

LE REGLEMENT DES DIFFERENDS



Bureau
international
du Travail

Genève

*Les travailleurs jouissent des droits garantis par la législation, leur contrat de travail, les conventions collectives et les règles applicables sur le lieu de travail, ainsi que des droits qui relèvent des us et coutumes (la façon dont les choses sont faites habituellement, depuis longtemps, sur un lieu de travail, ou dans un secteur d'activité ou une profession déterminés). Nous considérons que les travailleurs ont une réclamation lorsqu'ils estiment que certains aspects de leurs droits ne sont pas respectés par leur employeur. Les **réclamations** sont généralement qualifiées «d'individuelles» lorsqu'un seul travailleur est concerné, et de «collectives» lorsque plusieurs travailleurs estiment souffrir de la même violation de leurs droits. Les réclamations ont pour objet le non-respect des droits existants, allant de l'intimidation ou du harcèlement, au paiement insuffisant des salaires, au refus d'octroyer des périodes de repos, des jours de repos hebdomadaire ou des jours fériés, à la discrimination ou au non-paiement des primes ou autres gratifications.*

Les principes fondamentaux

La recommandation (n°130) sur l'examen des réclamations, 1967, fixe notamment les principes fondamentaux suivants:

1. Tout travailleur devrait avoir le droit de présenter une réclamation sans qu'il en résulte un quelconque préjudice pour l'intéressé;
2. Toute réclamation formulée devrait être examinée selon une procédure efficace ouverte à tous les travailleurs.

Ces principes émanent des droits les plus fondamentaux du travailleur en tant que membre de la société. Toutefois, permettre aux travailleurs

de faire respecter leurs droits et s'assurer que les différends en la matière soient résolus de manière efficace profite également aux employeurs et à l'économie en général. Selon un groupe d'experts ayant contribué à l'élaboration de la recommandation n°130, «des procédures équitables et efficaces [...] qui permettent de résoudre les différends de manière appropriée agissent comme une soupape de sécurité, en aidant à prévenir l'émergence de conflits plus graves. De plus, de telles procédures peuvent contribuer à instaurer un climat de confiance mutuelle entre la direction et les travailleurs, ce qui constitue un élément essentiel des relations de travail».¹

Privilégier le recours aux solutions négociées

L'approche du BIT en la matière privilégie clairement la recherche de solutions élaborées dans le cadre d'un dialogue entre le travailleur et l'employeur au sein de l'entreprise.² Cette démarche se justifie par le fait que ces différends résultent souvent de simples erreurs ou différences d'interprétation relativement simples à résoudre, sans qu'il soit nécessaire

de recourir pour autant à des procédures plus formelles. Toutefois, compte tenu du déséquilibre existant entre les pouvoirs du travailleur individuel et ceux de l'employeur, la préférence accordée à ce type de solutions doit dépendre de la sincérité des efforts consentis pour aboutir à un résultat qui soit équitable.

¹ BIT, Report of the Technical Meeting Concerning Certain Aspects of Labour-Management Relations Within Undertakings (Bureau international du Travail, 1964); paragr. 39.

² Minawa Ebisui, Sean Cooney, et Colin F. Fenwick, dir. de publication, Resolving Individual Labour Disputes: A Comparative Overview (Genève: Bureau international du Travail, 2016), 5.

Trois éléments essentiels peuvent aider à maintenir cet équilibre dans l'élaboration des mécanismes de résolution des conflits:

Premièrement, les procédures existant au sein de l'entreprise devraient offrir **une réelle opportunité de parvenir à un règlement du différend** à chacune des étapes prévues. Les procédures consacrées à l'examen des réclamations ne devraient pas se résumer à une série de mesures administratives à prendre au sein de l'entreprise avant de pouvoir recourir à une procédure externe d'arbitrage ou de conciliation. Le représentant de l'employeur devrait, par exemple, être une personne habilitée à résoudre réellement ce type de conflits. Par ailleurs, lorsque la réclamation vise le comportement individuel d'un superviseur, le travailleur concerné ne devrait pas avoir à porter plainte en premier lieu auprès de ce superviseur.

Deuxièmement, si aucune solution acceptable ne peut être trouvée entre les travailleurs et leurs supérieurs hiérarchiques de première ou de deuxième ligne, il devrait être possible de **transmettre la réclamation à un niveau hiérarchique supérieur**.

Troisièmement, si les travailleurs demeurent insatisfaits après l'épuisement des procédures internes, le différend devrait pouvoir être réglé par voie de conciliation, d'arbitrage, ou de recours devant un tribunal ou une autre autorité judiciaire, ou encore par le biais de toute autre procédure élaborée conjointement entre les organisations de travailleurs et d'employeurs concernées, notamment dans le cadre d'une convention collective. Dans certains pays, la législation reconnaît le droit du travailleur à porter plainte directement auprès de l'autorité compétente pour la médiation ou l'arbitrage, sans avoir à recourir préalablement à la procédure interne de règlement des différends. L'existence de ces procédures internes ne doit pas empêcher les travailleurs de recourir directement à une procédure externe de règlement des différends (tel qu'un tribunal du travail ou une autre autorité judiciaire ou quasi-judiciaire), et ces procédures internes devraient envisager la possibilité de mettre un terme définitif au différend en ayant recours à certaines procédures externes basées sur la volonté des parties, telles que la conciliation, l'arbitrage ou une décision conjointe des organisations de travailleurs et d'employeurs compétentes.

Droits vs. intérêts

Le règlement des différends est essentiel pour garantir des relations collectives de travail harmonieuses sur le lieu de travail.

Les procédures consacrées à l'examen des réclamations ont pour objet de faire appliquer les règles et les normes existantes, et non pas de modifier ces règles ou d'en créer de nouvelles. Prenons l'exemple d'un employeur qui ne verse pas aux travailleurs les taux de rémunération fixés par la convention collective s'appliquant à l'entreprise. Dans ce cas, les travailleurs concernés seront victimes d'une violation de leurs droits. Toutefois, un employeur peut respecter l'ensemble des règles applicables en matière de taux de rémunération, mais les travailleurs peuvent néanmoins estimer que ces taux sont trop bas. Si l'employeur refuse d'augmenter les salaires, les travailleurs ne seront pas victimes d'une violation de leurs droits, mais seront impliqués dans un autre type de conflit concernant cette fois leurs intérêts. La résolution de ce type de conflit ne se limite pas à examiner si un employeur respecte ou non les règles applicables, et le recours à une procédure consacrée à l'examen des réclamations ne serait donc pas approprié en la matière. À l'inverse, cette situation implique que les travailleurs et les employeurs (ainsi que leurs organisations respectives) cherchent à parvenir à un accord sur la question de savoir si la réglementation applicable doit être ou non modifiée et, le cas échéant, de quelle manière. Les parties peuvent également décider de recourir à la médiation, à la conciliation ou à l'arbitrage volontaire afin de résoudre ce type de différends.

L'élaboration des procédures de règlement des différends

Les procédures de règlement des différends peuvent être prévues par la législation et la réglementation nationales, les conventions collectives ou les règlements internes aux entreprises élaborés avec ou sans consultation des représentants des travailleurs. Le degré d'appréciation laissé aux employeurs et aux travailleurs dans l'élaboration et la mise en place de ces procédures varie d'un pays à l'autre.

En Allemagne, par exemple, la législation prévoit un droit spécifique pour les employés du secteur privé qui leur permet de présenter une réclamation dans le cadre de leur emploi, tout en les protégeant contre d'éventuelles mesures de rétorsion. La législation fixe également les grandes lignes en ce qui concerne la procédure à suivre. D'autres procédures sont prévues en cas de discrimination à l'encontre d'un travailleur ou de non-respect des dispositions en matière de santé et de sécurité au travail.³ En Inde, toutes les entreprises employant plus de vingt travailleurs sont tenues d'établir un «comité de règlement des différends» composé à égalité de représentants de

l'employeur et du travailleur et, le cas échéant, d'un nombre égal de travailleuses et de travailleurs. Ce comité doit statuer sur les plaintes formulées par les travailleurs, dans un délai de quarante-cinq jours. Les travailleurs ont le droit de faire appel de la décision du comité auprès de l'employeur, et la législation prévoit expressément que le droit des travailleurs de recourir à une procédure judiciaire de règlement des différends n'est pas conditionné par le dépôt d'une plainte auprès du comité.⁴

Il est important de noter qu'aucune de ces dispositions législatives ne fait obstacle à la possibilité pour les employeurs et les syndicats de travailler ensemble à l'élaboration de procédures davantage détaillées pour examiner les réclamations individuelles lorsque la législation est restée silencieuse à cet égard. La plupart des conventions collectives contiennent des dispositions en la matière. Des exemples de procédures prévues par les conventions collectives sont évoqués ci-après.

L'équité au cours de la procédure: un élément essentiel

Au-delà de la nécessité de disposer d'une procédure qui ait été largement diffusée au sein de l'entreprise afin de s'assurer que les plaintes des travailleurs soient traitées de manière cohérente et transparente, des critères supplémentaires peuvent être pris en compte pour garantir le caractère régulier ou équitable de la procédure:

- Les procédures devraient être aussi **simples et rapides** que possible, et des délais pourraient être fixés pour chacune des étapes. Les réclamations ne devraient pas «s'évanouir» au sein d'une machine institutionnelle complexe sans ou avec peu d'indications quant au moment où un règlement au différend sera proposé.
- Les travailleurs intéressés devraient avoir le **droit d'être présents** et de **participer directement** à la procédure. Le processus de prise de décision ne devrait pas se dérouler «derrière des portes closes».
- Les travailleurs devraient avoir le **droit d'être assistés ou représentés** par un représentant syndical ou toute autre personne de leur choix.

Même les procédures les plus informelles au sein de l'entreprise peuvent intimider les travailleurs qui doivent avoir la possibilité de faire appel à un représentant de confiance pour les aider à défendre leurs intérêts ou parler en leur nom. Les employeurs peuvent également être assistés ou représentés par une organisation d'employeurs.

- Les travailleurs **ne devraient subir aucune perte de rémunération** pendant le temps consacré à participer à la procédure, y compris lorsqu'il s'agit d'une procédure externe de conciliation ou d'arbitrage. Le travailleur (ou son représentant, si ce dernier est employé dans la même entreprise) doit être protégé non seulement contre tout préjudice direct, mais également contre tout préjudice déguisé ou indirect, pour avoir tenté de faire respecter ce qu'il considère comme relevant de ses droits.

Les travailleurs **ne devraient subir aucun préjudice d'aucune sorte** (mesure disciplinaire, mutation, rétrogradation, etc.) pour avoir, de bonne foi, présenté une réclamation.

³ Bernd Waas, «Allemagne», dans *Resolving Individual Labour Disputes: A Comparative Overview*, dir. de publication, Minawa Ebisui, Sean Cooney, et Colin F. Fenwick (Genève: Bureau international du Travail, 2016).

⁴ Article 6 de la loi de 2010 modifiant la loi sur les conflits industriels. Cette loi modifie la loi de 1947 sur les conflits industriels, le mécanisme de règlement des différends formant désormais le chapitre IIB de la loi, telle que modifiée.

Canada: Convention collective des professionnelles et professionnels (2010-2015), entre le gouvernement du Québec et le Syndicat des professionnelles et professionnels du gouvernement du Québec

Procédure de règlement des griefs individuels.

L'employé soumet ses griefs à son supérieur immédiat dans les 30 jours suivants le différend. Les parties à la convention collective encouragent les employés à se faire assister par un représentant syndical au cours de la procédure, et les supérieurs hiérarchiques à rassembler suffisamment d'informations afin de pouvoir résoudre le conflit. Les représentants du syndicat et de l'employeur sont tenus de se réunir dans un délai de 180 jours pour discuter des griefs, et s'échanger toutes les informations et tous les documents pertinents au sujet du litige afin que chaque partie comprenne la position de l'autre et que les solutions possibles soient identifiées.

Le syndicat peut soumettre le grief à l'arbitrage dans les sept jours s'il n'est pas satisfait de la décision du représentant de l'employeur ou si 180 jours se sont écoulés sans qu'aucune réunion n'ait eu lieu ou qu'une décision n'ait été prise. Il doit alors en informer le représentant de l'employeur et le greffe du tribunal d'arbitrage. Le plaignant doit présenter un résumé des faits, ses objections préliminaires, ainsi que toutes autres questions de droit qui doivent être discutées, et joindre une copie de toutes les pièces qu'il entend présenter à titre de preuve.⁵

Convention collective entre Polytex Industries Limited et le Syndicat des travailleurs industriels et commerciaux (Ghana)

PROCÉDURE DE REGLEMENT DES DIFFERENDS

Étape 1: En cas de différend, l'employé saisit ses supérieurs hiérarchiques avec ou sans l'assistance du délégué syndical.

Étape 2: Si le différend persiste, les dirigeants de la section syndicale locale saisissent le chef du département et son ou sa représentant(e).

Étape 3: Si le différend n'est toujours pas résolu, le secrétaire ou le président de la section syndicale locale saisit le responsable des ressources humaines qui organise et préside une réunion entre la section syndicale locale et le responsable de la section ou du département concerné.

Étape 4: Si le différend n'est toujours pas résolu, la section syndicale locale fait rapport à l'agent du service régional des relations industrielles qui, à son tour, dépose une plainte écrite auprès du responsable des ressources humaines de l'entreprise.

Étape 5: Si, après l'étape 4, le différend persiste, le syndicat convoque une réunion de la commission paritaire permanente de négociation afin de parvenir à un accord.

Étape 6: Si les parties ne parviennent pas à un accord après l'étape 5, le différend est renvoyé devant la Commission nationale du travail conformément à la loi de 2003 sur le travail (loi 651).

⁵ BIT, Promouvoir des approches constructives des relations de travail dans le secteur public: exemples de conventions collectives - Supplément au Manuel sur la négociation collective et le règlement des différends dans le service public (Genève: BIT, 2015), p.83.

Service des marchés du travail inclusifs, des relations professionnelles et des conditions de travail (INWORK)

Bureau international du Travail
4, route des Morillons
CH-1211 Genève 22, Suisse

Tel: + 41 22 799 67 54
Fax: + 41 22 799 84 51

inwork@ilo.org
www.ilo.org/collectivebargaining