

Les vendeuses à commission

Achalantes malgré elles

Elles nous attendent au fond des boutiques, en position d'attaque. Mais ont-elles le choix, toutes ces vendeuses anonymes ?

par **Brigitte Gauvreau**



J'e n'ai pas les deux pieds dans le magasin qu'elle m'a déjà sauté dessus. Quelle horreur ! Il ne m'en faut pas plus pour tourner les talons. Dommage, il semblait y avoir des choses intéressantes à l'intérieur. «Une de perdue, dix de retrouvées», dit le vieil adage ? Je me risque donc dans la boutique suivante, en espérant ne pas devoir rebrousser chemin aussi vite !

Elle ce n'était qu'une représentante anonyme de l'armée de vendeuses qui nous mitraillent constamment de leurs «Est-ce qu'on vous a répondu ?» ou «Est-ce que je peux vous aider ?». On les qualifie souvent d'achalantes, et parfois, il faut l'avouer, on les traite avec un certain mépris.

Et pourtant, quel métier ! Les vendeuses se retrouvent aux échelons les plus bas, en termes de salaires et de conditions de travail, des emplois du secteur «commerce». En fait, les femmes constituent 50% de la main d'oeuvre du commerce au détail. Par contre, elles se retrouvent en minorité (24%) dans le commerce de gros, où les salaires accusent une hausse significative. Dans la vente comme ailleurs, plus les salaires augmentent, moins il y a de femmes.

Michèle est vendeuse dans une boutique depuis cinq ans. Répondre aux clientes, s'occuper de la caisse, regarnir et réaménager les rayons, déballer et manutentionner la marchandise, changer les néons du plafond, frotter miroirs, vitres et chromes, passer l'aspirateur, laver le plancher et les toilettes, voilà son quotidien. «En réalité, nous sommes des femmes à tout faire, dit-elle. Et même si on en fait beaucoup, on ne se sent en rien indispensables. La porte n'est jamais loin».

Patience et longueur de temps

La sécurité d'emploi ? Les vendeuses ne connaissent pas. «Si un jour la gérante filait

un mauvais coton, elle pouvait aussi bien en mettre une dehors pour une peccadille», se souvient Diane, qui a travaillé un an dans un endroit qu'elle juge exécration. La Loi sur les normes minimales du travail, qui protège les travailleurs et travailleuses non syndiqué-e-s, offre bien un recours contre les congédiements injustifiés, mais seulement pour les employé-e-s qui cumulent cinq ans de service continu chez le même employeur. Or, les vendeuses ont rarement l'occasion de travailler aussi longtemps au même endroit.

Toutefois, si elles peuvent difficilement y passer de longues années, pendant le temps où elles y sont, elles y passent de longues heures ! Dans les boutiques, les jeudis et vendredis sont souvent synonymes de 9 à 9. Depuis cinq ans, Suzanne travaille de 9 h à 21 h une fois par semaine : «Douze heures, c'est long. Finir à 6 h ne me donne pas beaucoup plus de temps libre, mais il me semble que c'est ce qui me permet de profiter de la vie un peu». Dans de nombreux pays et dans la majorité des provinces canadiennes, la journée de travail de huit heures est considérée comme un droit fondamental. Au Québec, elle n'est pas encore reconnue.

Et même avec deux journées de douze heures par semaine, bien des vendeuses ne touchent jamais un cent de salaire supplémentaire. C'est que la loi sur les normes du travail dicte de ne rémunérer à temps et demi le travail supplémentaire que lorsque la semaine de quarante-quatre heures est complétée. La porte est donc grande ouverte aux abus de toutes sortes. Sans compter les heures, nombreuses, littéralement données à l'employeur. Diane travaille tous les jeudis et vendredis soir : «On ne sort jamais de la boutique avant 9 h 20, 9 h 30, parce qu'il faut faire la caisse. Mais notre paie, elle, s'arrête à 9 h.»

Maladies interdites

Les pauses-café ? Les heures de dîner ? Là encore, tout demeure à l'entière discrétion du patron ou de la patronne. La loi prévoit trente minutes de repos pour chaque tranche de cinq heures de travail. L'employeur peut toutefois ne pas autoriser l'employée à quitter son poste, à condition de la rémunérer pendant cette période. Conséquence : il n'est pas rare, surtout dans les boutiques où le personnel est restreint, de voir une vendeuse manger son sandwich debout, sur le coin du comptoir, entre deux clientes. Les pauses-café sont pour ainsi dire inexistantes et, dans bien des cas, il faut même oublier le café !

«Un jour où je me suis rapportée malade, ma patronne m'a répondu : 'Penses-tu être guérie d'ici deux jours ? Sinon, je vais en chercher une autre», raconte Diane. La plupart des vendeuses ont grandement intérêt à ne pas être malades, du moins pas trop longtemps ! Et même dans les boutiques où c'est possible en toute sécurité, les

LA VIE EN ROSE



congés de maladie ne sont pas payés. Les congés occasionnels et spéciaux – un rendez-vous chez le dentiste, par exemple – tiennent bien souvent de l'impensable. Hormis les deux semaines annuelles et les vingt-quatre heures hebdomadaires prescrites par la loi, la demande d'un congé est souvent une opération périlleuse.

Harcèlement obligatoire

Tout comme moi, vous avez probablement votre petite liste noire de boutiques à éviter. Avouez que certaines plus que d'autres sont à proscrire, l'assaut de leurs vendeuses y étant particulièrement féroce !

Mais pourquoi un tel harcèlement ? Réponse : les vendeuses sont souvent payées au rendement, c'est-à-dire à la commission. «Quand on est plusieurs dans la boutique

et qu'une cliente entre, si tu n'y vas pas aussitôt, tu viens de perdre ta vente. Une autre y est allée. Au fond, on se fait presque la guerre», explique Suzanne. D'ailleurs, renchérit Diane, «on en vient à se sentir comme des soldats, continuellement en position d'attaque».

Les vendeuses payées à commission gagnent habituellement le salaire minimum, soit 4 \$ de l'heure actuellement, auquel s'ajoute une commission qui dépasse rarement 1%. Selon Statistiques Canada, le salaire hebdomadaire moyen des travailleurs et travailleuses du commerce au détail, section habillement/chaussure, était de 204,54 \$ en décembre 1983. Beaucoup voient dans la commission la possibilité de hausser leur salaire en travaillant plus fort. Dans les milieux syndicaux, cette forme de



sursalaire est davantage considérée comme une exploitation. «C'est toi qui fait ta paie», clament bien haut patrons et patronnes. Allez-y voir ! Une vendeuse à temps plein peut décrocher une vingtaine de dollars de commission par semaine, ce qui ne lui fait même pas 5 \$ de salaire horaire.

Exploitées ou pas, les vendeuses sont donc «achalantes» par la force des choses et non par nature. Chaque matin, la gérante de la boutique où travaille Suzanne annonce à chacune de ses «filles» le chiffre de vente qu'elle attend d'elle ce jour-là : «Ce chiffre-là, tu l'as dans la tête toute la journée. Et si tu ne le fais pas, tu te sens mal».

La sécurité d'emploi de ces travailleuses est donc étroitement reliée à leurs chiffres de vente. Une bonne vendeuse est assurée d'avoir beaucoup d'heures aussi longtemps qu'elle fera de grosses ventes. Si ses chiffres déclinent, on ne sera pas long à lui indiquer le chemin de la porte. «Les grands patrons ne prennent rien en considération. Eux ne prennent rien en considération. Eux autres, ils ne voient que l'argent, le signe de seulement de beaux chiffres», confesse Louise, gérante d'une boutique depuis cinq ans, en parlant de ses supérieurs.

Elles, leurs souliers

Beau Dommage chantait : «Le passager de l'heure de pointe a fait le tour du monde à pied». Les vendeuses aussi font le tour du monde à pied. Et comme dans la chanson, «si elles pouvaient mettre en file les milles et puis les milles qu'elles marchent du soir au matin, elles seraient sûrement quelque part dans un pays lointain».

«Après une journée de travail, j'ai l'impression de ne plus avoir de pieds. J'ai le tibia direct sur le plancher», se plaint Michèle. Et avec raison : en position debout, l'essentiel du poids du corps repose sur la plante des pieds. Les muscles subissent une tension considérable et lorsque la

position est soutenue sur une longue période, le sang s'accumule progressivement dans les jambes. Il s'ensuit un gonflement des pieds et parfois des chevilles. Certaines relient aussi la station debout prolongée à l'apparition de varices.

Et puis, il y a la fatigue. Debout pendant huit, dix, douze heures, Diane se sent vidée après une journée de travail, et Suzanne, épuisée. «Je pars de chez moi à 8 h 30, je reviens le soir vers 7 h 30. Si je me suis assise trois quarts d'heure dans tout ça, c'est beau. Même dans l'autobus, je suis presque toujours debout !»

Chantage et paternalisme

«Mes patrons nous ont toujours dit : 'Quand le syndicat rentrera ici, nous autres on ferme les portes'. De toute façon, je ne sais pas si ce serait vraiment une bonne chose pour nous autres... Ils sont toujours en grève, ce monde-là !»

Pour Suzanne comme pour les autres, la peur de la syndicalisation est omniprésente. Plusieurs se plaisent à croire que les vendeuses sont rébarbatives aux syndicats pour des raisons culturelles et sociales. Dommage pour ces belles théories, mais il semble qu'elles soient simplement victimes d'un chantage, parfois subtil, parfois direct, qui se résume à : militantisme syndical = plus de «job».

En février 83, Diana et ses collègues à l'emploi d'une succursale de la chaîne de magasins Hart décidaient qu'ils et elles en avaient marre de nettoyer les toilettes alors qu'ils-elles avaient été engagé-e-s comme vendeurs, vendeuses ou caissières. Une percée syndicale est tentée. Résultat : dix congédiements sur un total de dix-sept employé-e-s. «Subitement, des employé-e-s qui travaillaient pour la compagnie depuis quelques années devenaient incompetents et incompetentes et se voyaient accusé-e-s de montrer de la mauvaise volonté». Futés, les dirigeants n'annoncent jamais un congédiement pour activités syndicales comme tel.

Aucune boutique n'est syndiquée actuellement. Le commerce au détail affiche un taux de syndicalisation inférieur à 10%. Les employé-e-s des chaînes d'alimentation, suivi-e-s d'un peu plus loin par ceux et celles de quelques grands magasins, se partagent le mince gâteau. Une expérience comme celle de Hart, ce petit magasin situé entre la boutique et le grand magasin, n'a rien pour encourager les vendeuses, au grand plaisir de leurs supérieurs. En fait, les seules entreprises qui arrivent à se syndiquer sont celles établies sur de grandes surfaces.

C'est que les petites entreprises favorisent des relations de travail nettement plus personnelles. Dans les boutiques, employé-e-s et employeurs se côtoient à longueur de jour dans un espace parfois réduit. Dans

un tel contexte, la syndicalisation prend l'allure d'un sale coup à faire à un patron ou une patronne que l'on aime bien, malgré tout. D'autant plus que certains employeurs ont une attitude paternaliste qui amplifie cette culpabilité : «On est une grande famille». Et le papa de cette grande famille distribue généreusement bouteilles de vin aux anniversaires et petits bonis à Noël, ce qui lui vaut d'être considéré comme «un vrai bon boss».

L'accréditation multipatronale, toujours

Pour pouvoir négocier efficacement et en terrain neutre, les relations entre employeurs et employé-e-s doivent inévitablement être plus impersonnelles. Ce n'est pas par hasard que tou-te-s s'accordent, dans les milieux syndicaux, pour fixer à quinze salarié-e-s le seuil minimal de syndicalisation. Mais alors, comment espérer syndiquer les petites boutiques où l'on compte rarement plus de six employé-e-s, incluant la gérante ?

«L'accréditation multipatronale, c'est-à-dire la possibilité de négocier une convention collective pour un groupe de travailleurs et travailleuses n'ayant pas le même employeur, demeure la seule façon d'arriver à syndiquer les petites unités», explique Ginette Noël, représentante syndicale pour le local 502 de l'Union des employé-e-s de commerce de la FTQ. La solution est simple, mais elle dort sur les tablettes gouvernementales, dans le dossier des revendications syndicales, depuis une dizaine d'années. Actuellement, la loi oblige les syndicats à négocier une convention collective pour chaque établissement. Les employé-e-s de petites unités se retrouvent ainsi seul-e-s, en très petit nombre, face à l'employeur, lors d'une négociation. En offrant la possibilité de syndiquer selon une même convention collective toutes les vendeuses d'un centre commercial, par exemple, l'accréditation multipatronale créerait une véritable force syndicale capable de faire face à une partie patronale carrément réticente à la syndicalisation.

Mais ceci n'est pas près de se produire. En attendant, Michèle m'assure que tous les patrons et patronnes ne sont pas pour autant des bourreaux, et pourtant... «J'ai travaillé pendant quatre ans dans des boutiques où la vie n'était pas rose, avoue-t-elle. Depuis un an, j'ai vraiment un «bon boss». Et pourtant, je mange encore mon sandwich à la saucisse, je fais des journées de douze heures et j'ai mal aux pieds. Dans ce métier, on ne peut pas aspirer vraiment à d'excellentes conditions de travail. Au mieux, on en trouve des passables !» FIN

Brigitte Gauvreau, étudiante en communications à l'UQAM, gagne elle-même sa vie en travaillant dans une boutique.