



# IBB-VINCI-QDVC Rapport d'audit conjoint

8-9 Janvier 2019

Doha, Qatar



IBB  
Internationale des Travailleurs  
du Bâtiment et du Bois  
[www.ibwint.org](http://www.ibwint.org)





La délégation IBB/ QDVC/VINCI pose avec les candidats à l'élection du Workers' Welfare Committee (WWC) au site de QDVC à la station de métro Pearl.

## Contexte

L'Internationale des Travailleurs du Bâtiment et du Bois (IBB), une fédération syndicale mondiale, a signé, en novembre 2017 au siège de l'Organisation internationale du travail (OIT) à Genève, Suisse, un accord avec QDVC (une société d'actionnaires qatarie comptant deux actionnaires : Qatari Diar Real Estate Investments Company et VINCI Construction Grands Projets) et VINCI, un acteur mondial français des métiers des concessions et de la construction.

L'objectif de l'accord est d'assurer des conditions de travail décentes, la sécurité et la santé, ainsi que des normes satisfaisantes de bien-être pour 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 pour améliorer les conditions de travail et d'hébergement de l'ensemble des travailleurs, y compris les travailleurs migrants des sites QDVC/VINCI au Qatar.

L'accord indique que le Groupe de référence, qui réunit la direction de QDVC, la direction de VINCI et des représentants de l'IBB, peut « décider de mener une inspection de site s'ils l'estiment nécessaire pour permettre la mise en œuvre effective de l'Accord. »

## Déclarations



« L'IBB, y compris les représentants de nos membres en France, considère que l'audit conjoint est conforme aux conditions de notre accord-cadre. Les représentants de l'entreprise ont fait preuve de transparence, ont répondu à nos questions et ont accueilli favorablement nos recommandations. L'élection des membres du Workers' Welfare Committee a été libre et transparente. Le WWC peut apporter une contribution majeure au bien-être et aux conditions de travail des collaborateurs. L'IBB espère un rebond de commandes permettant aux travailleurs de QDVC de poursuivre leur activité. L'IBB, qui se réjouit de poursuivre une coopération étroite avec QDVC et VINCI, est prête à renforcer sa coopération, par exemple dans le domaine clé du recrutement. »

**Ambet Yuson, Secrétaire général de l'IBB**



« Il y a un an, QDVC a signé un accord tripartite avec l'IBB et VINCI pour démontrer la transparence de sa politique RSE et favoriser l'amélioration continue de ses pratiques. L'objectif de QDVC était et demeure d'être une entreprise leader au Qatar en matière de recrutement équitable, de droits du travail, de bien-être, de santé et de sécurité pour ses employés. Nous avons eu le plaisir d'accueillir l'IBB et VINCI à Doha pour évaluer ensemble nos réalisations actuelles et les progrès accomplis. »

**Philippe Tavernier, Directeur général de QDVC**



« La signature de l'accord était le premier pas ; la phase qui suit et qui porte sur sa mise en œuvre est essentielle. L'audit avec l'IBB était donc une étape majeure. VINCI a été satisfait d'observer avec l'IBB les mécanismes robustes mis en place par QDVC dans les domaines de la santé et de la sécurité, des droits et du bien-être des travailleurs. Cet audit démontre notre volonté de nous engager avec des partenaires clés qui partagent notre but. »

**Franck Mougin, Directeur des ressources humaines et du développement durable de VINCI**

## Date et programme de l'audit conjoint

Le Groupe de référence chargé de la mise en application de l'Accord IBB/QDVC/VINCI a décidé de réaliser un audit conjoint des sites et des activités de QDVC/VINCI au Qatar les 8-9 janvier 2019. Outre les membres du Groupe de référence, toutes les parties sont convenues d'inviter les représentants syndicaux français membres de VINCI en France (voir l'annexe 1 pour la liste des participants à l'audit conjoint).

Une série de consultations entre les membres du Groupe de référence a permis d'élaborer un programme et un cadre de référence pour l'audit.

L'IBB et les représentants syndicaux français rencontrent les représentants du Workers' Welfare Committee (WWC) et des ambassadeurs de la sécurité IIF.

Le programme (voir l'annexe 2, Programme d'audit conjoint de l'IBB/QDVC/VINCI) comprenait des présentations sur l'emploi, la santé et la sécurité au travail, le recrutement, la responsabilité sociale de l'entreprise, le WWC et les mécanismes de traitement des réclamations, les ressources humaines et le programme de prévention des risques psychosociaux ; des visites sur site de la station Pearl du LRT et de la base-vie Serge Moulène ; l'observation du processus électoral des représentants du WWC, notamment le vote et le décompte des voix ; les discussions avec QDVC et le Bureau de projet de l'OIT chargé du projet pilote conjoint au Qatar sur un recrutement éthique ; et l'évaluation et la planification des étapes suivantes.



# Termes de référence de l'audit conjoint

Le Groupe de référence est convenu que l'Accord-cadre tripartite servirait de trame au mandat de l'audit conjoint. Ainsi, les observations, les évaluations et les recommandations de l'audit conjoint se sont basées sur les grandes lignes de l'Accord-cadre (Pour télécharger l'Accord-cadre, cliquer ici : [https://www.bwint.org/web/content/cms.media/661/datas/Signing\\_BWI\\_QDVC\\_Vinci.pdf](https://www.bwint.org/web/content/cms.media/661/datas/Signing_BWI_QDVC_Vinci.pdf))

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

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

## 1.2 Conditions de travail

- Santé et sécurité au travail
- Conditions d'emploi
  - Salaires
  - Heures de travail et temps de repos
  - Congés payés, congés maladie et d'urgence
  - Garantie d'un retour en toute sécurité
  - Création d'un comité de travailleurs indépendant et représentatif

## 1.3 Conditions d'hébergement

- Logement 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

## 1.4 Pratiques des sous-traitants en matière de droits des travailleurs

## 1.5 Cocontractants

## 1.6 Mécanisme de traitement des plaintes

# Observations et recommandations de l'audit conjoint

## Migration de main-d'œuvre et pratiques de recrutement

Les collaborateurs de QDVC et de VINCI ont effectué une série de présentations sur les pratiques de recrutement de l'entreprise. Par ailleurs, le Ministère du Développement administratif, du Travail et des Affaires sociales du Qatar, l'OIT, QDVC et le personnel de VINCI ont réalisé une présentation de leur projet pilote conjoint visant à assurer un recrutement sans frais de recrutement pour les travailleurs entre le Bangladesh et le Qatar.

Sur la base de la série de présentations effectuées, les observations suivantes ont été faites :

- Bien que QDVC/VINCI privilégient l'emploi direct avec un objectif de 70 % pour les travaux principaux et de génie civil, l'entreprise a parfois recours à des sous-traitants et des agences de placement en raison de la nature de l'industrie de la construction. QDVC/VINCI mettent en œuvre des politiques de recrutement équitable dans leur chaîne d'approvisionnement, au-delà de leurs collaborateurs directs.
- Pour démontrer que le recrutement équitable de tous les travailleurs était possible, le Bureau de projet de l'OIT au Qatar a signé un partenariat avec QDVC pour lancer une intervention pilote et une analyse d'impact indépendante évaluant les avantages du recrutement équitable pour les employeurs et les travailleurs. S'ils sont fructueux, les résultats de l'analyse d'impact seront partagés avec l'ensemble du secteur afin de convaincre les autres entreprises que le recrutement équitable n'est pas seulement une bonne pratique, mais qu'il est également pertinent sur le plan commercial.
- Structural Technical Services (STS) Group a été l'agence retenue pour l'intervention pilote et le Bangladesh a été choisi comme pays d'origine. Concrètement, le projet pilote contribue à garantir que les recruteurs engagés par QDVC, tant au Bangladesh qu'au Qatar, recrutent les travailleurs de manière éthique et que ceux-ci ne sont ni endettés ni induits en erreur quant à leurs conditions de travail et d'hébergement. Les résultats du projet pilote, s'ils s'avèrent concluants, seront étendus à l'ensemble du secteur de la construction, ainsi qu'à d'autres secteurs au Qatar.

Les éléments positifs suivants ont été relevés :

- QDVC/VINCI fournissent aux travailleurs des certificats de non-objection (NOC) permettant aux travailleurs de changer d'employeur.

Présentation du projet pilote entre le Bureau de projet de l'OIT au Qatar et QDVC en matière de recrutement éthique



- QDVC/VINCI ont conduit une vaste enquête durant laquelle 2 500 travailleurs ont été interrogés afin d'évaluer si le processus de recrutement de l'entreprise était éthique.
- QDVC/VINCI prend en charge non seulement les frais de recrutement, mais également l'ensemble des coûts du processus de recrutement.
- Baisse du nombre et contrôle des intermédiaires dans le processus de recrutement.
- Mécanismes permettant aux travailleurs de formuler des réclamations et de demander le remboursement des frais de recrutement.
- Meilleure correspondance des compétences et des postes grâce à des sessions d'orientation durant le processus de recrutement.
- Renforcement des processus permettant de supprimer les frais de recrutement :
  - Due diligence pour les agences de recrutement (sélection, clauses, évaluation) ;
  - Envoi d'équipes des Ressources humaines de QDVC pour superviser les sessions dans le pays d'origine ;
  - Référencement et utilisation contrôlée des sous-agents ;
  - Initiation et mobilisation axées sur le recrutement équitable ; et
  - Hotline et entretiens à Doha à l'arrivée et ultérieurement en cours d'emploi.

Les recommandations suivantes ont été formulées :



#### RECOMMANDATION N°1

Bien que le projet pilote entre le Bureau de projet de l'OIT au Qatar et QDVC soit très positif, il a été noté que l'IBB devrait s'engager davantage et apporter des informations, des recommandations et des conseils afin de renforcer encore les pratiques existantes.

## Conditions de travail (santé et sécurité au travail et conditions d'emploi)

Les collaborateurs de QDVC/VINCI ont effectué différentes présentations sur des questions liées à la sécurité et à la santé au travail et aux conditions d'emploi. Ces présentations ont été complétées par une visite sur site à la station Pearl dans le cadre du projet LRT de Lusail.

Visite du site de la station Pearl du projet LRT de Lusail.

En outre, la délégation a pu observer le processus de vote des représentants du WWC, ainsi que le décompte effectif des voix. Des échanges et un dialogue avec les représentants du WWC, les ambassadeurs de la sécurité IIF (Incident and Injury Free, zéro accident) et les bénévoles du programme Buddy ont complété cette observation.





Visite du site de la station Pearl du projet LRT de Lusail.

La délégation a fait les observations suivantes concernant la santé et la sécurité au travail :

- La santé et la sécurité au travail constituent clairement un élément important et bénéficient de toute l'attention de l'entreprise.
- L'entreprise effectue des bilans de santé annuels de tous les travailleurs ; les emplois présentant des risques potentiels pour la santé sont identifiés et les travailleurs sont régulièrement contrôlés. L'entreprise assure également un suivi régulier des employés atteints de maladies chroniques. Si nécessaire, le travailleur peut être réaffecté à un autre emploi pour éliminer les risques sur sa santé.
- L'inspection du site, qui a duré deux heures, a consisté en une visite et en l'observation de l'élection des représentants du WWC. À noter que Gilles Sonnier, responsable et formateur QHSE chez VINCI Énergies, représentant CFE/CGC, était le seul inspecteur sécurité et santé expérimenté et qualifié. Par conséquent, la visite sur place n'a pas été considérée comme une inspection technique de la santé et sécurité au travail, et n'était pas non plus censée l'être, puisque son but était l'évaluation globale des engagements pris dans le cadre de l'Accord-cadre (santé et sécurité au travail, recrutement, conditions de travail, conditions d'hébergement, pratiques des sous-traitants et mécanismes de traitement des réclamations).
- Toutefois, la délégation a fait les observations suivantes :
  - Respect des équipements de protection individuelle et collective ;
  - Ratio de 1 responsable santé et sécurité pour 50 travailleurs ;
  - Site propre et bien entretenu ;
  - Inspections régulières des échafaudages et des outils ;
  - Les échelles droites et les escabeaux sont interdits ;
  - Bon entretien apparent du système de harnais ;
  - Une question a été posée sur la méthode de tirage des longs câbles pour les sections lourdes (non situés dans la zone de la visite). Au cours de la visite, aucun équipement de ce type n'était visible ; cependant, le directeur santé et sécurité a confirmé et démontré ultérieurement que l'équipement approprié était utilisé pour tirer les câbles en toute sécurité (tambour pour câble et rouleau certifiés).

Les points suivants liés à la santé et la sécurité ont été identifiés comme positifs :

- **Briefing quotidien sur la sécurité** : au début de chaque poste, le contremaître évalue les conditions de travail et informe les travailleurs des risques et des mesures de contrôle au cours du « briefing avant le démarrage ».
- **Gestion du stress thermique** : il est reconnu qu'au Qatar, comme dans d'autres pays du Conseil de coopération du Golfe, la température est élevée durant plusieurs mois. Le type de procédure ou de méthode à utiliser pour déterminer



Visite du site de la station Pearl du projet LRT de Lusail.

quand les travailleurs doivent ou non travailler pendant les mois d'été a fait l'objet de nombreux débats. C'est pourquoi QDVC/VINCI utilise deux systèmes (indice thermique et indice de température au thermomètre-globe mouillé - WBGT) qui mesurent la température, l'humidité, la lumière directe du soleil et le vent, ce qui est une initiative positive. En outre, des fréquences de pauses ont été mises en place pendant les périodes où les températures sont élevées.

- **Programme Buddy** : programme novateur de traitement de la dépression et des difficultés psychologiques auxquelles sont confrontées les personnes qui travaillent dans un pays étranger loin de leur famille et de leur communauté.
- **Ambassadeurs de la sécurité IIF** : ils jouent le rôle de représentants de la sécurité des travailleurs pour assurer la santé et la sécurité sur site (y compris les sous-traitants).

- Aucun accident mortel lié au travail n'est à déplorer depuis le début du projet LRT en 2009 (75 millions d'heures-personnes).
- Dans l'ensemble chez QDVC en 2018, avec 49,6 millions d'heures travaillées, le taux de fréquence (TF) est de 0,42 et le taux de gravité (TG) est de 0,006. En 2017, avec 59,5 millions d'heures travaillées, le taux de fréquence (TF) était de 0,37 et le taux de gravité (TG) de 0,006. Rappel :  $TF = (\text{nombre total d'accidents avec arrêt de travail} \times 1\,000\,000) / \text{nombre total d'heures travaillées}$ .  $TG = (\text{nombre total de jours perdus} \times 1\,000) / \text{nombre total d'heures travaillées}$ . Les données intègrent tous les employés, y compris la main-d'œuvre et les sous-traitants.
- Possibilité pour les travailleurs d'arrêter de travailler lorsqu'ils estiment être en danger. Formation des professionnels de la santé.

Les recommandations suivantes en matière de santé et de sécurité ont été formulées :



#### RECOMMANDATION N°1

Au cours de la séance de clôture, des questions ont été soulevées concernant le nombre réel d'accidents mortels non liés au travail. À l'époque, on ignorait si QDVC/VINCI conservait la trace de ces accidents mortels, dont on ne connaissait pas les détails. Sachant que ce point est également un aspect important de la santé et la sécurité des travailleurs, les membres de l'IBB et de la délégation syndicale française ont recommandé d'examiner et de suivre les données sur les accidents mortels non liés au travail et, le cas échéant, de trouver des solutions pour réduire les risques.



#### RÉPONSE DE QDVC/VINCI :

Outre ses statistiques HSE (qui sont publiques), l'entreprise conserve la trace des accidents mortels non liés au travail pour tous ses employés et sous-traitants, ce sur tous ses projets (les données sont disponibles depuis la création de l'entreprise mais non publiques). Chaque projet informe le siège et tient un dossier. Des enquêtes sont menées pour s'assurer que l'accident mortel n'est pas lié aux conditions de travail (chaleur, nutrition, horaires de travail, etc.).

Depuis 2016, quatre accidents mortels non liés au travail sont à déplorer, dont voici les détails :

- **30 novembre 2016** : un membre du personnel est décédé d'un cancer à l'hôpital aux Philippines.
- **5 décembre 2017** : un collaborateur employé par un sous-traitant est décédé d'une crise cardiaque alors qu'il jouait au football en soirée après le travail.
- **27 juin 2018** : un collaborateur employé par un sous-traitant s'est suicidé (l'IBB en a été informée).
- **26 novembre 2018** : un collaborateur est décédé d'une crise cardiaque à son domicile.

Aucun accident mortel n'est à déplorer au centre Serge Moulène, où résident les travailleurs en dehors des heures de travail. Toutefois, une tentative de suicide a eu lieu, d'où l'importance du Programme Buddy pour assurer le bien-être mental et psychologique des travailleurs.

- Note : depuis la création de la société en 2007, QDVC a employé directement 10 840 personnes (personnel et travailleurs inclus).



## RECOMMANDATION N°2

Durant l'audit, des questions sur l'harmonisation et l'analyse des dossiers médicaux provenant des lieux d'hébergement et de l'ensemble des sites ont été soulevées, sachant qu'il est important de disposer d'un dossier médical général pour les travailleurs.



## RÉPONSE DE QDVC/VINCI :

Au moment de l'audit, le Directeur HSE a informé la délégation que le médecin principal a accès à tous les dossiers médicaux, qu'il regroupe. En outre, le Directeur HSE de QDVC a accès à ces informations et peut donc déterminer si les blessures et les problèmes de santé sont liés au travail. Le cas échéant, des solutions pertinentes seront trouvées pour remédier au problème.

À l'issue de l'audit, QDVC/VINCI ont fourni les informations complémentaires suivantes :

- Lorsqu'un travailleur se rend à la clinique sur site pour sa visite médicale périodique ou pour une réclamation, le médecin ou l'infirmier du projet signale au responsable HSE du projet les problèmes de santé et/ou les blessures qui pourraient être liés au travail. Une enquête est menée et des mesures correctives sont mises en œuvre.
- Concernant le centre Serge Moulène, lorsque le médecin et/ou l'infirmier découvrent un problème de santé et/ou une blessure pouvant être lié au travail, ils en informent immédiatement le médecin et/ou l'infirmier du projet afin qu'ils traitent le cas avec le responsable HSE du projet.
- Le médecin et l'infirmier du projet ont donc l'historique de santé et des blessures de chaque employé et partagent les informations avec le directeur HSE. Les statistiques et/ou l'analyse sont effectuées à partir des dossiers.

Visite du site de la station Pearl du projet LRT de Lusail.



## Conditions d'emploi

Les observations suivantes ont été faites concernant les conditions d'emploi :

- Les travailleurs sont globalement satisfaits de leurs conditions d'emploi ; toutefois, la principale préoccupation dont ils font état est la crainte du chômage étant donné le manque de perspectives commerciales correspondant au business modèle de QDVC.
- Les travailleurs sont payés en temps voulu un salaire supérieur au salaire minimum.
- Les représentants du WWC se réunissent tous les deux mois avec la direction durant les heures de travail.

Les points suivants liés aux conditions d'emploi ont été identifiés comme positifs :

- Les travailleurs de QDVC/VINCI ont une ancienneté importante qui témoigne de leur satisfaction générale à l'égard de leur travail au sein de l'entreprise. L'ancienneté moyenne des travailleurs était de 3,22 ans en 2017 et de 4,24 ans en 2018. En 2018, 428 salariés ont reçu des médailles du travail, dont 141 ayant rejoint l'entreprise avant 2013.
- Les efforts entrepris par les Ressources humaines de QDVC/VINCI pour reclasser les travailleurs en fin d'emploi.

### Élection des représentants du Workers' Welfare Committee

- Dans l'ensemble, il apparaît clairement que les travailleurs ont été sensibilisés et connaissent le processus électoral.
- Le processus électoral est transparent et rigoureux en ce qui concerne le vote et le décompte des voix.
- Les candidatures au WWC sont libres et le nombre de candidats n'est pas limité.
- Les représentants du WWC sont formés afin de développer leurs compétences.
- Les représentants du WWC ont la possibilité de réunir les travailleurs en accord avec la direction sur le temps affecté à la santé et la sécurité IIF.



Processus d'élection des représentants du WWC.



Les recommandations suivantes ont été formulées:



#### RECOMMANDATION N°1

Dispenser aux représentants du WWC des formations sur la santé et la sécurité au travail similaires à celles des ambassadeurs de la sécurité IIF.



#### RÉPONSE DE QDVC/VINCI

Bien que certains représentants du WWC puissent être également des champions de la sécurité IIF, il est important de maintenir une séparation entre ces deux programmes, qui ont des objectifs spécifiques.



#### RECOMMANDATION N°2

Encourager et favoriser l'autonomie et l'indépendance du WWC grâce aux mesures suivantes :

- Réunions séparées pour les représentants du WWC avant la réunion officielle.
- Temps libre pour les représentants du WWC pour consulter leurs communautés et d'autres travailleurs qu'ils ne représentent pas nécessairement.



#### RÉPONSE DE QDVC/VINCI

Il existe depuis 2014 des réunions séparées au niveau des projets, mais il a été convenu qu'à partir de janvier 2019, une heure supplémentaire sans la présence de la direction serait accordée aux représentants du WWC avant la réunion. En outre, QDVC a confirmé que les représentants du WWC peuvent se réunir lorsqu'ils le souhaitent sans la supervision de la direction.



#### RECOMMANDATION N° 3

Communiquer davantage d'informations sur des aspects ayant trait à l'entreprise tels que la situation économique de l'entreprise et la démobilisation du personnel.



#### RÉPONSE DE QDVC/VINCI

À chaque réunion du WWC, ses représentants sont informés des tendances et des dernières évolutions concernant l'entreprise.

Visite du centre  
Serge Moulène  
d'hébergement des  
travailleurs de QDVC.





Visite du centre  
Serge Moulène  
d'hébergement des  
travailleurs de QDVC.

## Conditions d'hébergement

La délégation a visité la base-vie Serge Moulène, où les travailleurs de QDVC sont hébergés. De même que pour la visite du site, la délégation a pu bénéficier d'une vue générale des locaux et n'a pas effectué une inspection approfondie.

Les observations suivantes ont été faites :

- Centre d'hébergement accueillant, propre et bien entretenu ;
- Conforme aux lignes directrices de la Qatar Foundation ;
- Bonnes infrastructures récréatives et de loisirs ;
- Menus variés ;
- Existence de formations telles que des cours d'anglais ; et
- 25 à 60 personnes reçues en consultation à la clinique chaque jour.

Les points positifs suivants ont été identifiés:

- Les travailleurs sont fréquemment interrogés pour déterminer la qualité de la nourriture, du bien-être, etc.
- Des « initiatives sociales » et des activités telles que le football, des ateliers, des cours d'anglais et d'initiation à la finance, et la possibilité de regarder et de pratiquer des sports nationaux.

La recommandation suivante a été formulée :



### RECOMMANDATION N°1 :

L'humidité dans les salles de bains est trop importante, problème auquel il faut remédier immédiatement.



### RÉPONSE DE QDVC/VINCI :

Consciente de la situation, la direction a confirmé que ce point était déjà inscrit dans le plan de maintenance et que ce problème sera résolu.

## Pratiques des sous-traitants en matière de droits des travailleurs

Les observations suivantes ont été formulées sur la base des présentations de la politique en matière de ressources humaines et de RSE et sur des discussions centrées sur les pratiques des sous-traitants :

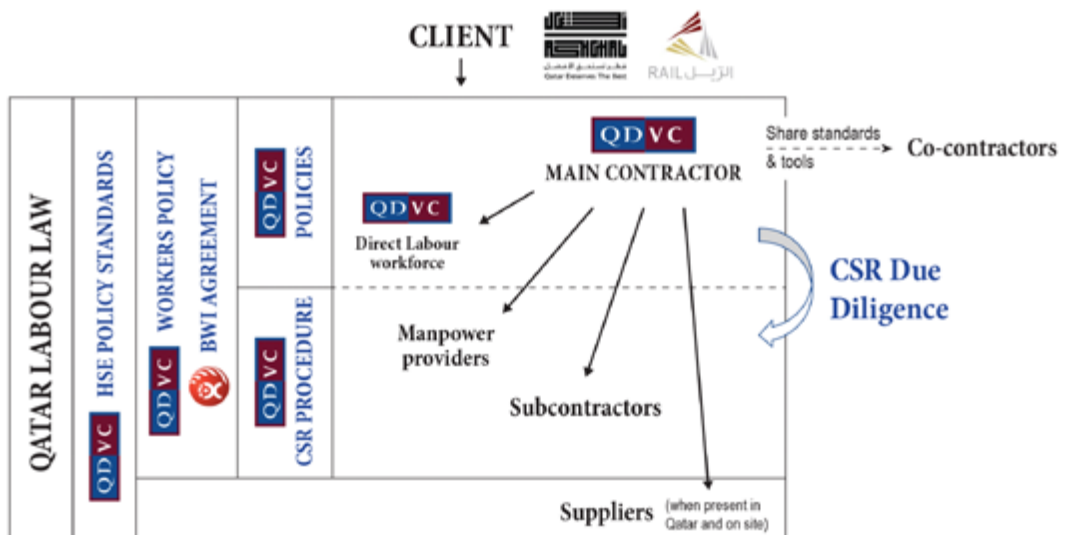
- Mise en place de procédures de due diligence et audit des sous-traitants afin de respecter le droit du travail qatari et les normes de la Qatar Foundation et du Supreme Committee.
- Tous les sous-traitants doivent présenter un plan d'amélioration lors des audits de QDVC.
- Les fournisseurs de main-d'œuvre et les sous-traitants de QDVC font l'objet d'un audit sur leurs pratiques d'hébergement et de travail :

### DUE DILIGENCE RSE DES SOUS-TRAITANTS CONDUITE PAR QDVC

| Audits de l'hébergement                     | Audits des droits du travail              |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Normes de construction et sécurité incendie | Pratiques de recrutement                  |
| Sécurité de la cuisine                      | Parrainage et liberté de mouvement        |
| Hygiène et prévention antiparasitaire       | Contrats                                  |
| Chambres                                    | Horaires de travail                       |
| Air conditionné                             | Salaires et avantages                     |
| Salles de bains et toilettes                | Congés payés et congés maladie            |
| Transports                                  | Couverture maladie                        |
| Soins médicaux                              | Comités des travailleurs                  |
| Bien-être et loisirs                        | Mécanismes de traitement des réclamations |

- QDVC a réalisé près de 400 audits RSE entre 2017 et 2018.
- À l'issue de ces audits, dix sous-traitants ont été blacklistés.
- Jusqu'à 150 sous-traitants différents ont travaillé sur les sites de QDVC.
- Le nombre des audits est supérieur au nombre des sous-traitants, car de nombreux audits ont été réalisés dans le cadre du processus de présélection, à l'issue duquel le contrat/marché n'était pas obligatoirement attribué aux sociétés auditées. La deuxième raison est la réalisation d'audits de suivi pour contrôler les progrès des sous-traitants.
- Des progrès ont été réalisés entre les audits initiaux et les audits les plus récents des sous-traitants (audits de l'hébergement et audits des droits du travail).

### Due Diligence RSE dans le processus de sous-traitance



Les points suivants ont été identifiés comme positifs concernant les politiques des sous-traitants :

- La préférence est d'employer directement 70% de la main-d'œuvre pour les travaux principaux et de génie civil.
- Utilisation du système de base de données au Qatar pour le suivi des sous-traitants afin de le répliquer dans d'autres pays, en tenant compte des caractéristiques locales de chaque pays.

## Cocontractants

L'audit n'a pas couvert ce domaine de manière approfondie ; toutefois, la délégation a noté que QDVC a partagé avec Alstom, le principal partenaire du consortium de QDVC sur ce projet, la politique de RSE de QDVC et l'accord entre IBB-QDVC-VINCI.



Réunion avec les membres du programme Buddy (programme de prévention des risques psychosociaux).

## Mécanismes de traitement des réclamations

La délégation a noté que QDVC/VINCI disposent de trois systèmes internes pour traiter les réclamations des travailleurs employés directement par QDVC, ainsi que ceux qui sont employés par des sous-traitants.

En outre, QDVC/VINCI ont mis en place un système axé sur les questions liées à la santé et à la sécurité au travail. Les trois mécanismes sont les suivants :

- Des responsables du traitement des réclamations pour traiter les cas individuels, les questions administratives qui s'adressent aussi bien aux ouvriers de QDVC et aux ouvriers qui travaillent pour les sous-traitants, les agences de main-d'œuvre et les cocontractants. À ce jour, soixante réclamations ont été déposées en 2018 et le taux de satisfaction concernant leur traitement est élevé.
- Le Workers' Welfare Committee pour traiter les cas individuels et collectifs de travailleurs embauchés principalement directement par QDVC, et dans certains cas, des questions concernant des travailleurs employés par des sous-traitants.
- Les ambassadeurs de la sécurité IIF pour les questions de santé et de sécurité au travail sur site pour tous les travailleurs. Ils collaborent étroitement avec l'équipe HSE pour traiter et résoudre les problèmes liés à la sécurité sur site pour tous les travailleurs directement embauchés par QDVC et ceux embauchés par des sous-traitants.

Les systèmes externes pour traiter les réclamations et les questions soulevées par les personnels travaillant sur les projets de QDVC sont :

- L'IBB
- Le Ministère du Développement administratif, du Travail et des Affaires sociales du Qatar (ADLSA)
- Le Bureau de projet de l'OIT au Qatar

Les points suivants ont été identifiés comme des éléments positifs :

- Les plaintes ou les réclamations déposées par les travailleurs directement embauchés par QDVC et ceux des sous-traitants sont traités de la même manière, y compris au centre d'hébergement.
- Les impacts sur les sous-traitants sont positifs en termes de conditions de travail et d'hébergement.
- Les représentants du WWC ne rencontrent pas de problème avec la direction pour la consultation des travailleurs.



#### RECOMMANDATION N°1 :

Les délégations de l'IBB et des syndicats français ont noté l'importance et le caractère unique des trois systèmes distincts de mécanisme de traitement des réclamations. Toutefois, ils ont insisté sur la nécessité de veiller à ce que le WWC centralise le traitement des réclamations des travailleurs. Ainsi, tout mécanisme ou campagne lié à des réclamations devrait être dirigé vers le WWC.



#### RÉPONSE DE QDVC/VINCI :

QDVC/VINCI reconnaît que le WWC est l'instance centrale pour le traitement des réclamations des travailleurs directement employés par QDVC. Toutefois, ils ont déclaré qu'en fonction du problème, il pouvait être plus efficace et rapide pour les travailleurs de discuter d'abord directement avec le responsable ou le manager, l'équipe HSE ou les ambassadeurs de la sécurité IIF.

En outre, les représentants du WWC et les ambassadeurs de la sécurité IIF ont un rôle à jouer pour créer un lien de confiance entre les travailleurs et les managers (puisque la plupart des travailleurs ne parlent pas anglais).

Les ambassadeurs de la sécurité IIF ont notamment un rôle à jouer dans le développement de la culture de sécurité au sein du personnel. Le WWC représente tous les travailleurs de QDVC, tandis que le programme de sécurité IIF englobe tous les employés travaillant sur le projet. Outre leur fonction de promotion de la sécurité, les ambassadeurs de la sécurité IIF permettent de sensibiliser l'équipe HSE aux problèmes liés aux conditions de travail et d'hébergement des sous-traitants, et de les résoudre.



#### RECOMMANDATION N°2 :

Les représentants du WWC devraient faire partie du mécanisme de traitement des réclamations.



#### RÉPONSE DE QDVC/VINCI :

Les représentants du WWC sont déjà inclus dans le processus et les procédures de traitement des réclamations, et la direction s'attachera à renforcer leur implication.



#### RECOMMANDATION N°3 :

Les représentants de WWC devraient être à même de représenter les travailleurs, s'ils le souhaitent, au cours des procédures de traitement des réclamations.



#### RÉPONSE DE QDVC/VINCI :

La direction de QDVC est d'accord pour que les représentants du WWC représentent les travailleurs qui le souhaiteraient au cours des procédures.



La délégation rencontre les représentants nouvellement élus du WWC.

## Conclusion

Bien que l'audit conjoint ait été intense et condensé (une journée et demie), les membres de la délégation ont pu avoir un aperçu général de la situation actuelle des ouvriers travaillant sur les projets QDVC/VINCI au Qatar. Dans l'ensemble, aucun problème majeur, préoccupation ou problème de non-conformité n'a été décelé au cours de l'audit. La direction de QDVC/VINCI à tous les niveaux s'engage fermement à assurer la sécurité, la santé et le bien-être de tous les travailleurs intervenant sur les sites de QDVC/VINCI, qu'ils soient directement embauchés par l'entreprise ou par des sous-traitants.

L'un des temps forts de l'audit a été l'observation du processus électoral et, plus important encore, du processus de vote lors de l'élection des représentants du WWC. Pour certains membres de la délégation, il s'agissait d'un exemple important de l'autonomisation des travailleurs et de l'engagement des travailleurs à participer à un processus électoral leur permettant de représenter leur pairs sur leur lieu de travail.

Malgré les initiatives et les politiques positives mises en œuvre par QDVC/VINCI, il est évident que la principale préoccupation des travailleurs est la sécurité de l'emploi, car l'entreprise manque de perspectives commerciales. Il s'agit clairement d'un sujet de préoccupation majeur pour les travailleurs qui l'ont mentionné à plusieurs reprises à l'occasion d'échanges et de dialogues directs.

# Annexe

## Participants

### Délégation IBB

1. **Ambet Yuson**, Secrétaire général
2. **Franck Reinhold**, Auditeur
3. **Patrick Fonjallaz**, Directeur financier
4. **Jin Sook Lee**, Directrice de la campagne
5. **Marco Polo Ferrer**, Agent de liaison avec les communautés, Projet IBB au Qatar
6. **Prince Verma**, Bénévole communautaire

### Délégation syndicale française (CFDT, CGT, et CFE/CGC)

1. **Michel DONZIL**, CFDT
2. **Francis Lemasson**, CGTM
3. **Gilles Sonnier**, CFE/CGC.

### Délégation VINCI

1. **Franck Mouglin**, Directeur des ressources humaines et RSE
2. **Sarah Tesei**, Directrice Innovation sociale
3. **Henriette McCool**, Responsable Innovation sociale
4. **Isabelle Fleury**, Directrice Relations sociales

### Délégation QDVC/VINCI

1. **Philippe Tavernier**, Directeur général
2. **Hamad Al-Marri**, Directeur administratif
3. **Hans Mielants**, Directeur des Ressources humaines
4. **Nicolas Dansette**, Directeur du projet LRT
5. **Arnaud Bogaert**, Responsable Matériels et Logistique LRT
6. **Yann Puaud**, Responsable construction LRT
7. **Roman Stega**, Responsable Station LRT
8. **Nicolas Ebel**, Directeur QHSE
9. **Nabila Bouarfa**, Responsable RSE, siège social
10. **Parvathy Adiyat**, Responsable RSE, Projet LRT
11. **Dawood Irfan**, Responsable Bien-être au travail, HO/SMWC
12. **Jasbir Singh**, Responsable des Services généraux, HO/SMWC

### Ministère du Développement administratif, du Travail et des Affaires sociales (2e jour)

1. **Fahad Daher**, Directeur du Département international des relations sociales
2. **Fawaz Al Rayes**, Responsable du Département Recrutement

### Bureau de projet de l'OIT au Qatar (2e jour)

1. **Houtan Homayounpour**, Directeur du Bureau de projet de l'OIT au Qatar
2. **Alix Nasri**, Spécialiste technique, Migration de main-d'œuvre et emploi
3. **Niyama Rai**, Responsable technique

## Programme

| <b>Mardi 8 janvier</b>    | <b>Visite du site et élection des représentants du Workers' Welfare Committee</b>                                                                                                                                                           |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7:30                      | Rendez-vous dans le hall de l'hôtel et transport au site                                                                                                                                                                                    |
| 8:30                      | Arrivée au Lusail Light Railway Transit System Project (LRT) - Hall annexe                                                                                                                                                                  |
| 8:45                      | Interventions préliminaires : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambet Yuson, IBB</li> <li>• Franck Mougin, VINCI</li> <li>• Philippe Tavernier, QDVC</li> </ul>                                                                      |
| 9:30                      | LRT Présentation du projet, Nicolas Dansette                                                                                                                                                                                                |
| 10:00                     | Transport à la station Pearl                                                                                                                                                                                                                |
| 10:30                     | Observation de l'élection des représentants du Workers' Welfare Committee                                                                                                                                                                   |
| 12:00                     | Visite sur site : Station Pearl                                                                                                                                                                                                             |
| 13:00                     | Transport au bureau du LRT/déjeuner                                                                                                                                                                                                         |
| 14:00                     | Présentation Ressources humaines et RSE de QDVC/VINCI                                                                                                                                                                                       |
| 15:00                     | Réunion : IBB, représentants du Workers' Welfare Committee et ambassadeurs de la sécurité IIF de QDVC/VINCI                                                                                                                                 |
| 16:00                     | Transport au centre Serge Moulène                                                                                                                                                                                                           |
| 17:00                     | Réunion avec les conseillers internes et les « Buddies »                                                                                                                                                                                    |
| 18:45                     | Décompte des voix de l'élection des représentants du Workers' Welfare Committee                                                                                                                                                             |
| 19:45                     | Retour à Doha                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Mercredi 9 janvier</b> | <b>Recrutement éthique, débriefing et prochaines étapes</b>                                                                                                                                                                                 |
| 7:45                      | Rendez-vous dans le hall de l'hôtel pour se rendre au siège de QDVC/VINCI                                                                                                                                                                   |
| 8:30                      | Interventions préliminaires: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hamad Al-Marri, QDVC</li> <li>• Fahad Daher, Ministère du Développement administratif, du Travail et des Affaires sociales</li> </ul>                                 |
| 9:00                      | Présentation : Projet pilote OIT-QDVC/VINCI sur le recrutement éthique <ul style="list-style-type: none"> <li>• Henriette McCool, VINCI</li> <li>• Alix Nasri, Bureau de projet de l'OIT au Qatar</li> <li>• Sebtain Nasser, STS</li> </ul> |
| 10:30                     | Pause-café                                                                                                                                                                                                                                  |
| 11:00                     | Commentaires et observations de l'IBB                                                                                                                                                                                                       |
| 11:45                     | Conclusion : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambet Yuson, IBB</li> <li>• Franck Mougin, VINCI</li> </ul>                                                                                                                           |



**BWI**  
54, route des Acacias  
Carouge GE 1227 – Suisse  
Tél. : + 41 22 827 37 77  
Télécopie : + 41 22 827  
[www.bwint.org](http://www.bwint.org)



**VINCI**  
1, cours Ferdinand-de-Lesseps  
92851 Rueil-Malmaison Cedex – France  
Tél. : + 33 1 47 16 35 00  
Télécopie : +33 1 47 51 91 02  
[www.vinci.com](http://www.vinci.com)



**QDVC Q.S.C.**  
The Gate Mall, Tower 4 – 16th Floor  
Al Dafna Area – P.O. Box 19389 Doha – Qatar  
Tél. : (974) 4453 84 00  
Télécopie : (974) 4453 82 22  
[www.qdvc.com](http://www.qdvc.com)