

## Depuis 25 ans au service des membres Entrevue avec madame Louise Séguin

Yves Hébert

Au coeur de l'action : la Caisse populaire Desjardins du Vieux-Québec  
1948-1998

Numéro hors-série, automne 1999

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/8646ac>

[Aller au sommaire du numéro](#)

### Éditeur(s)

Les Éditions Cap-aux-Diamants inc.

### ISSN

0829-7983 (imprimé)

1923-0923 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

### Citer ce document

Hébert, Y. (1999). Depuis 25 ans au service des membres : entrevue avec madame Louise Séguin. *Cap-aux-Diamants*, 37-40.

# Depuis 25 ans au service des membres

## Entrevue avec madame Louise Séguin

PAR YVES HÉBERT

**O**uvrant au sein des caisses populaires Desjardins depuis le début des années 1970, madame Louise Séguin a accepté de nous parler de son métier de caissière à la Caisse populaire Desjardins du Vieux-Québec.

**Yves Hébert :** Madame Séguin, vous êtes l'employée de la Caisse populaire Desjardins du Vieux-Québec qui possède le plus d'années d'expérience à titre de caissière. Pouvez-vous nous raconter ce qui vous a amenée dans cette institution, vers 1974?

**Louise Séguin :** Après mon déménagement de Montréal à Québec, j'ai postulé un emploi ici à la Caisse parce qu'on m'avait dit que le quartier était intéressant et qu'il y avait plusieurs possibilités. En octobre 1974, j'étais engagée par le directeur adjoint, monsieur Denis. Aujourd'hui, j'ai donc 25 ans de service.

**Y. H. :** Cela représente tout un cheminement, 25 années d'expérience. Quand vous êtes entrée en fonction, quel était votre travail? Pouvez-vous nous décrire la journée d'une caissière?

**L. S. :** Une journée de travail... Eh bien, le matin, il fallait d'abord classer les chèques, les annoter dans les comptes des membres. Il fallait aussi vérifier les dates des chèques. Cela représentait beaucoup de travail manuel, ce que l'on n'a plus maintenant. Il y avait beaucoup de paperasse à gérer. Par la suite, on servait les membres aux guichets. Il n'y avait pas encore d'informatique. Donc, tout se faisait manuellement, en présence des clients. Il y avait énormément de manipulation. C'était intéressant. Et, vous savez, j'ai toujours été passionnée par mon travail. Je suis emballée de vous en parler.

**Y. H. :** On le voit très bien. Pour les caissières, est-ce que les heures de travail ont beaucoup changé depuis 1974?

**L. S. :** Oui, les heures ont changé plusieurs fois. Pendant un certain temps, la Caisse était ouverte



jusqu'à 20 h le vendredi. On avait une heure pour souper. Par la suite, elle fermait à 15 h. Maintenant, elle est ouverte le mercredi et le jeudi jusqu'à 18 h. L'horaire devrait encore être modifié.

**Y. H. :** Pourquoi changea-t-on les heures d'ouverture?

En 1999, madame Louise Séguin célèbre un quart de siècle au service de la Caisse et de ses sociétaires. Photo Luc Bergeron. (Archives de la Caisse populaire Desjardins du Vieux-Québec).

**L. S. :** Pour répondre à la demande et pour accommoder les gens. Les personnes qui finissaient de travailler entre 16 et 17 h venaient à la Caisse. À cette époque, toutes les transactions se faisaient avec l'aide de la caissière. Pour les clients,

on n'avait presque pas de notions, une autre caissière d'expérience nous montrait ce qu'il fallait faire. Dans mon cas, j'arrivais de Montréal avec quatre années d'expérience dans une autre caisse populaire. Je ne peux pas vous dire qu'on



Réception du temps des fêtes à la Caisse. (Archives de la Caisse populaire Desjardins du Vieux-Québec).

c'était pratique de profiter de plus longues heures d'ouverture.

**Y. H. :** Dans les années 1970, y avait-il moins de conseillers financiers qu'aujourd'hui?

**L. S. :** Il y en avait moins, mais il faut dire qu'on utilisait aussi les autres étages de l'édifice pour l'administration de la Caisse. Au secteur courant, les caissières en savaient peu sur le travail effectué par les employés qui occupaient les étages supérieurs.

**Y. H. :** En 1975, combien y avait-il de caissières?

**L. S. :** Il y avait sept ou huit caissières permanentes. Dans ce temps-là, les caissières ne travaillaient pas en temps partagé ou sur appel. On faisait toutes nos 35 heures par semaine. Il faut dire qu'il y avait plus d'emplois dans les années 1970. On ne peut pas comparer avec aujourd'hui. Le personnel était toujours le même, à temps régulier et permanent. Maintenant, le contexte est différent, il y a trois caissières permanentes. Les autres sont à temps partiel et sur appel.

**Y. H. :** En 1974, pour être caissière, est-ce qu'il fallait avoir une formation particulière?

**L. S. :** Pas vraiment. En 1974, j'avais une onzième année. On apprenait surtout par la pratique. Si

ne nous formait pas... On avait quelques heures de formation. Pour les échanges de chèques et pour connaître les différences entre un débit et un crédit, il fallait apprendre certaines notions.

**Y. H. :** À Montréal, vous avez travaillé dans une autre caisse populaire, laquelle?

**L. S. :** J'ai travaillé quatre ans à la caisse de Saint-Stanislas. Là-bas, tout était manuel. On ne travaillait pas sur des machines. Quand je suis arrivé ici, c'était différent. On commençait à travailler avec l'informatique.

**Y. H. :** Le travail des caissières a beaucoup changé depuis 25 ans. D'après vous, qu'est-ce qui est différent?

**L. S. :** Aujourd'hui, il faut avoir plus de connaissances qu'auparavant, particulièrement sur les produits qu'offre la Caisse. Dans les années 1970, la caissière s'occupait du minimum, les dépôts et les retraits. À la fin de la journée, il fallait faire sa caisse, balancer et chercher l'origine des erreurs qui pouvaient se présenter. On ne pouvait pas partir avant d'avoir trouvé l'erreur. Évidemment, aujourd'hui, c'est encore important de balancer.

**Y. H. :** Ce sont surtout des femmes qui ont occupé des postes de caissières. Est-ce qu'on a déjà engagé des hommes?

**L. S. :** Il y a déjà eu des hommes, mais ils étaient en minorité. Dans les années 1970, pour un homme qui voulait fonder une famille, le salaire de caissier n'était pas suffisant. Il y a eu des jeunes hommes qui ont travaillé un ou deux ans, mais sans plus. Par contre, aujourd'hui, c'est la première fois qu'une femme occupe le poste de directrice générale.

**Y. H. :** Ici, à la Caisse populaire Desjardins du Vieux-Québec, est-ce que les caissières ont déjà porté un costume?

**L. S. :** Oui, mais cela n'a pas été bien accueilli. Cependant, pour les sociétaires, c'était intéressant. Il y avait de l'homogénéité. Pour les employées, c'était plutôt compliqué. On avait deux costumes différents. Il y avait un pantalon et une veste à porter certains jours. Pour d'autres, c'était une jupe avec un col roulé. On a dû se présenter chez un couturier pour prendre les mesures, ce qui n'allait pas sans poser de petits problèmes. Moi, j'aimais bien l'idée du costume et je voyais certains avantages à le porter.

**Y. H. :** Est-ce que l'informatique a profondément modifié le travail des caissières?

**L. S. :** Oui. Tout ce qu'on faisait manuellement est maintenant informatisé. Aujourd'hui, tout est intégré. Et actuellement, on améliore encore les ordinateurs utilisés par les employées.

**Y. H. :** Dans les années 1970, on commençait à utiliser l'informatique pour le télétraitement des données. Comment a-t-on vécu cette adaptation?

**L. S. :** À Montréal aussi, on était informatisé, mais à Saint-Stanislas, tout se faisait à la main. À Québec, les caissières se sont bien adaptées à l'informatique. Une fois qu'on avait appris, on trouvait cela merveilleux, comparativement au travail manuel. En 1974, il y avait des terminaux munis de deux clefs. Une clef A et une clef B. La caissière qui était à gauche avait la clef A, celle de droite utilisait la B. Quand on quittait, à l'heure du dîner, on barrait avec cette clef pour éviter qu'une autre personne n'entre des données.

**Y. H. :** Depuis cette époque, il y a eu beaucoup de changements technologiques. Est-ce que les caissières ont dû suivre une formation spécialisée pour s'adapter à l'évolution informatique?

**L. S. :** À l'occasion, on avait une formation d'une couple d'heures sur l'utilisation des ordinateurs. Il y a eu tellement de changements en informatique que je ne pourrais pas en parler de façon détaillée.

**Y. H. :** Est-ce que la clientèle de la caisse a changé durant ces 25 années?

**L. S. :** Oui, la clientèle a changé. Quand je suis arrivé à Québec, les employés du palais de justice, de l'hôtel de ville et de l'Hôtel-Dieu venaient à la Caisse pour déposer leurs salaires ou pour payer leurs factures. Dans ce temps-là, il n'y avait pas de dépôts directs.

Avec quelques consœurs de travail, en 1993. (Archives de la Caisse populaire Desjardins du Vieux-Québec).



**Y. H. :** Donc, il y avait beaucoup de clients du secteur public?

**L. S. :** Oui, mais plusieurs sont partis. Le palais de justice a fermé ses portes... Puis, d'autres ont apprécié la venue du dépôt direct des chèques de paye. Aujourd'hui, je pense qu'il n'y a presque plus d'employés de l'hôtel de ville qui vont aux guichets de la Caisse. Plusieurs, parmi ceux que je servais il y a 25 ans, ont pris leur retraite.

**Y. H. :** Avez-vous déjà travaillé au bureau de change?

Une caisse populaire très fréquentée. Photo Luc Bergeron, 1999. (Archives de la Caisse populaire Desjardins du Vieux-Québec).

**L. S. :** Oui, j'ai travaillé au bureau de change une couple d'années et je n'ai pas détesté l'expérience. C'est un travail intéressant, mais stressant. On voit toute la vie du Vieux-Québec. C'est incroyable. L'été, il y a des gens de toutes les nationalités. Il y a le Festival d'été de Québec et toutes sortes de festivités.



Lors d'une soirée au Château Frontenac, le 27 janvier 1990, Louise Séguin reçoit un tableau pour souligner ses quinze années de service. (Archives de la Caisse populaire Desjardins du Vieux-Québec).

**Y. H. :** Y a-t-il eu des événements qui ont marqué la Caisse et ses employés au cours des ans?

**L. S. :** Oui, il y a eu un échange entre la Caisse de Grenoble et celle du Vieux-Québec. Mais je n'en sais pas plus sur cet échange. En 1984, avec les Grands Voiliers, on pensait qu'il y aurait plus de transactions aux guichets et aux bureaux de change. Mais, c'était un été pluvieux.

**Y. H. :** Il y a certainement eu des vols à main armée à la Caisse. Comment a-t-on vécu cela?

**L. S. :** J'ai vécu environ sept ou huit hold-up au cours de ma carrière. On ne s'habitue pas à ce genre d'événements, c'est plutôt énervant. Les caissières doivent se servir de leur jugement. Il

ne faut surtout pas prendre de risque et mettre notre vie en péril. On n'a pas toujours les bonnes réactions. Il faut rester calme, mais c'est difficile. On n'y peut rien. Il y a vingt ans, les vols se faisaient en bande. Ils étaient trois ou quatre très bien organisés. On ne voit plus cela de nos jours. Ces voleurs-là, sont vieux maintenant... Ils ont pris leur retraite. Aujourd'hui, ce sont parfois des individus avec un couteau ou avec une seringue qui se présentent à la Caisse. Maintenant, les vols sont plus rares et moins traumatisants.

**Y. H. :** Comment entrevoyez-vous la fonction de caissière dans les années 2000?

**L. S. :** C'est difficile de répondre à cette question. En 2002, je serai à la retraite. Après les années 2000, il faudra être encore plus polyvalentes. Les caissières feront beaucoup de choses et elles devront encore suivre des cours. On en sait déjà beaucoup, mais il faudra faire encore davantage pour répondre aux besoins des sociétaires qui, vous le savez, sont de plus en plus exigeants.

**Y. H. :** Même s'il y a eu des changements avec les années, vous avez toujours apprécié votre métier?

**L. S. :** J'ai beaucoup apprécié mon métier, mais je constate aussi qu'il faut se mettre à la page, comme on dit, et suivre les jeunes. Bientôt, j'aurai terminé mon travail que j'ai d'ailleurs beaucoup apprécié. Vous savez, j'ai toujours aimé les gens. Avec les connaissances que j'avais, mon expérience m'a servi à atténuer des choses et à calmer certaines personnes. Parfois, on dit une chose toute simple qui peut aider beaucoup...

**Y. H. :** Vous avez acquis une certaine sagesse avec les années?

**L. S. :** Vous savez, quand on aime les gens... ça se passe bien.

**Y. H. :** Madame Séguin, je vous remercie pour cette entrevue. ♦

# Joyeux anniversaire

# IBM