

# GLOBAL DEMANDS ON MARRIOTT REGARDING SEXUAL HARASSMENT

With Marriott's acquisition of Starwood, Marriott has become the largest hotel company in the world with over 6,400 hotels in 126 countries, over 220,000 employees globally, and global profits of almost USD 1 billion. Marriott's growth continues with at least one new hotel opening each day.

Today, the world is focused on ending sexual harassment and gender-based violence at work. As affiliates of the IUF, the global union representing more than 10 million workers in sectors including hotels, restaurants and catering services, we call on Marriott to partner with us toward meeting that goal.

Marriott workers, surveyed by IUF affiliates around the world, were clear that sexual harassment is endemic in the hotel industry, and that existing measures to prevent or remedy the problem are inadequate. Their experience is affirmed by media reports (including in the *Guardian* and the *New York Times*); academic studies in publications such as the *Harvard Business Review*; non-profits such as the American Civil Liberties Union, and government agencies.

Definition of sexual harassment:

- Offensive verbal conduct, such as remarks, jokes or insults with sexual connotations;
- Offensive sexual remarks, sexual advances or requests for sexual favors, regardless of the gender of the individuals involved;
- Showing offensive visual material, including pictures, cartoons, drawings or photographs, videotapes, email, internet programs or websites;
- Offensive physical conduct, including touching, staring and blocking another person's way, regardless of the gender of the individuals involved;
- Threatening workers who refuse to respond to requests for sexual favors, or who want to report violations.

The IUF hopes to identify avenues for more global engagement with the company, to encourage it to be a leader on important labor and human rights issues. In particular, we would like Marriott to be a leader on ending sexual harassment in the global hotel industry by creating a safe work environment in all of its hotels around the globe. Our demands include the negotiation of measures to prevent or discourage sexual harassment, measures to respond to incidents of sexual harassment immediately, and measures to ensure that workers who have experienced incidents of sexual harassment are encouraged to come forward with complaints of sexual harassment, and that these complaints are dealt with fairly and promptly.

## 1. Measures to prevent or discourage sexual harassment

Workplace policy on sexual harassment that co-workers (including managers), customers and service providers are alerted to, and which is posted in visible areas and disseminated by other possible information channels within the hotel (eg. check-in).

Consultation at workplace level between local management and union representatives on workloads, working conditions and measures to prevent or discourage sexual harassment.

Regular training for all hotel employees on sexual harassment, with some training for women employees only.

Indirect and insecure employment increases workers' vulnerability, inhibiting the willingness of workers' to make complaints, for reasons including uncertainty about who is responsible for the violation, in the case of indirect employment, and fear of retaliatory termination that is particularly common where employment relationships are informal, part-time or temporary. Regular direct employment contributes to an environment where workers can resist and react appropriately to incidents of sexual harassment.

The presence of minors (workers under 18 years of age) is to be limited to those departments and duties that are not at risk of sexual harassment, and in any case minors should not be employed in jobs or tasks involving contact with customers, except in the presence of an adult colleague.

As a preventive measure, we call for:

- An end to working in isolation as hotel housekeepers often do;
- Regular trainings, developed in consultation with worker representatives;
- A predominance of direct and regular employment.

## 2. Measures to respond to incidents of sexual harassment immediately

Panic buttons which individual hotel workers can carry with them, and which immediately alert hotel security when pressed.

The right to leave a dangerous or uncomfortable situation without facing any penalties from the employer or management for not doing the work.

## 3. Measures to ensure that workers are encouraged and feel safe to come forward with complaints of sexual harassment, and that these complaints are dealt with fairly and promptly

An independent oversight body, composed of experienced investigators, representatives of women's organizations, and other individuals trained to handle sexual harassment issues, empowered to receive complaints, investigate them rigorously, and make binding recommendations to management. To ensure that the body has the trust of workers, the members of the body should be chosen through the union, if there is one, or nominated directly by workers in the absence of a union.

Written guarantees from the employer that there will be no retaliation against workers raising issues of sexual harassment, whether they complain to management or to the police.

Employer commitment that guests with a record of harassing or abusing workers will not be allowed to return to the hotel.

These measures should all involve enforceable commitments, with independent verification. Voluntary commitments and corporate self-policing will not work.

\*\*\*

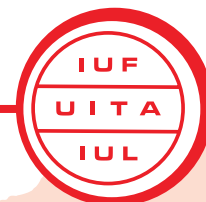
The situation is not unique to Marriott, but Marriott is uniquely placed to transform it, and set a new standard for the world's hotel industry. Established principles of global corporate accountability, as well as the company's own stated support for universally-recognized human rights norms, require that it develop a global solution for a global problem. Patchwork solutions are not enough.

Marriott must act within the framework of the UN Guiding Principles on Business and Human Rights to assess and address the situation within its operations around the world, and set an example for others to follow by:

- 1) Gauging and tracking human rights risks, as called for by the UN Guiding Principles on Business and Human Rights (UNGPs) 18(b) and 20 respectively. A generic policy will not work—hospitality workers have unique vulnerabilities and exposure to sexual harassment that can only be understood through **"meaningful consultation with potentially affected groups and other relevant stakeholders."**
- 2) Establishing "Legitimate processes" to provide for remedy, as described under UNGP 22. Again, this must be responsive to the actual experiences and perspectives of affected workers.
- 3) Operational-level mechanisms designed in consultation with unions and other stakeholders, as delineated in UNGP 31(h), based on the principle of **"dialogue as the means to address and resolve grievances."**

As the UNGPs make clear, a process that truly addresses the problems, as they are understood by stakeholders, requires stakeholder involvement and trust at every level.

Given the size of Marriott and its global reach, we—the affiliates of the IUF—believe that the only credible means of stakeholder engagement at this scale requires that Marriott partner with our Global Union. The IUF is best placed to draw on and represent the experience and expertise of hotel workers around the world.



# DEMANDES GLOBALES VIS-À-VIS DE MARRIOTT CONCERNANT LE HARCÈLEMENT SEXUEL

Avec l'acquisition de Starwood, Marriott est devenu le premier groupe hôtelier mondial, avec plus de 6400 hôtels dans 126 pays, plus de 220.000 employé-e-s et des bénéfices globaux de près d'un milliard de dollars. Sa croissance se poursuit avec l'ouverture d'au moins un hôtel par jour.

Mettre fin au harcèlement sexuel et à la violence sexiste au travail est aujourd'hui une priorité dans le monde. En tant qu'affiliées de l'UITA, la fédération syndicale internationale représentant plus de 10 millions de travailleurs-euses de plusieurs secteurs, dont l'hôtellerie-restauration et les services de restauration collective, nous appelons Marriott à s'engager à nos côtés pour atteindre cet objectif.

Les employé-e-s de Marriott, sondé-e-s par les affiliées de l'UITA dans le monde, ont clairement indiqué que le harcèlement sexuel est endémique dans l'industrie hôtelière et que les mesures existantes pour prévenir ou remédier à ce fléau sont largement insuffisantes. Leur expériences sont confirmées par des rapports de médias (dont The Guardian et The New York Times) ; par des études universitaires présentées dans des publications telles que la Harvard Business Review ; par des organisations à but non lucratif, telle que l'Union américaine pour les libertés civiles (ACLU), et des organismes gouvernementaux.

Définition du harcèlement sexuel:

- Un comportement verbal offensant, tel que des remarques, plaisanteries ou insultes à connotation sexuelle;
- Des remarques sexuelles offensantes, des avances sexuelles ou la sollicitation de faveurs sexuelles, quel que soit le genre de la personne visée;
- La présentation de contenus visuels offensant, que ce soit des images, des dessins, des photos, des vidéos, des emails, des programmes internet ou des sites web;
- Un comportement physique offensant, dont des attouchements, des regards insistants ou bloquer le passage d'une personne, quel que soit le genre de la personne visée;
- Menacer les employé-e-s qui refusent de donner suite à une demande de faveurs sexuelles, ou celles et ceux qui veulent dénoncer de tels comportements.

L'UITA souhaite identifier des pistes de réflexion pour un engagement plus global avec Marriott et pour l'encourager à montrer la voie sur ces importantes questions de droits humains et syndicaux. Nous voudrions en particulier que Marriott se fasse le champion de l'élimination du harcèlement sexuel dans l'industrie hôtelière mondiale, en créant un environnement de travail sûr dans tous ses hôtels autour du monde. Nos demandes comprennent : la négociation de mesures destinées à prévenir ou à décourager le harcèlement sexuel, des mesures permettant de réagir immédiatement à des situations de harcèlement sexuel et des mesures permettant de s'assurer que les travailleurs-euses victimes de harcèlement sexuel rendent compte de tels cas, et que leurs plaintes sont traitées promptement et équitablement.

## 1. Les mesures destinées à prévenir ou à décourager le harcèlement sexuel

La politique concernant le harcèlement sexuel sur le lieu de travail dont les collègues de travail (cadres y compris), les client-e-s et les fournisseurs ont été informés, et dont le texte est affiché dans des endroits visibles et diffusé au sein de l'hôtel par tout autre moyens d'information : enregistrement à la réception, etc.

Des consultations au niveau du lieu de travail entre la direction locale et les représentant-e-s syndicaux-ales au sujet des charges et des conditions de travail et des mesures destinées à prévenir ou décourager le harcèlement sexuel.

Des formations régulières pour tous-tes les employé-e-s de l'hôtel sur le harcèlement sexuel, avec quelques formations destinées uniquement aux femmes ;

Les emplois précaires et indirects accroissent la vulnérabilité des travailleurs-euses, et ont un impact négatif sur leur détermination à porter plainte pour des raisons telles que l'incertitude quant à qui est responsable de la violation, dans le cas de l'emploi indirect, ou encore la peur des licenciements exécutés en représailles, ce qui est particulièrement courant lorsque les relations de travail sont informelles, temporaires ou qu'il s'agit d'un emploi à temps partiel. Les emplois réguliers directs contribuent par contre à un environnement dans lequel les travailleurs-euses peuvent résister et réagir de manière appropriée à des incidents de harcèlement sexuel.

L'emploi de mineur-e-s (de moins de 18 ans) doit être limité aux départements et tâches où il n'existe aucun risque de harcèlement sexuel et dans tous les cas, les mineur-e-s ne doivent pas occuper d'emplois ou effectuer des tâches impliquant un contact avec la clientèle, sauf en présence d'un-e collègue adulte.

A des fins préventives, nous appelons à :

- La fin du travail isolé, souvent la norme pour les employé-e-s d'étage ;
- Des formations régulières, développées en consultation avec les représentant-e-s des travailleurs-euses ;
- La prédominance de l'emploi régulier direct.

## 2. Les mesures permettant de réagir immédiatement à des situations de harcèlement sexuel

Un dispositif d'alarme que chaque travailleur-euse peut porter sur soi et qui, une fois activé, alerte immédiatement la sécurité de l'hôtel.

Le droit de quitter une situation dangereuse ou inconfortable sans encourir de pénalité de la part de l'employeur ou de la direction pour ne pas avoir fait le travail requis.

## 3. Les mesures permettant de s'assurer que les travailleurs-euses victimes de harcèlement sexuel rendent compte de tels cas, et que leurs plaintes sont traitées promptement et équitablement

Un organisme de surveillance indépendant, composé d'enquêteurs-trices expérimenté-e-s, de représentantes d'organisations de femmes et d'autres personnes formées à traiter les cas de harcèlement sexuel, habilité à recevoir des plaintes, à enquêter de manière rigoureuse, et à faire des recommandations contraignantes auprès de la direction. Afin de s'assurer que l'organisme bénéficie de la confiance des travailleurs-euses, les membres de cet organisme devraient être choisis par l'entremise du syndicat, s'il y en a un, ou nommé directement par les employé-e-s en l'absence d'un syndicat.

Une garantie écrite de l'employeur indiquant qu'aucune représailles ne sera exercée à l'encontre des employé-e-s qui dénoncent des cas de harcèlement sexuel, que la plainte soit faite auprès de la direction de l'hôtel ou de la police.

Un engagement de la part de l'employeur à ce que les client-e-s ayant des antécédents de harcèlement ou d'abus des travailleurs-euses ne soient pas autorisé-e-s à revenir séjourner à l'hôtel.

Ces mesures devraient toutes impliquer des engagements exécutoires, avec une vérification indépendante. Les engagements volontaires et l'autoréglementation des entreprises ne seront pas efficaces.

\*\*\*

Cette situation n'est pas le propre de Marriott, mais ce groupe hôtelier est particulièrement bien placé pour la faire évoluer et établir de nouvelles normes pour l'industrie hôtelière mondiale. Les principes établis de la responsabilité mondiale des entreprises, ainsi qu'un soutien exprimé publiquement de Marriott aux normes universellement reconnues en matière de droits humains, impliquent que le groupe hôtelier trouve une solution mondiale à ce problème mondial. Les solutions ponctuelles ne suffisent pas.

Marriott doit agir dans le cadre des Principes directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme pour évaluer et corriger la situation dans l'ensemble de ses opérations mondiales, montrant ainsi l'exemple à suivre en :

- 1) Évaluant les risques relatifs aux droits humains et en vérifiant s'il est remédié à ces risques, tel que stipulé respectivement par les articles 18(b) et 20 des Principes directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme. Une politique non spécifique ne conviendra pas - les salarié-e-s de l'hôtellerie sont tout particulièrement vulnérables et exposé-e-s au harcèlement sexuel, une situation qui ne peut être comprise qu'au moyen « **de véritables consultations avec des groupes et autres acteurs concernés susceptibles d'être touchés** ».
- 2) En suivant des « procédures légitimes » en matière de réparation, tel que prévu par l'article 22 des Principes directeurs. Ces mesures de réparation doivent à nouveau répondre aux expériences et perspectives réelles des salarié-e-s concerné-e-s.
- 3) En appliquant les mécanismes de niveau opérationnel conçus en consultation avec les organisations syndicales et autres parties prenantes, tel que prévu à l'article 31 (h) des Principes directeurs, « **en mettant l'accent sur le dialogue concernant les moyens d'examiner et de résoudre les plaintes** ».

Comme l'énoncent clairement ces Principes directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, les procédures qui permettent de réellement remédier aux problèmes, tels que perçus par les parties prenantes, nécessitent l'implication et la confiance à tous les niveaux de ces parties prenantes.

Compte tenu de la taille et de l'envergure mondiale de Marriott, nous les affiliées de l'UITA estimons que la seule voie crédible d'un engagement entre les parties prenantes implique une coopération entre Marriott et l'UITA, la mieux placée pour s'appuyer sur et représenter la somme d'expertise et d'expérience des travailleurs-euses de l'hôtellerie dans le monde.

