

Relations entre Accor Canada et les sections locales 75 et 261 de Unite Here

Compte rendu de la mission d'enquête de Ron Oswald, secrétaire général de l'UITA à Toronto, du 17 au 20 décembre 2011



L'objectif de la visite à Toronto était double :

1. Évaluer de première main l'évolution récente des relations entre Accor et Unite Here
2. Évaluer dans quelle mesure la situation contrevient à l'esprit et à la lettre de l'accord international sur le droit syndical conclu en 1995 entre Accor et l'UITA

La mission a compris une série de réunions avec d'anciens/nes employés/es et des employés/es actuels/les d'Accor, des représentants/es de la section locale 75 de Unite Here, avec Sid Ryan, président de la Fédération du travail de l'Ontario et Peter Tabuns, député de l'Assemblée législative de l'Ontario, et avec un conseiller juridique et la direction canadienne d'Accor.

Résumé des constatations de la mission

1. Évaluation du respect de l'accord international sur le droit syndical conclu entre Accor et l'UITA

Les actions entreprises par la direction locale à certains moments de la campagne de syndicalisation de Unite Here ont clairement contrevenu aux engagements clés de l'accord UITA/Accor, et notamment à la clause stipulant que la société n'entend pas interférer avec le libre choix de ses employés/es. L'accord dit clairement que

« Le groupe Accor s'engage à ne pas s'opposer aux tentatives de syndicalisation des salariés ».

La distribution de divers matériels de propagande par lesquels la direction du Novotel Mississauga a à plusieurs reprises, par écrit et verbalement, conseillé aux employés/es de voter « non ! » dans ce qui devait être une élection syndicale libre représente une infraction manifeste et répétée aux dispositions de l'accord.

Il existe par ailleurs des preuves convaincantes de l'attitude agressive et hostile de la direction envers des employés/es qui avaient ouvertement déclaré soutenir une représentation syndicale. Les faits sont avérés et concernent notamment des employés/es dont les états de services étaient impeccables jusqu'au moment où leur soutien au syndicat a été connu. Les actions de la direction semblent avoir eu deux objectifs : d'un côté intimider directement certains/es employés/es et de l'autre envoyer un message aux autres employés/es faisant clairement comprendre que tout soutien à l'adhésion à et la reconnaissance du syndicat serait lourd de conséquences.

Atteintes potentielles à la réputation du groupe et de ses marques

Le groupe Accor en Ontario court le risque de devenir un exemple à suivre pour les employeurs cherchant à nier une représentation syndicale à une catégorie d'employés/es vulnérables et relativement mal rémunérés/es,

majoritairement des travailleurs/euses immigrés/es vivant dans des conditions précaires. Même si les employés/es d'Accor perçoivent une rémunération supérieure au salaire minimum, à l'exception des employés/es du Novotel Toronto Centre, le droit à une représentation syndicale, et ainsi l'occasion d'améliorer leurs conditions de vie et de travail, leur est systématiquement refusé.

En raison de la publicité grandissante entourant la situation, Accor risque de devenir la cible d'une campagne de grande envergure visant à défendre les intérêts de ces employés/es à faible salaire du secteur des services, de plus en plus perçus comme étant les plus vulnérables de l'ensemble de la main d'œuvre de l'Ontario. Les employés/es d'Accor bénéficient d'un soutien croissant de la part de politiciens aux plans local, provincial et fédéral, ce qui ne manquera pas de renforcer la médiatisation du conflit en cours. Des dirigeants syndicaux de la province envisagent une campagne en faveur d'une réforme de la législation du travail et prévoient de faire d'Accor, société emblématique de la nécessité d'une telle campagne, la principale cible de cette action. La marque Novotel du groupe verra sans doute sa réputation en souffrir, une évolution qui ne peut être dans les meilleurs intérêts du groupe, en Ontario même et au-delà.

2. Problèmes liés au lieu de travail

Il existe clairement des problèmes liés au lieu de travail, auxquels il faut remédier et qui sont la raison même pour laquelle les travailleurs/euses ont fait part d'un soutien majoritaire à une représentation syndicale en prenant leur carte d'accréditation au cours des derniers mois. Ces problèmes comprennent :

- Des questions de santé et de sécurité – le personnel d'entretien souffre en particulier de différents troubles musculo-squelettiques, dus aux mouvements répétitifs, qui ne semblent pas être pris au sérieux ou traités de manière sensée et compatissante par la direction locale des établissements concernés. La direction ne semble par exemple pas prendre en compte la nécessité de réintégrer de manière équitable les employés/es qui reviennent d'un congé maladie de longue durée.

- l'absence de dispositifs convenus, ou même de tout dispositif, permettant aux employés/es d'être réintégrés/es après un congé maladie justifié ou de longue durée. J'ai entendu au moins deux témoignages directs d'employés/es souffrant d'un cancer qui avaient demandé à effectuer une charge de travail initiale moins importante que le quota habituel de 16 chambres par jour et qui n'ont eu d'autre choix que de respecter ce quota. Ces employés/es ont été contraints d'assumer cette charge de travail alors qu'ils/elles suivaient un traitement médical et souffraient de douleurs dues à une opération destinée à les guérir. Une concession a été faite dans un seul cas, mais à condition que la réduction du nombre de chambres s'accompagne d'une réduction du salaire journalier à cinq heures au lieu du salaire de référence de huit heures.

Il n'y a rien d'étonnant dans ces circonstances que les employés/es se sentent peu respectés/es et traités/es sans égard et cherchent à exercer leur droit à une représentation syndicale pour défendre leurs intérêts.

3. Procédures juridiques en cours

La Commission des relations du travail de l'Ontario (CRTO) a conduit plusieurs audiences relatives notamment à la situation au Novotel Mississauga et au Novotel Ottawa. Ces cas traînent en longueur parce que le calendrier de la Commission est très chargé et ne permet qu'un nombre limité d'audiences par cas sur une période donnée. Compte tenu de la situation, la CRTO a décidé de réserver une période exceptionnelle d'un mois à partir de début février pour conclure les audiences relatives au Novotel Mississauga.

Il est très probable que la Commission jugera le groupe Accor coupable de graves violations de la législation du travail de l'Ontario. Un tel verdict ne pourra qu'être profondément embarrassant pour une société qui se targue de respecter des normes élevées de responsabilité sociale.

Dans le cas où la CRTO estime que les violations des lois du travail par Accor sont suffisamment sérieuses pour imposer une représentation et reconnaissance syndicales obligatoires, le groupe se verrait infliger une sanction qui ne l'est que très rarement.

Toute décision relative au cas du Novotel Mississauga aura des répercussions sur les cas en instance concernant les deux autres établissements, Toronto North York et Novotel Ottawa. Si Accor était débouté dans les deux cas du Novotel Mississauga et du Novotel Ottawa, le groupe deviendrait le premier et unique employeur de l'histoire de la province de l'Ontario à se voir contraindre par la CRTO de reconnaître le syndicat dans deux de ses établissements.

Il semble par ailleurs que la direction canadienne d'Accor ne soit pas au courant des deux cas en instance, pourtant depuis un certain temps déjà devant la Commission des relations du travail. Lors d'une réunion avec M. Buitenhuis (voir ci-dessous), il m'a été affirmé qu'un seul établissement Novotel était concerné par une procédure juridique et que toutes les autres plaintes avaient été retirées ou résolues d'une manière ou d'une autre.

4. Réponse de la direction

J'ai apprécié de pouvoir rencontrer M. Eric Buitenhuis. Bien que notre entrevue ait été relativement brève, elle s'est déroulée dans une ambiance cordiale. Tout en n'attendant aucune issue concrète ou définitive de cette réunion, je n'ai pu m'empêcher d'être surpris par l'absence relative de préoccupation concernant ce qui constitue des violations indéniables de l'accord international sur le droit syndical Accor/UITA. Même si l'on ne tient pas compte des allégations crédibles de discrimination sous diverses formes envers les partisans du syndicat, les documents écrits diffusés par la direction locale d'Accor constituent une preuve suffisante du fait que l'accord était au mieux ignoré et au pire violé de manière systématique. Il ne fait aucun doute que la direction locale s'est activement opposée à la syndicalisation, en contradiction manifeste de l'accord signé entre Accor et l'UITA.

Alors que M. Buitenhuis a semblé convenir du fait que cet accord était pertinent au plan géographique par rapport aux opérations d'Accor au Canada, il n'a offert aucune explication pour les violations évidentes et répétées, sur une longue période, de cet accord dans au moins trois établissements sur quatre.

J'ai également été étonné par le manque apparent de préoccupation concernant le risque encouru par la réputation d'Accor et par le fait qu'une énergie et des ressources considérables (non seulement des ressources

financières importantes, mais aussi d'autres ressources) aient été nécessaires, et continuent à l'être, pour maintenir une opposition aussi déterminée à la représentation syndicale.

Je n'ai pu que conclure que des ressources normalement consacrées à garantir la croissance et l'amélioration constante des opérations étaient affectées à des objectifs qui violent clairement les engagements pris par le groupe auprès de l'UITA et qui seront sans doute jugés contraires aux lois du travail de l'Ontario.

J'ai entendu des comptes-rendus crédibles de « surveillance » constante, d'employés/es suivis/es et surveillés/es pendant leurs pauses, de multiples sessions formelles et informelles organisées par des représentants de la direction pour « discuter » du syndicat, toujours de manière négative. Aucune de ces actions ne s'inscrit normalement dans le cadre des responsabilités des membres de la direction et force est de constater qu'elles ont nécessité du temps, des efforts, une énergie et des ressources normalement consacrées à la marche des affaires, sans parler de l'atmosphère détestable qui prévaut inévitablement aujourd'hui entre la direction et une grande partie des employés/es.

Enfin, j'ai été surpris par la suffisance manifestée à propos des relations qui pourront s'établir à l'avenir dans les établissements Novotel. Au vu de l'hostilité avérée de la direction locale envers les sections syndicales locales 75 et 261 et de nombreux/euses employés/es, rétablir une confiance mutuelle ne se fera qu'au prix d'un certain investissement dans les relations futures. La tâche ne sera pas aisée compte tenu du sentiment d'injustice perçu par de nombreux/euses employés/es et leurs représentants/es. Il m'a été rapporté qu'il y avait même un soutien majoritaire dans l'un des établissements syndiqués à un boycott formel de cet hôtel. D'après mon expérience, lorsque les employés/es soutiennent une action qui peut avoir des répercussions négatives et directes sur leur emploi et leur rémunération, c'est le signe d'un profond mécontentement au sein du personnel et d'une situation dont devrait se préoccuper sérieusement tout employeur responsable.

5. Conclusions et recommandations

Des violations systématiques de l'accord international sur le droit syndical Accor/UITA ont été constatées au cours des deux, trois dernières années, tant à Toronto qu'à Ottawa. L'UITA demandera avec insistance que la situation soit corrigée de manière urgente et que la lettre et l'esprit de cet accord soient pleinement respectés à l'avenir.

La relation de travail qui devra nécessairement s'établir à un moment donné entre la direction canadienne d'Accor et Unite Here au Canada souffre d'un historique très négatif. Un certain investissement permettant de restaurer cette relation de travail doit être fait à court terme par le groupe.

Tout doit être mis en œuvre pour trouver rapidement un accord volontaire entre Accor et Unite Here pour éviter une décision particulièrement dommageable de la part de la Commission des relations du travail de l'Ontario. Les atteintes à la réputation d'Accor, qui s'étendront sans doute au-delà de l'Ontario, seront importantes si la CRTO arrive à une conclusion négative particulièrement forte dans le cas du Novotel Mississauga. Cette évolution devrait pouvoir être évitée si un accord volontaire est conclu dans les semaines à venir.

Les dispositions d'un tel accord devraient comprendre :

- le rétablissement du respect entier de l'accord international sur le droit syndical Accor/UITA
- Une expression claire de l'application concrète de l'accord international sur le droit syndical Accor/UITA par le biais d'une reconnaissance volontaire de la part du groupe Accor des vœux des employés/es concernant l'adhésion et la représentation syndicales, vœux déjà formulés par écrit et vérifiés par une tierce partie indépendante ;
- L'inversion des actions de la direction qui contreviennent manifestement à cet accord (et en particulier les licenciements et mises à pied des partisans du syndicat, dont la liste peut être fournie par l'UITA) :
- l'établissement d'une relation stable et constructive entre les directions locales et nationale d'Accor et Unite Here au plan national, ainsi qu'avec les sections locales 75 et 261 en Ontario.

L'inaction ne devrait pas être une option d'Accor en ce moment au vu des atteintes croissantes à sa réputation auxquelles le groupe s'expose. L'UITA reste disposée à soutenir la mise en œuvre de ces conclusions par tous les moyens à sa disposition.

Genève, le 4 janvier 2012