



IBB-VINCI-QDVC

RAPPORT D'AUDIT CONJOINT

26-27 OCTOBRE 2021
DOHA, QATAR



IBB
Internationale des Travailleurs
du Bâtiment et du Bois
www.ibwint.org





La délégation IBB-
QDVC-VINCI au
siège de QDVC, 26
Octobre 2021

Contexte

En novembre 2017, la fédération syndicale Internationale des travailleurs du Bâtiment et du Bois (IBB) a signé un accord-cadre international (ACI) avec QDVC (société qatarie détenue par deux actionnaires : Qatari Diar Real Estate Investment Company et VINCI Construction Grands Projets) et VINCI, leader mondial des concessions, de la construction et de l'énergie. Cet accord a été signé à Genève, en Suisse, au siège de l'Organisation internationale du travail (OIT). L'ACI peut être téléchargé via le lien suivant :

https://www.bwint.org/web/content/cms.media/661/datas/Signing_BWI_QDVC_Vinci.pdf

L'objectif de l'accord est d'assurer des conditions de travail décentes mais aussi la santé, la sécurité et le bien-être général de tous les travailleurs employés par QDVC au Qatar. Cet accord est le fruit d'une coopération continue de l'IBB et de VINCI depuis 2014.

Un Groupe de référence, comprenant des membres de la direction de QDVC, de la direction de VINCI et des représentants de l'IBB, est responsable de la mise en œuvre de l'accord IBB/QDVC/VINCI. Ce dernier prévoit la possibilité pour le Groupe de référence de « mener une inspection s'il l'estime nécessaire pour vérifier la bonne application du présent accord ». En janvier 2019, le premier audit conjoint a été réalisé par le Groupe de référence.

Dates et programme de l'audit conjoint

Le Groupe de référence a mené un second audit conjoint des chantiers et activités de QDVC au Qatar les 26 et 27 octobre 2021, en prenant en considération les réglementations et restrictions liées à la pandémie de Covid-19. Toutes les parties ont convenu d'adjoindre aux membres du Groupe de référence des représentants français des organisations syndicales de VINCI (voir, en annexe 1, la liste des participants à l'audit conjoint).

Le programme et les termes de référence de l'audit conjoint ont été discutés et acceptés par les membres du Groupe de référence préalablement à l'audit.

Présentation de QDVC et de ses projets au Qatar



Le programme (voir annexe 2) était le suivant :

- Présentation de l'approche RSE (responsabilité sociale de l'entreprise) de VINCI et de l'accord-cadre conclu avec l'IBB ;
- Présentation de QDVC et de sa politique et de ses initiatives en matière de santé-sécurité, responsabilité sociale, ressources humaines (recrutement, etc.) ;
- Présentation du Comité des travailleurs (Workers' Welfare Committee) et des mécanismes de traitement des plaintes au sein de QDVC ;
- Présentation du projet DDAB avec visite du chantier ;

- Réunion avec les représentants du Workers' Welfare Committee (WWC) de QDVC ;
- Visite des logements des ouvriers de Structural Technical Services (STS), principale agence de travail temporaire de QDVC, organisation d'une réunion avec les représentants de son WWC (comme recommandé au cours de l'audit antérieur) ;
- Présentation des actions menées par l'IBB à l'échelle mondiale et au Qatar, notamment les formations dispensées aux représentants du WWC de QDVC ;
- Discussions avec l'OIT, QDVC et l'agence de travail temporaire STS sur le projet pilote conjoint relatif au recrutement équitable, à son évaluation et aux prochaines étapes.

Présentation de la politique Santé-Sécurité de QDVC



Les observations et recommandations issues du précédent audit conjoint ont également été prises en compte dans la préparation de ce second audit.

Ainsi, comme recommandé lors de l'audit précédent, une visite des logements et des entretiens avec des travailleurs de la principale agence de travail temporaire de QDVC ont été organisés, en plus des entretiens avec des travailleurs directement employés par QDVC.

Termes de référence de l'audit conjoint

Dans la continuité du premier audit conjoint, le Groupe de référence a convenu d'utiliser l'accord-cadre international (ACI) signé par les trois parties comme base pour les termes de référence de ce second audit conjoint. Les observations concernant les règles adoptées en réponse à la pandémie de Covid-19 sont intégrées aux différents thèmes.

1. Migration de main-d'œuvre et pratiques de recrutement

- Sélection des agences de recrutement
- Contrôle des frais et des dettes liées au recrutement
- Contrats de travail clairs et transparents
- Liberté de mouvement
- Liberté des travailleurs de mettre fin à leur emploi

2. Conditions de travail

- Santé et sécurité au travail
- Conditions d'emploi

3. Conditions de vie

- Hébergement des travailleurs
- Assurance maladie et assurance vie
- Vie sociale et communautaire
- Liberté des pratiques culturelles
- Droit à l'intimité et à la communication avec la famille

4. Pratiques des sous-traitants en matière de droits des travailleurs

5. Co-contractants

6. Mécanisme de traitement des plaintes

Observations et recommandations de l'audit conjoint réalisé en 2019

L'annexe 3 présente un tableau synthétisant les observations relevées lors de cet audit et indique si les problématiques et recommandations identifiées ont été traitées ou si elles sont en cours de traitement.

1. Migration de main-d'œuvre et pratiques de recrutement

Lors de la réunion d'ouverture, les directions de QDVC et de VINCI ont effectué une série de présentations concernant leur approche en matière de responsabilité sociale d'entreprise et de l'application de l'accord. Les initiatives liées aux politiques RSE et de ressources humaines (RH) mises en œuvre à tous les niveaux de sous-traitance y compris avec les agences de travail temporaire, ont été abordées. Les présentations ont été suivies de discussions avec des représentants de l'OIT au Qatar autour du projet pilote mené entre l'OIT et QDVC sur le recrutement équitable.

Présentation de la démarche RSE de QDVC et VINCI



Les observations suivantes ont été émises par les représentants syndicaux :

■ Recrutement des employés de QDVC :

- ▶ Depuis 2015, QDVC a enregistré une baisse de ses effectifs en raison de l'achèvement de certains projets. Cette tendance à la baisse devrait se poursuivre en 2022. Aucun recrutement direct de travailleurs étrangers n'a eu lieu depuis 2017.
- ▶ En parallèle, QDVC mène depuis 2013 un processus visant plusieurs objectifs :
 - Recruter et former des qataris qualifiés, notamment des femmes (5,5 % de collaborateurs qataris en septembre 2021) ;
 - Encourager la diversité, avec 21 % de personnel féminin en septembre 2021.
 - Favoriser la mobilité interne de la main-d'œuvre entre ses projets.

■ Recrutement dans la chaîne d'approvisionnement :

- ▶ En raison de la nature actuelle des projets, la majorité des travailleurs évoluant sur les chantiers sont employés par des sous-traitants et agence de travail temporaire. Par conséquent, QDVC met l'**accent sur des politiques et mesures de recrutement équitable au sein de la chaîne d'approvisionnement**, dont l'application est contrôlée par le biais d'**audits en matière de droits des travailleurs** et également traitée via le **partenariat avec l'OIT** ;
- ▶ La **sélection des agences de recrutement**, qui respectent le droit du travail qatari et s'engagent à appliquer pleinement les normes de la Qatar Foundation et du Supreme Committee, s'inscrit dans la démarche de vigilance RSE, intégrée au processus de sous-traitance depuis 2015 et renforcée en 2021 avec l'actualisation de la politique de gestion de QDVC ;
- ▶ QDVC a commencé en 2021, le déploiement de Cumulus, un outil de cartographie développé par Verité qui permet d'évaluer, hiérarchiser et prioriser les risques de travail forcé dans la chaîne d'approvisionnement.

L'IBB et les représentants syndicaux français émettent leurs observations et recommandations à QDVC-VINCI



Les points suivants ont été soulignés comme des éléments positifs par les représentants syndicaux :

■ Recrutement des travailleurs de QDVC :

- ▶ **QDVC prend en charge tous les coûts liés au processus de recrutement** (visa de travail, billets d'avion, tests médicaux, permis de séjour, couverture santé et ouverture d'un compte bancaire) et pratique des honoraires de gestion raisonnables des intermédiaires afin d'éviter que des frais ne soient imposés aux travailleurs.
- ▶ Avant leur départ, les travailleurs sélectionnés reçoivent un contrat de travail dans leur langue natale, et sont informés de leurs futures conditions de vie et de travail au Qatar sur leurs futures conditions de vie et de travail au Qatar. Les **Guides d'accueil et de présentation des droits des travailleurs de QDVC**, disponibles en hindi, anglais, bengali et népalais, leurs sont également transmis.
- ▶ **La mobilité interne des travailleurs au sein des projets de QDVC** contribue à améliorer leur bien-être au travail et à réduire l'instabilité et l'insécurité de leurs perspectives d'emploi, tout en promouvant leur formation, le développement du capital humain et l'adéquation des compétences avec les besoins du marché du travail local ;
- ▶ Dès leur embauche, QDVC informe les travailleurs sur leurs droits à la mobilité professionnelle, et leur laisse **la possibilité de changer d'employeur, de**

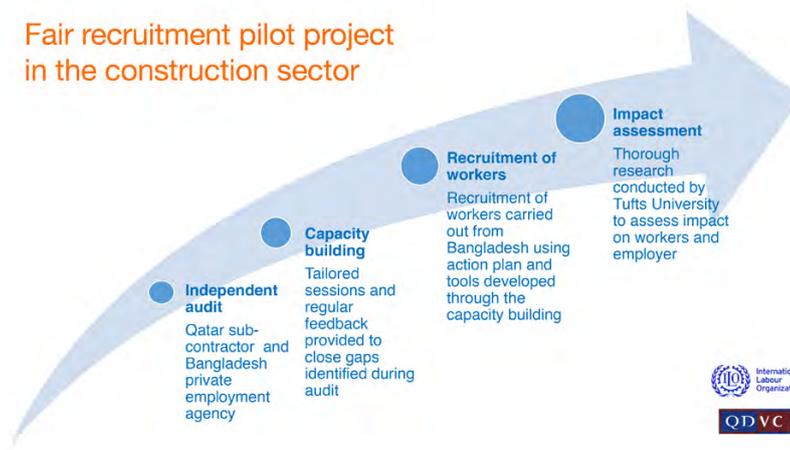
quitter leur emploi et de retourner à tout moment dans leur pays d'origine. QDVC n'a jamais refusé la demande de transfert d'un travailleur vers une autre société. QDVC a émis 779 certificats de non-objection (NOC) permettant un transfert entre employeurs à l'échelle locale.

■ Recrutement dans la chaîne d'approvisionnement :

- ▶ La majorité des travailleurs employés sur les projets sont des « anciens » travailleurs (*legacy workers*, à savoir, déjà présents au Qatar avant d'être mobilisés par des sous-traitants pour intervenir sur les projets de QDVC) ;
- ▶ L'évaluation en amont et le contrôle continu des agences de travail temporaire pour vérifier le respect des normes RSE de l'entreprise contribuent à améliorer globalement les pratiques des sous-traitants.
- ▶ Pour citer un exemple, suite aux bons résultats obtenus par STS dans le cadre des audits successifs conduits par QDVC, STS a été choisi comme agence de travail temporaire privilégiée et un contrat-cadre est utilisé sur le projet DDAB, en vertu duquel STS délègue du personnel aux sous-traitants de QDVC intervenant sur ses chantiers ;
- ▶ Le PPP (partenariat public-privé) pilote conclu par le Bureau de l'OIT au Qatar et QDVC pour assurer le recrutement équitable de travailleurs entre le Bangladesh et le Qatar a porté ses fruits avec des travailleurs recrutés de façon intègre, sans avoir contracté de dettes et en étant informés avant leur départ sur leurs conditions effectives de vie et de travail ;¹
- ▶ Le projet pilote de QDVC et de l'OIT a déjà permis d'établir des dispositifs qui figurent parmi les meilleures pratiques de recrutement qui servent à présent de modèle. STS a recruté plus de 1 045 travailleurs en appliquant ce modèle de recrutement équitable et a déployé ces pratiques sur d'autres corridors de migration au-delà de l'axe Bangladesh-Qatar (comme par exemple en Inde et au Népal).

Fair recruitment pilot project in the construction sector

Projet projet-pilote visant à promouvoir le recrutement équitable dans le secteur de la construction par l'OIT et QDVC



Les recommandations suivantes ont été émises par les représentants syndicaux :



RECOMMANDATION N° 1

La situation et les risques systémiques dans les pays d'origine rendent complexe la lutte contre les atteintes aux droits humains et les pratiques relevant de la traite des personnes. Des efforts continus de contrôle et d'application des règles sont nécessaires pour assurer la pérennité de cette action au-delà du projet pilote.

1 Toutes les informations sur le projet pilote entre l'OIT et QDVC sur le recrutement équitable sont disponibles sur le lien suivant : https://www.ilo.org/beirut/projects/qatar-office/WCMS_823470/lang--en/index.htm.

Il convient de noter que des formations de sensibilisation et des campagnes de communication ciblées devraient être menées en coopération avec des communautés nationales au Qatar et avec l'IBB. Cette dernière pourrait renforcer son engagement en fournissant des conseils et recommandations concernant la collaboration entre les pays d'origine des travailleurs et QDVC.

Inspection du centre d'hébergement des ouvriers d'STS, principale agence de travail temporaire de QDVC



RECOMMANDATION N° 2

En dépit d'améliorations significatives et de normes rigoureuses définissant un processus de recrutement équitable et transparent, il faut noter que certains travailleurs recrutés par STS (le principal fournisseur de main-d'œuvre de QDVC) par le passé ou avant la mise en place du système de recrutement équitable, ont payé un intermédiaire dans leur pays d'origine à l'occasion de leur recrutement. Les cas où des frais de recrutement ont été payés doivent faire l'objet d'une enquête et les travailleurs concernés doivent être remboursés ou dédommagés.



RÉPONSE DE QDVC/VINCI AUX RECOMMANDATIONS N° 1 ET 2

Depuis 2015, QDVC a renforcé les mesures en place pour éradiquer les commissions de recrutement et frais associés payés par les travailleurs dans leur pays d'origine. QDVC et STS ont fait tout leur possible pour obtenir des agences de recrutement le remboursement des sommes identifiées.

Depuis le début de sa participation au projet pilote de l'OIT en 2018, STS a intégré strictement à ses opérations le modèle de recrutement équitable et mis en œuvre un plan/mécanisme efficace de remboursement à l'intention des travailleurs ayant payé des intermédiaires dans leur pays d'origine.

VINCI prévoit de développer une boîte à outils pour partager avec d'autres entreprises les enseignements du projet pilote mené avec l'OIT. Enfin, QDVC/VINCI est pleinement convaincu de la nécessité de poursuivre la coopération avec l'IBB et les communautés nationales au Qatar ainsi que dans les pays d'origine.



Visite du chantier
DDAB de QDVC

2. Conditions de travail

QDVC a effectué plusieurs présentations sur les questions liées à la santé et sécurité au travail et aux conditions d'emploi, accompagnées d'une visite du projet DDAB, d'un dialogue avec des représentants du Workers' Welfare Committee (WWC), ainsi que d'une visite du centre d'hébergement de STS.

A. Santé et sécurité au travail



Les observations suivantes ont été émises par la délégation :

- S'il est admis que les risques pour la santé et la sécurité sont élevés sur les chantiers de construction, QDVC s'emploie à instaurer une culture où tout est fait pour que les travailleurs puissent rentrer chez eux « sans incident, sans blessure et en bonne santé à la fin de la journée ». **Chacun est en droit d'ARRÊTER sa tâche** si des situations dangereuses se présentent ;
- QDVC se mobilise pour intégrer sa politique de santé et sécurité au travail dans toutes les opérations de l'entreprise, en s'appuyant sur **un système de gestion de la santé et de la sécurité** certifié conforme aux normes OHSAS 18001 et ILO-OSH 2001 depuis 2009, et désormais à la norme ISO 45001 (nouvelle norme internationale dans ce domaine) depuis 2020, qui comprend la mise à disposition et le port effectif d'équipements de protection individuelle et collective ;
- Le système de gestion de la santé et de la sécurité au travail est complété par des **programmes de formation** visant à développer les compétences des employés directs et des travailleurs des agences de travail temporaire et sous-traitants, dès leur arrivée. En outre, des actions de sensibilisation sont également menées, notamment à travers des réunions de sécurité hebdomadaires, des forums mensuels, et les événements organisés à l'occasion de la Journée internationale de la sécurité ;
- QDVC diligente des **enquêtes approfondies sur les incidents, suivies de débriefings**, pour identifier les causes racines et convenir des mesures correctives à appliquer afin d'éviter la répétition d'événements similaires, en diffusant les enseignements ainsi acquis dans toute l'entreprise ;
- L'entreprise organise des **bilans de santé** annuels pour tous les travailleurs et identifie ceux dont le profil de risque est plus élevé ou qui sont atteints de maladies chroniques nécessitant un suivi régulier. Des bilans de suivi sont réalisés tous les 3 ou 6 mois en fonction de la pathologie ;

- S'agissant des **accidents du travail mortels**, sur plus de 241 000 personnes mobilisées sur les chantiers de QDVC depuis 2009, huit personnes sont décédées (un décès tous les 40 millions d'heures-hommes). Ces travailleurs étaient employés par des agences de travail temporaire et/ou des sous-traitants ;
- S'agissant des **décès hors accident de travail**, sur les 11 000 employés embauchés directement par QDVC depuis 2009, 16 employés sont décédés (huit membres du personnel encadrant et sept ouvriers de causes naturelles et un employé s'est suicidé) ;
- A la date d'octobre 2021, les **données de sécurité** enregistrées par QDVC depuis 2009 font apparaître un taux de fréquence global de 0,6 et un taux de gravité global de 0,010 pour 321 millions d'heures-hommes travaillées (321 146 908). Ces mêmes données font apparaître, sur une période glissante de 12 mois, un taux de fréquence de 0,2 et un taux de gravité de 0,004 sur environ 9 millions d'heures-hommes travaillées (8 981 966).

DONNÉES GLOBALES DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ DEPUIS LE DÉBUT DES ACTIVITÉS (DE 2009 À OCTOBRE 2021)

LES DONNÉES PRÉSENTÉES CI-DESSOUS INTÈGRENT TOUS LES TRAVAILLEURS ÉVOLUANT SUR LES CHANTIERS (QDVC, AGENCES DE TRAVAIL TEMPORAIRE ET SOUS-TRAITANTS)

Formation initiale	241 000	Bénéficiaires de la formation initiale sur la sécurité nécessaire pour intégrer le chantier
Heures-personnes	321 146 908	Heures totales travaillées sur les projets
Accidents du travail mortels	8	Un décès tous les 40 millions d'heures-hommes Pas de décès parmi les employés directs de QDVC
Taux de fréquence (TF)	0,6	(Total des accidents avec arrêt de travail de plus de 1 jour x 1 000 000)/Total des heures travaillées Résultats pour une période glissante de 12 mois : 0,2 (pour 8 981 966 heures de travail)
Taux de gravité (TG)	0,010	(Total des jours d'absence suite à des accidents de travail avec arrêt x 1 000)/Total des heures travaillées Résultats pour une période glissante de 12 mois : 0,004 (pour 8 981 966 heures de travail)

LES DONNÉES PRÉSENTÉES CI-DESSOUS INTÈGRENT UNIQUEMENT LES EMPLOYÉS DE QDVC (PERSONNEL ADMINISTRATIF ET OUVRIERS)

Employés de QDVC	11 000	Inclut le personnel administratif et les ouvriers de QDVC
Décès non liés au travail	16	15 employés décédés de causes naturelles (8 membres du personnel encadrant et 7 ouvriers), et 1 suicide.

La visite du chantier n'était pas considérée comme une inspection technique de santé et sécurité au travail (SST) et les personnes mandatées n'étaient pas des inspecteurs SST qualifiés. Pour la délégation syndicale, l'objectif était plutôt d'évaluer globalement le respect des engagements pris en vertu de l'accord-cadre.

Visite du chantier
DDAB de QDVC



Les observations suivantes ont été émises suite à la visite du chantier :

- Respect du port des EPI (équipements de protection individuelle) ;
- Signalisation adéquate des voies de circulation sur le chantier ;
- Séparation adéquate des espaces de stockage (à l'air libre) et des zones de travail ;
- Propreté adéquate des installations sanitaires visitées sur le chantier (urinoirs, toilettes, lavabos) ;
- La cantine était adéquate, propre, dotée de kits de premiers secours et contrôlée régulièrement, avec une ventilation appropriée pour renouveler l'air ;
- Les repas servis aux travailleurs proviennent de services de restauration extérieurs, afin d'éviter les intoxications alimentaires dues à la chaleur ;
- Des locaux pour les ablutions et la prière étaient disponibles sur le chantier.



Les points suivants ont été soulignés comme des éléments positifs en relation avec la santé et la sécurité au travail lors de la visite du chantier :

- **Visites médicales et formations santé-sécurité obligatoires** pour tous les travailleurs ;
- **Gestion du stress thermique** : au cours de la période estivale (du 1^{er} juin au 15 septembre), le travail est interdit entre 10 h 00 et 15 h 30. L'indice de stress thermique est suivi en continu. Des bouteilles d'eau et des suppléments de fruits sont distribués au personnel, de la glace est ajoutée aux réservoirs d'eau potable. Des zones ombragées équipées de ventilateurs, de distributeurs d'eau fraîche et de bancs sont mises à disposition pour permettre aux travailleurs de prendre leurs pauses. Des exercices sont régulièrement organisés pour apprendre à réagir aux incidents dus au stress thermique, ainsi que des campagnes de sensibilisation spécifiques sur ce thème ;

- **Mesures liées au COVID-19** : des contrôles quotidiens de la température sont effectués, des masques sont fournis chaque jour aux travailleurs et une désinfection est assurée de façon hebdomadaire. Des bus supplémentaires sont prévus pour limiter le taux d'occupation à 50 % et de nouveaux smartphones ont été remis aux travailleurs pour leur permettre d'utiliser l'application qatarie officielle de suivi des cas contacts, Etheraz.

Visite du chantier
DDAB de QDVC



Les recommandations suivantes ont été émises dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail :



RECOMMANDATION N° 3

Lors de la session finale, des questions ont été soulevées à propos des politiques et pratiques de QDVC pour l'assistance psychologique aux travailleurs, en particulier dans le contexte de la pandémie de Covid-19, période durant laquelle les travailleurs ont pu être séparés de leur famille pendant des semaines, voire des mois. Soulignant cette problématique, l'IBB et la délégation des syndicats français ont recommandé de suivre et contrôler les risques psychologiques comme une catégorie de risque majeure.



RÉPONSE DE QDVC/VINCI À LA RECOMMANDATION N° 3

La délégation a été informée de l'existence de plusieurs programmes d'accompagnement au moment de l'audit, et de plus amples informations ont été fournies par la suite.

Suite à l'audit, QDVC/VINCI a apporté un complément d'information :

- Une assistance psychologique est fournie par QDVC en partenariat avec Eutelmed dans le cadre du programme de prévention des risques de santé, afin de traiter les risques psychologiques liés à la mobilité internationale et à l'expatriation. Outre cette assistance ciblée dispensée dans la langue maternelle des travailleurs, plusieurs programmes ont été mis en place, tels que :
 - Les **référénts psychologiques (in-house counsellors)**, programme dans le cadre duquel une équipe de collaborateurs de QDVC a été formée pour dispenser des premiers soins psychologiques et des conseils en cas d'incidents traumatiques ;

- Les **Buddies**, une équipe de 30 travailleurs de QDVC formés pour détecter et identifier les premiers signes de troubles psychologiques parmi leurs pairs et leur apporter une assistance idoine.
- **Une formation spécifique a été dispensée aux médecins de QDVC** pour aider les travailleurs à affronter la pandémie de Covid-19. En outre, **des ateliers spéciaux en anglais et hindi** ont été organisés à l'intention des travailleurs, de la direction et du personnel encadrant sur les comportements à adopter durant la crise sanitaire ;
- QDVC met à disposition des **services gratuits d'assistance et de conseil psychologiques** pour l'ensemble des employés de QDVC via Eutelmed. Les consultations sont disponibles en hindi, anglais, tagalog, malayalam, bengali, etc. ;
- Au cours de la pandémie, des travailleurs en souffrance ont fait appel à ces services pour les aider à gérer la séparation avec leur famille.

Échanges entre les représentants de la délégation syndicale et les ouvriers de STS à l'occasion de la visite de leur centre d'hébergement



RECOMMANDATION N° 4

Des questions liées à l'harmonisation et à l'analyse des dossiers médicaux tenus par les centres d'hébergement et l'ensemble des chantiers ont été soulevées. L'importance de disposer d'un dossier médical complet pour les travailleurs a été soulignée afin d'assurer une coordination plus étroite et des contacts directs entre les médecins et le personnel médical actifs sur les chantiers et les centres d'hébergement, et de former ces derniers sur les problèmes de santé liés au travail.



RÉPONSE DE QDVC À LA RECOMMANDATION N° 4

QDVC travaille à la mise en place d'un logiciel qui permettra de consigner les bilans médicaux des employés et de rendre ces informations disponibles en temps réel tout en réservant leur accès à l'équipe médicale (données confidentielles).



Mesures de santé spécifiques liées à la Covid-19

QDVC a strictement respecté toutes les recommandations officielles et mis en œuvre des mesures supplémentaires fondées sur le protocole de VINCI : un **comité de pilotage dédié au Covid-19** a été constitué, avec des réunions quotidiennes pour assurer la mise en place de mesures adaptées, telles que :

- Affiches et vidéo d'information et de sensibilisation aux mesures préventives dans différentes langues. Les informations sont affichées dans différents lieux et les vidéos projetées quotidiennement ;
- Réunions de sécurité, forums de sensibilisation et sessions d'information organisées régulièrement ;
- La résidence des travailleurs est équipée de six salles de quarantaine pour les travailleurs suspectés d'être contaminés par le Covid-19. Chaque salle de quarantaine est individuelle.

Visite du
chantier DDAB
de QDVC



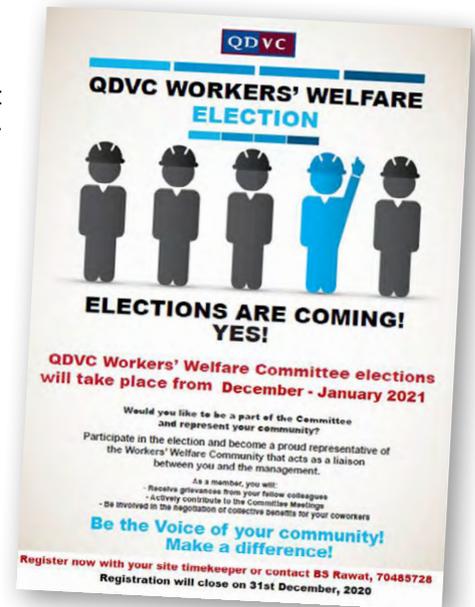
B. Conditions d'emploi



Les observations suivantes ont été émises par la délégation:

- Une fois par an, QDVC organise une enquête de satisfaction du personnel. En 2020, le personnel a jugé les performances de QDVC bonnes ou exceptionnelles sur 78 % des thèmes abordés ;
- Les travailleurs sont globalement satisfaits de leurs conditions d'emploi. La délégation note toutefois que parmi les travailleurs les plus jeunes, certains s'inquiètent de la fin prochaine de projets qui entraînera des pertes d'emploi ou sera source d'incertitude ;
- Les travailleurs **reçoivent leur salaire à échéance régulière et celui-ci dépasse les exigences légales en matière de salaire minimum** adoptées par le Qatar en 2021. Dans un contexte économique fragile, les travailleurs acceptent l'absence d'augmentation générale des salaires, mais peuvent être compensés par des primes annuelles basées sur la performance et les promotions ;

- Les élections des membres du WWC sont organisées selon des procédures bien définies et efficaces. **QDVC a organisé son troisième cycle d'élections en 2021 avec un taux de participation de 93 %** ;
- Les représentants des travailleurs au sein du WWC se réunissent avec la direction de QDVC tous les deux mois durant leur temps de travail. Avant la réunion, ils présentent à la direction les problèmes, les doléances et les plaintes des travailleurs. Ils ne disposent pas de créneaux/locaux alloués pour s'entretenir avec les travailleurs mais tirent parti d'autres réunions où des interprètes sont présents pour recueillir les plaintes.



Les éléments positifs suivants ont été notés :

- Les travailleurs sont employés par QDVC sur de longues durées (en 2021, l'ancienneté moyenne était de 6,72 ans). Ils se déclarent globalement satisfaits de travailler pour l'entreprise et se sentent respectés par la direction. Aucun des travailleurs avec lesquels la délégation s'est entretenue ne prévoyait de changer d'employeur ou de quitter l'entreprise à court ou moyen terme ;
- Les travailleurs ont confiance envers le processus de dialogue et la direction de l'entreprise, grâce à la prise en compte des demandes et à la résolution des problèmes qui ont pu être soulevés par le passé, et également grâce à la transparence des informations fournies par la direction.



Mesures spécifiques liées au Covid-19:

- QDVC a mis en place des mesures visant à minimiser les difficultés résultant de la pandémie. Au niveau de la direction, des réunions ont été organisées pour discuter de l'approche globale de QDVC en matière de rémunération des employés et de congés maladie au cours de cette période. QDVC a décidé que **les travailleurs devant être placés en quarantaine du fait de la COVID-19 reçoivent l'intégralité de leur paie, sans répercussions sur leurs droits aux congés maladie ou sur leur emploi**. Les employés souffrant d'une maladie chronique qui ont été temporairement exclus du chantier ont également vu leur salaire maintenu ;

L'IBB et les représentants syndicaux français émettent leurs observations et recommandations à QDVC-VINCI



- Des travailleurs dans l'incapacité de revenir au Qatar continuent de percevoir leur salaire. En cas de futures restrictions sanitaires empêchant des travailleurs de quitter le Qatar, QDVC a décidé que **les travailleurs démobilisés et dans l'incapacité de voyager voient leur démobilisation prolongée, et continuent donc de recevoir leur salaire et de bénéficier des services d'hébergement, de restauration et de soins médicaux jusqu'à ce qu'ils soient en mesure de quitter le pays.** Suite à une requête récente du Workers' Welfare Committee, QDVC a accepté de payer les tests PCR et les frais de quarantaine en sus du billet d'avion pour les travailleurs qui s'apprêtent à prendre leur congé annuel. Toutefois, dans la situation actuelle, certains travailleurs préfèrent continuer de travailler pour aider leur famille dans leur pays d'origine.

Les représentants syndicaux rencontrent les représentants du Workers' Welfare Committee de QDVC



Les recommandations suivantes ont été émises :



RECOMMANDATION N° 5

Si la direction semble communiquer de façon adaptée et transparente avec le WWC sur les politiques de l'entreprise, il est souligné que la question des promotions et des augmentations de salaire correspondantes devrait donner lieu à une communication plus détaillée et transparente ;

RECOMMANDATION N° 6

Le Welfare manager en charge des relations avec le WWC ne devrait pas assister à toutes les réunions préalables du WWC, afin que les travailleurs puissent discuter librement entre eux et développer leur confiance en tant que groupe ;



QDVC/VINCI RESPONSE #5-6

La direction de QDVC convient que le Welfare manager peut être perçu comme extérieur au groupe de représentants des travailleurs. Cependant, il/elle apporte des services d'interprétation qui pourraient sinon faire défaut, et son implication concerne uniquement les principales réunions du WWC (et non les réunions menées à l'échelle du projet). Un autre interprète neutre peut être identifié afin de faciliter les échanges.



Inspection
du centre
d'hébergement
des ouvriers
d'STS, principale
agence de travail
temporaire de
QDVC

3. Conditions de vie

La délégation a visité le centre d'hébergement de STS, le principal la principale agence de travail temporaire de QDVC, où sont hébergés les travailleurs employés sur les chantiers de QDVC.

En outre, la délégation a eu l'occasion de rencontrer des représentants du Workers' Welfare Committee de STS, lequel couvre dans ses attributions tant les conditions de travail que d'hébergement.



Les observations suivantes ont été émises par les représentants syndicaux :

- **Les installations d'hébergement sont décentes, propres et bien entretenues** permettant d'héberger au plus quatre résidents par chambre, sans lits superposés, avec des toilettes et des douches propres dans des locaux séparés, des espaces de détente appropriés tant à l'intérieur qu'à l'extérieur, une cantine, un réfectoire et une connexion Wi-Fi gratuite ;
- La lessive est effectuée une fois par jour pour les vêtements de travail, deux fois par semaine pour les vêtements personnels.
- **La clinique médicale est correctement équipée**, avec une infirmière et un médecin présents 24 h/24, 7 j/7, et des véhicules disponibles pour les urgences. La clinique reçoit chaque jour la visite de quelques personnes, essentiellement pour des troubles musculo-squelettiques ou de petites coupures. La clinique tient des dossiers informatisés des cas traités et, par conséquent, est en mesure d'assurer le suivi des patients, y compris ceux atteints de maladies chroniques ;
- Les représentants des travailleurs ont la possibilité de rencontrer les travailleurs et de s'entretenir avec eux quotidiennement. Les photos et fonctions des représentants élus sont affichées dans les parties communes, pour que les travailleurs sachent à qui s'adresser pour formuler leurs plaintes. Les plaintes enregistrées se rapportent principalement aux conditions de vie dans les installations d'hébergement (nourriture, etc.) plutôt qu'aux conditions de travail sur les chantiers. Certains représentants des travailleurs affirment avoir payé des frais de recrutement pour s'expatrier vers le Qatar bien avant d'avoir commencé à travailler pour STS, et donc avant l'adoption des réformes sur le droit du travail.



Les points suivants ont été soulignés comme des éléments positifs :

- STS a mis en place un Comité des travailleurs et amélioré ses pratiques de gestion des installations d'hébergement en suivant les recommandations formulées par QDVC ;
- Les représentants des travailleurs recueillent toutes les plaintes par écrit, ce qui permet de les analyser et de **traiter les problématiques rapportées**.

Les représentants syndicaux rencontrent les représentants du Workers' Committee d'STS



RECOMMANDATION N° 7

Élargir la portée des sujets que les représentants des travailleurs peuvent traiter, afin que leurs activités, au-delà du recueil de plaintes individuelles, puissent acquérir une dimension collective, en commençant par l'analyse de ces plaintes afin d'identifier si elles peuvent refléter une problématique partagée et commune. En parallèle, former les représentants des travailleurs pour qu'ils puissent échanger plus efficacement et en toute confiance avec la direction.



RÉPONSE DE QDVC/VINCI À LA RECOMMANDATION N° 7

Des représentants de STS ont été invités à la formation de l'IBB pour le WWC de QDVC pour développer les capacités des représentants des travailleurs (dernière formation effectuée en octobre 2021).

4. Pratiques des sous-traitants en matière de droits des travailleurs

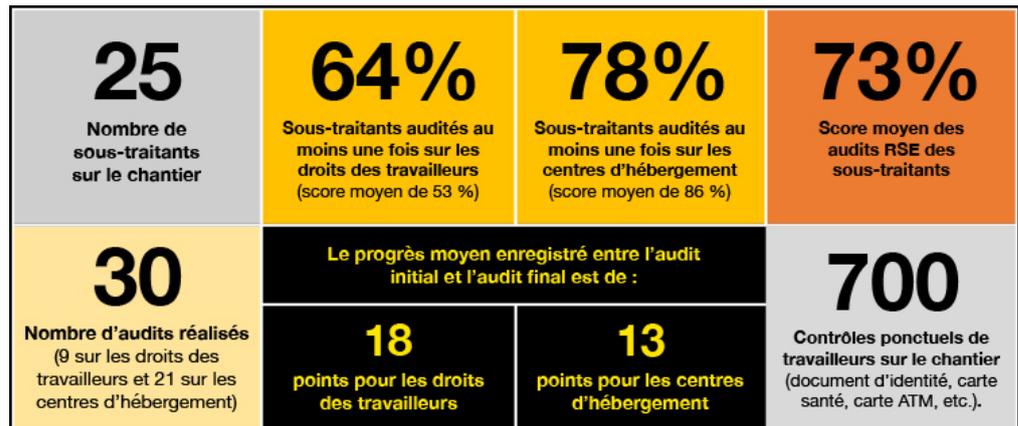
Les observations suivantes se fondent sur les présentations du directeur QHSE et RSE de QDVC, de la responsable RSE de VINCI, du directeur du projet DDAB et du directeur des opérations de STS.

- **Des procédures de diligence raisonnable et des audits réguliers des sous-traitants** ont été mis en place pour assurer le respect du droit du travail qatari et des normes de la Qatar Foundation et du Supreme Committee (QF/SC) **en particulier durant l'étape de pré-qualification**, ainsi que dans le cadre d'audits de suivi et de contrôles ponctuels, qui portent tant sur les droits des travailleurs que sur les conditions d'hébergement, notamment :

AUDITS DES DROITS DES TRAVAILLEURS	AUDITS DES INSTALLATIONS D'HÉBERGEMENT
Recrutement	Logement et eau potable
Parrainage et liberté de mouvement	Salles de bain et toilettes
Contrats	Chambres
Salaires et avantages	Cuisines et restauration
Conditions de travail	Transport
Représentation des travailleurs	Soins médicaux
Couverture médicale (assurance santé)	Normes des bâtiments et sécurité incendie
Mécanisme de traitement des plaintes	Espaces de détente et de loisirs

- Entre 2018 et 2021, l'équipe du projet DDAB a conduit 114 audits de pré-qualification sur des centres d'hébergement et 63 audits de suivi auprès de sous-traitants. Douze installations d'hébergement ont été rejetées à l'issue d'une inspection de suivi ;
- Dans le cadre du projet DDAB, où 80 % de la main-d'œuvre mobilisée est sous-traitée, 92 % des travailleurs employés ont été couverts par un audit des droits des travailleurs ;
- Des progrès ont été enregistrés entre les audits initiaux et ultérieurs des sous-traitants. Le taux de conformité moyen aux normes Qatar Foundation/Qatar Labour Law est de 90 % ;
- Outre le système d'audit et les clauses contractuelles, d'autres outils de contrôle et d'évaluation RSE des sous-traitants sont en place tels que la **liste de référence** des sous-traitants et agences de travail temporaire, et la **base de données RSE de sous-traitants**.

Données QDVC pour l'année 2020



Source : Rapport annuel de QDVC, 2020



Les points suivants ont été soulignés comme des éléments positifs :

- Les **activités de contrôle RSE des sous-traitants de DDAB** sont prises en charge par plusieurs services au sein du projet, afin d'inclure les diverses fonctions concernées ;
- L'**impact positif sur les standards des sous-traitants relève le niveau général des règles appliquées**, car les sous-traitants peuvent choisir d'appliquer ces mêmes standards dans leurs relations avec d'autres entreprises sur le marché qatari.

5. Cocontractants

L'audit n'a pas couvert ce domaine de façon exhaustive. La délégation a été informée du fait que les politiques, normes et outils RSE et QHSE de QDVC sont partagés avec les clients et principaux partenaires de QDVC.

Les représentants syndicaux rencontrent les représentants du Workers' Welfare Committee de QDVC



6. Mécanismes de traitement des plaintes

Les observations suivantes ont été émises sur la base des présentations effectuées par le directeur QHSE et RSE de QDVC et la responsable RSE de VINCI, complétées par des interactions avec des représentants du Workers' Welfare Committee.

QDVC possède trois systèmes internes pour traiter les plaintes des travailleurs directement embauchés par QDVC ainsi que celles des travailleurs employés par des sous-traitants et agences de travail temporaire :

- **Le personnel d'encadrement, des ressources humaines, et les équipes HSE et RSE ;**
- Les **responsables des réclamations (grievance officers)**, qui traitent les cas individuels ;
- Les **Workers' Welfare Committee** pour les cas collectifs.

Si le travailleur n'était pas satisfait des mécanismes de traitement des plaintes, **des mécanismes externes** sont à disposition, à savoir :

- **Celui de l'IBB ;**
- **Celui du Ministère du Travail ;**
- **Et celui du Bureau de projet de l'OIT au Qatar.**



Les points suivants ont été soulignés comme des éléments positifs :

- Impact positif sur les sous-traitants : au cours des audits des droits des travailleurs, **QDVC demande à tous les agences de travail temporaire et aux sous-traitants de mettre en place un mécanisme de traitement des plaintes, ainsi qu'un Comité élu des travailleurs.** Suite aux recommandations de QDVC, dix des principaux sous-traitants ont mis en place un tel comité ;
- Le **Workers' Welfare Committee de QDVC a évolué pour devenir un organe central de discussion des plaintes et doléances.** Les représentants du WWC échangent régulièrement avec la direction pour résoudre les éventuels problèmes rapportés par les travailleurs, aussi bien sur les chantiers que dans le centre d'hébergement, où ils peuvent également s'adresser au Welfare manager ;
- **Les représentants du WWC sont satisfaits de la réactivité dont fait preuve la direction** dans la résolution des plaintes et des doléances.



RECOMMANDATION N° 8

S'il est positif que le comité soit devenu un organe clé de transmission des plaintes et doléances à la direction, il est suffisamment mûr pour que son action ne se limite plus au recueil et à la transmission des plaintes individuelles, mais lui permette aussi d'organiser, de représenter et de porter la voix des travailleurs et, au-delà, de promouvoir leurs intérêts collectifs par le dialogue, comme cela est indiqué dans les objectifs du comité. À cette fin, des interventions ciblées sont nécessaires pour renforcer la protection des représentants, et pour permettre aux travailleurs de comprendre pleinement la nature de leur mission et d'acquérir les compétences nécessaires.

La délégation propose une approche progressive détaillée ci-après :

- ▶ Élargissement du champ des thèmes et problématiques discutés par le WWC pour inclure, par exemple, les grilles salariales et les questions budgétaires ;
- ▶ Formation ciblée pour permettre aux travailleurs de comprendre le système global de dialogue social. L'IBB peut apporter son expertise dans ce processus dans le cadre de ses activités de formation ;
- ▶ Suivi des cas soulevés pour comprendre s'ils touchent un nombre important de travailleurs et méritent d'être traités comme une problématique collective ;
- ▶ Réunions des seuls représentants du WWC avant les réunions officielles, et temps d'échange avec les travailleurs sur le chantier pour atteindre d'autres travailleurs que ceux qu'ils représentent déjà.



RÉPONSE DE QDVC/VINCI À LA RECOMMANDATION N° 8

Des représentants du WWC ont été formés par l'IBB sur divers sujets. La formation a été réalisée au cours des heures de travail, et s'étale habituellement sur une journée de travail complète. Elle inclut des temps d'échange pour permettre aux participants de faire connaissance, des activités individuelles et de groupe, des jeux de rôles et des sessions d'évaluation. Le tableau ci-dessous fournit des informations sur les formations assurées par l'IBB et par QDVC auprès des représentants élus des travailleurs.

ANNÉE	FORMATION DES REPRÉSENTANTS DES TRAVAILLEURS ORGANISÉE PAR L'IBB
2018 & 2019	Du 7 juin au 22 septembre 2018, et du 3 au 28 octobre 2019 <ul style="list-style-type: none"> ● Module 1 : Concepts et valeur de leadership ● Module 2 : Communication efficace et prise de parole en public ● Module 3 : Fonctionnement en équipe et gestion efficace des réunions ● Module 4 : Connaissance pratique de la législation du travail et des règles de traitement des plaintes au Qatar
2021 La session incluait des représentants de QDVC et de STS	22 septembre 2021 <ul style="list-style-type: none"> ● Module 1 : Rôles des représentants des travailleurs ● Module 2 : Mandats des représentants des travailleurs et du Workers' Welfare Committee selon la législation et le guide de l'employé ● Module 3 : Les représentants des travailleurs dans leur rôle de leader ● Module 4 : Compétences rédactionnelles des travailleurs

En raison de la pandémie mondiale de Covid-19, aucune formation n'a été réalisée en 2020.

Une formation complémentaire pourrait être organisée pour renforcer les compétences de dialogue et de négociation des représentants du Comité.

QDVC/VINCI a confirmé que les représentants du WWC pouvaient déjà disposer d'un local et organiser des réunions régulières avec les travailleurs, à leur convenance, sans qu'un membre de la direction ne soit présent. QDVC accepte de mettre à la disposition des représentants des locaux de réunion séparés et de disposer de davantage de moments d'échanges avec leurs collègues sur leur temps de travail, pour les consulter et préparer collectivement la réunion avec la direction. Toutefois, la tâche s'est avérée difficile pour les représentants du WWC, notamment du fait que la nature même de leur mission n'est pas toujours bien comprise. QDVC encourage l'IBB à traiter ce problème au cours des formations des représentants du WWC.

Les représentants syndicaux rencontrent les représentants du Workers' Committee d'STS



Conclusion

Les représentants syndicaux ont acquis une bonne compréhension de la situation actuelle et des conditions dans lesquelles évoluent les travailleurs intervenant sur les projets de construction de QDVC au Qatar, malgré la brièveté de la visite.

Dans l'ensemble, aucun problème majeur n'a été identifié durant l'audit, témoignant du sérieux avec lequel QDVC gère l'impact social de ses activités, ce thème étant pris en compte à l'échelle de la politique d'entreprise et de la gestion des projets individuels. L'entreprise a également cherché des axes d'amélioration potentiels dans des domaines identifiés au cours de l'audit précédent, et la direction de QDVC/VINCI s'engage, à tous les échelons, à assurer le respect des normes RSE et le bien-être des travailleurs employés sur ses chantiers de même qu'à travers les différents niveaux de sous-traitance.

Un point qu'il convient de souligner concerne les efforts mobilisés par QDVC/VINCI pour auditer ses sous-traitants et promouvoir chez ceux-ci une transformation vertueuse dans le domaine des droits et du bien-être des travailleurs. En encourageant de bonnes pratiques et en fournissant une boîte à outils, QDVC/VINCI ont incité les sous-traitants à évoluer de sorte que certains, à présent, mettent en œuvre des mesures dépassant les normes minimales imposées dans le pays. Ainsi, QDVC/VINCI contribue à l'amélioration générale des conditions de vie et de travail des ouvriers de la construction au Qatar, au-delà de ceux qui sont employés sur ses propres chantiers. Toutefois, des difficultés subsistent avec quelques sous-traitants de petite taille.

Dans ce contexte, si QDVC/VINCI a fait figure de précurseur en mettant en place un Comité des travailleurs fonctionnel au Qatar, ouvrant la voie d'une amélioration des conditions de travail, les membres de la délégation estiment que les comités pourraient à présent évoluer vers des organisations de représentation des travailleurs pleinement autonomes, dotées de rôles et responsabilités élargis allant au-delà du recueil des plaintes, pour devenir un organe de dialogue social capable d'aborder les conditions d'emploi et de travail, en assurant une protection accrue pour les représentants des travailleurs.

Enfin, l'audit ayant été mené dans le contexte de l'épidémie de Covid-19, il convient de mentionner qu'en dépit des initiatives et politiques positives mises en œuvre par QDVC/VINCI pour soutenir les travailleurs au cours de cette crise sanitaire mondiale, la délégation a constaté que les risques psychosociaux associés aux périodes de confinement ou d'éloignement de la famille et du pays d'origine, constituent une problématique majeure pour les travailleurs.

Annexe 1:

LISTE DE PARTICIPANTS

Représentants de l'IBB

Ambet Yuson, Secrétaire général

Paola Cammilli, Directrice des campagnes

Marco Polo Ferrer, Agent de liaison avec la communauté au Qatar

Représentants syndicaux de VINCI

Roberto Migliardi, Représentant du Comité d'entreprise européen

Alexandra Charton, Représentant de la CFDT

Philippe Gaborieau, Représentant de la CGT

Gilles Haenn, Représentant de la CFE-CGC

Noureddine Boudjeniba, Représentant de FO

Participants de VINCI

Sarah Tesei, Directrice RSE

Henriette McCool, Responsable RSE

Vincent Maurice, Directeur des affaires sociales

Participants de QDVC

Roberto Strigi, Directeur général

Nicolas Ebel, Directeur QHSE et RSE

Fatima Al-Siddiqi, Responsable communication et éthique

Fatima Al-Qaoud, Directrice RH

Zuheb Date, Responsable RH senior

Gaëtan Vigneras, Directeur du projet DDAB

Miguel Rhodes, Responsable HSE du projet DDAB

Quentin Gasnière, Responsable administratif et financier du projet DDAB

Abdullah Zainal, Responsable RSE du projet DDAB

Parvathy Adiyat, Chargée RSE du projet DDAB

Jaleel Hyderali, Chargé RSE du projet DDAB

Baghirat Singh Rawat, Responsable de la communauté des travailleurs

Annexe 2: Programme

Mardi 26 oct.	Application de l'Accord par QDVC, Visite du Chantier et des Installations d'Hébergement
8:00 - 8:15 am	Arrivée au siège de QDVC (The Gate Tower 2, 14e étage)
8:15 - 8:30 am	Remarques d'ouverture (A. Yuson, R. Strigi, S. Tesei)
8:30 - 9:00 am	Table ronde préliminaire avec l'ensemble des participants
9:30 - 10:00 am	Approche et accords de VINCI en matière de RSE (S. Tesei, H. McCool)
9:30 - 10:00 am	Présentation de QDVC (R. Strigi)
10:00 am - 12:00 pm	Présentation des politiques et initiatives de QDVC en matière de <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ressources humaines (F. Al-Qaoud) ✓ Responsabilité sociale de l'entreprise (N. Ebel & H. McCool) ✓ Santé et sécurité (N. Ebel)
12:00 - 1:30 pm	Déjeuner (Gate Mall)
1:30 - 2:00 pm	Transport vers le chantier DDAB
2:00 - 2:30 pm	Présentation du projet DDAB (G. Vigneras, Q. Gasniere)
2:30 - 3:00 pm	Présentation des questions HSE et de la formation initiale sur la sécurité (M. Rhodes)
3:00 - 6:00 pm	Visite du chantier Réunion entre des représentants de l'IBB et les représentants syndicaux de VINCI et le Comité des travailleurs de QDVC Réunion avec le responsable des plaintes et des Buddies sur le chantier
6:00 - 6:30 pm	Transport vers le centre d'hébergement d'un sous-traitant
6:30 - 7:30 pm	Visite des installations d'hébergement du sous-traitant
7:30 - 8:30 pm	Réunion entre des représentants de la FITBB, de VINCI et du Comité des travailleurs du sous-traitant
8:30 pm	Dîner à la cantine dans le centre d'hébergement
9:30 pm	Retour à l'hôtel
Mardi 27 Oct.	Comité des Travailleurs, Recrutement Équitable et Débriefing
8:00 - 10:15 am	Présentation de l'IBB : activités globales et campagne au Qatar, formation des représentants du WWC de QDVC. Présentation de QDVC sur l'évolution du WWC de QDVC au fil des ans et de l'élection de ses représentants
10:15 - 11:30 am	Présentation du programme de l'OIT au Qatar (M. Tunon) Présentation du projet pilote de l'OIT et de QDVC autour du recrutement équitable (N. Ray, H. McCool)
11:30 - 12:30 pm	Préparation de la clôture de l'audit (auditeurs uniquement)
12:30 - 1:30 pm	Feedbacks et observations de l'IBB et des représentants syndicaux de VINCI, étapes suivantes et observations finales
1:30 - 3:00 pm	Déjeuner au Gate Mall
Après-midi	Visite du Musée national du Qatar et du souk Waqif

Annexe 3: Tableau de synthèse des résultats de l'audit de 2019

Accord-cadre	Recommandations de 2019	Commentaires et statut (traités/en cours de traitement)
<p>1. Migration de main-d'œuvre et pratiques de recrutement</p> <ul style="list-style-type: none"> Sélection des agences de recrutement Contrôle des frais et des dettes Contrats de travail clairs et transparents Liberté de mouvement Liberté des travailleurs de mettre fin à leur emploi 	<ul style="list-style-type: none"> Si le projet pilote de l'OIT s'avère fructueux, les enseignements tirés de ce projet pourraient être appliqués à l'ensemble du secteur de la construction ainsi qu'à d'autres secteurs d'activité au Qatar. L'IBB recommande une implication accrue de son organisation pour lui permettre de fournir des informations, recommandations et conseils afin de consolider le travail actuellement mené. 	<ul style="list-style-type: none"> Traité : L'IBB a été consultée et a apporté ses contributions au cours du projet pilote de l'OIT/programme de renforcement des capacités (session de février 2019).
<ul style="list-style-type: none"> Conditions de travail Santé et sécurité au travail 	<ul style="list-style-type: none"> Question soulevée par la délégation concernant la méthode utilisée pour tirer de longs câbles pour les profilés lourds. Il y a deux ans, les informations concernant le nombre de décès depuis le début du projet n'étaient pas disponibles. Une harmonisation et une analyse des dossiers médicaux tenus par les centres d'hébergement des travailleurs et les chantiers sont nécessaires. 	<ul style="list-style-type: none"> Traité : Le responsable HSE a confirmé et apporté des preuves indiquant qu'un équipement adéquat est utilisé pour tirer les câbles sans danger (tambour d'enroulement mobile). Traité : QDVC a depuis consolidé les informations et mis en place des registres consignants tous les décès, quelle que soit leur cause. Les décès qui se produisent hors du chantier ont également été répertoriés. Des catégories distinctes sont à présent en place pour les morts de cause naturelle et les cas de suicides. Traité : Le médecin de l'entreprise a accès à l'ensemble des dossiers médicaux et peut réunir toutes les informations. Le directeur HSE de QDVC peut établir si des préjudices corporels et problèmes de santé sont d'origine professionnelle.
<ul style="list-style-type: none"> Conditions d'emploi Salaires Temps de travail et de repos Congés payés, congés maladie et congés spéciaux en cas d'urgence Retour au pays Création de comités des travailleurs indépendants et représentatifs 	<ul style="list-style-type: none"> Recommandation de former des représentants du WWC sur la santé et la sécurité au travail, tels que les Safety Champions dans le cadre du programme IIF. Permettre aux représentants du WWC de se réunir seuls avant la réunion principale. Créneaux permettant aux représentants de consulter les communautés et les travailleurs autres que ceux qu'ils représentent déjà. Fournir au WWC plus d'informations concernant la démobilisation des travailleurs et d'autres questions concernant l'entreprise. 	<ul style="list-style-type: none"> Traité : Une formation dédiée a été organisée conjointement avec la IBB et tous les représentants ont reçu une formation de santé-sécurité. En cours de traitement : Une heure supplémentaire sans présence de membres de la direction a été accordée aux représentants du WWC suite à l'audit de janvier 2019. Traité : Au cours de chaque réunion, les représentants du WWC reçoivent des informations actualisées sur l'ensemble des activités de l'entreprise, les ressources humaines et la situation financière.

Appendix 3: Synthèse des résultats de l'audit de 2019 (suite)

Accord-cadre	Recommandations de 2019	Commentaires et statut (traités/en cours de traitement)
<p>2. Conditions de vie</p> <ul style="list-style-type: none"> Hébergement des travailleurs Assurance maladie et assurance vie Vie sociale et communautaire Liberté des pratiques culturelles Droit à la confidentialité et à la communication avec la famille. 	<ul style="list-style-type: none"> Au moment de l'audit, les travailleurs de QDVC sont hébergés dans la Serge Moulene Workers' Community. Il s'agit d'installations d'hébergement détenues et exploitées par QDVC. Des moisissures importantes ont été observées dans une des salles de bain visitée. Ce problème doit être traité en urgence. 	<ul style="list-style-type: none"> Traité : QDVC a noté ce problème de moisissures et confirme l'avoir inclus dans son plan de maintenance. La question a été immédiatement traitée.
<p>3. Pratiques des sous-traitants en matière de droits des travailleurs</p>	<ul style="list-style-type: none"> Observation : Des procédures de contrôle préalable et des audits des sous-traitants ont été mis en place pour assurer le respect du droit du travail qatari, des normes de la Fondation du Qatar et du Comité Suprême. 	<p>Sans objet</p>
<p>4. Cocontractants</p>	<ul style="list-style-type: none"> Observation : Politique RSE de QDVC et Accord QDVC/VINCI/IBB partagés avec Alstom. 	<p>Sans objet</p>
<p>5. Mécanisme de traitement des plaintes</p>	<ul style="list-style-type: none"> Le WWC doit rester le principal outil pour traiter les plaintes individuelles formulées par des travailleurs, outre les problématiques collectives. Toute campagne ou initiative supplémentaire doit être reliée au WWC. Des représentants du WWC doivent faire partie du mécanisme de traitement des plaintes. Le WWC doit représenter les travailleurs dans le cadre de procédures si le travailleur en fait la demande. 	<ul style="list-style-type: none"> Traité : Si le WWC reste l'organe central de recueil des plaintes, dans certains cas il est plus rapide et efficace pour les travailleurs de faire appel directement à leur supérieur hiérarchique/superviseur, représentant HSE ou responsable RSE/chargé des plaintes pour résoudre les problèmes. En cours de traitement : Les représentants du WWC font partie de la procédure de gestion des plaintes et ont été inclus dans l'organigramme. Traité : La direction de QDVC accepte que des membres du WWC représentent les travailleurs au cours de procédures s'ils en font la demande.



BWI
Building and Wood
Workers' International
www.bwint.org

BWI
54, route des Acacias
Carouge GE 1227 – Switzerland
Phone: + 41 22 827 37 77
Fax: + 41 22 827 37 70
www.bwint.org



VINCI
1973 Bd de la Défense,
92000 Nanterre - France
Phone: + 33 1 47 16 35 00
Fax: + 33 1 47 51 02
www.vinci.com



QDVC Q.S.C.
The Gate Mall, Tower 2 – 14th Floor
AL Dafna Area – P.O. Box 19389 Doha – Qatar
Phone: (974) 4453 84 00
Fax: (974) 4453 82 22
www.qdvc.com