nov/Respect-for-Shopworkers-Week-Usdaw-survey-reveals>

Echos de la ligne de front :

Voici quelques commentaires de travailleuses et travailleurs qui ont répondu à l'enquête 2021 d'USDAW :

« On a menacé de me réduire en cendres »

« A ironisé sur mon intelligence et fait des commentaires misogynes sur mes capacités physiques. »

« Un client m'a craché au visage, et lors d'un autre incident, un client m'a balancé un panier de marchandises. »

« On m'a agressée physiquement, craché dessus, injuriée, frappée, prise à la gorge. »

« A ouvert ma blouse et fourré du papier dans mon décolleté. »

« Traitée de c***e parce que nous n'avions pas assez de dindes. »

« Heurté avec des chariots, agressé verbalement, insulté et bousculé. »

« On m'a enquirlandé et injurié, on a menacé de me frapper et de me réduire en cendres. »



Australie

1 travailleur sur 5 s'est fait cracher ou tousser à la figure pendant la Covid-19

Le syndicat australien SDA (The Shop, Distributive and Allied Employees' Association) a mené des enquêtes sur la violence, le harcèlement et les comportements abusifs envers les travailleuses et travailleurs du commerce dans le cadre de sa campagne « No One Deserves a Serve »³ (Personne ne mérite de se faire maltraiter) lancée en 2017.

Des membres et organisateurs syndicaux du SDA soutenant la Campagne « No One Deserves a Serve » (© SDA)

Fin 2020, le SDA a mené une enquête auprès de 2.338 membres et 17 employeurs. Les principales conclusions de l'enquête⁴ sont les suivantes :

- ✘ 88% des personnes interrogées ont été victimes de violences verbales au cours des 12 derniers mois.
- ✘ Près de la moitié des membres ayant subi des violences verbales au cours des 12 derniers mois ont déclaré que cela se produisait chaque semaine ou chaque mois.
- ✘ Les femmes étaient plus souvent victimes des violences verbales de la part de la clientèle (89%) que les hommes (83%).
- ✘ Près de 8% des personnes interrogées ont dit qu'elles avaient subi des violences physiques de la part d'un client ou d'une cliente au cours des 12 derniers mois.
- ✘ 10,65% des personnes interrogées ont déclaré avoir été confrontées à des comportements abusifs à caractère sexuel de la part de clients.
- ✘ 70% des personnes interrogées ont affirmé que les comportements abusifs et les violences étaient plus fréquents durant la période de COVID-19.
- ✘ Plus d'un membre sur cinq (21,5%) ont déclaré qu'on leur avait craché ou toussé à la figure pendant la COVID-19.
- ✘ 71% des personnes interrogées ont déclaré que les comportements abusifs et les violences infligés par les clients avaient eu un impact sur leur santé physique ou mentale.
- ✘ Seules 58,5 % des personnes interrogées ont déclaré avoir signalé un cas de comportement abusif ou de violence à leur employeur.
- ✘ Les jeunes travailleuses et travailleurs ont nettement moins tendance à signaler un cas de comportement abusif et de violence de la part d'un client parce qu'ils ou elles pensent que ce n'est pas suffisamment grave, que rien ne sera fait ou que cela ne sera pas pris au sérieux

3. Le site de la campagne: <https://national.sda.com.au/no-one-deserves-a-serve/>
 4. <https://www.sdavic.org/news/no-one-deserves-serve-survey-results>

Echos de la ligne de front :

Voici quelques commentaires émanant de travailleuses et travailleurs qui ont répondu à l'enquête 2021 du SDA :

« Une cliente m'a dit qu'elle espérait que j'aurais un cancer »

« J'ai été frappée à la tête avec un tuyau en pvc, et on m'a lancé un paquet de verrous. »

« Les clients n'arrêtent pas de me menacer, de m'insulter et de me jeter des objets. »

« Je me faisais agresser verbalement par des clients au moins deux fois par semaine simplement parce que je faisais mon travail, puis j'ai été agressé physiquement et souffert d'une commotion cérébrale. J'ai été en arrêt de travail pendant un mois. »

« Une cliente a sollicité un don que j'ai refusé. La cliente a dit qu'elle espérait que j'aurais un cancer. »

« On a jeté une pierre sur ma voiture à la sortie du travail. »

« Un client m'a prise à la gorge. »

Autriche

Le commerce à bout de souffle

Le syndicat autrichien GPA a mené une enquête sur la situation dans le commerce de détail, à laquelle 3.272 personnes ont participé, afin de recenser les principaux problèmes rencontrés par les travailleuses et travailleurs du commerce de détail pendant la pandémie. L'enquête a révélé que le secteur du commerce était à bout de souffle et que le personnel avait atteint ses limites.

Sans surprise, l'augmentation de la violence et du harcèlement est l'un des principaux problèmes auxquels les travailleuses et travailleurs sont confrontés.



- ✘ D'après l'enquête⁵, 51,2 % des participantes et participants ont déclaré que l'expression « clients agressifs et indisciplinés » s'appliquait à leur cas.
- ✘ Lors de la conférence de presse au cours de laquelle les résultats de l'enquête ont été présentés, Sabina Eiblmaier et Werner Hackl du GPA (respectivement présidente et président des comités d'entreprise d'INTERSPAR et de BILLA) ont souligné la gravité de la situation en ces termes : « *La colère et la frustration des consommateurs s'expriment de plus en plus dans les magasins et dans de nombreux endroits, nous ne pouvons plus garantir la sécurité des travailleurs.* »
- ✘ « *Les clients agressifs, la surcharge de travail, la pénurie de personnel et l'absence de reconnaissance, ainsi que le manque de respect des clients à l'égard de nos collègues sont les principaux problèmes* » a déclaré Anita Palkovich, Secrétaire du secteur commerce du GPA.

5. <https://www.gpa.at/kollektivvertrag/handel/handelsangestellte/2021/belastungsgrenze-fuer-handelsangestellte-ist-erreicht>

Echos de la ligne de front :

Le GPA a constaté que près de 1.000 personnes interrogées avaient fait part de leurs expériences personnelles dans des commentaires supplémentaires, ce qui correspond au plus grand nombre de réponses de ce type qu'il n'ait jamais reçu. En voici quelques-uns :

« Ça a toujours été comme ça, mais la situation a vraiment empiré »

« J'aimerais que les autorités ou la police nous soutiennent davantage, car seuls quelques clients respectent les mesures prescrites. Beaucoup arrivent sans masque, sont agressifs envers moi et mes collègues et PERSONNE ne respecte la distance de sécurité de 2m.... Il est également très pesant sur le plan psychologique de craindre en permanence que quelqu'un vous agresse verbalement simplement parce que vous suivez les règles ».

« Je trouve que les clients déversent toute leur frustration sur nous, les vendeuses et vendeurs. Ça a toujours été comme ça, mais la situation a vraiment empiré. Presque tous les jours, il y a un ou plusieurs clients qui se comportent grossièrement. »



KASZ fait campagne pour le respect des travailleuses et travailleurs du commerce de détail

Hongrie

Violence verbale, au moins une fois par semaine !

L'enquête menée par le syndicat hongrois KASZ en 2021 a révélé que la violence et le harcèlement alimentés par la pandémie étaient une expérience hebdomadaire, voire quotidienne, pour les travailleuses et travailleurs du commerce.

Selon l'enquête⁶ :

- ✘ 20 % des personnes interrogées ont déclaré avoir subi des violences physiques de la part de la clientèle.
- ✘ 40 % des travailleuses et travailleurs n'ont pas signalé l'incident et 86 % de celles et ceux qui ont signalé un incident n'ont reçu aucun soutien de la part de leurs responsables.
- ✘ 87 % des travailleuses et travailleurs ont déclaré avoir été victimes d'une agression verbale de la part de la clientèle.
- ✘ L'une des questions posées était : « À quelle fréquence les clients sont-ils grossiers envers vous ? ». 9 % ont répondu « jamais », 33 % ont répondu « une fois par mois », 29 % ont répondu « une fois par semaine », 14 % ont répondu « une fois par jour » et 15 % ont répondu « plus d'une fois par jour ».
- ✘ À la question de savoir si elles étaient respectées au travail, 19 % des personnes interrogées ont répondu par l'affirmative. 39 % ont répondu « non » et 42 % ont répondu « parfois ».

6. Extrait de l'exposé de Nikoletta KISS au webinaire d'UNI Commerce sur la violence et le harcèlement dans le commerce, 17.11.2021

Echos de la ligne de front :

Dans l'enquête, le KASZ a demandé aux participantes et participants:
« Quelle est la chose la plus grossière qu'un client vous ait dite ? ».
Voici quelques-unes des réponses:

« Je vais te trancher la gorge »

« Je vais t'attendre dehors et je te casserai la gueule. »

« Je vais te trancher la gorge, sa*e p*te. »

« C'est ton boulot de me lécher le c*l. »

« Tu n'es qu'une esclave. »

“You are all losers because you work in a supermarket.”

« Les travailleurs du commerce sont au bas de l'échelle sociale. »

« Vous êtes tous des ratés parce que vous travaillez dans un supermarché. »

Japon

La pandémie a fait grimper en flèche le nombre de plaintes injustifiées et de cas de harcèlement

Le syndicat UA Zensen a fait campagne contre la violence, le harcèlement et les plaintes injustifiées de la part des clients au Japon, où la pandémie a aggravé la situation comme dans le reste du monde.

Deux nuages de mots produits à partir des enquêtes menées par UA Zensen en 2017 et 2020 reflètent l'impact de la pandémie ! Alors que « propos injurieux », « exigences », « excuses » étaient les mots les plus fréquemment utilisés selon les personnes interrogées en 2017, « masque » et « covid-19 » arrivaient en tête de liste en 2020.



Les effets de la pandémie étaient même visibles dans les nuages de mots.

D'après l'enquête⁷ menée par UA Zensen auprès des travailleurs et des clients :

- ✘ Les travailleuses et travailleurs ont attribué 35,9 % des comportements agressifs des clients aux conséquences de la pandémie de Covid-19.
- ✘ Parmi les personnes interrogées, 15.526 travailleuses et travailleurs du commerce de détail ont déclaré avoir été victimes de comportements désagréables de la part des clients.
- ✘ Plus de 60 % des personnes interrogées (dont des clients et des travailleurs) ont déclaré que le nombre de plaintes abusives contre des travailleuses et travailleurs du secteur du commerce de détail a récemment augmenté.
- ✘ Près d'un client sur deux (48,3 %) a déclaré avoir été personnellement témoin de plaintes infondées (malveillantes) de la part de clients envers des employé-e-s du commerce de détail, et 95 % d'entre eux ont éprouvé des sentiments désagréables après avoir été témoins de ces incidents.
- ✘ Le secteur du commerce de détail occupe la première place dans la liste des secteurs où le nombre de plaintes abusives, formulées par des clients ou des bénéficiaires de services à l'encontre de travailleurs, est le plus élevé.

7. Les statistiques et citations suivantes sont extraites des exposés présentés par Kenta Ando de UA Zensen lors du webinaire d'UNI Commerce sur les hypermarchés (20 octobre 2021) et du webinaire d'UNI Commerce sur la violence et le harcèlement dans le commerce (17 novembre 2021).

● Echos de la ligne de front :

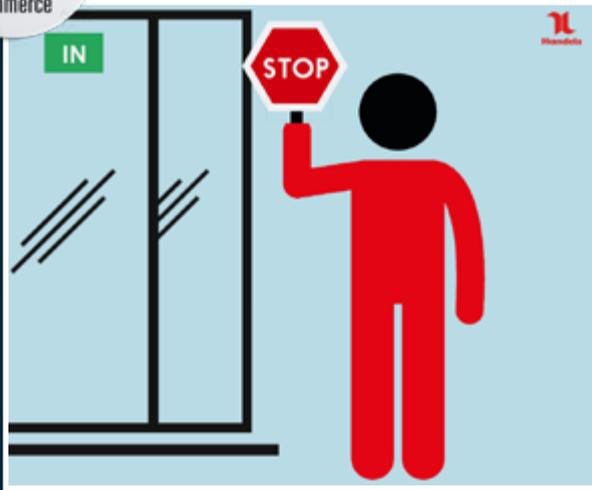
L'enquête de UA Zensen a également permis de mieux comprendre ce que les travailleuses et travailleurs du commerce ont dû endurer pendant la pandémie. En voici quelques exemples:

« Ne touche pas cela avec tes sales mains »

Lorsque les travailleurs demandaient aux clients de porter un masque, beaucoup d'entre eux refusaient de le faire et proféraient des injures à leur encontre, tout en tapant du poing sur les comptoirs et les caisses

Lorsque les travailleurs manipulaient des produits à la caisse, des clients les enguirlandaient et leur disaient même : « Ne touche pas ça avec tes sales mains. »

Un client a agressé physiquement un employé d'une pharmacie parce que le médicament n'avait pas eu l'effet désiré. Le gérant a demandé à l'employé de s'en accommoder et de continuer à travailler.



Suède

Anxiété, stress et harcèlement alimentés par la pandémie

Selon Statistics Sweden et l'Autorité suédoise pour l'environnement de travail⁸, la violence et le harcèlement (notamment sous la forme de harcèlement sexuel) sévissaient de manière alarmante dans le secteur du commerce avant même la pandémie.

- ✘ Par exemple, le taux de harcèlement sexuel par des tiers au cours des 12 derniers mois s'élevait à 28 % pour les travailleuses du secteur du commerce de détail, alors que le taux global pour l'ensemble des travailleuses sur le marché du travail était de 4 %.
- ✘ De même, 10 % des travailleuses du commerce de détail ont déclaré avoir été harcelées sexuellement par leur patron ou leurs collègues au cours des 12 derniers mois, alors que ce pourcentage était de 3 % pour l'ensemble des secteurs.
- ✘ L'enquête menée par le syndicat suédois Handels a révélé les effets du harcèlement selon le genre. Alors que 49% des femmes travaillant dans le commerce de détail ressentent de l'anxiété en raison du risque de harcèlement, ce taux est de 30% pour les hommes du commerce de détail.

Ensuite la pandémie est arrivée et a compliqué la vie et le travail des salarié-e-s. Une récente enquête⁹ menée par Handels a révélé le fait que les travailleuses et travailleurs du commerce éprouvaient une forte anxiété liée au risque d'être infectés par la Covid-19. Les raisons sous-jacentes sont fortement liées au comportement des clients : « **les clients qui ne gardent pas leurs distances** » (83%) et « **l'attitude ignorante des clients** » (81%) arrivent en tête de liste des raisons pour lesquelles les travailleuses et travailleurs ressentent une forte anxiété.

8. <https://handels.se/globalassets/centralt/media/pressrum/rapporter/2019/ensam-pa-jobbet.pdf>

9. <https://handels.se/globalassets/centralt/media/pressrum/rapporter/2021/butiksanstalldas-halsa-under-covid-19-pandemin.pdf>

Echos de la ligne de front :

Les citations suivantes du personnel ayant participé à l'enquête de Handels montrent que les travailleuses et travailleurs étaient harcelés par des clients qu'ils essayaient pourtant d'aider et de protéger.

« Nous avons été insultés par des clients que nous tentions de protéger »

« Pour moi, le stress vient surtout du fait qu'en tant que travailleurs, dépourvus d'autorité, nous devons protéger les clients en veillant à ce qu'ils respectent les restrictions. Cela a entraîné une forte augmentation des situations où nous sommes exposés à des menaces, des agressions, des insultes, etc. C'est un stress énorme de savoir que l'on risque de recevoir une réponse négative lorsqu'on est obligé de dire quelque chose pour protéger les autres.»

« Sur le plan mental, il est devenu plus difficile de travailler dans un magasin car nous avons une grande responsabilité envers les clients, c'est-à-dire que nous devons constamment leur rappeler de garder les distances, de ne pas créer de bouchons, etc. et bien souvent, nous sommes traités de manière désagréable. »

Turquie

La moitié des travailleurs du commerce estiment que les clients les traitent mal, voire très mal

Le Dr. Emirali Karadogan du syndicat turc Tez Koop-Is a mené une étude de terrain¹⁰ à laquelle ont participé quelque 400 travailleuses et travailleurs du commerce de détail employés dans les magasins ou supermarchés des centres commerciaux de 31 villes, afin de répertorier et analyser les conditions de travail et les mesures prises pendant la pandémie.



Des membres de Tez Koop-Is réclament la ratification de la Convention 190 de l'OIT.

- ✘ L'une des questions de l'étude était la suivante : « Comment vous traitent les clients ? ». Si 3,4 % des personnes interrogées ont répondu « très bien » et 49,5 % ont dit « bien », l'autre moitié des travailleurs a donné une réponse différente : 33,4 % ont répondu « mal » et 13,7 % « 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. 63,9 % des personnes interrogées ont déclaré qu'elles devaient avertir les clients lorsque ceux-ci ne respectaient pas les mesures de précaution, alors que 21 % des personnes interrogées ont déclaré que les clients étaient avertis par les agents de sécurité.
- ✘ L'enquête a également montré que les membres des syndicats - couverts par une convention collective - étaient moins exposés aux conflits avec les clients concernant l'application des règles de sécurité. En effet, 51,2 % des adhérents syndicaux interrogés ont déclaré que les agents de sécurité avertissaient les clients et intervenaient auprès de ceux et celles qui ne respectaient pas les protocoles de sécurité. Ce résultat peut également être interprété comme signifiant que l'adhésion syndicale et la négociation collective améliorent les choses et offrent une meilleure protection.

¹⁰. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1896525>

« Je me suis retrouvée au poste de police au milieu de la nuit et j'avais un bébé qui m'attendait à la maison »

Echos de la ligne de front :

« Une cliente a acheté un pull, l'a enfilé et après l'avoir porté pendant un certain temps dans le centre commercial, elle est revenue et a voulu le rendre en disant qu'il ne lui allait pas. J'ai expliqué à nouveau les règles, mais une dispute a éclaté. Elle a enlevé le pull, me l'a jeté à la figure et a commencé à m'insulter. Puis elle en a pris un autre et a essayé de partir sans le payer. Nous avons fini au poste de police et j'ai dû témoigner jusqu'à minuit. J'avais un bébé qui m'attendait à la maison et j'étais atteinte psychologiquement. »

« J'ai demandé à un client de mettre un masque. Il ne l'a pas mis, et il a réagi. L'agent de sécurité est venu et l'a également averti, mais il a commencé à nous hurler dessus. On a alors appelé la police, et les policiers l'ont fait sortir du magasin sous escorte. »

« On nous annonce qu'il y aura un nombre limité de clients dans le magasin, mais je suis seul à travailler. Je ne peux contrôler ni l'entrée ni le nombre de clients. Lorsque je dis à un client que je ne peux pas le laisser entrer, il ou elle se précipite dans le magasin en disant que « je vais juste jeter un coup d'œil ».



« Héros du commerce. Ils ont sauvé le commerce de détail, mais qui les protègent ? »

Allemagne

Ni signalés, ni enregistrés mais faisant partie de la vie quotidienne des travailleurs

Ce meurtre a braqué les projecteurs sur la hausse de la violence et du harcèlement dans le secteur du commerce de détail en Allemagne et a également donné lieu à un débat public. L'Association professionnelle du commerce et de la logistique des marchandises a reconnu que le nombre de cas n'a pas été enregistré précisément parce que de nombreux incidents de violence et de harcèlement (en particulier la violence verbale) ne leur ont pas été signalés.¹¹

D'après l'Association allemande du commerce de détail (HDE), il n'y a « aucun problème national ou fondamental » dans les magasins. Cependant, selon Orhan Akman (chef du groupe spécial national sur le commerce de détail et la vente par correspondance du syndicat Ver.di), l'organisation patronale n'a tout simplement pas saisi la réalité. Critiquant le manque de lieux pour signaler ce type d'agression, Orhan Akman a déclaré à la ZDF (télévision publique) que « de tels cas n'apparaissent dans aucune statistique officielle. Les entreprises et les responsables politiques laissent tomber les travailleurs. » Et d'ajouter « Ce sont principalement les femmes travaillant dans le commerce de détail qui sont insultées, menacées ou auxquelles on crache à la figure quotidiennement. Voilà la triste réalité. »¹²

11. <https://www.deutschlandfunknova.de/beitrag/gewaltzunahme-wie-sich-verkaufspersonal-im-einzelhandel-schuetzt>

12. <https://www.zdf.de/nachrichten/panorama/corona-leugner-gewalt-100.html>

13. <https://www.facebook.com/verdiHANDEL/posts/4044361479004288>



Echos de la ligne de front :

Ver.di Handels, 23 May 2021¹³

« Les travailleurs ont souvent le sentiment d'avoir été abandonnés »

« La violence envers les travailleuses et travailleurs du secteur du commerce de détail était déjà présente avant la pandémie, mais elle s'est considérablement aggravée au cours des derniers mois. L'insécurité et le stress, dont souffrent de nombreuses personnes, se répercutent malheureusement trop souvent sur les femmes qui constituent la majorité du personnel des magasins et des centres commerciaux. » (Ver.di Handels).

« Dans le commerce de détail, il y a des millions de contacts avec les clients chaque jour, et malheureusement les menaces et les insultes font partie du quotidien d'une grande partie du personnel. Le comportement agressif de nombreux clients a empiré pendant la pandémie. Les travailleuses et travailleurs se sentent souvent abandonnés quand il s'agit de faire respecter la réglementation Covid et doivent faire face de manière répétée à des clients obstinés, sans recevoir le moindre soutien. Nous demandons aux employeurs de respecter leur devoir de diligence et de prendre des mesures concrètes pour protéger les travailleuses et travailleurs contre toute forme d'agression » (Stefanie Nutzenberger, membre de l'Exécutif national de Ver.di).

Finlande

La moitié des travailleurs ont été insultés ou menacés

Une hausse alarmante de la violence et du harcèlement dans le secteur du commerce se manifeste également en Finlande. Des études menées par la Fédération finlandaise du commerce et par le syndicat des services, PAM, en 2017 et 2020 ont démontré que le harcèlement exercé par la clientèle a particulièrement augmenté.¹⁴



Le syndicat PAM et la Fédération finlandaise du commerce ont mené une campagne intitulée « Conduisons-nous bien ! » pour promouvoir un comportement approprié chez les clients.



Selon une récente enquête¹⁵ menée par PAM en 2020 auprès de 374 membres du syndicat travaillant dans le secteur des services, dont le commerce :

- ✘ La moitié des personnes interrogées ont déclaré avoir été insultées ou avoir reçu des menaces de la part de clients au cours de l'année écoulée.
- ✘ 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. Ce taux était de 50 % en 2015, ce qui indique que le harcèlement sexuel est également en hausse.
- ✘ 60 % des personnes victimes de harcèlement ne l'ont pas signalé à leur supérieur parce que beaucoup pensent que cela ne serait pas pris en compte ou ne changerait rien.
- ✘ 1 personne interrogée sur 5 a déclaré avoir changé de secteur ou d'emploi à cause du harcèlement.
- ✘ L'enquête a aussi révélé entre autres que certains travailleurs et travailleuses tentaient de s'habituer au harcèlement afin de survivre dans le secteur

14. <https://www.pam.fi/media/1.-materiaalipankki-tiedostot-nakyvat-julkisessa-materiaalipankissa/tyosuojeluvaltuutetun-materiaalit/kaupan-harintaohje-eng.pdf>

15. <https://www.pam.fi/en/news/sexual-harassment-is-on-the-rise-say-pam-members-in-a-survey-comments-touching-and-lurid-images.html>

Echos de la ligne de front :

« Des travailleurs ont été provoqués et filmés par des clients indisciplinés »

Selon les informations fournies par l'experte en matière d'environnement de travail de PAM, Erika Kähärä, des clients se sont rendus dans des petits magasins sans masque et se sont approchés aussi près que possible des travailleuses et travailleurs du commerce de détail et des autres clients. Lorsque les travailleuses et travailleurs leur ont demandé de respecter les mesures de sécurité et de mettre un masque, « les clients ont commencé à filmer leurs réactions et à leur donner des réponses très provocantes qui ont généralement conduit les travailleurs à se mettre en colère. Ils ont ensuite publié ces vidéos sur les médias sociaux et les ont diffusées pour prouver les réactions excessives du personnel. »

« Des remarques suggestives avec un sourire en coin. Cela vient généralement des hommes qui ont un salaire plus élevé, qui pensent manifestement que c'est leur droit » (vendeuse, enquête PAM, 2020).



Lindiwe Alucia Masiteng
(membre du SACCAWU et du Comité Jeunesse d'UNI Africa)

Afrique du Sud

La précarité de l'emploi expose davantage les travailleurs au risque de harcèlement

En janvier 2021, le Workers World Labour Show a diffusé un épisode spécialement consacré à la « COVID-19 et à la violence de genre dans le secteur du commerce de détail »¹⁶ qui soulignait combien les formes d'emploi précaires peuvent exposer les travailleuses du commerce de détail à un risque de harcèlement accru pendant une pandémie mondiale.

« Nous avons observé une forte augmentation du nombre de plaintes pour harcèlement sexuel », a déclaré Brenita Cloete, Trésorière provinciale du syndicat SACCAWU. « Mais certaines travailleuses ne veulent pas aller jusqu'au bout de la procédure (de signalement), car elles craignent de ne pas obtenir plus d'heures de travail ou de voir leurs heures de travail réduites. Il est très rare que la procédure aille jusqu'au bout ».

La pandémie a rendu le droit de se rendre au travail et d'en revenir en toute sécurité encore plus important, dans la mesure où les changements dans les heures d'ouverture et de fermeture des magasins 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, ainsi que l'a souligné le SACCAWU dans un communiqué de presse : « Les travailleuses sont particulièrement vulnérables à la violence de genre et au harcèlement sexuel, et de ce fait, les employeurs contribuent à l'augmentation constante des niveaux de violence fondée sur le genre ». ⁷

Le cas mentionné par Patricia Nyman, coordinatrice nationale des questions de genre du SACCAWU, montre à quel point la situation peut devenir dangereuse :

« Il y a eu un cas... où le directeur n'a pas fourni le transport prévu par la convention collective et où la travailleuse a dû organiser son propre transport pour rentrer chez elle tard dans la nuit. Alors qu'elle attendait le taxi qui devait la ramener chez elle, elle a été sauvagement violée » ¹⁸

16. L'épisode complet est disponible ici : <https://www.youtube.com/watch?v=FvWtoRi-Kb4&t=103s>

17. <https://saccawu.org.za/supermarket-workers-a-new-frontline/>

18. https://en.breakingthecircle.org/descargas/en/activityworkbook/Facilitator-guide_en_web.pdf (p.24)



Echos de la ligne de front :

« J'ai été harcelée et la direction a presque rejeté la faute sur moi »

« Je ne l'ai pas vu, il est arrivé par derrière et m'a touchée. J'ai été contrariée, très, très contrariée. Tout le monde dans le magasin le savait... J'en ai parlé à la direction. Il y avait beaucoup de gens de son côté et on a dit beaucoup de choses sur moi... Ils ont presque rejeté la faute sur moi » (Une travailleuse du commerce de détail, COVID-19 et Violence de genre dans le secteur du commerce de détail, Workers World Labour Show).

« Dans de nombreux cas, les faits sont cachés parce que, du point de vue de la victime, il vaut mieux sauver son emploi et ses revenus que de devoir parler de la violence et risquer de perdre son emploi. La violence devient clandestine » (Patricia Nyman, Coordinatrice nationale des questions de genre du SACCAWU, Facilitator Guide, p.13).

Lesotho

Le harcèlement est la norme dans le secteur du commerce de détail



Lors de la 5e conférence des femmes d'UNI Africa, qui s'est tenue en décembre 2021, les dirigeantes et militantes syndicales se sont engagées à lutter contre la violence et le harcèlement au travail.

Selon les informations fournies par le National Union of Commerce, Catering and Allied Workers (NUCCAW) du Lesotho pour ce rapport :

- ✘ 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.
- ✘ Par ailleurs, certains travailleurs et travailleuses finissent par penser que le harcèlement est la norme dans le secteur ; elles/ils ne signalent donc pas les cas de violence et de harcèlement, car elles/ils les considèrent comme faisant partie du travail.
- ✘ Lorsque des clients insultent ou harcèlent des travailleuses et des travailleurs, la direction de l'entreprise intervient pour désamorcer la situation, mais elle ne prend pas d'autres mesures contre les clients harceleurs.
- ✘ Parfois le personnel de direction harcèle les travailleuses et travailleurs et celles-ci/ceux-ci ne parlent pas pour ne pas mettre leur emploi en danger. Dans certains cas, elles/ils signalent le harcèlement après avoir quitté leur emploi, mais il devient extrêmement difficile pour le syndicat de retracer leurs allégations.
- ✘ Un autre défi réside dans la réticence des employeurs à prendre les mesures nécessaires concernant les cas de violence et de harcèlement signalés et dans leur pratique bien ancrée consistant à intimider ou à punir les travailleuses et travailleurs plutôt que de leur offrir réparation.
- ✘ Dans trois incidents rapportés par le syndicat NUCCAW, les travailleuses et travailleurs qui ont déposé plainte pour violence et harcèlement ont été soit forcés de démissionner, soit licenciés par la direction.

Nigeria

57,5 % des travailleuses signalent des violences de genre au travail

Selon une enquête récente¹⁹ menée par le Nigeria Labour Congress and Solidarity Centre en 2020 :

- ✘ 57,5 % des travailleuses interrogées ont déclaré avoir été victimes au travail de violence et de harcèlement fondés sur le genre.
- ✘ Plus de la moitié (52,2 %) des personnes interrogées ont déclaré avoir été menacées sur leur lieu de travail ou sur le chemin du travail.
- ✘ Plus d'un tiers (35,9 %) des personnes interrogées ont déclaré que même lorsque des violations étaient signalées, justice était rarement rendue.

La pandémie a aggravé la vulnérabilité des travailleuses nigérianes à la violence de genre au travail, comme le montre l'expérience d'une porteuse²⁰ du marché de Lagos citée ci-dessous :

Echos de la ligne de front :

« Certains jours, je n'ai tout simplement pas envie d'aller travailler »

« Mon mari a été licencié, et je ne pouvais pas laisser mes enfants mourir de faim. Sur le marché, je suis victime de harcèlement sexuel de la part d'hommes, propriétaires de magasins. Certains m'approchent et me proposent de les rencontrer dans un hôtel, en disant qu'ils m'aideront à trouver un meilleur emploi. Certains jours, je n'ai tout simplement pas envie d'aller travailler, mais je dois nourrir ma famille. Je ne dénonce pas ces hommes car je ne veux pas les perdre comme clients. J'ai été victime de beaucoup de harcèlement sexuel lorsque je rentrais chez moi en empruntant le bus public. Des inconnus me touchent les seins ou les fesses. Je me sens sale au moment où je descends... Ces incidents sont presque devenus la norme dans mes déplacements quotidiens. »

19. <https://www.solidaritycenter.org/wp-content/uploads/2021/11/Nigeria.GBVH-in-the-World-of-Work-Nigeria.10.2021.pdf>

20. <https://www.solidaritycenter.org/wp-content/uploads/2021/02/Gender.Publications.Made-for-this-Moment.12.20.pdf> (p.7)



Belgique

80 % des travailleurs du commerce de détail ont été victimes d'agression

Selon une enquête menée par le syndicat belge ACV Puls qui représente quelque 21.000 travailleuses et travailleurs du commerce de détail :

Selon une enquête menée par le syndicat belge ACV Puls qui représente quelque 21.000 travailleuses et travailleurs du commerce de détail :

- ✖ Pas moins de 80 % des travailleuses et travailleurs ont subi des agressions verbales ou même physiques dans les magasins depuis le début de la pandémie.²¹
- ✖ 70 % des personnes interrogées ont déclaré que les clients étaient nettement plus irritables depuis le début de la pandémie de Covid-19.
- ✖ 3 personnes sur 4 ont déclaré avoir été menacées 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.
- ✖ Plus de 70 % des travailleuses et travailleurs ont déclaré qu'elles/ils attendaient du gouvernement qu'il joue un rôle plus actif dans la prévention de la violence et du harcèlement.²²

21. <https://trends.knack.be/economie/bedrijven/acv-puls-vreest-voor-agressie-door-klanten-na-herinvoering-mondmaskers-in-winkels/article-belga-1794329.html?>

22. <https://www.hetacv.be/nieuws-algemene-pagina/2020/09/30/acv-puls-biedt-workshops-aan-tegen-agressie!>

23. https://www.rtbf.be/info/societe/detail_une-partie-du-personnel-de-l-hypermarche-carrefour-de-berchem-en-greve-suite-a-plusieurs-agressions?id=10747405

Manuel Gonzalez, représentant du syndicat belge CNE dans plusieurs magasins, décrit une série d'incidents survenus dans un seul magasin à Berchem²³ :

Echos de la ligne de front :

« Des travailleuses et travailleurs sont frappés, mordus et agressés »

« Il y a d'abord eu une interpellation pour un vol, de la part de notre service de gardiennage. Le garde s'est fait mordre et s'est fait frapper. »

« Deux jours après, un garde a dû intervenir pour un comportement inadéquat de la clientèle. Il a demandé au client de quitter le magasin. Dès que le client est arrivé dehors, accompagné du garde et d'un membre du personnel, il a décidé de lâcher son chien et l'a laissé attaquer le personnel. »

« Deux clients ont frappé un étudiant travaillant à temps partiel. Une cheffe caissière avait demandé à ces clients de porter le masque et les clients l'ont insultée violemment. L'étudiant leur a demandé de rester polis. Là, il s'est fait littéralement tabasser. »

« Le Covid n'a pas arrangé les choses, mais on ne peut pas tout mettre sur le dos du Covid », a déclaré Manuel Gonzalez, du syndicat CNE. « Cela fait plus de dix ans que je dénonce cette agressivité dans les magasins. Ce n'est pas normal qu'un travailleur vienne travailler et ne soit pas en sécurité sur son lieu de travail. »

Irlande

Comportements abusifs sur la ligne de front

L'enquête menée par le syndicat irlandais Mandate a révélé que les comportements abusifs étaient déjà très répandus dans le secteur du commerce avant la pandémie. Lorsque la Covid-19 s'est propagée dans le pays, la violence, le harcèlement et les comportements abusifs envers les travailleuses et travailleurs du commerce se sont intensifiés.

Le syndicat Mandate a mené une campagne intitulée : « Respectez les travailleurs du commerce de détail »



Selon l'enquête²⁴ menée auprès d'un millier de travailleuses et travailleurs :

- ✘ 4% des vendeuses et vendeurs ont été victimes d'agressions verbales de la part d'un client au cours de l'année écoulée ; 10% tous les jours, 30% toutes les semaines et 41% tous les mois.
- ✘ 30 % ont reçu des menaces de la part de clients au cours de l'année écoulée.
- ✘ Près de 10 % ont été agressés par des clients dans le cadre de leur travail.

Puis la pandémie a éclaté et la situation s'est encore aggravée... 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.

- ✘ Des données de l'Office central des statistiques d'Irlande ont montré que « les vendeuses et vendeurs, ainsi que les caissières et caissiers étaient les travailleurs les plus susceptibles de contracter le virus au cours des deuxième et troisième vagues de la pandémie. »²⁵
- ✘ Et ce n'est pas tout : le syndicat Mandate a reçu à plusieurs reprises des rapports inquiétants faisant état d'une augmentation des comportements abusifs envers les vendeuses et vendeurs. « Le personnel des magasins est en première ligne », a déclaré Gerry Light, secrétaire général de Mandate, avant d'ajouter : « Les comportements abusifs ne font pas partie du travail et cela ne coûte rien de montrer du respect et du soutien aux travailleuses et travailleurs qui ont veillé à ce que les rayons soient bien garnis tout au long de la pandémie. »²⁶
- ✘ « Ces travailleuses et travailleurs « essentiels », qui nous ont permis de nous nourrir et de nous vêtir tout au long de la crise de Covid-19, ne méritent pas les conditions indécentes dans lesquelles beaucoup d'entre eux sont obligés de travailler », a souligné le syndicat Mandate dans un communiqué de presse, « et ne méritent certainement pas le niveau de comportements abusifs dont beaucoup ont été victimes ces derniers mois pour avoir tout simplement fait leur travail. »²⁷
- ✘ L'augmentation inquiétante des comportements abusifs et du harcèlement à l'égard des travailleuses et travailleurs du commerce était si manifeste que Simon Harris (l'ancien ministre de la santé) a condamné ces comportements infligés aux travailleuses et travailleurs par les clients, après avoir été personnellement témoin de la façon dont les clients « réagissaient » lorsqu'on leur demandait poliment de porter un masque : « Ne soyez pas idiots, mettez un masque. »²⁸

24. <https://www.respectretailworkers.ie/respectretailworkers.pdf>

25. <https://www.independent.ie/world-news/coronavirus/retail-workers-were-hardest-hit-by-second-and-third-waves-of-covid-pandemic-4090489.html>

26. <https://mandate.ie/2021/12/retail-union-asks-public-to-show-renewed-respect-and-support-to-shop-workers-in-run-up-to-christmas/>

27. <https://mandate.ie/2020/11/retailers-and-government-must-lead-by-example-and-show-respect-to-retail-workers/>

28. <https://www.irishpost.com/news/dont-be-a-jerk-wear-the-mask-simon-harris-condemns-abuse-of-retail-workers-by-customers-190681>

Echos de la ligne de front :

« C'est très déprimant par moments »

« Un client m'a craché dessus et un autre m'a dit de faire attention à moi quand je quitterais le magasin. »

« Je suis directement confrontée à des clients qui m'agressent verbalement à cause des politiques de l'entreprise que je suis obligée de suivre. C'est très déprimant par moments. »

« On m'a insulté, on m'a engueulé et on m'a jeté des articles à la figure. Nous avons besoin d'une meilleure protection au travail dans notre magasin avant que quelqu'un ne soit grièvement blessé. »

Tunisie

Le harcèlement et la violence causent des traumatismes physiques et mentaux

« Avant même que le mot Covid-19 n'apparaisse dans notre vocabulaire, la violence, le harcèlement, le stress et l'anxiété au travail constituaient déjà des questions importantes au sein du secteur du commerce » souligne le syndicat tunisien FGTA-UGTT. « Avec la pandémie, on a franchi un palier en matière de gravité. Tout cela a gravement nuit à la santé mentale et au bien-être des travailleurs. »



Des syndicats tunisiens font campagne pour la ratification de la Convention 190 de l'OIT.

Selon le rapport présenté par le syndicat tunisien FGTA-UGTT, qui représente notamment les travailleuses et travailleurs du commerce de détail :

- ✘ De nombreux travailleurs et travailleuses se sont sentis désarmés face aux changements en profondeur auxquels elles/ils ont dû faire face. Celles et ceux qui sont en première ligne, qui sont au service des clients, et celles et ceux qui assurent la sûreté et la sécurité des clients aux différentes entrées et sorties des espaces commerciaux, sont également confrontés à des situations stressantes en raison de la pandémie.
- ✘ L'augmentation de la charge de travail et des heures travaillées, des temps de repos quasiment inexistantes, en vivant avec la peur constante d'être contaminés au travail et de transmettre le virus à leurs familles, le manque de services de soins, les licenciements massifs et la crainte de perdre leur emploi ont rendu la vie des travailleuses et travailleurs du commerce beaucoup plus difficile.
- ✘ Comme si cela ne suffisait pas, la violence et le harcèlement sur le lieu de travail ont considérablement augmenté pendant la crise. Des travailleurs se trouvant en première ligne, comme des employé-e-s de supermarché, ont subi violences et harcèlement en raison des pénuries de denrées alimentaires. Beaucoup de gardes de sécurité ont été agressés en tentant de faire respecter la réglementation imposant le port du masque.
- ✘ Le harcèlement psychologique, les comportements abusifs de clients envers les travailleuses et travailleurs, la violence et les agressions physiques ont gravement porté atteinte à la santé mentale et au bien-être général des salarié-e-s.
- ✘ La violence et le harcèlement au travail touchent particulièrement les femmes travaillant dans le commerce de détail, qui souffrent également de discrimination au travail et d'un partage inégal des soins non rémunérés et des obligations familiales à la maison.

Echos de la ligne de front :

« L'incertitude conduit même à des pensées suicidaires chez les travailleurs »

« Face à ce niveau inimaginable d'incertitude, les travailleurs peuvent ressentir des sautes d'humeur, une faible motivation, de l'épuisement, de l'anxiété, de la dépression, se retrouver en burnout et même avoir des pensées suicidaires. Selon les médecins de travail, les réactions sont parfois physiques, comme des problèmes digestifs, des fluctuations en matière d'appétit et de poids, des réactions dermatologiques, de la fatigue, des maladies cardio-vasculaires, des troubles musculosquelettiques, des maux de tête ou encore d'autres douleurs et souffrances inexpliquées. Cela peut également se traduire, en réaction, par une augmentation de la consommation de tabac, d'alcool et de produits stupéfiants. S'ils ne sont pas évalués et pris en charge de manière appropriée, ces risques psychologiques peuvent déclencher ou aggraver la souffrance et se transformer en de véritables problèmes de santé mentale. » (Syndicat FGTA-UGTT).

Etats-Unis

« Fusillades dans les magasins et confrontation avec le pire du pire »

Selon les rapports internes de l'UFCW International, pas moins de 50.600 travailleurs du secteur du commerce de détail alimentaire ont été infectés ou exposés à la Covid-19 ; et au moins 213 travailleurs du secteur du commerce de détail alimentaire ont perdu la vie à cause de la pandémie²⁹. 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.



« Dire que le client a toujours raison est une absurdité » a déclaré Stuart Appelbaum Président du RWDSU/UCFW et d'UNI Commerce.

- ✘ Selon les chiffres du FBI, 78 personnes, dont de nombreux travailleurs et travailleuses du commerce de détail, ont été tués au cours de 28 fusillades dans des supermarchés entre 2000 et 2020.³⁰
- ✘ La pandémie a encore aggravé la situation, car les restrictions, les pénuries de marchandises et les mesures de sécurité ont jeté de l'huile sur le feu.
- ✘ Un agent de sécurité, Calvin Munerlyn, a été abattu pour avoir appliqué la politique du masque et refusé l'entrée du magasin à une cliente parce qu'elle ne portait pas de masque.³¹
- ✘ Laquitta Willis, caissière dans un supermarché, a été abattue par un client à qui elle avait demandé de mettre un masque.³²
- ✘ Après une nouvelle fusillade dans un supermarché à Boulder, dans le Colorado, qui a fait 10 morts, dont un jeune gérant du magasin, le New York Times rapportait que les travailleuses et travailleurs des magasins d'alimentation

étaient confrontés au « pire du pire », citant Kim Cordovo, la présidente de la section locale 7 de l'UFCW qui soulignait l'augmentation alarmante du harcèlement et de la violence envers les travailleuses et travailleurs : « Ils ont été témoins de comportements horribles de la part des clients - qui leur crachent dessus, les giflent, refusent de porter des masques - mais ils ont été les premiers à être des héros. »³³

- ✘ Lors d'une tuerie de masse dans un magasin Kroger à Memphis, 10 travailleurs du commerce alimentaire, représentés par l'UFCW (United Food and Commercial Workers International Union) - ont été blessés. « Personne, où que ce soit, à Memphis ou en Amérique, ne devrait être confronté à la violence au travail ou dans sa communauté », a déclaré le président international de l'UFCW, Marc Perrone. « Et, en tant que nation, nous devons faire davantage pour empêcher que de tels actes de violence ne se produisent. »³⁴

29. <https://www.ufcw.org/press-releases/americas-largest-retail-union-calls-on-ceos-for-action-on-omicron-and-winter-covid-surge-to-protect-essential-workers-and-customers/>

30. <https://www.fbi.gov/file-repository/active-shooter-incidents-in-the-us-2020-070121.pdf/view>

31. <https://www.bbc.com/news/world-us-canada-52540266>

32. <https://www.nytimes.com/2021/06/14/us/georgia-shooting-grocery-store-mask.html>

33. <https://www.nytimes.com/2021/03/23/us/grocery-store-workers-boulder.html>

34. <https://www.ufcw.org/press-releases/ufcw-condemns-shooting-at-kroger-store-in-memphis/>

35. https://www.local338.org/index.php?option=com_content&view=article&id=294

36. <https://www.washingtonpost.com/nation/2021/09/25/us-grocery-store-shootings/>



Echos de la ligne de front :

« La violence par les armes à feu doit être reconnue comme un problème de sécurité sur le lieu de travail »

Un directeur de magasin a été tué et deux autres travailleurs ont été blessés par un collègue qui a ouvert le feu dans un magasin Stop & Shop à West Hempstead. « Notre société doit reconnaître que la violence par les armes à feu est un problème de sécurité sur le lieu de travail », a déclaré John Durso, président de la section locale 338 du RWDSU/UCFW, qui représente un grand nombre des travailleurs du magasin. « Pour remédier à cette situation, nous devons apporter des changements pour faire en sorte que cela ne se reproduise pas. Nous devons cela à nos travailleuses et travailleurs essentiels. »³⁵

« Nous mettons sans cesse nos vies en danger avec le coronavirus et maintenant avec toutes ces tueries de masse », a déclaré Eddie Chavez, un employé de supermarché. « Comme moi, les travailleurs et les clients pensent : « Sommes-nous les prochains ? »³⁶



First Union lutte pour l'amélioration des conditions, des salaires et de la sécurité au travail.

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 en Nouvelle-Zélande, ont attiré l'attention sur le problème de la violence et du harcèlement qui sévit depuis longtemps dans le secteur.

- ✘ En mai 2021, un client qui n'avait pas les moyens de s'acheter de la bière dans un supermarché a poignardé et grièvement blessé deux travailleurs du commerce de détail et deux autres clients. Il a tailladé le visage d'une travailleuse, du lobe de l'oreille au menton, l'a poussée au sol, a dit « Je vais te tuer » et a continué à la poignarder. Elle a été sauvée grâce à l'intervention du gérant du magasin et d'autres clients.³⁷
- ✘ 4 mois plus tard, à Auckland, un extrémiste violent a poignardé et blessé sept personnes, dont des travailleurs d'un supermarché, avant d'être abattu par la police.³⁸
- ✘ « L'escalade de la violence envers notre équipe nous inquiète », a déclaré le directeur général de la chaîne de supermarchés où quatre personnes ont été poignardées³⁹. Le responsable de la sécurité générale de l'entreprise a confirmé la gravité du problème: « Nous sommes préoccupés par la fréquence et la gravité des agressions dans nos magasins. »⁴⁰
- ✘ Le directeur général de l'organisation des détaillants -Retail NZ- a reconnu que les agressions s'étaient intensifiées avec la pandémie : « Nous observons un comportement violent et antisocial à l'échelle nationale. C'est un problème majeur dans tout le pays. »⁴¹

37. <https://www.odt.co.nz/star-news/star-national/countdown-stabbings-man-pleads-guilty-attempted-murder>

38. <https://www.bbc.com/news/world-asia-58405213>

39. <https://www.stuff.co.nz/national/crime/125116566/stabbing-in-dunedin-shock-devastation-as-carnage-unfolded-at-a-countdown-supermarket>

40. <https://www.stuff.co.nz/national/125089098/countdown-rep-overwhelmed-with-emotion-when-speaking-about-traumatic-dunedin-stabbing?rm=a>

41. <https://www.stuff.co.nz/national/125008074/stabbing-in-dunedin-supermarkets-look-at-safety-measures-amid-rise-in-aggressive-incidents>

42. <https://www.1news.co.nz/one-news/new-zealand/after-tough-year-supermarket-workers-frontlines-again-following-countdown-stabbings/>

43. <https://www.1news.co.nz/2021/09/04/supermarket-worker-questions-if-her-job-is-still-worth-the-risk/>

44. <https://www.1news.co.nz/2022/01/10/many-workers-struggling-with-pay-conditions-amid-pandemic/>

45. <https://www.1news.co.nz/2021/09/04/supermarket-worker-questions-if-her-job-is-still-worth-the-risk/>



Echos de la ligne de front :

« Vous devez être sur vos gardes 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 »

« La hausse des agressions de la part des clients a commencé pendant le confinement l'année dernière et semble s'être poursuivie », a déclaré Tali Williams, secrétaire de First Union Retail, avant d'ajouter : « Les gens devraient pouvoir venir travailler en sachant qu'ils rentreront chez eux sains et saufs pour retrouver leur famille. »⁴² Tali Williams a également évoqué la pandémie de violence : « Dans tout le pays, le personnel est inquiet quant à sa vulnérabilité en tant que travailleurs de première ligne dans les supermarchés, non seulement face au virus, mais aussi face à ce type de violence. »⁴³

« J'ai l'impression de devoir être sur mes gardes 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 », a déclaré Pepi Campbell, employée d'un supermarché de Dunedin, au sujet des comportements abusifs et des conflits auxquels elle est confrontée : « Le salaire ne couvre même pas ce que nous devons faire. »⁴⁴

Kalein Howard, travailleuse expérimentée du secteur du commerce de détail, a déclaré que les deux dernières années ont été parmi les pires de sa carrière: « Nous avons subi des violences physiques, on nous a jeté des objets à la tête. Des travailleurs ont dit s'être fait cracher dessus... J'étais trop traumatisée pour travailler. »⁴⁵

Chili

Pour une amélioration des heures d'ouverture et de la protection contre la violence!

Les femmes représentent 70 % de la main-d'œuvre du secteur du commerce au Chili. 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. Les syndicats du commerce chilien ont uni leurs forces pour améliorer les heures de fermeture et la protection des travailleuses et travailleurs du commerce.



Les syndicats chiliens du commerce de détail font campagne pour une meilleure protection contre la violence

- ✘ La Confédération chilienne des travailleurs du commerce (CONATRACOPS) et d'autres organisations de travailleurs du commerce ont créé « l'Alliance des travailleurs du commerce du Chili » (ATCOMER) et lancé en août 2021 une campagne intitulée « Fermeture à 19 heures ».⁴⁶
- ✘ L'Alliance ATCOMER souligne que de nombreuses travailleuses du commerce de détail ont été victimes de délits violents lors de leurs déplacements entre leur lieu de travail et leur domicile après des horaires tardifs pendant la pandémie.
- ✘ Sous le slogan « *Notre famille et notre sécurité sont aussi essentielles* », la campagne vise à obtenir des heures de fermeture plus précoces et une meilleure protection contre la violence et le harcèlement pour les travailleuses du commerce de détail.

46. <https://www.uniglobalunion.org/es/news/nace-atcomer-la-alianza-de-trabajadores-de-comercio-en-chile>

47. <https://twitter.com/uniglobalunion/status/1460991601061371904?s=20>



Echos de la ligne de front :

« Il s'agit d'un effort historique afin d'obtenir justice pour les femmes »

« Il s'agit d'un effort historique afin d'obtenir justice pour les femmes qui ont été violées, harcelées, agressées. Nous ne pouvons pas permettre qu'elles continuent à mettre leur vie en danger simplement parce qu'elles font leur travail » (Claudio Sagardías, Président, CONATRACOPS).

« Les femmes qui travaillent dans le commerce sont harcelées et agressées sexuellement sur leur trajet de retour après avoir travaillé tard dans la soirée. C'est pourquoi nous demandons que les commerces de détail ferment à 19 heures » (Mauricio Acevedo Sandoval, ATCOMER).⁴⁷



NOUS NOUS BATTONS ET NOUS CHANGEONS LES CHOSES!

Si la violence, les comportements abusifs et le harcèlement à l'encontre des travailleuses et travailleurs du commerce ont augmenté de manière alarmante au cours de la pandémie, les syndicats du commerce du monde entier se battent plus que jamais pour obtenir ce que les travailleurs du commerce méritent, à savoir un lieu de travail exempt de violence et de harcèlement. La liste ci-dessous montre comment le pouvoir syndical et la négociation collective peuvent changer les choses. Cette liste n'est pas exhaustive, et nous publierons un autre rapport sur les meilleures pratiques fin 2022 !

Royaume-Uni : Grâce à la campagne « Freedom from Fear »⁴⁸ (à l'abri de la peur) menée par USDAW depuis quelques années au Royaume-Uni, des progrès considérables ont déjà été réalisés et d'autres sont à venir.

- ✘ Une nouvelle loi a été adoptée par le Parlement écossais en janvier 2021⁴⁹, protégeant les travailleuses et travailleurs du commerce de détail écossais contre la violence, les comportements abusifs et le harcèlement. Ce projet de loi renforce les protections des travailleuses et travailleurs du commerce de détail en instituant :
 - a. un nouveau délit pour agression, menace, comportement abusif, obstruction ou entrave à l'encontre d'un travailleur ou d'une travailleuse du secteur du commerce de détail,
 - b. une aggravation de cette infraction lorsque le travailleur ou la travailleuse du secteur du commerce de détail fait respecter une limite d'âge légale.
- ✘ USDAW a réussi à recueillir plus de 100.000 signatures pour amorcer un débat au Parlement britannique sur la question. Le sujet a été débattu le 7 juin 2021 au Parlement.⁵⁰
- ✘ Le gouvernement britannique s'est engagé à ratifier la Convention 190 de l'OIT.
- ✘ USDAW continue de faire pression pour l'introduction d'une meilleure législation et a réussi à faire adopter des amendements au projet de loi sur la police, la criminalité, les peines et les tribunaux afin d'inclure des protections pour les travailleuses et travailleurs du commerce.

Japon: La campagne d'UA Zensen contre les plaintes injustifiées et le harcèlement dans le secteur du commerce ne fait pas que rendre le problème plus visible, elle contribue également à améliorer la législation, les directives et la reconnaissance des travailleuses et travailleurs du commerce.

- ✘ Le 3 décembre 2020, UA ZENSEN a organisé un événement historique sur la violence et le harcèlement qui a rassemblé 200 participants, dont plus de 80 membres de la Diète (Parlement japonais). Lors de cette réunion, le

gouvernement japonais s'est engagé à allouer un budget de 17 millions de yens japonais (environ 160.000 dollars) pour élaborer des directives et des mesures spécifiques visant à prévenir le harcèlement de la part des clients et à sensibiliser le public.⁵¹

- ✘ Au Parlement japonais, l'ancien Premier ministre a reconnu le harcèlement dont sont victimes les travailleuses et travailleurs du commerce de détail et s'est engagé à se pencher sur la question.
- ✘ Le ministère japonais de la santé, du travail et de la protection sociale prépare actuellement une directive qui portera sur le harcèlement par les clients.
- ✘ Une ordonnance sur l'élimination de la discrimination qui comprend des mesures contre le harcèlement exercé par les clients devrait être introduite en 2022 dans la préfecture d'Akita au Japon. Il s'agira de la première ordonnance qui traite du harcèlement par la clientèle.

Australie: Lancée en décembre 2017, la campagne du SDA « No One Deserves a Serve » (Personne ne mérite de se faire maltraiter) a permis de faire reconnaître les comportements abusifs envers les travailleuses et travailleurs du commerce de détail et de la restauration rapide comme un sérieux problème qui nécessite de meilleures actions, mesures et législations pour assurer leur protection. Voici une liste non exhaustive⁵² des principales avancées :

- ✘ Organisation de deux tables rondes nationales réunissant des groupes du secteur et des employeurs pour travailler à des solutions à l'échelle sectorielle.
- ✘ Campagne publicitaire nationale dénonçant les clients violents et ayant un comportement abusif, dont deux spots télévisés pour le commerce de détail et un pour la restauration rapide, ainsi que des publicités à la radio et sur des panneaux d'affichage.
- ✘ Le SDA a informé les députés et sénateurs fédéraux et des différents États sur cette question.
- ✘ Collaboration avec divers employeurs sur leurs politiques et formations spécifiques.
- ✘ Tous les principaux employeurs ont signé la déclaration sectorielle du SDA appelant à une tolérance zéro face aux comportements abusifs et à la violence.
- ✘ Amendes en cas de toux et de crachat en direction d'une personne en Nouvelle-Galles du Sud, au Queensland et dans le Territoire du Nord. Amendes et/ou peines de prison (jusqu'à 12 mois) en cas de comportement abusif/agression de travailleuses et travailleurs du commerce ou des vendeuses/vendeurs en pharmacie en Australie occidentale et en Australie du Sud.

- ✘ Campagne approuvée par les députés et sénateurs de toute l'Australie.
- ✘ Recherche et essai en première mondiale de mesures préventives dans des magasins de détail et des fast-foods, en partenariat avec une agence de sécurité gouvernementale et l'université Griffith.

Finlande: Le syndicat PAM et la Fédération finlandaise du commerce ont mené une campagne intitulée « Conduisons-nous bien ! » pour promouvoir un comportement approprié chez les clients.

- ✘ Les vidéos de la campagne ont été visionnées des centaines de milliers de fois sur les médias sociaux⁵³, sont devenues virales et ont joué un rôle clé dans la prise de conscience.
- ✘ PAM a négocié l'introduction d'un paragraphe spécifique dans la convention collective du secteur, qui oblige les employeurs du commerce de détail à évaluer les risques liés aux comportements abusifs et au harcèlement et à prendre les mesures nécessaires pour protéger les travailleuses et travailleurs.
- ✘ PAM et la Fédération finlandaise du commerce ont publié une directive sur la lutte contre le harcèlement dans le secteur du commerce, qui donne aux travailleuses et travailleurs le droit de refuser de servir les clients qui se comportent de manière inappropriée.

Suède: Les syndicats suédois, Unionen et Handels, ont utilisé efficacement la négociation collective pour prévenir la violence et le harcèlement au travail, en mettant l'accent sur le harcèlement sexuel.

- ✘ La création d'un groupe de travail (composé de représentants syndicaux et patronaux) axé sur la prévention du harcèlement sexuel par des tiers.
- ✘ L'évaluation des risques et la prévention du harcèlement ont été intégrées dans le dispositif de santé et de sécurité au travail.
- ✘ Une nouvelle législation a été adoptée en mars 2021. Elle prévoit qu'une personne âgée de plus de 15 ans peut se voir interdire l'accès à un magasin s'il existe un risque qu'elle commette un délit ou qu'elle harcèle quelqu'un dans le magasin. L'interdiction d'accès s'applique pendant une certaine période - au maximum un an - mais elle peut être prolongée.

Chili: Grâce à la campagne « Fermeture à 19h00 » lancée par l'Alliance des travailleurs du commerce du Chili (ATCOMER) et aux solides actions menées par l'Alliance, la Commission du travail du Sénat chilien a approuvé le projet de loi qui vise à promouvoir le travail décent et la sécurité des travailleuses et travailleurs dans le secteur du commerce en fermant les magasins à 19h00. La législation est toujours en cours d'élaboration.⁵⁴



Le syndicat péruvien Sinathit a créé un comité pour la prévention contre le harcèlement.

Pérou: Après des mois de négociations, de multiples actions collectives et de grèves, le syndicat péruvien Sinathit a conclu une convention collective sans précédent chez Tottus, un important détaillant du pays. En plus d'une bonne augmentation de salaire et de meilleures prestations financières, Sinathit a également obtenu de meilleures conditions de santé et de sécurité pour les salarié-e-s et la création d'un comité de protection des travailleuses et travailleurs contre le harcèlement sexuel⁵⁵

Korea: Après de nombreuses actions et une grève, le syndicat des travailleuses et travailleurs de Chanel Korea a conclu une nouvelle convention collective et obtenu une amélioration des droits et des salaires, notamment de meilleures mesures de prévention contre le harcèlement sexuel dans les magasins.⁵⁶ Le syndicat demande également réparation pour les victimes de harcèlement sexuel de la part d'un responsable.⁵⁷



Le syndicat des travailleuses et travailleurs de Chanel Korea a mené une lutte acharnée pour obtenir une meilleure protection contre le harcèlement sexuel.

48. De plus amples renseignements sur la campagne sont disponibles ici: <http://www.usdaw.org.uk/Campaigns/Freedom-From-Fear>

49. <https://www.uniglobalunion.org/news/usdaw-wins-new-scottish-law-protecting-retail-workers-abuse>

50. <https://petition.parliament.uk/petitions/328621>

51. <https://www.uniglobalunion.org/news/japan-ua-zensen-advances-eliminate-harassment-customers>

52. <https://national.sda.com.au/no-one-deserves-a-serve/>

53. Les vidéos de la campagne sont disponibles ici: <https://www.facebook.com/ollaanihmi-siksikaupassa/>

54. <https://uniglobalunion.org/news/chilean-senate-labour-committee-approves-cierre-las7-close-7pm>

55. <https://www.uniglobalunion.org/es/news/conquista-de-pandemia-el-sinathit-logra-nueva-firma-de-convenio>

56. <https://www.uniglobalunion.org/news/chanel-korea-workers-union-wins-wage-increase-and-collective-agreement-pressing-secure-justice>

57. <https://www.uniglobalunion.org/news/kfsu-chanel-korea-workers-union-fights-against-endemic-sexual-harassment>

CONCLUSION

Le présent rapport se termine par notre déclaration sur la violence et le harcèlement dans le secteur du commerce, adoptée à l'unanimité lors du webinaire d'UNI Commerce, organisé à l'occasion de la première journée d'action mondiale, le 17 novembre 2021, auquel ont pris part 110 dirigeants, militants et membres syndicaux de 30 pays.⁵⁸

DÉCLARATION D'UNI COMMERCE SUR LA VIOLENCE ET LE HARCÈLEMENT DANS LE SECTEUR DU COMMERCE

NOUS DEMANDONS AUX GOUVERNEMENTS ET AUX DÉTAILLANTS D'AGIR POUR PROTÉGER LES TRAVAILLEUSES ET TRAVAILLEURS DU COMMERCE DE DÉTAIL

« HALTE À LA VIOLENCE, RESPECT DES TRAVAILLEUSES ET TRAVAILLEURS »

Depuis des années, le secteur du commerce est en proie à la violence, aux abus et au harcèlement. La violence des clients à l'égard des tiers est monnaie courante : elle va des commentaires grossiers et des gestes irrespectueux aux agressions verbales, en passant par les menaces violentes, les attaques physiques et le harcèlement sexuel.

Cependant, depuis la pandémie de COVID-19, la situation s'est encore aggravée. Alors que les travailleuses et travailleurs du commerce du monde entier continuent de répondre aux besoins vitaux de la population, même pendant les confinements les plus stricts, elles/ils sont délibérément victimes de tousotements, de crachats, d'agressions verbales, de violences émotionnelles, d'insultes raciales, de menaces, de coups portés avec des marchandises, d'agressions physiques, de coups de couteau et même de tirs mortels de la part de clients. C'est souvent parce qu'ils ou elles ont simplement demandé aux clients de se conformer aux mesures de sécurité ou endossent la responsabilité si le magasin est à court d'articles.

La violence fondée sur le genre dirigée contre les travailleuses du commerce a également augmenté pendant la pandémie. L'absence de moyens de transport adéquats et sûrs a privé de nombreuses travailleuses du commerce du droit de se rendre au travail et d'en revenir en toute sécurité, les rendant ainsi vulnérables aux agressions. Certains gérants ont même profité de la précarité de l'emploi et du nombre réduit d'heures de travail disponibles pour proposer aux femmes davantage de travail en échange de relations sexuelles.

Aujourd'hui, en tant qu'affiliés d'UNI Global Union représentant des millions de travailleuses et travailleurs du commerce de détail à travers le monde, nous demandons qu'il soit mis fin à la violence et au harcèlement dans le secteur du commerce.



Nous nous associons à UNI Global Union dans son appel à l'Organisation internationale du travail (OIT) pour désigner la santé et la sécurité comme un droit fondamental. La violence et le harcèlement sont des problèmes de santé et de sécurité et tous les travailleurs et travailleuses méritent d'être protégés.

Nous appelons les gouvernements à :

- ✘ Ratifier la Convention 190 et la Recommandation 206 de l'OIT sur la violence et le harcèlement.
- ✘ Consulter les syndicats afin d'introduire et de mettre en œuvre une législation efficace et des sanctions (y compris la création d'une nouvelle infraction pénale si nécessaire) pour mettre fin au harcèlement, aux agressions et aux abus dont sont victimes les travailleuses et travailleurs du commerce.
- ✘ Reconnaître l'impact de la violence domestique au travail - y compris pour les travailleuses et travailleurs du commerce - et prendre les mesures nécessaires pour éliminer toutes les formes de violence et de harcèlement.

⁵⁸. De plus amples informations sur le webinaire sont disponibles ici : <http://www.uniglobalunion.org/news/unions-demand-action-end-customer-violence-stores>

Et nous demandons à tous les détaillants, grossistes et entreprises de commerce électronique de prendre des mesures immédiates pour remédier à l'augmentation de la violence et du harcèlement pendant la pandémie en :

- ✘ Consultant et négociant avec UNI Commerce et ses affiliés du monde entier sur les politiques et mesures de protection des travailleuses et travailleurs du commerce, et en les mettant en pratique.
- ✘ Intégrant la prévention de la violence et du harcèlement dans leurs plans de vigilance et en prenant des mesures pour combattre la violence et le harcèlement dans l'ensemble de leurs activités.
- ✘ Remplaçant la politique selon laquelle « le client a toujours raison » - qui encourage les clients à adopter des comportements abusifs et violents et décourage les travailleuses et travailleurs de les signaler - par une politique de « tolérance zéro » en matière de violence et de harcèlement, en précisant clairement que ce type de comportement ne sera pas toléré et sera sanctionné.
- ✘ Garantissant aux travailleuses et travailleurs un trajet en toute sécurité entre leur domicile et leur lieu de travail.
- ✘ Fournissant aux travailleuses et travailleurs une formation spécifique sur la gestion des situations impliquant des clients abusifs et les doter des outils, procédures et mesures de soutien nécessaires pour qu'elles/ils puissent



mettre leur formation en pratique.

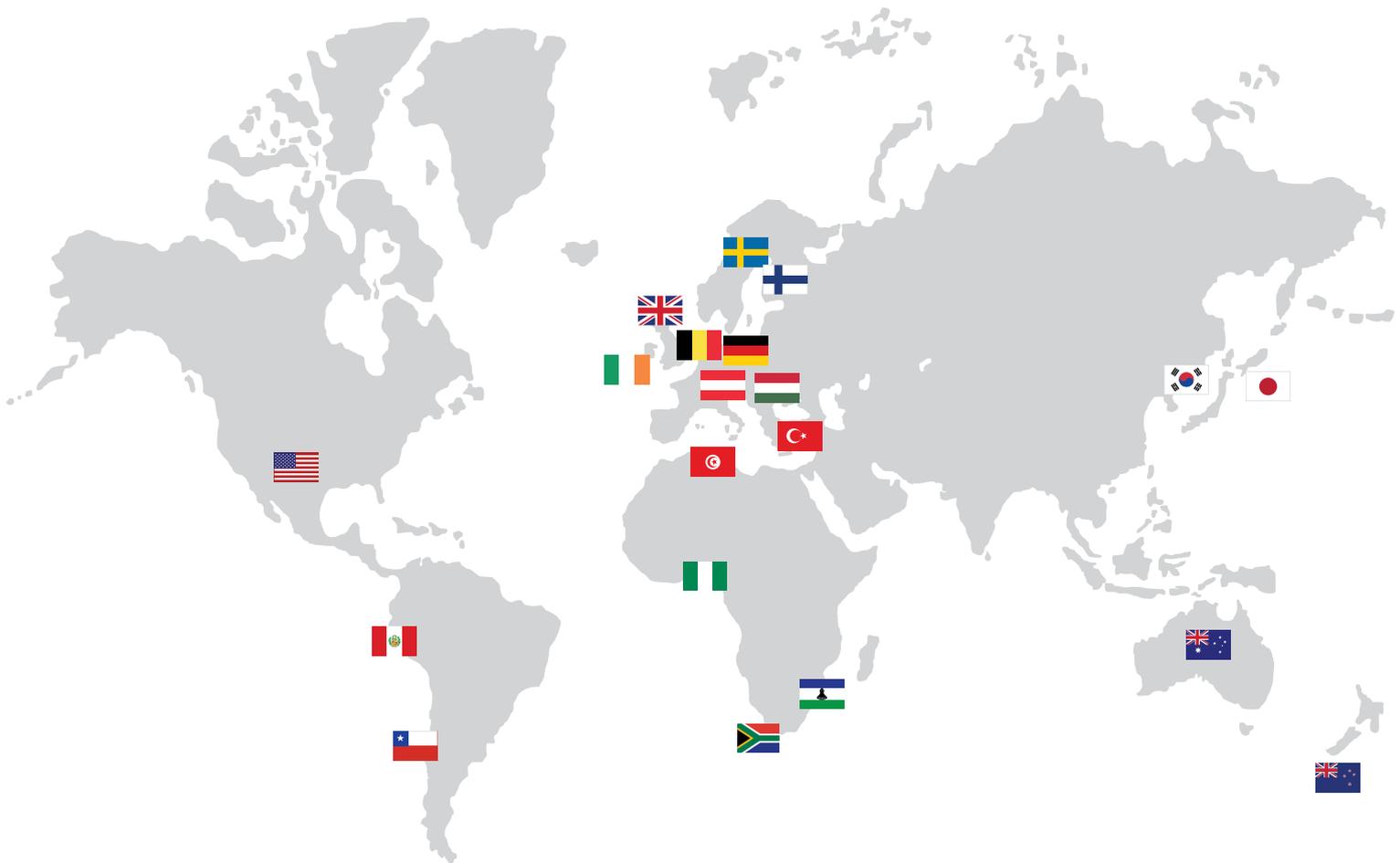
- ✘ Luttant contre la violence fondée sur le genre par des mesures de sécurité spécifiques pour les travailleuses du commerce.
- ✘ Prenant toutes les précautions nécessaires pour éviter les différentes formes de violence qui peuvent se manifester par une discrimination fondée sur la race, l'ethnie, la couleur, l'âge, l'orientation sexuelle et l'identité de genre, entre autres.

Par cette déclaration, nous soulignons notre engagement à rester uni-e-s contre toutes les formes de violence et de harcèlement dans le secteur du commerce et à lutter ensemble jusqu'à l'éradication de toutes les formes de violence et de harcèlement.

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

LA VÉRITÉ QUI DÉRANGE

La pandémie de violence et de harcèlement dans le commerce



Comme l'indiquent les témoignages recueillis dans une vingtaine de pays de tous les continents et présentés dans ce rapport, si les travailleuses et travailleurs du commerce du monde entier continuent de répondre aux besoins vitaux de la population, même pendant les périodes de confinement les plus strictes, ils et elles sont délibérément la cible de crachats, d'agressions verbales, de violences émotionnelles, d'insultes raciales, de menaces, de coups assésés avec des marchandises, d'agressions physiques, de coups de couteau et même de coups de feu mortels de la part de clients.

