

CAS N° 30

L'ARRIVÉE DE M^{me} ROY¹

Caroline Tremblay est guide-animatrice dans un musée depuis le début de ses études collégiales. La satisfaction et le plaisir qu'elle a toujours ressentis dans cet emploi l'ont orientée vers des études en histoire de l'art, domaine dans lequel elle vient de terminer un baccalauréat. Après cinq années de travail à temps partiel, la directrice générale du musée lui a officiellement proposé un poste permanent à temps plein, que Caroline s'est empressée d'accepter. Le musée dans lequel elle travaille est une réplique d'un domaine ancestral anglais du 18^e siècle. Il accueille des expositions de peintres et de sculpteurs reconnus et offre aux visiteurs l'occasion de faire une visite guidée sur l'histoire des familles qui y ont vécu. Depuis peu, l'éventail des services offerts s'est élargi. Il est maintenant possible de réserver le musée pour des mariages et des réceptions. Les tâches de Caroline, comme celles des trois autres guides-animateurs, consistent à accueillir les visiteurs, à leur fournir de l'information sur les expositions et à animer des visites guidées. Depuis que de nouveaux services sont proposés, les guides-animateurs doivent aussi assurer la sécurité au cours des réceptions et veiller au bon déroulement de ces soirées, dans le respect des limites fixées par la direction du musée, notamment l'interdiction de fumer et de prendre des photographies à l'intérieur, ainsi que la fermeture des lieux à une heure prédéterminée.

Pour coordonner les services, la direction du musée a récemment embauché une directrice des événements, dont les tâches consistent à promouvoir les services, à rencontrer les clients potentiels, à négocier les contrats et à s'assurer de la présence, à chaque événement, d'un guide-animateur responsable, connaissant tous les détails de l'entente conclue avec les clients. La personne embauchée, Justine Roy, est une ancienne guide-animatrice du musée.

Depuis l'entrée en fonction de M^{me} Roy, Caroline éprouve quelques problèmes. Ses heures de travail hebdomadaires sont nettement inférieures à celles des autres guides-animateurs qui ont moins d'ancienneté qu'elle. Lorsqu'elle en a parlé à M^{me} Roy, cette dernière lui a répondu qu'elle devait prendre les heures de travail offertes ou démissionner. De plus, à maintes reprises, M^{me} Roy ne l'a pas avisée de visites de groupe qu'elle animait, a négligé de lui préciser lesquelles elle devait faire en anglais et lui a refusé l'accès aux contrats des réceptions dont elle était responsable et dont les conditions ne respectaient pas les règlements du musée. Caroline s'est donc retrouvée plusieurs fois dans des situations où elle a fait l'objet de critiques de la part de clients. Plusieurs plaintes officielles ont d'ailleurs été déposées à son sujet. Caroline ne comprend pas ce qui se passe. Elle a toujours fait son travail consciencieusement, en vérifiant minutieusement chaque détail des événements dont elle avait la responsabilité. Les clients n'avaient que des éloges pour elle. De plus, en interrogeant ses collègues, elle s'aperçoit qu'elle est la seule à ne pas avoir accès à l'information. Elle est très inquiète.

Depuis deux mois, Caroline se sent complètement épuisée et elle souffre d'insomnie. Elle craint que M^{me} Roy ne recommande son licenciement. Chaque matin, elle a des maux de ventre et pleure avant d'aller travailler. Ses relations avec ses collègues se sont détériorées, car elle s'isole de plus en plus. En outre, elle a commis de nombreuses erreurs durant les dernières visites guidées qu'elle a animées. Ayant supporté la situation pendant quatre mois

ÉTUDE DE CAS 30 (suite)

et n'en pouvant plus, elle demande une rencontre à M^{me} Roy, pour mettre les choses au point. Celle-ci prétend ne pas avoir de temps à lui consacrer et lui précise du même coup que, si elle continue à faire son travail de la sorte, elle risque de perdre son emploi.

Caroline décide alors de parler de cette situation à la directrice générale du musée, avec qui elle entretient de bonnes relations depuis qu'elle a obtenu son emploi, il y a cinq ans. Cette dernière est surprise de ce que lui raconte la guide-animatrice. Elle connaît bien M^{me} Roy, qu'elle a elle-même engagée sur la base de ses compétences en gestion des ressources humaines. De plus, elle affirme ne pas avoir entendu parler des plaintes déposées par les clients, mais plutôt du fait que les employés pensent qu'elle a des problèmes personnels. La directrice générale promet à Caroline de rencontrer M^{me} Roy pour éclaircir les choses. La situation continue tout de même de se détériorer pour la guide-animatrice. Un mois plus tard, celle-ci va consulter son médecin, qui lui prescrit un arrêt de travail de deux semaines.

Questions

1. De quels types et de quelles formes de violence au travail Caroline Tremblay est-elle victime ?
2. Quelles en sont les manifestations ?
3. Que suggèreriez-vous à Caroline Tremblay ?

1. Cas rédigé par Marie-Ève Dufour, candidate au doctorat, École de relations industrielles, Université de Montréal.