



## CIRCONSTANCE SPECIFIQUE

### Communiqué du Point de Contact National Marocain

#### L'Union Marocaine du Travail (UMT)

#### à l'encontre de la Société Business Casablanca 2S Comdata Group

07 septembre 2022

\*\*\*\*\*

## **A l'issue de son évaluation initiale, le PCN accepte la saisine, et offre ses bons offices aux parties**

Le Point de Contact National (PCN) marocain pour la conduite responsable des entreprises multinationales a été saisi le 12 mai 2022, par M. Ayoub Saoud, Secrétaire Général Syndicat Union Marocaine du Travail (UMT) des Centres d'Appel, ci-après dénommé « le Plaignant », à l'encontre de la Société Business Casablanca 2S Comdata Group, ci-après dénommé « la Société », opérant dans le secteur de l'offshoring et de l'outsourcing.

### Procédure suivie par le PCN marocain selon son règlement interne :

Conformément à son règlement interne, le PCN s'efforce de réaliser le traitement de la plainte dans les meilleurs délais, à savoir 03 mois pour l'évaluation initiale, 06 mois pour les bons offices et 03 mois pour le communiqué final. Toutefois, en raison de la complexité de la plainte, des retours des parties et la collecte des informations et documents nécessaires, ce délai pourra être prolongé.

#### **1. Réception de la saisine :**

Le PCN marocain a été saisi en date du 12 mai 2022, par le Secrétaire Général du Syndicat UMT des Centres d'Appel.

La plainte concerne la Société Business Casablanca 2S Comdata Group, filiale du Group Comdata au Maroc.

Selon le Plaignant, la Société, n'aurait pas respecté les principes directeurs de l'OCDE, en l'occurrence le chapitre V relatif à l'emploi et les relations professionnelles.

Dans ce sens, le plaignant reproche à la Société le non-respect de la liberté syndicale au sein de la société, et la suspension de sept représentants de salariés et membres du syndicat le plus représentatif en l'occurrence l'UMT, et ce après un mouvement de grève tenu par lesdits représentants pour faire valoir le droit fondamental à la négociation collective.

### Emploi et relations professionnelles

Le chapitre V sur l'emploi et les relations professionnelles prévoit que :

« Les entreprises devraient, dans le cadre des lois et règlements applicables et des pratiques en vigueur en matière d'emploi et de relations du travail ainsi que des normes internationales du travail applicables :

1. a) Respecter le droit des travailleurs employés par l'entreprise multinationale de constituer des syndicats et des organisations représentatives de leur choix ou de s'y affilier.

b) Respecter le droit des travailleurs employés par l'entreprise multinationale de mandater des syndicats et des organisations représentatives de leur choix afin de les représenter lors de négociations collectives, et d'engager, soit individuellement, soit par l'intermédiaire d'associations d'employeurs, des négociations constructives avec ces représentants, en vue d'aboutir à des accords sur les conditions d'emploi..... »

2. a) Fournir aux représentants des travailleurs les moyens nécessaires pour faciliter la mise au point de conventions collectives efficaces.

b) Communiquer aux représentants des travailleurs les informations nécessaires à des négociations constructives sur les conditions d'emploi..... »

4. a) Observer en matière d'emploi et de relations du travail des normes aussi favorables que celles qui sont observées par des employeurs comparables dans le pays d'accueil.... »

8. Permettre aux représentants habilités de leurs travailleurs de mener des négociations sur les questions relatives aux conventions collectives ou aux relations entre salariés et employeurs et autoriser les parties à entreprendre des consultations sur les sujets d'intérêt commun avec les représentants. »

Après prise de contact avec le Plaignant et échange avec celui-ci, le PCN marocain lui a expliqué ses missions et ses procédures et les principes directeurs de l'OCDE. Il lui a demandé de transmettre au PCN tous les documents afférents à cette saisine.

En date du 31 mai 2022, le Plaignant a transmis au PCN les documents demandés étayant les faits qu'il reproche à l'entreprise, et ce pour permettre au PCN de mener à bien l'évaluation initiale.

Selon le Plaignant, la direction de la Société aurait entravé le libre exercice de l'activité syndicale, en chargeant les agents de la sécurité d'interdire aux délégués des salariés et représentants syndicaux l'accès aux locaux de la Société. La Société n'a pas respecté, selon le Plaignant, les dispositions du code du travail qui régleme la négociation collective et les mesures disciplinaire vis-à-vis des représentants des salariés.

Le Plaignant a précisé également les attentes par rapport à cette saisine à savoir :

- Rappeler le devoir de vigilance de la multinationale Comdata vis-à-vis de sa filiale Business Casablanca 2S pour le respect des droits fondamentaux de liberté syndicale et de négociation collective ,
- Réintégrer les représentants des salariés arrêtés abusivement le 21 avril 2022.

## **2. Recevabilité formelle de la saisine :**

Le PCN marocain a validé le 1<sup>er</sup> juin 2022 la recevabilité formelle de la saisine et a commencé son évaluation initiale.

### **Evaluation initiale :**

Le PCN marocain a informé le Plaignant de la recevabilité formelle de la saisine et lui a demandé de confirmer s'il sollicitait ses bons offices.

Le PCN marocain a pris contact le 14 juillet 2022 avec la Société, et ce moyennant un courriel, pour l'informer de la réception d'une circonstance à son encontre, et lui présenter le PCN, ses missions ainsi que les principes directeurs à l'intention des multinationales.

A travers ce courriel, le PCN a informé la Société des étapes de la saisine et de la médiation qui peut être proposée au cas où le PCN estimerait que ladite saisine mériterait un examen approfondi, et ce conformément aux procédures prévues dans les lignes directrices de procédure de l'OCDE

L'avocat de la Société a pris contact avec le secrétariat du PCN pour avoir plus d'information sur la plainte qui a été déposée par le Plaignant.

Le PCN a présenté à l'avocat l'instance, ses missions, a rappelé le contexte du dépôt de la plainte, les étapes qui seront suivies dans le cadre de son traitement, comment se fait l'évaluation initiale, et sa durée. L'avocat a été également informé que le PCN marocain informera les PCN supports en fonction de la nationalité de la Société mère.

Le PCN a mis l'accent sur le fait que la Société est invitée à la médiation avec la partie plaignante, et qu'il est souhaitable qu'elle accepte de négocier pour trouver une solution au différend au travers de la médiation.

Le PCN a également expliqué à l'avocat le principe de la non-confidentialité des documents échangés entre les parties, et transmis au PCN, sauf pour ceux désignés comme tels, et que la confidentialité au cas où elle est requise par l'une des parties doit être justifiée.

Il l'a informé également que le communiqué de l'évaluation initiale ainsi que le rapport final, établis par le PCN dans le cadre de cette circonstance spécifique, seront publiés aussi bien sur le site du PCN marocain, que sur le site de l'OCDE.

L'avocat a informé le PCN qu'un dossier a été préparé par la Société pour répondre au courriel qui lui a été adressé et qu'il lui sera transmis incessamment.

Il l'a informé également que la Société dispose de 13 bureaux syndicaux dans le cadre du Groupe et que celui-ci emploie près de 10000 employés. Par ailleurs, dans le cadre de cette affaire, il a informé le PCN qu'une plainte pénale a été déposée par la Société à l'encontre du Plaignant. L'avocat a également souligné que le Plaignant a arrêté l'activité de la Société pendant une journée, et que la Société dispose des preuves matériels qui attestent de cela.

La Société a adressé au PCN une réponse écrite en date du 18 juillet 2022, en joignant des éléments d'information.

### **3. Conclusion de l'évaluation initiale:**

Le PCN a examiné l'ensemble des documents qui lui ont été transmis par le Plaignant et la Société.

Pour apprécier la recevabilité de la requête qui lui est soumise, le PCN détermine si la question soulevée l'est de bonne foi, et en rapport avec les Principes directeurs, et ce, en se basant sur les éléments suivants, notamment :

- L'identité de la partie concernée et son intérêt dans l'affaire ;
- Le caractère significatif de la question et des éléments fournis à l'appui ;
- Le lien apparent entre les activités de l'entreprise et la question soulevée dans la circonstance spécifique ;
- La pertinence des lois et procédures applicables, notamment des décisions de justice ;
- La manière dont des questions similaires sont (ou ont été) traitées au niveau national ou international ;
- L'intérêt que présente l'examen de la question concernée au regard des objectifs visés par les Principes directeurs et de l'efficacité de leur mise en œuvre.

Le PCN estime que la circonstance spécifique remplit les critères tels que fixés ci-dessus, dans la mesure où elle a été expliquée et étayée par les documents justifiant les faits évoqués dans la saisine. Elle comporte les identités des deux parties, le chapitre des principes directeurs mis en cause, le détail et les faits reprochés à la Société, ainsi que les attentes du plaignant.

>>Après étude de ces documents, le PCN a conclu :

- La recevabilité de la saisine sur le plan de la forme.

De ce fait, les questions évoquées dans la saisine méritent d'être approfondies. Le PCN offrira également une plateforme de dialogue aux parties, pour les aider à trouver une solution au différend les opposant, notamment à travers la médiation.

À cette fin, le PCN consultera, selon son règlement intérieur, les parties au différend et, selon les besoins, pourra solliciter l'avis des autorités compétentes et/ou de représentants des milieux d'affaires, des organisations représentant les travailleurs, d'autres organisations non gouvernementales et d'experts.

L'acceptation formelle de la saisine par le PCN ne détermine pas si la Société a agi ou n'a pas agi conformément aux principes directeurs de l'OCDE.