



Business & Human Rights
Resource Centre

وقائع

سوء معاملة العمّال المهاجرين في الفنادق الفاخرة
المُشاركة في حدث كأس العالم لكرة القدم في قطر

يوليو ٢٠٢١

المحتويات

٣	المُلخَص التنفيذي
٦	النتائج الرئيسية
٨	السياق القطري ونموذج العمل
١١	مقدمة
١٢	شهادات العمال
١٣	تحليل الاستطلاع
١٤	شفافية علاقات العمل/ العلاقات التجارية
١٥	الالتزامات بالسياسات ونهج العناية الواجبة
١٨	التوظيف العادل
٢١	الدفع
٢٣	حرية التنقل
٢٦	الصحة والسلامة والظروف المعيشية
٢٨	الاعتداء الجسدي والجنسي، والاستغلال، والتحرش
٣٠	التمثيل والانتصاف
٣٣	الاستجابة لجائحة كوفيد ١٩
٣٥	خاتمة وتوصيات

المُلخص التنفيذي

مع اقتراب انطلاق بطولة كأس العالم لكرة القدم للعام ٢٠٢٢ في قطر، اتخذت الكثير من فِرَق كرة القدم الوطنية مواقف في الأونة الأخيرة ضدّ الظلم العرقي من أجل تسليط الضوء على محنة العمال المهاجرين في قطر. ففي العام ٢٠١٩، رفضَ نادي ليفربول لكرة القدم عرض الاتحاد الدولي لكرة القدم بالإقامة في فندق مرسى ملاذ كمبينسكي خلال مشاركة النادي في بطولة كأس العالم، وذلك بعد أن تحدّثت صحيفة "ذا غارديان" في تحقيق لها عن مزاعم بالعمل القسري بين العمال المتعاقدين من الباطن.

وسيكون وعي كرة القدم المتزايد للمسائل المتعلقة بحقوق الإنسان موضع اختبارٍ مرّةً أخرى عندما تصل الفِرَق إلى قطر. فبهدف إدارة التوافد المتوقع للاعبين والمشجعين ووسائل الإعلام، شهدت دول الخليج نموًا هائلًا للقطاع الفندقي، مع إتاحة ٢٦ ألف غرفة فندقية إضافية لمواكبة بطولة كأس العالم. غير أنّ أبحاثنا تُظهر أنّ الفنادق بمختلف علاماتها التجارية قد فشلت في اتّخاذ التدابير اللازمة لحماية العمال المهاجرين، الذين يعانون حالات من انتهاكاتٍ جسيمة بحقهم، بما في ذلك: رسوم التوظيف الباهظة، والتمييز، والبقاء في الوظيفة بسبب الخوف من الانتقام والترهيب. وقد حصلت هذه الانتهاكات على الرغم من الإصلاحات العمالية "غير المسبوقة" التي وعدت بلغاء نظام الكفالة.

دعا "مرصد الأعمال وحقوق الإنسان" ١٩ شركة فنادق، ممثلةً أكثر من ١٠٠ علامة تجارية عالمية مع أكثر من ٨٠ منشأة في قطر، للمشاركة في استطلاعٍ ثانٍ حول نهجها المُعتمد لحماية حقوق العمال المهاجرين في البلاد. ولقد سُررنا بأن نرى زيادة في نسبة المشاركة والاستجابة في القطاع هذه المرّة، مع تسجيل ١١ من أصل ١٩ استجابة (٥٨٪)، مقابل سبع استجابات من أصل ١٧ استجابة (٤١٪) في الاستطلاع السابق. لكنّ من المؤسف أنّ عدّة علامات تجارية رفيعة المستوى، بما فيها بيست ويسترن، وفور سيزونز، وميلينيوم آند كويثورن، قد رفضت الاستجابة. وكشفت استطلاعنا عن نقصٍ واسع النطاق في الإجراءات من جانب العلامات التجارية الفندقية من أجل تفادي العمل القسري ومنعه. ويُضاف ذلك إلى سلسلة إفادات العمال عن سوء المعاملة التي تحصل في الفنادق، إلّا أنّ الاستطلاع قد سلط الضوء أيضًا على مجموعة من الشركات التي برهنت عن قيادة أفضل. فقد عمدت مجموعة فنادق ومنجعات إنتركونتيننتال، التي لم تكن من بين الفنادق الرائدة المحدّدة في تقريرنا السابق، إلى تحسين بعض جوانب نهجها بشكلٍ ملحوظ واحتلت المرتبة الأولى بين الشركات هذه المرّة.

١ يأتي هذا الاستطلاع بعد الاستطلاع الأول للعلامات التجارية العاملة في قطر والإمارات العربية المُحدّدة الذي أُجري في العام ٢٠١٨ والذي أظهر أنّه على الرغم من التزام الكثير من العلامات التجارية بحقوق الإنسان، فغالبيتها لم تستطع إثبات كفاءة تطبيقها تلك الالتزامات أو كفاءة احترامها للمعايير المتعلقة بحقوق الإنسان من خلال أعمالها التجارية.

وتضمّنت إحدى الركائز الأساسية في بحثنا التعاون مع الشركاء لإجراء مقابلات مع العمال في الفنادق التي تناولتها الدراسة. وكشفت مقابلات العمال عن اختلافٍ صادم بين التزامات الفنادق بالسياسات العامة وبين تطبيقها أو تنفيذها على أرض الواقع. وقد كان هذا الأمر واضحًا بصورة خاصة في عمليات التوظيف، حيث أفاد ثمانية عمال من أصل ١٨ عاملاً أنهم دفعوا رسومًا طائلة للحصول على الوظائف، على الرغم من أنّ مجموعة فنادق إنتركونتيننتال هي الوحيدة التي قدّمت أرقامًا شفافة لعدد العمال الذين حدّدت أنهم سدّدوا هذه الرسوم. وكشفت المقابلات أيضًا عن تمييز في المنصب والأجر بين الجنسيات، وعن سوء معاملة العمال المتعاقدين من الباطن^٢. والمُقلق هو أنّ كلّ العمال تقريبًا أقرّوا بأنهم يخافون أن يطلبوا تغيير وظائفهم عندما يجدون فرصة أفضل، حيث يخشى البعض من قيام الفنادق بالتبليغ عنهم إلى السلطات وبالتالي ترحيلهم. وتُشير الكثير من هذه الأمور إلى ظروف "العمل القسري" كما تحدّده منظمة العمل الدولية. والمؤسف أنّ استجابات العلامات التجارية كشفت عن أنّ أياً منها لم يُجر عملية رصدًا متمحورة حول العمال لظروف العمال المتعاقدين من الباطن، على الرغم من أنّ هذه الفئة المستضعفة غالبًا ما تعمل لمدة طويلة لدى الفندق.

من المفترض أن تُثير قراءة نتائجنا قلق فرق كرة القدم الوطنية والمليون زائر الذين يخطّطون لتمضية شهر رياضي ممتع في قطر في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠٢٢، لكنّ ليس على حساب معاناة العمال. وينبغي أن تدقّ هذه القراءة أيضًا ناقوس الخطر لدى الشركات الراعية لبطولة كأس العالم. ومن المتوقع أن تُحقّق الفنادق المحليّة والدولية التي ستستضيف هؤلاء الزوّار أرباحًا طائلة. في المقابل، فإنّ العمال المهاجرين القادمين من شرق أفريقيا وشبه القارة الهندية وجنوب شرق آسيا، الذين يُشكّلون معظم القوى العاملة في قطاع الضيافة والذين سيؤدّون دورًا أساسيًا في نجاح أحد أهمّ الأحداث الرياضية في العالم، لن يتمكنوا من الاستمتاع باللحظة. بدلًا من ذلك، سيُضطرون على الأرجح إلى التعامل مع الديون ومواجهة التمييز والبقاء عنوة في وظائفهم نتيجة الترهيب والتهديد. إنّ عيون العالم بأسره شاخصة على قطر حاليًا؛ فالفرق والمشجّعون ووسائل الإعلام والشركات الراعية، كلّهم يعترّضون حجز أماكن الإقامة في الفنادق، ما يبيح فرصة نادرة للدفع نحو إحداث تغيير دائم في قطاع يتخلف عن قطاعات كثيرة أخرى في حمايته للعمال المهاجرين.

٢ يشمل مصطلح العمال "المتعاقدين من الباطن" في هذا التقرير العمال الذين وظّفتهم جهة مختلفة عن صاحب العلامة التجارية أو الفندق، مثل شركة التنظيف أو الأمن الخارجية التي يتمّ التعاقد معها لتأمين العمال للفندق، سواء لعقد طويل الأمد أو قصير الأمد خلال الفترات التي يرتفع فيها الطلب على الخدمات.

٣ وفقًا لما أكّدت عليه شبكة المسؤولية الاجتماعية القائمة على العمال، لكي تكون أنظمة رصد حقوق الإنسان فعالة، ينبغي إعطاء العمال والمنظمات المعنية بالعمال دورًا رسميًا ومحوريًا في وضع البرامج ورصدها وتنفيذها، من أجل تحسين ظروف العمل "من أسفل الهرم إلى أعلاه" ضمن سلاسل التوريد.

كيف يبدو تصنيف شركات الفنادق وفقاً لتعاملهم مع الانتهاكات؟

١٩/١١ شاركت ١١ من أصل

١٩ علامة تجارية (٥٨٪) في هذا

الاستطلاع



مجموعة فنادق إنتركونتيننتال سجّلت أعلى مرتبة، وكانت العلامة التجارية الوحيدة الحائزة على تصنيف من ثلاث نجوم (من أصل خمس نجوم).



فنادق لوفر سجّلت التصنيف الأدنى بمقدار ١١ نقطة (١٣٪)

كلّ العلامات التجارية سجّلت أقل من ٥٠٪



التصنيف تبعاً لنظام النجوم

ولا أي شركة



٨٥-٧٠ نقطة

ولا أي شركة



٦٩-٥٣ نقطة

مجموعة فنادق ومنتجات إنتركونتيننتال

٤٠,٥ نقطة



٥٢-٣٥ نقطة

فنادق ومنتجات هيلتون

٣٢,٥ نقطة



ماريوت إنترناشيونال

٣١ نقطة

٣٤-١٧ نقطة

فنادق كمبينسكي

٢٨,٥ نقطة

فنادق راديسون

٢٥ نقطة

أكور

٢٣ نقطة

مينور إنترناشيونال

٢١,٥ نقطة

ويتبريد

١٧,٥ نقطة

حياة

١٣ نقطة



فنادق لوفر

١١ نقطة

١٦-٠ نقطة

بيست ويسترن إنترناشيونال

فنادق ومنتجات فور سيزونز

فريزرز للضيافة

كتارا للضيافة

فنادق ميلينيوم أند كوثورن

رتاج للفنادق والضيافة

إدارة فنادق روتانا

فنادق ومنتجات ويندهام



لا نجوم

الفنادق غير المستجيبة

النتائج الرئيسية

✓ ازدادت نسبة المشاركة: شاركت ١١ من أصل ١٩ علامة تجارية (٥٨٪) في هذا الاستطلاع مقابل سبعة من أصل ١٧ (٤١٪) في المرة السابقة.

✓ سجّلت مجموعة فنادق إنتركونتيننتال أعلى مرتبة، وكانت العلامة التجارية الوحيدة الحائزة على تصنيف من ثلاث نجوم (من أصل خمس نجوم). وسجّلت فنادق لوفر التصنيف الأدنى بمقدار ١١ نقطة (١٣٪)، لكن كلّ العلامات التجارية سجّلت أقلّ من ٥٠٪.

✓ تخلّف هذا القطاع عن القطاعات الأخرى من حيث الشفافية: كشفت أربع علامات تجارية فقط من أصل ١٩ علامة تجارية عن أسماء موردي اليد العاملة ووكالات التوظيف.

✓ لم يتمكن العمال من تغيير وظائفهم بحرية على الرغم من الإصلاح غير المسبوق والتمثّل في إلغاء "شهادة عدم الممانعة" (نظام الكفالة): كشفت كلّ العمال تقريباً عن مواجهتهم على الأقلّ بعض المشاكل في تغيير الوظائف، بدءاً من عدم السماح لهم بفسخ عقدهم وصولاً إلى التهيب والانتقام، بما في ذلك الترحيل، في حال طلبوا أن يتمّ نقلهم.

✓ بقي التوظيف أحد المجالات الأكثر خطورة مع عدم وفاء عمليات العناية الواجبة بالعرض المنشود منها:

✓ وحدها فنادق ومنتجعات هيلتون أشارت إلى اتّخاذ تدابير العناية الواجبة لاختيار وكالات التوظيف في البلدان المرسلة، بما يتخطى مجرد مراجعة الوثائق القانونية؛

✓ قال ثمانية عمال من أصل ١٨ عاملاً خلال المقابلات إنهم دفعوا رسوماً للتوظيف؛

✓ وحدها فنادق راديسون وكمبينسكي اعتمدت سياسة تمثّل امتثالاً كاملاً لمبدأ "صاحب العمل يدفع"؛

✓ وحدها فنادق ومنتجعات هيلتون ومجموعة فنادق إنتركونتيننتال أعلنت أنها كشفت عن حالات دفع رسوم التوظيف من قبل العمال، لكنّ وحدها مجموعة فنادق إنتركونتيننتال كشفت عن عدد حالات رسوم التوظيف التي اكتشفتها؛

✓ هناك ثماني علامات تجارية إمّا لم تقدّم أيّ بيانات وإمّا قالت إنّها لم ترصد أيّ حالات، بينما لم تتمكن من توضيح الآليات الفعّالة للحؤول دون فرض الرسوم.

١٩/١١ علامة تجارية للفنادق
شاركوا في هذا الاستطلاع



١٩/٤ علامة تجارية للفنادق كشفت
أسماء موردي العمالة والقائمين بالتوظيف



١١/٦ العلامات التجارية المستجيبة التي
قدمت بعض المعلومات عن عدد العمال
الذين أصبحوا زيادة عن الحاجة بسبب
كوفيد ١٩



١٨/٨ عمال قالوا إنهم دفعوا رسوم
التوظيف



١٨/١٠ عامل من إفريقيا أو جنوب آسيا
أفادوا أن الأجور والوظائف تعتمد
على الجنسية



- ✓ صوتُ العمالِ مَقْمُوعٌ بِشَدَّةٍ: أعلنت غالبية العلامات التجارية المستجيبة أنها تضمّ لجائًا معنيّة بالعمال أو آليات مشابهة خاصّة بالعمال تقوم بأعمال التنظيم في غياب اتّحادات العمال المسموحة قانونيًا. غير أنّ العمال في الفنادق أشاروا بالإجماع إلى عدم وجود هذه اللجان.
- ✓ يُعاني العمال المتعاقدون من الباطن من أحكام وشروط أقلّ ملاءمةً، ويتقاضون أجورًا أقلّ مقابل العمل نفسه، بالإضافة إلى تعرّضهم لأخطر أنواع سوء المعاملة، بما في ذلك مصادرة جوازات السفر والتأخير في تسديد الأجور مع فرض حسومات غير قانونية.
- ✓ على الرغم من المخاطر المعروفة تمامًا التي تواجهها القوى العاملة المتعاقدة من الباطن، لم تُظهر أيّ علامة تجارية عنايةً واجبة مُرضية إزاء مورّدي اليد العاملة:
- ✓ لم تكشف معظم العلامات التجارية عن أيّ خطوات مرتبطة بالعناية الواجبة لرصد معاملة العمال المتعاقدين من الباطن، وأشارت عدّة علامات تجارية إلى تنفيذ عمليات تدقيق أو "الاحتفاظ بحقّ" التدقيق على الرغم من الفشل المعروف تمامًا لعمليات التدقيق في الكشف عن حالات سوء المعاملة الجسيمة في سلاسل التوريد؛
- ✓ لم تُشير أيّ من العلامات التجارية عن قيامها بالتحدّث إلى العمال المتعاقدين من الباطن بشكلٍ استباقي ومنهجي لتقييم المعايير على الرغم من وجود هؤلاء العمال في فنادقها.
- ✓ أبلغَ ١٠ عمال من أصل ١٨ عاملاً مُشاركًا في المقابلات وقادماً من أفريقيا أو آسيا عن أنّ الأجر والمنصب يعتمدان على الجنسية.
- ✓ قدّمت معظم العلامات التجارية المستجيبة (ستّ علامات تجارية) بعض المعلومات حول عدد العمال الذين تمّ تسريحهم بسبب كوفيد-١٩، وأوضحت كلّ العلامات التجارية الخطوات التي اتخذتها في مساكن العمال وأماكن العمل لحماية العمال من الفيروس.

توضّح هذه النتائج المقلقة بشدّة الهوة الواسعة بين سياسات العلامات التجارية الفندقية وتجربة العمال المثيرة للقلق، الذين يفتقرون حتّى إلى الحرّية الأساسية في تغيير الوظائف. لذلك، من الضروري أن تُصلح العلامات التجارية نهجها وتضمن حماية العمال المهاجرين من خلال:

- ✓ اعتبار كلّ العمال أساس عمليات الرصد التي تقوم بها في إطار العناية الواجبة، بما فيها إجراء مقابلات منتظمة مع العمال المتعاقدين من الباطن حول ظروفهم؛ والتشاور مع المجتمع المدني في المنطقة وفي البلدان المُرسلة الأساسية؛ وتشكيل لجان عمالية ديمقراطية وفعّالة تشمل المتعاقدين من الباطن وتُتيح للعمال عرض المشاكل على الإدارة بعيدًا عن الخوف من الانتقام؛
- ✓ الحرص على أن يتمتّع العمال بحرّية تغيير وظائفهم من دون الخوف من الانتقام عن طريق تدريب كلّ العمال والمتعاقدين من الباطن حول حقوقهم بموجب الإصلاحات في قطاع العمل التي تُلغي شهادة عدم الممانعة؛ وتدريب كلّ إدارات الفنادق للتأكّد من فهمها مسؤولياتها لتلبية طلبات النقل وعدم فرض متطلبات إدارية إضافية (مثل كتاب الاستقالة)؛
- ✓ معالجة مسألة رسوم التوظيف عبر العمل كقطاع بالتعاون مع أصحاب المصلحة الرئيسيين في البلدان المُرسلة من أجل اعتماد آلية توظيف عادلة وشفافة تضمن عدم دفع العمال أيّ رسوم؛ وإجراء المقابلات بطريقة منهجية مع العمال في عدّة مراحل من عملية التوظيف لمعرفة ما إذا تمّ دفع رسوم، وكذلك بالنسبة إلى المتعاقدين من الباطن؛ والحرص على إعادة دفع الرسوم للعمال والعمال المتعاقدين من الباطن، وإعادة الدفع مباشرةً للعمال المتعاقدين من الباطن عند الاقتضاء.

الرجاء الاطلاع على توصياتنا الكاملة في نهاية التقرير.

السياق القطري ونموذج العمل في الفنادق

يوجد في قطر قطر حالياً، أي في وقت إعداد هذا التقرير، ١٣٢ فندقاً عاملاً؛ يخضع معظمها لنماذج إدارية بموجب اتفاقات بين أصحاب الملكيات المحلية وعلامات الفنادق الفاخرة الأكبر في العالم. وهناك عدد إجمالي يبلغ ١٠٨ فنادق قيد الإعداد في مراحل مختلفة من التطوير. ومن المتوقع أن يزداد عدد الغرف من ٣٢ ألفاً إلى ٥٨ ألف غرفة مع انطلاق البطولة في العام ٢٠٢٢. وكشفت الإحصاءات الصادرة عن جهاز التخطيط والإحصاء في قطر عن أن ٥٠ قطرياً فقط كانوا يعملون في الفنادق في عام ٢٠١٩. وازداد عدد العمال المهاجرين في قطاع الفنادق، ولا سيما من بنغلادش، والهند، وكينيا، والنيبال، وباكستان، والفلبين، وسريلانكا، من ١١٤٠١ في العام ٢٠١٠ إلى ٢٠٧٢٦ في العام ٢٠١٩. غير أن هذه الأرقام أقل بكثير من العدد الفعلي لأنها لا تشمل العمال الكادحين في وظائف مثل خدمات التدبير الداخلي، والأمن، وركن السيارات، والعناية بالحدايق – إذ غالباً ما تعتمد الفنادق على مزودي الخدمات وموردي اليد العاملة لتأمين هذه الوظائف التي يتم التعاقد عليها من الباطن.

الوضع الراهن للعمال المهاجرين في قطر

بات العمال المهاجرون في قطر تحت المجهر منذ تسمية البلاد في العام ٢٠١٠ لاستضافة بطولة كأس العالم عام ٢٠٢٢. وتحت الضغوط الشديدة، قدمت قطر عدّة إصلاحات لاقت الترحيب لتعديل نظام الكفالة وأبرمت اتفاقاً مع منظمة العمل الدولية في العام ٢٠١٧ لتنفيذ برنامج تعاون لمدة ثلاث سنوات. وفي آب/أغسطس ٢٠٢٠، تمّ رسمياً إلغاء المتطلبات القانونية التي تفرض على العمال المهاجرين الحصول على إذن من أصحاب العمل لتغيير وظائفهم (شهادة عدم الممانعة) أو مغادرة البلاد. وقد أثنى الكثيرون على هذا التطور باعتباره يُلغي نظام الكفالة فعلياً. ولكن، منذ الإعلان عن هذه الخطوة، برزت مؤشرات تُفيد بأنّ العمال ما زالوا مُجبرين على الامتثال لخطوات تستدعي منهم فعلياً الحصول على إذن من صاحب العمل لتغيير وظائفهم. كذلك، ما زالت التشريعات المحلية تنصّ على عدّة أحكام تسمح لأصحاب الأعمال بترهيب العمال، مثل القوانين المتعلقة بالهروب. وفي ضوء التعليقات الشديدة اللهجة من الزيارة الأخيرة للمقررة الخاصة المعنية بالأشكال المعاصرة للعنصرية التي تُفيد بأنّ "الجنسيات الأوروبية، والشمال أميركية، والأسترالية، والعربية تتمتع بانتظام بحماية أكبر لحقوق الإنسان مقارنةً بالجنسيات الجنوب آسيوية والأفريقية جنوب الصحراء الكبرى"، تنشر إلى أنّ المهاجرين يواجهون احتمالاً كبيراً بالتعرّض للتمييز العنصري وسوء المعاملة في العمل. وفي بلدٍ حيث يُحظر تشكيل اتّحادات نقابية للعمال المهاجرين، لا تزال الفرصة محدودة جداً بأن يمارس العمال حقهم في التنظيم والحصول على التعويض إزاء سوء المعاملة. والاختلال الشديد في موازين القوى بين العمال المهاجرين وأصحاب العمل يجعلهم عرضةً لسوء المعاملة.

وقد اعترفت تقرير التحديث للعام ٢٠٢٠ الصادر عن منظمي بطولة كأس العالم حول معايير رفاة العمال بضرورة "التحوّل من التركيز على البناء إلى العمليات المعنية بالمباريات... نظراً إلى أنّ قطاع الضيافة [واليد العاملة فيه]... سيصبح مرتبطاً ببطولة كأس العالم لكرة القدم". وتشارك بعض الفنادق ضمن نطاق هذا الاستطلاع في تجربة لتطبيق هذه المعايير. بالإضافة إلى ذلك، اجتمع

فريقٌ عامِل مؤلّف من أكثر من ٤٠ فندقًا، بدعوة من منظّمة العمل الدولية ومعهد حقوق الإنسان والأعمال، ووزارة التنمية الإدارية والعمل والشؤون الاجتماعية، والتحالف من أجل الضيافة المستدامة، بمشاركة متخصصين معيّنين بالموارد البشرية في فنادق مختلفة ضمن البلاد، ووضعوا أداةً إرشادية لتشجيع التوظيف والاستخدام العادلين في القطاع. واعتبر التحالف من أجل الضيافة المستدامة أنّ رفاه العمّال في قطر وبلدان مجلس التعاون الخليجي يُشكّل أولويةً في القطاع. وفي وقت إعداد التقرير، يقدم التحالف برنامجًا حول التوظيف العادل، ويبرز عددًا من أعضائها بين العلامات التجارية التي يشملها هذا التقرير. ومع بدء العدّ العكسي لكأس العالم، نتطلّع إلى معرفة السبب التي تعتمد عليها هذه المنظمات لتطبيق هذه المبادرات ونشر الدروس المكتسبة في القطاع، وخارج نطاق دولة قطر وكأس العالم.

كوفيد-١٩

أدت جائحة كوفيد-١٩ إلى تفاقم المشاكل الهيكلية القائمة أصلاً. فمنذ آذار/مارس ٢٠٢٠، لاحظ مرصد الأعمال وحقوق الإنسان ارتفاعًا هائلًا في عدد حالات سوء المعاملة التي أبلغ عنها العمّال المهاجرون في الخليج. خسرت مئات آلاف العمّال وظائفهم في بداية الجائحة ولم يتمكنوا من مغادرة قطر فظلوا في البلد من دون مدخول أو أعيدوا إلى وطنهم من دون الحصول على رواتبهم بالكامل أو مستحقات نهاية الخدمة. ومع بدء منطقة الخليج بفتح حدودها من جديد، أجرينا مقابلات مع منظمات غير حكومية في البلدان المرسلة، التي حذرت من عوامل ضاغطة بارزة، بما فيها الحالة المزرية للكثير من الاقتصادات في البلدان المرسلة، الأمر الذي يؤدّ نظام توظيفًا فاسدًا وظروفًا مؤاتية لسوء معاملة العمّال. وتشتدّ هذه المشكلة بصورة خاصة في بلدان مثل نيبال، حيث تُمثّل التحويلات المالية ٢٥٪ من الناتج المحلي الإجمالي. ولا عجب في أن يسعى العمّال إلى العودة إلى الخليج نظرًا لحاجتهم الماسّة لإعالة أسرهم، مما يُعرضهم للاستغلال على يد وكلاء التوظيف.

التقصير في تحمّل المسؤولية

على الرغم من هذه المخاطر الواضحة، تتعامل شركات الفنادق ببطء مع المشاكل التي تطال القوى العاملة لديها في قطر، ولم تظهر سوى تحسن طفيف منذ أن أجرينا الاستطلاع الأول للقطاع. في قطر، والخليج بصورة أوسع، إنّ نموذج العمل المهيمن في القطاع الفندقي هو نموذج الفندق "الخاضع للإدارة"، حيث الفنادق مملوكة بملكية خاصة لكنّ شركات الفنادق المتعددة الجنسيات توجّر علامتها التجارية للفندق وتتولّى العمليات اليومية. وتصبح هي الشركة الإدارية الفعلية، بينما يُبرم صاحب الملكية عقودًا مع العمّال الموظفين بشكل مباشر، والموردين، وموردي اليد العاملة. وأخبرتنا العلامات التجارية الفندقية أنّ هذا الأمر يعني أنّها تفتقر أحيانًا إلى ما يكفي من التأثير أو القدرة على الإشراف في السياق المحلي لحماية العمّال. غير أنّ هذا المبرر يتعارض مع استعداد العلامات التجارية الفندقية لتأييد نظام لا يحمي نفس العمّال الذين تُشرف على مهامهم اليومية والذين يحملون شعارها في زيّهم. فتبقى المراقبة التشغيلية على أعمال العمّال بعهدّة العلامة التجارية، وبالفعل، غالبًا ما يتمّ الإعلان عن الوظائف من خلال الموقع الإلكتروني الخاصّ بالعلامة التجارية، مع إقرارها الصريح بأنّها تؤدّي دور صاحب العمل. وقد اطلعنا أيضًا على عقود تُظهر بوضوح شعار العلامة التجارية، على الرغم من أنّ الفندق ليس صاحب العمل القانوني.

علاوةً على ذلك، تحرص الشركات على بذل قصارى جهدها للتحكّم بجوانب الفنادق التي تعتبرها أساسية لحماية علامتها التجارية. وقد وجدنا عدّة أمثلة على "معايير قياسية خاصة بالعلامة التجارية"، وتحديدًا من حيث المواصفات المتعلّقة بالبناء، والتصميم، والطعام المُقدّم في الفنادق التي تحمل تلك العلامات التجارية (مراجعة المثال). فإذا كان بإمكان العلامات التجارية أن تُحدّد ارتفاع المناضد في ردهة الاستقبال، فيجدر بها أن تكون قادرة أيضًا على ضمان معاملة العمّال بشكل منصف. فقد كان مُحيرًا مثلًا أنّه كجزء من الاستطلاع، أدرج فندق ماريوت فندقًا حائزًا على حقّ الامتياز لكنّه صرح: "باعتبار أنّ هذه الملكية تعمل بموجب حقّ امتياز، فلا تنطبق عليها المعلومات الواردة أدناه إلا إذا ذُكر خلاف ذلك". وقدمت أيضًا فنادق ويتبيريد معلوماتٍ عن فندق تملكه وتُشغله أكثر ممّا قدّمت معلومات عن الفندق الذي تُديره. تُحقّق العلامات التجارية أرباحًا طائلة جرّاء التعاون مع المالكين كجزء من حقّ الامتياز أو اتفاقيات الإدارة، وتُظهر أنّها حريصة على اتّخاذ خطوات حاسمة لضمان الالتزام بمعايير العلامة التجارية. ومن الضروري أن تفهم العلامات التجارية أنّها تتحمّل مسؤوليات واضحة تجاه العمّال في كلّ فنادقها التي تحمل علامتها التجارية؛ سواء أكانت صاحبة الامتياز أم صاحب العمل القانوني أم أنّ العمّال متعاقدون من الباطن. فجميع العمّال يُساهمون في نجاح العلامة التجارية وبالتالي ينبغي أن يتشاطروا فوائد العمل لحسابها.

كشفت استطلاغنا السابق عن هوة كبيرة بين سياسات العلامات التجارية وأدائها الفعلي على أرض الواقع. وأظهرَ هذا الاستطلاع أيضاً أنَّ أيّاً من العلامات التجارية لم تستطيع أن تثبت قيامها بالعناية الواجبة الفعلية إزاء شركاء العمل الأساسيين، مثل وكلاء التوظيف في بلدان المنشأ أو مورّدي اليد العاملة في قطر. وبعد سنتين، في هذا الاستطلاع الأخير، وحدها فنادق ومنتجعات هيلتون ومجموعة فنادق إنتركونتيننتال أشارت إلى عملية العناية الواجبة قبل إبرام العقود مع مالكي الفنادق. لكنّ للأسف، تبقى عمليات التوظيف مجالاً يحتاج إلى تحسينات طارئة لحماية حقوق العمال المهاجرين.

بعض العلامات التجارية كانت أو لا تزال تحصل على العمال من الشركات المتعاقدة من الباطن التي ارتبطت بادعاءات متعلّقة بانتهاكات لحقوق الإنسان في قطر وفي منطقة الخليج على نطاقٍ أوسع خلال السنة الماضية:

- ✓ تلقت الشركة الأمنية ("المجموعة للأنظمة الأمنية" - سيرتس) ثلاثة ادعاءات بانتهاك حقوق الإنسان في السنة الأخيرة. وقد ارتبط الانتهاك الأول بسكن العمال السيئ والمكتظّ (أب/أغسطس ٢٠٢٠)، وارتبط الانتهاك الثاني بظروف الحجر الصحي السيئة لعمالها (آذار/مارس ٢٠٢١). أما الانتهاك الثالث فقد ارتبط بحجز الناشط في مجال حقوق المهاجرين "مالكولم بيدالي" (آيار/مايو ٢٠٢١)، الذي كتب مدوّنة إلكترونية عن ظروف العمل والعيش السيئة التي واجهها هو والعمال المهاجرون الآخرون. وقد رُغم أنّ "المجموعة للأنظمة الأمنية" (سيرتس) تؤمّن العمال لفندق فريزرز للضيافة، ومجموعة فنادق إنتركونتيننتال، وفنادق كمبينسكي، وفندق ماريوت، وفندق مينور، وفنادق ومنتجعات ويندهام (مراجعة الإجابات هنا)؛
- ✓ علمت السلطات القطرية في آيار/مايو ٢٠٢١ أنّ شركة الخدمات الأوروبية للحراسة والأمن (EGSSCO) قد قدّمت للعمال عقداً جديداً يمنحهم من تغيير الوظائف لمدة لا تقلّ عن خمس سنوات. وقد شكّل هذا الأمر انتهاكاً للإصلاحات العمالية الرائدة التي تلغي شهادة عدم الممانعة. وأعلنت الشركة عبر موقعها الإلكتروني أنّها وفّرت العمال لفنادق ومنتجعات هيلتون، وكتارا للضيافة، وفندق ماريوت (مراجعة الإجابات من فنادق ومنتجعات هيلتون، وفندق ماريوت هنا). لم يقم فندق كتارا بأيّ إجابة؛
- ✓ أتهمت وكالة التوظيف **Vision & Value** القائمة في النيبال بفرض رسوم توظيف على العمال المتوجّهين إلى الإمارات العربية المتّحدة (شباط/فبراير ٢٠٢١). وذكرت الشركة على موقعها الإلكتروني فنادق ومنتجعات هيلتون، ومجموعة فنادق إنتركونتيننتال، وفندق ماريوت، وفنادق ميلينيوم أند كوبثورن، وفنادق راديسون من بين زبائنها (مراجعة الأجوبة هنا)؛
- ✓ واجهت شركة الحلول الأمنية (Security Solutions) مزاعم بالتمييز ضدّ العمال الأفارقة في البحرين خلال العام ٢٠٢٠، وقدّمت لهم عقوداً تنتهك حقوق العمال بموجب القانون. وفي ذلك الوقت، قامت بتأمين العمال إلى فنادق روتانا (مراجعة إجاباتها هنا).

وأكدت الشهادات التي أدلى بها العمال الموظفون في الفنادق التي تحمل علامات تجارية أنّ سوء معاملة العمال المتعاقدين من الباطن لا يزال أعلى بكثير من سوء معاملة العمال الموظفين مباشرة. لذلك، من الضروري أن تعتمد العلامات التجارية بشكلٍ طارئٍ آليات فعّالة ومتمحورة حول العمال لضمان العناية الواجبة ومعالجة الاختلال في موازين القوى بين العمال المهاجرين وأصحاب العمل. ويشمل هذا الأمر اعتبار العمال أساس عمليات الرصد والتعاون الهادف مع المجتمع المدني في المنطقة والبلدان المرسلّة من أجل فهم هذه المخاطر والتصدي لها.

المقدمة

يأتي هذا التقرير بعد الاستطلاع الأول الذي أجريناه في العام ٢٠١٨ والذي نظّر في مدى التزام ١٧ شركة فنادق بحقوق العمال المهاجرين من حيث السياسات والأداء الفعلي. ومع أنّ هذا التقرير الأول حدّد مجموعةً من أربع شركات ملتزمة، إنّما سلّط الضوء أيضاً على عددٍ من المجالات التي تفتقر إلى آليات الحماية الكافية للعمال وحيث يتعرّض عمال الفنادق في الخليج لخطر السقوط في الثغرات القائمة بين السياسات العالمية والأداء الفعلي على الأرض.

بهدف تقييم التقدّم المُحرز في مجال الشفافية ورفاه العمال لدى شركات الفنادق في قطر منذ العام ٢٠١٨، دعونا العلامات التجارية الفندقية المتعددة الجنسيات للمشاركة في هذا الاستطلاع الثاني حول حقوق العمال المهاجرين. وقد أمعن الاستطلاع الثاني، المُحدّث بالتشاور مع المجتمع المدني والروابط الأعمال ذات الصلة، في التركيز أكثر على كيفية تنفيذ السياسات. ونظر هذا الاستطلاع بشكل خاص في الطريقة التي تعتمدها الشركات للتأكد من التزام شركاء الأعمال والموردين بمعايير العلامات التجارية بشأن رفاه العمال وحقوق الإنسان. وشمل ذلك تحديد الشركات التي تُنفذ ممارسات الرصد التي تزعّم الالتزام بها على المستوى العالمي، والشركات التي تتواصل مباشرة مع العمال من خلال المقابلات، واللجان المعنية بالعمال، وقنوات التواصل الأخرى.

دُعيت الشركات للإجابة على ٢٨ سؤالاً بالتركيز على ١٢ مجالاً مرتبطاً بأبرز حقوق الإنسان وحقوق العمال التي يبدو أنّ العمال لا يتمتعون بها في قطر بالتحديد. ويُظهر تصنيف الشركات تبعاً لنظام النجوم (أعلاه) تقييم أداء الشركات وفقاً لأجوبتها. وقد تمّ إطلاع الشركات على منهجية تُفسّر لها كيفية تقييم أجوبتها.

الفنادق المستجيبة

الفنادق غير المستجيبة

- | | |
|--|------------------------------|
| ✓ أكور | ✗ بيست ويسترن إنترناشيونال |
| ✓ دويتشه هوسبيتاليتي | ✗ فنادق ومنتجعات فور سيزونز |
| ✓ فنادق ومنتجعات هيلتون | ✗ فريزرز للضيافة |
| ✓ حياة | ✗ كتارا للضيافة |
| ✓ مجموعة فنادق ومنتجعات إنتركونتيننتال | ✗ فنادق ميلينيوم أند كويثورن |
| ✓ فنادق كمبينسكي | ✗ رتاج للفنادق والضيافة |
| ✓ فنادق لوفر | ✗ إدارة فنادق روتانا |
| ✓ ماريوت إنترناشيونال | ✗ فنادق ومنتجعات ويندهام |
| ✓ مينور إنترناشيونال | |
| ✓ فنادق راديسون | |
| ✓ ويتبريد | |

شملت عيّنة الاستطلاع للعام ٢٠٢١ ١٩ شركة فندقية متعدّدة الجنسيات، وهي تُشكّل فيما بينها غالبية الفنادق في قطر:

٨٨٪

استجابت سبع شركات من أصل ثماني شركات مقرّها في أوروبا (أكور، ودويتشه هوسبيتاليتي، ومجموعة فنادق إنتركونتيننتال، وكمبينسكي، ولوفر، وراديسون، وويتبريد)؛ ولم تستجب فنادق ميلينيوم أند كويثورن؛

٥٠٪

استجابت ثلاث شركات من أصل ست شركات مقرّها في أميركا الشمالية (هيلتون، وحياة، وماريوت)؛ ولم يستجب كلّ من بيست ويسترن، وويندهام، وفور سيزونز؛

٥٠٪

استجابت شركة واحدة من أصل شركتين مقرّهما الرئيسي في آسيا (مينور)؛ ولم يستجب فندق فريزرز للضيافة؛

٠٪

لم تستجب أيّ من الشركات الثلاث التي يقع مقرّها الرئيسي في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا (كتارا، ورتاج، وروتانا)؛



شهادات العمال

يستند التقرير إلى شهادات جمعها الشركاء [إكويديم](#)، وبارون غيمير، المحامي والخبير في شؤون الهجرة في [منتدى القانون والسياسات من أجل العدالة الاجتماعية](#)، والمركز المعني بمناصرة المهاجرين. أُجريت المقابلات بين نيسان/أبريل وحزيران/يونيو ٢٠٢١ مع العمال في الفنادق في قطر القادمين من بلدان في شرق أفريقيا، وشبه القارة الهندية، وجنوب شرق آسيا. وفي المجموع، قدّم ١٨ عاملاً الشهادات المُشار إليها في هذا التقرير، علماً أنّ غالبية العمال موظفون مباشرةً من جانب الفنادق، ولكنّ وردت أيضاً معلومات عن معاملة العمال المتعاقدين من الباطن الذين يعملون معهم.

بسبب المخاوف التي يشعر بها الكثير من العمال المستضعفين تجاه أصحاب العمل أو السلطات في قطر، لم يتمكن من المشاركة في المقابلات سوى أربع نساء وعاملين إثنين متعاقدين من الباطن. وقد تمّ أيضاً [حجز حارس الأمن مالكولم بيدالي](#) أثناء جمع الشهادات، ما أدى إلى إيقاف العمل مؤقتاً إلى حين التأكد من سلامة الباحثين والعمال. ولم يتمّ الكشف عن هوية أصحاب الشهادات بسبب مخاطر الانتقام الفعلية التي تُحدّق بالعمال الذين لا يزالون في قطر. كذلك، فإنّ معظم المشاركين في المقابلات كانوا أو ما زالوا يعملون لدى علامات تجارية مشمولة في هذا التقرير (سواء استجابت أم لم تستجب) لكننا نفادينا تسمية الفنادق.

إنّ الشهادات تُثير القلق لدى قراءتها؛ فالكثير من العمال قد واجهوا مجموعة واسعة من أشكال سوء المعاملة المرتبطة بالعمل، بما فيها الممارسات التي تُشير إلى العمل القسري. وأبلغ كلّ العمال تقريباً عن الانتهاكات لشروط توظيفهم، ودفع رسوم التوظيف الباهظة، وعدم قدرتهم على تغيير وظائفهم من دون الشعور بالخوف من الانتقام على الرغم من الإصلاحات، والتمييز لناحية الأجور والمناصب بحسب الجنسية. وبرز أيضاً اختلاف واضح بين معاملة العمال الموظفين مباشرةً من جانب الفندق والعمال المتعاقدين مع موردي اليد العاملة. وقد رُجم أنّ العمال المتعاقدين من الباطن يتقاضون أجراً أقلّ من أجر العمال الموظفين مباشرةً لدى تأدية نفس العمل، أو يواجهون صعوبة في الحصول على وثائقهم الثبوتية، أو يعانون من التأخير في تسديد الأجور والحسومات غير القانونية من أجورهم.

تحليل الإستطلاع

المعدل الأقصى | متوسط المعدلات ٣,٧



شفافية علاقات العمل

إنّ الكشف عن أسماء الموردين والمنشآت بين المستويات العليا من المتعاقدين/المقاولين، هو ممارسة راسخة تدلّ على شفافية الشركات، ولا سيّما بين القطاعات الأخرى مثل الألبسة، والسلع الاستهلاكية، والمورّعين، والتكنولوجيا. ونظرًا إلى تغيّر التوقّعات من أصحاب المصلحة، بما في ذلك المستثمرون، والمجموعات والاتحادات المعنية بحقوق الإنسان، بالإضافة إلى قوانين العناية الواجبة الإلزامية الجديدة المتعلقة بحقوق الإنسان والمستندة إلى تقارير الشركات، يتعيّن على الشركات بشكل روتيني الإفصاح عن الجهة التي تتعاقد معها من أجل أن تزودها بالسلع والخدمات. فالكشف عن هذه المعلومات يسمح لأصحاب المصلحة الرئيسيين، مثل الاتحادات والعمّال والمنظمات غير الحكومية المعنية بحقوق الإنسان، برصد المخاطر المحدقة بالعمّال والتخفيف منها. ينبغي على كلّ شركة تُريد اعتماد العناية الواجبة المُجدبة والمتمحورة حول العمّال أن تقوم بذلك من دون تأخير.

ومع أنّ معظم الشركات قدّمت تفاصيل عن أصحاب الملكيات الذين عقدت معهم الشراكات في قطر، بالإضافة إلى تفاصيل عن الخصائص الديموغرافية للقوى العاملة لديها، لم تكشف للأسف سوى أربع علامات تجارية فقط (أكور، ولوفر، ومينور، وويتبريد) عن الشركات التي تتعاقد معها لتأمين العمالة والتوظيف. وأشارت شركات أخرى إلى بنود الامتثال والسريّة زاعمة أنّها تمنعها من القيام بذلك، علمًا أنّ هذه المعلومات غالبًا ما تكون متاحة علنًا في أماكن أخرى، ويُقدّمها عادةً مورّدو اليد العاملة أو وكالات التوظيف أنفسهم. وكانت فنادق هيلتون، وحياة، وكمبينسكي هي العلامات التجارية الوحيدة التي رفضت تقديم تفاصيل عن شركائها من أصحاب الملكيات في قطر، بينما رفض أيضًا كلّ من حياة وكمبينسكي تقديم معلومات كاملة عن هيكلية القوى العاملة لديها.

متوسط المعدلات ٤,٣ | المعدل الأقصى ١٣

الالتزامات بالسياسات ونهج العناية الواجبة

السياسة

من بين ١٩ شركة شملها الاستطلاع، يعتمد معظمها سياسات متاحة للعلن بشأن حقوق الإنسان. أما الشركات السبع التي لم تُقدّم سياسة تُعنى بحقوق الإنسان أو التي لم تتمكن من العثور على سياسة خاصة بها في هذا الشأن فهي: **أكور ودويتشه هوسبيتاليتي** ولوفر من بين الشركات المستجيبة (على الرغم من أنّ الشركات الثلاث ذكرت أنها تعتمد سياسةً من هذا القبيل)، و**فريزرز للضيافة** و**كتارا للضيافة** و**ورتاج وروتانا** من بين الشركات غير المستجيبة.

وأما من ناحية تحسين الممارسة، فإنّ سياسات حقوق الإنسان الخاصة بكلّ من **مجموعة فنادق إنتركونتيننتال** و**ماريوت** و**كمبينسكي** تضمّنت إشارةً إلى مهام حوكمة وإشراف تُعنى تحديداً بتنفيذ ورصد السياسة المعنية بحقوق الإنسان.

وتعتمد كلّ العلامات التجارية المستجيبة، باستثناء **لوفر**، قواعد سلوك تفرض مستوى معيّنًا من التوقّعات على الموردين فيما يتعلّق بحقوق العمّال. ومع ذلك، بالكاد دُكرَ العمّال المهاجرون في هذه السياسات. ولم تعتمد أيّ من العلامات التجارية سياسةً محدّدة تُعنى بالعمّال المهاجرين، على الرغم من أنّهم يُشكّلون **١٦٪ من عمّال السياحة في الاتحاد الأوروبي** و**٢٠٪ من عمّال الضيافة في الولايات المتّحدة الأميركية**، حيث تتواجد معظم المقرّات الرئيسية، و**ما يقارب ١٠٠٪ من عمّال الفنادق في الخليج**. ومن بين الشركات غير المستجيبة، لم تتمكن من العثور على مدوّنة قواعد سلوك خاصة بالموردين سوى **لدى ويندهام**.

وتتضمّن سياسات كلّ من **أكور** و**مجموعة فنادق إنتركونتيننتال** و**كمبينسكي** و**راديسون** و**ويتبريد** لغةً واضحة تنصّ على وجوب التزام الموردين بمعاييرهم. أمّا بالنسبة إلى كلّ من **هيلتون** و**حياة** و**ماريوت** و**مينور** فتتصّف لغتهم المُعتمدة في السياسات المعنية بحقوق الإنسان أو قواعد السلوك بالضعف أو الغموض. على سبيل المثال، فإنّ شركة **مينور** ذكرت أنّها "تُشجّع أصحاب المصلحة... وأصحاب حقوق الامتياز والموردين على دعم المبادئ واعتمادها"، في حين ذكرت شركة **حياة** أنّهم "يفضّلون" التعامل مع الذين يمثلون لمعايير حقوق العمل الخاصة بهم.

تقييم المخاطر

إنّ ثلاث شركات فقط (**هيلتون** و**مجموعة فنادق إنتركونتيننتال** و**ماريوت**) أوضحت كيفية إجرائها للعناية الواجبة بشأن حقوق الإنسان في عملياتها التجارية في قطر. وعلى الرغم من أنّ عمل **مجموعة فنادق إنتركونتيننتال** في عُمان (انظر أدناه) لا ينطبق على السياق القطري (ولم يتمّ تسجيله في هذا الاستطلاع) إنّما ينبغي الاعتراف به كمثالٍ عن الممارسات المُحسّنة. وللأسف، لم تُبرهن أيّ شركة عن تعاونها الاستباقي مع أصحاب المصلحة، مثل المنظّمات غير

هيلتون

٨,٥

مجموعة فنادق إنتركونتيننتال

٨

كمبينسكي

٦,٥

ماريوت

٥,٥

ويتبريد

٤

مينور

٣,٥

أكور

٣

راديسون

٣

دويتشه هوسبيتاليتي

٢,٥

حياة

٢,٥

لوفر

٠

الحكومية المعنية بحقوق المهاجرين أو منظمات المغتربين في المنطقة أو المجتمع المدني في البلدان المُرسِلة الرئيسية، كجزء من عملية تقييم المخاطر الخاصة بها. ومع ذلك، أشار كلٌّ من مجموعة فنادق إنتركونتيننتال وويتبريد إلى التعاون مع المنظمات الخارجية ("Article One") ومنظمة "أوقفوا الاتجار بالبشر" (Stop the Traffik). وذكرت شركة ماريوت أنها تتعامل مع "التحالف من أجل الضيافة المستدامة" والمجلس العالمي للسفر والسياحة في تحديد المخاطر. وقد قالت شركة هيلتون إنها تعتمد توصيات من الفريق العامل المعني بالنموّ المستدام والعمل اللائق في قطاع الضيافة في قطر ضمن إطار إجراءات العناية الواجبة التي تلتزم بها. وأخبرتنا علامات تجارية أخرى مثل راديسون ومجموعة فنادق إنتركونتيننتال في قسم آخر من الاستطلاع، بأنها تستعين أيضاً بمجموعة أدوات الفريق العامل. وقد أشارت شركة أكور وشركة كمبينيكي إلى الشراكة القائمة مع "اللجنة العليا" (الهيئة المشرفة على الاستعدادات لبطولة كأس العالم لكرة القدم)، ولكن يجب أن تعرف الشركات أن هذا لا يُعفيها من تقييم المخاطر والعناية الواجبة الخاصة بها، ولا سيما أن هذه الشراكة تقتصر على مدة محدودة بينما تحتاج العلامات التجارية إلى إنشاء أنظمة مستدامة وطويلة الأمد..

والأهم، لم تضع أيّ شركة عمّالها في محور عملية تقييم المخاطر في قطر. فالعلامات التجارية الوحيدة التي أشارت إلى مشاركة الموظفين هي: شركة هيلتون بالنسبة إلى التوظيف في نيبال، وكمبينيكي التي ذكرت أن موظفي الموارد البشرية والمدراء العاملين يقابلون الموظفين والموردين ويقومون بزياراتٍ إلى أماكن سكن العمال. وهذا جديرٌ بالثناء ويُبين أن هذه الممارسة ممكنة وقابلة للتطبيق.

ممارسة فضلى:

مجموعة فنادق إنتركونتيننتال في عُمان - تقييم المخاطر

في مطلع عام ٢٠٢٠، تعاقدت مجموعة فنادق إنتركونتيننتال مع منظمة "Article One" لإجراء تقييم لمعايير العمل في عُمان، مع التركيز على العمال المهاجرين. وتجدرُ الإشارة إلى أن التقييم تضمّن التشاور مع مجموعة من أصحاب المصلحة، بما في ذلك التشاور الداخلي مع قيادة الفندق و٢٩٣ عاملاً تمّ توظيفهم بشكل مباشر أو عبر مصدر خارجي، فضلاً عن التشاور الخارجي مع "المنظمات غير الحكومية المحلية والدولية". وقد استند التقييم إلى المبادئ الواردة في كلٍّ من مبادئ داكا ومبادئ "التحالف من أجل الضيافة المستدامة" المعنية بالعمل القسري، ووجد بشكلٍ ملحوظ أنه "بالمقارنة مع الموظفين المباشرين في الفندق، من المرجح أن يكون العمال الذين يعملون من خلال أطراف ثالثة (العمال المؤقتون والمتعاقدون) قد اختبروا مشاكلٍ محتمة متعلّقة بالعمل القسري، مثل مصادرة جوازات السفر، ورسوم التوظيف، والظروف المعيشية السيئة، والصعوبات في الحصول على شهادات عدم الممانعة".

وعلى الرغم من المخاطر المعروفة التي يتعرّض لها العمال المهاجرون في قطر والخليج على نطاقٍ أوسع، إلا أن أربع شركات فقط (أكور وهيلتون ومجموعة فنادق إنتركونتيننتال وماريوت) حدّدت ثلاثة مخاطر على الأقل تُهدّد القوى العاملة ومن المُحتمل أن تؤثر على العمال في فنادقهم في قطر. وقد تضمّن ذلك ممارسات التوظيف العادلة، وآليات معالجة التظلم، وإجراء العناية الواجبة حيال مزوّد الخدمات، ووكالات التوظيف، ودفع أجور مناسبة، وظروف العمل والظروف المعيشية. وفي حين حدّدت كمبينيكي ثلاثة مخاطر، يبدو أنها مخاطر ناجمة عن الخصائص الديمغرافية للقوى العاملة على أعمال الشركة، وليست مخاطر على العمال المهاجرين أنفسهم.

وكشفت ثلاث شركات (مينور ودويتشه هوسبياليتي وويتبريد) عن خطر واحد فقط (كلّ ما يتعلّق بالسلامة والصحة المهنية). ولم تُفصح العلامات التجارية الأخرى عن أيّ تفاصيل ذات مغزى عن العناية الواجبة بحقوق الإنسان التي تقوم بها في قطر، كما لم تكشف عن أيّ مخاطر محدّدة تتعلّق بالقوى العاملة.

اختيار شركاء الأعمال

من النتائج الرئيسية التي توصّل إليها الاستطلاع عام ٢٠١٨ هي ارتفاع خطر استغلال العمال المهاجرين نظراً لطبيعة قطاع الفنادق الشديدة التجزئة؛ فإنّ ٣٩ من أصل ٤١ (٩٥٪) من الفنادق التي استجابت لهذا الاستطلاع تعمل بموجب نموذج الملكية الخاضعة للإدارة. واستناداً إلى البيانات المتعلقة بالقوى العاملة التي تمّ الإفصاح عنها من قِبَل الشركات المستجيبة، هناك أقلّ من ١٪ من العمال

الموظفين بشكل مباشر بواسطة العلامة التجارية الفندقية في ممتلكاتهم. وهناك ١٧٪ من العاملين بواسطة شركات متعاقدة لتقديم خدمات التنظيف والأمن وإدارة المرافق والضيافة، ما يعني أن الغالبية (٨٠٪ من عمال الفنادق) يُوظفهم صاحب الملكية (يُشار في هذا التقرير إلى هؤلاء العمال باعتبارهم موظفين مباشرين). ومع ذلك، من المرجح أن يكون العدد المتعلق بالعمال المتعاقدين من الباطن أقل بكثير من العدد الفعلي، إذ بيّنت معلومات الشركة أن العمال المتعاقدين من الباطن كانوا أول من تمّ تسريحهم خلال جائحة كوفيد-١٩؛ وذكر العمال الذين تمّت مقابلتهم أيضاً أن عدد المتعاقدين من الباطن كان أكثر في السابق. ومن المتوقع أن يزداد هذا العدد في الفترة التي تسبق بطولة كأس العالم وخلالها.

وشرح كلٌّ من هيلتون ومجموعة فنادق إنتركونتيننتال فقط كيف تدرج المخاطر المتعلقة بحقوق العمال ومعاملة العمال المهاجرين ضمن عملية التدقيق التي يعتمدونها لاختيار أصحاب الممتلكات في الفنادق. وقد كشفت شركة هيلتون وحدها عن رقم (١٪) لعدد علاقات العمل التي رفضوها نتيجة لذلك، بالرغم من أنهم قالوا إن الرقم الفعلي أعلى لأن العديد من الشركاء المحتملين "يرفضون قبل إجراءات العناية الواجبة الرسمية". ويُعتبر ذلك بمثابة تحسّن هامشي مقارنةً بالاستطلاع الأول، حيث أفادت شركة هيلتون فقط بأنها أجرت العناية الواجبة لناحية أصحاب الأملاك.

وإنّ معظم الشركات (أكور ودويتشه هوسيناليتي وحياء وكمينسكي ولوفر وماريوت ومينور ورايسون وويتبريد) لا تُفصح عن كيفية مراعاة المخاطر المتعلقة بحقوق العمال قبل إبرام اتفاقات الشراكة مع أصحاب الأملاك. وتُشير إجابة شركة مينور إلى أنّ المناقصات تُلزم فقط على أساس أدنى كلفة.

ممارسة فضلى:

هيلتون - اختيار أصحاب الأملاك

يُلزم المالكون والموردون بتقديم إقرارات بشأن تاريخهم القانوني المتعلق بحقوق الإنسان وتقديم معلومات كافية تسمح بعملية التدقيق، بما في ذلك رسوم التوظيف والأجور وظروف العمل/المعيشة والصحة والسلامة. ويُدبر "فريق الامتثال القانوني" مسائل العناية الواجبة عبر ميزانية مضمونة للتأكد من عدم وجود أي حافز أو قدرة لدى فرق الأعمال للتأثير على عمليات تقييم المخاطر المتعلقة بالعناية الواجبة.

رصد موردي اليد العاملة

خلافًا لالتزاماتهم السياسية والمتطلبات الواردة ضمن قواعد السلوك الخاصة بالموردين، لم تُجب أيّ علامة تجارية بشكلٍ كافٍ على كيفية مراقبة مدى الامتثال للمعايير. وقالت شركة هيلتون ومجموعة فنادق إنتركونتيننتال إنهما تحتفظان بالحق في إجراء عمليات تدقيق فجائية من دون إعلان مسبق، ومع ذلك لم يتمّ تقديم أيّ تفاصيل حول كيفية القيام بذلك. وأشار عددٌ من العلامات التجارية إلى عمليات التدقيق في أجزاء أخرى من الاستطلاع. وفي حين من شأن عمليات التدقيق أن تؤدي دورًا في بذل العناية الواجبة لناحية بعض المسائل المالية أو التحقق من العقود، إلا أنّ عمليات التدقيق وحدها لا تُشكّل إجراءات كافية للعناية الواجبة بحقوق الإنسان وتُعتبر غير كافية للكشف عن الانتهاكات الناشئة ورسدها.

لطالما استُخدمت عمليات التدقيق الاجتماعي في قطاعاتٍ أخرى، مثل الألبسة والإلكترونيات، وقد فشلت بشكلٍ فادح في منع حالات سوء المعاملة الجسيمة والمنهجية. لا تقدّم عمليات التدقيق سوى لمحة سريعة عن الوضع في وقت معيّن، وتعتمد على مشاركة العمال السطحية. كذلك، تُعتبر غير فعّالة في النظر إلى دوافع سوء المعاملة، مثل نموذج عمل الكيان نفسه أو نظام الكفالة، في حالة قطر. بدلاً من ذلك، تُشجّع الفنادق على تبني آلية هادفة ومنهجية للتشاور مع أصحاب الحقوق من أجل تصميم نهج العناية الواجبة التي تتمحور حول العمال. ومع ذلك، ينبغي على العلامات التجارية أن تُدرك أنّ هذا الأمر سيطلب نهجًا مخصصًا يُعالج المخاطر والاختلالات في موازين القوى ضمن سياق دولة قطر تحديدًا ونماذج العمل المُعتمدة فيها. وعليهم الانتباه أيضًا في حال تمّ اكتشاف مشاكل مع الموردين، إذ ينبغي أن تتمثل استجاباتهم الأولى في العمل مع المورد أو وكالة التوظيف لتحسين ممارستهم. فالتوقف عن التعامل مع هذا المتعاقد لن يؤدي إلى تغيير الأنظمة القائمة، ما يضع العديد من العمال في حالةٍ أسوأ وبدون معالجة للمشكلة.

المعدّل الأقصى ٨ | متوسط المعدّلات ١,٧

مجموعة فنادق إنتركونتيننتال

٤

هيلتون

٣

كمبينسكي

٢,٥

راديسون

٢,٥

ماريوت

١,٥

أكور

١

مينور

١

ويتبريد

١

حياة

٠

لوفر

٠

التوظيف العادل

إنّ فرض رسوم التوظيف على العمال في الخليج مقابل تأمين الوظائف يُعدّ أحد أكبر مسببات سوء المعاملة في المنطقة. فهذه الممارسة المُعتمَدة منذ فترة طويلة، تفرض على العمال أن يُسَدّدوا قيمةً تتراوح بين معدّل راتب شهر واحد إلى سنة واحدة لوكلاء التوظيف في بلدانهم، ويقوم وكلاء التوظيف بإبرام عقود مع أصحاب العمل في دول الخليج لتأمين العمل. تجدر الإشارة إلى أنّ قانون العمل في قطر يمنع فرض الرسوم، إلا أنّ شهادات العمال أكّدت أنّها ما زالت مشكلة بارزة في قطاع الفنادق، حيث يدفع العمال مبالغ طائلة للوكلاء في بلدانهم الأصلية. ثمانية من أصل ١٨ عاملاً تمّت مقابلتهم دفعوا مبالغ ما بين ٥٠٠ دولار أميركي و ٢٣٦٠ دولارًا أميركيًا (ما يعادل راتب تسعة أشهر تقريبًا وفقًا للحدّ الأدنى القانوني الجديد للأجور) لتأمين وظائف في فنادق قطر. في الآونة الأخيرة، وبسبب تسريح الموظفين خلال جائحة كوفيد-١٩، تمّ توظيف العديد من العمال المحليين أثناء إغلاق أبواب الهجرة، ما يعني أنّ هذا الرقم يمثل على الأرجح عددًا أقلّ من عدد الموظفين الذين يدفعون الرسوم عادةً. ومن المُحتمل أن تبرز هذه المسألة بصورة خاصّة في الفترة التي تسبق كأس العالم حيث سيزداد الطلب على العمال. ويتحمّل العديد من العمال أعباء القروض ذات الفوائد العالية التي أخذوها لدفع رسوم التوظيف المترتبة عليهم، والتي تستمرّ لعدّة أشهر أو حتّى سنوات. والأهمّ، لم يُفد أيّ من العمال بأنّ صاحب العمل أعاد تسديد الرسوم لهم.

” لقد دفعت عمولة قدرها \$١٠٠٠ لتأمين الوظيفة. ولم أسدّد القرض كاملاً بعد... لم يطلب أحد أو يعرض عليّ تسديد هذه التكلفة، والجميع يلتزم بالصمت.“

عامل مطبخ من كينيا

وعلى عكس المجالات الأخرى التي بحثناها مع العمال، يبدو أنّ ذلك يُشكّل خطرًا على العمال المباشرين والعمال المتعاقدين من الباطن على حدّ سواء. وبالرغم من ذلك، أفاد ثلاثة عمال أنّهم توظّفوا مباشرةً من جانب الفنادق في بلد المنشأ ولم يدفعوا أيّ رسوم، ما يدلّ على وجود سُبل كفيّلة تتجاوز هذه الانتهاكات إذا أرادت العلامات التجارية الفندقية القيام بذلك. فـشركة ماريوت مثلاً صرّحت عن أنّها وظّفت عمالاً بشكل مباشر من بلدانهم الأصلية، واستعانت أيضاً بالوكالات.

” نعم، لقد دفعت ٢٠٠٠٠٠٠٠ تاكا بنغلادشي (\$٢,٣٦٠) إلى جهة الاتصال في الفندق... كنت قد أخذت قرضًا من بنك محليّ في بنغلادش. لقد سدّدته في خلال عامين.“

مضيف من بنغلادش

سألنا العلامات التجارية عمّا إذا كان لديها التزام **سياساتي عام** بـ“**مبدأ صاحب العمل يدفع**“. وعلى الرغم من أنّ العديد من العلامات التجارية صرّحت بأنها تمتلك لهذا المبدأ، إلا أنّ تحليل سياساتها أظهر أنّ السياسات العامة لشركتين فقط تقوم على هذا المبدأ، وهما: **كمبينسكي وراديسون**. أمّا عن **هيلتون ومجموعة فنادق إنتركونتيننتال وماريوت وويتبريد**، فلكلّ منها سياسات عامّة تحظر فرض أيّ رسوم على العمال، لكنّ سياسات هذه الشركات لم توضح من المسؤول عن دفع الرسوم المرتبطة بتوظيف العمال. أشارت شركة **دويتشه هوسبيتاليتي** في إجابتها إلى ما يلي: “تقع على وحدة الأعمال المضيفة مسؤولية تحمّل التكاليف“. ومع ذلك، هناك ثلاثة استثناءات: “التصديق على المستندات في بلد المنشأ [٤]، وتجديد المستندات المطلوبة للحصول على التأشيرة [٥]، والفحوصات الطبيّة المسبقة التي تحددها السلطات“. وتُشير منظمة العمل الدولية ٥ إلى أنّ التكاليف الطبيّة والإدارية، مثل تلك التي تستثنيها دويتشه هوسبيتاليتي من التعويض، ينبغي اعتبارها مرتبطة بعملية التوظيف وبالتالي يجب أن يتحمّلها صاحب العمل.

” توجّب عليّ أن أدفع ٧٠٠٠ ريال قطري (١٩٢٢,٥٥\$) مقابل رسوم التأشيرة والتذكرة للوكيل.“

موظّف استقبال من النيبال

وقد كان كلُّ من **أكور وكمبينسكي وهيلتون** العلامات التجارية الوحيدة التي وصفت كيفية إجراء المقابلات بشكلٍ روتيني مع العمال لتحديد ما إذا كان قد تمّ دفع أيّ رسوم. وصرّحت **مجموعة فنادق إنتركونتيننتال** بأنها قامت بتحديث التوجيهات المتعلقة بمعايير علامتها التجارية في عام ٢٠٢٠ **”للتوصية** بضرورة أن تشمل التدريبات الأولية مقابلاتٍ لتحديد ما إذا كان قد تمّ دفع رسوم التوظيف من أجل اتّخاذ الإجراءات اللازمة للتعويض“. وأفادت شركة **دويتشه هوسبيتاليتي** بما يلي: “يجوز لممثل الموارد البشرية أن يسأل المرشّح عمّا إذا كان هناك أيّ رسوم توظيف مفروضة عليه..“

وقالت شركة **أكور**: “يتمّ إجراء مراجعات وعمليات تدقيق لوكالات التوظيف قبل توقيع الاتفاق معها“. ووصفت كلُّ من شركة لوفر وشركة حياة مشاركة خبراء الموارد البشرية، ولكنهما لم تُقدّما أيّ تفاصيل عن خطوات العناية الواجبة التي تقوم بها فيما يتعلّق بوكلاء التوظيف ورسوم التوظيف.

من جهتها، قالت شركة **ماريوت** إنّها تستعين بوكلاء توظيف “خاضعين للتدقيق“، لكنّها لم تُعطِ تفاصيل حول عمليات التدقيق هذه، بل اكتفت بالقول إنّها راجعت الوثائق القانونية المتعلقة بالترخيص كجزء من العقد. أمّا **مجموعة فنادق إنتركونتيننتال وراديسون وويتبريد** فقالت إنّها تستعين بوكالات معتمدة موافق عليها من قِبَل السفارات أو مراكز التأشيرات القطرية، لكنّها لم تُعطِ أيّ تفاصيل إضافية. وذكر كلُّ من **راديسون وويتبريد** أنّهما يعتمدان أيضًا أحكامًا تعاقدية تحظر رسوم التوظيف. وكانت **هيلتون** الشركة الوحيدة التي كشفت عن اتّخاذ خطوات فعّالة (انظر أدناه) والتي تجاوزت مجرد الاعتماد على شروط تعاقدية تحظر تحديدًا رسوم التوظيف.

ممارسة فضلى:

هيلتون – العناية الواجبة بشأن جنوب آسيا – أبواب الهجرة إلى قطر

قالت شركة هيلتون إنّها أجرت زيارات شخصية ومقابلات مع الفنادق العاملة في قطر ووكالات التوظيف والمرشّحين. وقد أدى ذلك إلى تحديد قائمة تفضيلية جديدة للموردين، على أن تتمّ مراجعتها سنويًا. وقالت شركة هيلتون أيضًا إنّها تُجري مقابلات للتحقق ممّا إذا كان العمال يدفعون أيّ رسوم أثناء عملية التوظيف وأثناء الانتقال وبعد توظيفهم.

وفي حين اعتمدت معظم العلامات التجارية المستجيبة على الوكالات "المعتمدة" في البلدان المُرسلة، والبعض أوضح في العقود عن وجوب عدم فرض رسوم التوظيف، إلا أننا لاحظنا أنّ بعض الوكالات "المعتمدة" تفرض رسومًا على العمال في بعض الحالات. لذلك، فإنّ مجرد الاعتماد على هذا التدبير لا يُشكّل عنايةً واجبة كافية. وبالإضافة إلى ذلك، لم تذكر أيّ علامة تجارية فندقية أيّ إجراءات مفصّلة عن العناية الواجبة فيما يتعلّق بالعمال الذين تم توظيفهم بالاستعانة بمصادر خارجية وكيفية توظيفهم.

ولأسف، لم تكشف أيّ علامة تجارية عن مقدار الرسوم المسدّدة للعمال. قدّمت مجموعة فنادق إنتركونتيننتال فقط أرقامًا عن عدد حالات رسوم التوظيف المترتّبة على العمال والتي اكتشفتها في العامّين ٢٠١٩ و ٢٠٢٠. وعلى الرغم من أنّ شركة هيلتون قالت إنّها رصدت حالات من الرسوم المدفوعة في العامّين ٢٠١٩ و ٢٠٢٠، إلا أنّها لم تكشف عن عددها. ولم تُقدّم شركة حياة أيّ بيانات، وأمّا العلامات التجارية المتبقية فقالت إنّها لم تكشف عن أيّ حالات من هذا القبيل بين العامّين ٢٠١٩ و ٢٠٢٠. ونظرًا إلى مدى انتشار ظاهرة دفع رسوم التوظيف، نعتقد أنّه من المُستبعد جدًّا ألا يكون ذلك قد حصلَ مع أيّ من عمال الفنادق في ما يقارب ٨٠ فندقًا. وإذا افترضنا أنّ هذا صحيح، يشير الفشل في اكتشاف هذه المشكلة إلى أنّ عمليات العناية الواجبة الحالية لا تفي بالغرض المنشود منها.

من الناحية الإيجابية، أشار بعض أعضاء "التحالف من أجل الضيافة المستدامة" إلى الاستعانة الفعّالة بمجموعة الأدوات التي أعدها الفريق العامل لتحسين ممارسات التوظيف خارج إطار عملياتهم في قطر. على سبيل المثال، ذكرت مجموعة فنادق إنتركونتيننتال أنّها "ستسعى إلى اعتماد جميع الموارد والمعارف المهمّة في مواقع أخرى" وكشفت شركة راديسون عن أنّ "الدروس المستفادة من الفريق العامل بدأ تطبيقها بالفعل في النطاق الأوسع لعمليات مجموعة فنادق راديسون"، ما يدلّ على مستوى التحسين المُحتَمَل في هذا المجال على الصعيد العالمي.



المعدل الأقصى ٨ | متوسط المعدلات ١.٥



الدفع

أشار العديد من الفنادق إلى نماذج مرجعية لتحديد الأجور، بالنظر إلى المعدلات السائدة في القطاع. ومع ذلك، لم توضح أي علامة تجارية بالتفصيل كيفية تحديد الأجر المعيشي كجزء من هذه العملية الحسابية. أشار كلٌّ من هيلتون ومجموعة فنادق إنتركونتيننتال وكمبينسكي وماريوت فقط إلى أنّ الرواتب تُحدّد مع مراعاة مبادئ عدم التمييز. وقال عشرة عمال تمّت مقابلتهم إنّ العمال العرب يتقاضون أجورًا أعلى من الأجور التي يتقاضاها العمال المهاجرون من أفريقيا وشبه القارة الهندية، ما يدلّ بوضوح على ضرورة اهتمام العلامات التجارية بهذا الأمر بشكل أكبر.

” المدفوعات التي نتقاضها منخفضة بشكل ملحوظ بالمقارنة مع مدفوعات الموظفين الآخرين المباشرين. كما أنّ هناك تأخير دائم في دفع الرواتب.“

مساعد مطبخ من كينيا

وصفت العلامات التجارية، بدرجات متفاوتة، أنظمتها الداخلية المُعتمّدة لضمان حصول العاملين المباشرين على أجورهم في الوقت المحدّد. فوصفت كلٌّ من أكور وهيلتون وماريوت بروتوكولاتٍ محدّدة تمنع الاقتطاعات غير القانونية على حدّ قولهم. وقال كلٌّ من كمبينسكي وماريوت تحديدًا إنّ الاقتطاعات الوحيدة المسموح بها هي سلف الأجور أو القروض.

” نعم، لا نتقاضى راتبنا في الوقت المحدّد. لم أحصل على راتبي منذ ٣ أشهر. حتّى أنّهم يدفعون لنا رواتب مختلفة. فنتقاضى ٢٥٪ فقط ممّا يتقاضاه العمال القطريون لقاء الوظيفة نفسها.“

عامل في مطعم من النيبال، يعمل لدى علامة تجارية لم تستجب للاستطلاع

وقد كشفت المقابلات مع العمال عن مشاكل هامة تتعلّق بأجور العمال المتعاقدين من الباطن، مثل التأخّر في الدفع، والاقتطاعات غير الواضحة، وتقاضى أجور أقلّ بكثير من العاملين المباشرين. وحتّى الآن، يبيّن بحثنا أنّ العمال في قطر يُبلّغون عن عدم دفع أجورهم أو التأخّر في دفعها في ٧٣٪ من الحالات. وبالرغم من ذلك، قليلة هي العلامات التجارية التي استطاعت وصف الخطوات الاستباقية التي تضمن حصول العمال المتعاقدين من الباطن على أجور مناسبة واكتفوا بالإشارة إلى نظام حماية الأجور (WPS) الفائق للمصداقية كضمانة. وبدا أنّ البعض يعتقد بعدم وجود مسؤوليات على كاهلهم تجاه هؤلاء العمال. فقالت شركة مينور: ”لسنا مسؤولين عن الراتب الشهري لموظفينا المؤقّنين والمتعاقدين...“ وصرّحت شركة لوفر: ”ندفع للموردين في الوقت المحدّد في نهاية كلّ شهر. فإذا قاموا بدفع رواتب موظفيهم أم لا، هذا أمر لا يعنيننا. يتمّ الدفع لموظفينا في الوقت المحدّد في نهاية كلّ شهر.“

ممارسة أفضل:

: كمبينسكي - مراقبة مدفوعات الأجور من قبل الموردين

خلافًا للفنادق الأخرى، أظهرت شركة كمبينسكي وعيًا أكبر حول ظاهرة عدم الدفع للبيد العاملة المتعاقدة معهم من الباطن والحاجة إلى العمل بشكل استباقي مع كل من شركات التوريد والعمال. وتُفيد بأنّه "على الموردين أن يكونوا قادرين على تقديم دليل على شكل كشوفات الرواتب أو سجلات الدفع للإثبات بأنّ الأجور لا تُنقل عن الحد الأدنى" كما أنّ قسم الموارد البشرية في الفندق يتحقّق أيضًا بشكل منتظم مع العمال الموظّفين بالاستعانة بمصدر خارجي للتأكد من تقاضي الرواتب في الوقت المحدّد، وبالكامل (يعقد قسم الموارد البشرية جلسات فردية مع موظّفين يتمّ اختيارهم عشوائيًا). وتمت الإشارة أيضًا إلى أنّ كمبينسكي يراجع سجلات نظام حماية الأجور بانتظام من أجل التحقّق من دفع الأجور بشكلٍ صحيح للعمال المتعاقدين من الباطن.

ومن بين المسائل الأخرى التي تمّ تسليط الضوء عليها من خلال المقابلات، مسألة عدم حصول العمال المتعاقدين من الباطن على سكن من قبل الفنادق كجزء من عقدهم، ما يُضيف عبئًا زائدًا على كاهل العمال ذوي القدرة المالية المحدودة. وأفيد أيضًا أنّه يُطلب من العمال المتعاقدين من الباطن العمل لساعاتٍ إضافية في غضون مهلة قصيرة، ونتيجةً لذلك، ينتهي بهم الأمر من دون أخذ فترات الاستراحة الأسبوعية المنتظمة.

” اقتطاعات غير مبرّرة من الراتب إذا لم نستطع العمل بسبب المرض.“

سائق من شرق أفريقيا



حرية التنقل

متوسط المعدلات ١,٧
المعدل الأقصى ٨

مجموعة فنادق إنتركونتيننتال

٤

هيلتون

٢,٥

حياة

٢

أكور

١,٥

لوفر

١,٥

مينور

١,٥

راديسون

١,٥

كمبينسكي

١

ماريوت

١

ويتبريد

٠,٥

تُعتبر ظاهرة الاحتفاظ بالوثائق الثبوتية الخاصة بالعمال أمرًا شائعًا على نطاق واسع في قطر، رغم الحظر الذي صدر في العام ٢٠٠٩ حول منع الاحتفاظ بجوازات سفر العمال. فسلنا العلامات التجارية عن الأنظمة المتبعة لضمان وصول العمال إلى جوازات السفر الخاصة بهم بدون عوائق، وأكدت جميعها أن العمال إما يتمنعون بحرية الوصول إلى وثائقهم أو يحتفظون بها بما يتماشى مع قانون العمل علاوة على ذلك، صرحت مجموعة فنادق إنتركونتيننتال أن العمال يستطيعون الاحتفاظ بأغراضهم الشخصية في "خزنة شخصية مزودة بقفل". في الواقع شاعت في الماضي المشاكل المتعلقة بالوثائق الثبوتية إلا أن المقابلات التي أجريت مع العمال المباشرين قد أكدت على تحسن واضح في هذا المجال: إذ يستطيع العمال الآن الاحتفاظ بهذه الوثائق أو الوصول إليها بسهولة. ومع ذلك، قال أحد العمال المباشرين (يعمل لدى علامة تجارية غير مستجيبة): "يمكننا الوصول إلى جوازات السفر ولكن ليس دائمًا".

وكشفت المقابلات أيضًا عن مشاكل أخرى مرتبطة بالوثائق الثبوتية مع العمال المتعاقدين من الباطن. فصرح أحد العمال قائلًا: "يواجه العمال غير المباشرين مشاكل مرتبطة بالوصول إلى جوازات السفر الخاصة بهم، ولا يحصلون سوى على بطاقة الهوية وبطاقة الموظفين"، وأكد عامل آخر أن هذه الممارسة لا تزال منتشرة على نطاق واسع في القطاع الخاص، حيث "يصادر أصحاب العمل المعنويون جوازات السفر وغيرها من وثائق العمال في شركات ومصانع أخرى ولا يُسمح [للعمال] بالسير خارج مكان العمل حتى". ولم تُشير سوى كمبينسكي ومجموعة فنادق إنتركونتيننتال إلى أنهما تتخذان بعض الخطوات الفعالة لمراقبة المقاولين من الباطن. فصرحت كمبينسكي أنها تقوم بعمليات تفتيش مفاجئة من خلال مقابلات تجريها مع العمال المتعاقدين من الباطن، وعند رصد مشاكل معينة تقوم بمراجعة المقاول من الباطن. وصدَرَ عن مجموعة فنادق إنتركونتيننتال أنها تحاول تقييم الوضع من خلال إجراء محادثات غير رسمية مع العمال.

ومن الاستنتاجات الرئيسية التي توصلنا إليها أيضًا في تقريرنا السابق، مسألة خضوع العمال لحظر تجوّل في أماكن إقامتهم؛ مع العلم أن هذا الموضوع تبين خلال المقابلات التي أجريناها في العام ٢٠١٨، ولا سيما مع العلامات. فقال أحد العمال الذين تمت مقابلتهم في العام ٢٠٢١ (في فندق غير مستجيب): "مُنحت الأولوية لسلامة العلامات وحُصصَ لهنّ مكان سكن مختلف. لم يُسمح لهنّ بالتنقل بمفردهنّ". وفي حين ذكرت عدّة علامات تجارية أنها لا تفرض حظر تنقل، لم تُشير أيٌّ منها إلى سياسة معينة تُنظّم الأمور المرتبطة بسكن العمال وتُحدّد أنه لا ينبغي أن يخضع العمال لحظر التجوّل. وصرحت شركة راديسون بالتالي: "... [نحن] نطبّق سياسة حظر التجوّل على العلامات لنضمن سلامتهنّ ورفاهتهنّ". ولكن، لا يجب أن تُحرّم النساء من حرية اتخاذ القرارات المتعلقة بتحركاتهنّ بأنفسهنّ، حتى إن بدا تطبيق مبدأ حظر التجوّل ناتجًا عن نوايا حسنة.

٦ ينص القانون الصادر عام ٢٠١٥ والمتعلّق بتنظيم دخول وخروج الوافدين وإقامتهم على إمكانية احتفاظ أصحاب العمل بجوازات سفر العمال المهاجرين في حال طلب العمال هذا الأمر خطيًا، شرط إعادة الجوازات عند الطلب.

حرية تغيير الوظيفة

” لا يرفض الفندق بشكل مباشر، لكنهم يستأون وهناك مسألة التهديد بالترحيل في ظلّ استعداد إدارة البحث الجنائي إلى تنفيذ رغبة الفندق ووقوفها في صفّه.“

عامل في غسل الملابس من أوغندا

رغم إلغاء شهادة عدم الممانعة، وهو إصلاح بارز أتى بعد ضغط شديد من قِبَل أوساط الأعمال في قطر، تُبَيّن بعض المؤشّرات تراجعاً مُحتملاً في هذا الإطار. في شهر كانون الثاني/يناير من العام ٢٠٢١، نشر موقع Migrant-Rights.org أنّه يُطلَب من العمال بشكل روتيني إرفاق كتاب استقالة عند اتّباع الإجراء الإلكتروني الذي وضعته وزارة التنمية الإدارية والعمل والشؤون الاجتماعية للتقدّم بطلب تغيير الوظيفة، رغم أنّ القانون لا يفرض هذا الأمر. وأشاروا إلى أنّ مثل هذه الخطوات الإدارية الإضافية قد تكون بمثابة شهادة عدم ممانعة في الواقع، ولا سيّما أنّ الشركة تحتاج إلى الإقرار على الكتاب عبر ختمه أو توقيعه.

” بعد انتهاء عقدي، يمكنني تغيير وظيفتي. ولكن بصراحة، الأمر ليس بهذه السهولة. نحتاج إلى تقديم الكثير من الأوراق لنستطيع أن نُغيّر وظيفتنا.“

مضيف من بنغلادش

وفي هذا الإطار، سألنا الفنادق عن عدد العمّال الذين طلبوا تغيير وظائفهم في ظلّ النظام الجديد وعن عدد العمّال الذين تمّت الموافقة على طلبهم. فقدّم كلٌّ من أكور، وهيلتون، ومجموعة فنادق انتركونتيننتال، ومينور، وراديسون أرقامًا حول عدد العمّال الذين طلبوا تغيير وظائفهم في ظلّ النظام الجديد. ولم تُقدّم كمببينسكي وحياء وماريوت وويتبريد البيانات المطلوبة، رغم أنّ شركة حياة صرّحت بأنّ “العديد” من العمّال قد غيّرُوا وظائفهم. وقدّمت شركة لوفر بيانات عن عدد الطلبات، لكنّها سلّطت الضوء أيضًا على المتطلّبات الإدارية الإضافية. وتجدر الإشارة إلى أنّ راديسون هي الشركة الوحيدة التي أوضحت لنا أنّ بعض طلبات العمّال الرامية إلى تغيير وظائفهم لم تُمنَح من قبل وزارة التنمية الإدارية والعمل والشؤون الاجتماعية.

” المشكلة هي أننا مضطرون إلى رفع كتاب استقالة موقع/مختوم أوّلاً من قِبَل الفندق.“

مضيف في قسم الأطعمة والمشروبات من الفلبين

وأكدّ الأشخاص الذين تمّت مقابلتهم أنّ هذا المجال يثير قلقًا بالغًا، حيث أشار العديد منهم إلى شهادة عدم الممانعة وكأنّهم لا يعلمون أنه قد تم إلغاؤها. أجاب ١٢ عاملاً من أصل ١٤ عاملاً سُئلوا عن سهولة تغيير وظائفهم، قائلين إنّهم يخشون الانتقام، في حين كشفت إجابات البعض عن عوائق تحول دون تغيير الوظيفة. وصرّح أحدُ العمّال أنّه دفع لصاحب عمله السابق (فندق) رسمًا لتغيير وظيفته. وأشار عامل آخر إلى أنّه يُسمح لهم بتغيير وظائفهم ولكن فقط بعد انتهاء عقدهم. ولكن، بحسب النظام الجديد، ينبغي أن يتمنّع العمّال بالقدرة على تغيير وظائفهم من خلال تقديم إشعار مدّته شهر أو شهرين، حسب فترة عملهم. والجدير بالذكر أنّ ثلاثة عمّال تحدّثوا عن خوفهم من الترحيل.

” علمتُ من القنوات الإخبارية ووسائل الإعلام أنّ تغيير الوظيفة مجاني، لكنني سمعت من بعض زملائي أنّهم يواجهون صعوبات في تغيير وظائفهم. ويخشى بعضهم أن يفقد وظيفته“

موظّف استقبال من النيبال

” لا نستطيع القيام بذلك [تغيير الوظيفة] بدافع الخوف وبسبب الاتفاق المُبرم مع الوكيل.“

مُساعد مطبخ من كينيا

والمُقلق هو أنّ بعض الفنادق تبدو غير مُدركة لتغيير القانون. فأشارت شركات كمبينسكي ولوفر وماريوت إلى شهادة عدم الممانعة في إجاباتها وأضافت شركة ماريوت: ”في بعض الحالات، يتعيّن على الشخص الحصول على موافقة من الجهة المالكة لتقديم شهادات عدم الممانعة.“ وأقرّت أكور ومجموعة فنادق انتركونتيننتال وراديسون بأنّها تطلب الحصول على استقالة رسمية أو خطّية، ويتوافق ذلك مع ما أفادَ به موقع Migrant-Rights.org. وفي حال تطلّبت العملية القيام بإجراءات إدارية معيّنة، تُناشد الفنادق لبدّل كلّ ما في وسعها من أجل تبسيط هذه العملية على العمّال. فيتعيّن على الفنادق أن تقوم بإبلاغ عمّالها وتدريبهم حول حقّهم في تغيير الوظيفة، واتخاذ خطوات فورية لضمان عدم شعور أيّ عامل بالخوف من طلب تغيير وظيفته.

” بالنسبة إلى القانون الجديد، إنّهُ مجرد حبر على ورق بكلّ صراحة، لأنّ أصحاب العمل هؤلاء لا يوقّعون على رسائل الاستقالة بل يقومون بإلغاء تأشيرة العامل ويرغمونه على العودة إلى بلده قبل أن يتدارك الأمر حتّى. وفي أسوأ الحالات، يتّخذون المزيد من الإجراءات ويبلّغون إدارة البحث الجنائي بأنّ العامل قد هرب، فيتّم تبليغ الشرطة وثمّ يتمّ ترحيل العامل مع منعه من الدخول إلى قطر مرّة أخرى ... يقوم أصحاب العمل بترهيب العمّال وإخافتهم من خلال تذكيرهم بما حدث لزملائهم“

سائق من شرق أفريقيا



المعدّل
الأقصى ٧متوسّط
المعدّلات ١,٣

دويتشه هوسبيتاليتي

٣

كمبينسكي

٣

ماريوت

٢,٥

حياة

١,٥

مجموعة فنادق انتركونتيننتال

١

مينور

١

راديسون

١

هيلتون

٠,٥

ويتبريد

٠,٥

أكور

٠

لوفر

٠

الصحة والسلامة والظروف المعيشية

الإجهاد الحراري

يمكن أن تصل درجات الحرارة في قطر إلى ٥٠ درجة مئوية خلال فصل الصيف وتُشير بعض الأدلة العلمية الدامغة إلى وجود رابط بين الإجهاد الحراري ووفاة العمال المهاجرين في البلاد. وتتطلب العديد من الوظائف الفندقية العمل خارج المباني، مثل وظائف الحراسة الأمنية والمضيفين العاملين حول المسابح. فحدّدت معظم الفنادق بعض الخطوات لمعالجة هذه المشكلة، رغم أنّ معظمها لم يبذل جهدًا أكبر بل اكتفوا بالخطوات التي أوصت بها الحكومة والتي انتقدتها المنظّمات غير الحكومية والأوساط الأكاديمية مرارًا وتكرارًا باعتبارها غير كافية. كذلك، لم توضح الفنادق أبدًا كيف تقوم برصد الإجهاد الحراري لدى العمال المتعاقدين من الباطن. على سبيل المثال، صرّحت شركة أكور بما يلي: "إنّ الوظائف المصنّفة على أنّها أعمال خارجية هي وظائف يقوم بها متعاقدون من الباطن، وهم يعملون وفقًا لقواعد وأنظمة قانون العمل القطري بشأن الأعمال الخارجية. ليست لدينا أي سياسة محدّدة لإضافتها إلى ذلك."

وقدّمت كلّ من حياة وكمبينسكي وماريوت ومينور المزيد من التفاصيل حول كيفية تجنّب الإجهاد الحراري ووضع تدابير ملموسة، منها تناوب فرق العمل، ومنح العمال عدّة فترات استراحة، وتوفير معدّات الحماية، ودفع "بدل الإجهاد الحراري" في فترة الصيف. وذكرت شركة كمبينسكي أيضًا أنّها نظّمت حملات توعية لضمان فهم العمال لأهمية شرب الماء. وأوضحت شركة ماريوت من جهتها كيف يقوم المدراء بمراقبة هذا الأمر بين العاملين المباشرين والمتعاقدين من الباطن، ولا سيّما الموظّفين الجدد وذلك "في الأيام الدء الأولى، حتّى يتأقلموا تمامًا مع الحرارة."

الظروف المعيشية

لطالما برزت مشكلة الظروف المعيشية للعمال المهاجرين في قطر. خلال المرحلة الأولى من تفشّي جائحة كوفيد-١٩، ظهرت مخاوف بشأن أماكن الإقامة الضيّقة والمكتنّزة وغير الصحيّة التي تؤدي إلى زيادة عدد الإصابات نظرًا إلى استحالة تنفيذ التباعد الاجتماعي. وكما هو موضّح أعلاه، اتّهمت شركة GSS Certis بتوفير ظروف معيشية سيّئة ومتردّية، والجدير ذكره أنّها مورّد للعديد من العلامات التجارية الفندقية. ومن خلال متابعتنا الخاصّة لانتهاكات حقوق العمال على مستوى الخليج، يتبيّن وجود ظروف معيشية متردّية أو غير إنسانية بمعدّل حالة واحدة من كلّ خمس حالات، وعدم توفّر كمية كافية أو مناسبة من المواد الغذائية بمعدّل حالة من أربع حالات. وفي العام الذي تلى انتشار الجائحة في الخليج، ازدادت التقارير التي تُفيد عن سوء الأحوال المعيشية بنحو خمسة أضعاف مقارنةً بالعام السابق.

ولم تُعلن أي علامة تجارية عن معاييرها الخاصة بشأن إقامة العمال في قطر، رغم أن دويتشه هوسبيتاليتي ومجموعة فنادق إنتركونتيننتال وكمبينسكي قدّمت بعض التفاصيل حول القضايا التي تُغطّيها المعايير الخاصة بكلّ منها. أما هيلتون فاكتفت بالتأكيد على أن معايير الإقامة التي تعتمد عليها "تتماشى مع أفضل الممارسات الدولية ويديرها قسم الموارد البشرية في هيلتون"، لكنّها لم توضح التفاصيل. ولم تُحدّد أيّ من العلامات التجارية النسبة القصوى لإشغال الغرف.

وفيما يتعلّق بالرصد، ذكر كلٌّ من دويتشه هوسبيتاليتي وحياء وكمبينسكي ولوفر وماريوت وراديسون وويتبريد (الفندق واحد) أنّها تعتمد عمليات تفتيش دورية أو منتظمة للمواقع، لكنّها لم تكشف عن مضمون عمليات التفتيش هذه. أما شركة مينور فأشارت ببساطة إلى الرصد الذي تقوم به السلطات القطرية. والواقع أن زيارة أماكن الإقامة تشكّل جزءاً مهماً من معايير الرصد بدون شكّ، ولكن من المؤسف أن العلامات التجارية كلّها لم تذكر كيفية تواصلها وتفاعلها مع العمال لتقييم معايير الإقامة.

ولم تُقدّم معظم العلامات التجارية أيّ معلوماتٍ حول كيفية رصدها للظروف المعيشية للعمال المتعاقدين من الباطن. في الواقع، اعترفت شركة أكور بأنها لا تتبع حالياً آلية رصد في هذا الصدد. وصرّحت دويتشه هوسبيتاليتي بالحديث عن شركائها التجاريين ومزوّدَي الخدمات: "يجب على قسم الموارد البشرية القيام بزيارة إلى هذه المرافق للتحقّق من أنّها تتماشى مع المعايير". وتجدر الإشارة إلى أنّ كمبينسكي كانت العلامة التجارية الوحيدة التي ذكرت كيف تسعى بشكل استباقي إلى رصد ظروف إقامة العمال المتعاقدين من الباطن، رغم الاعتراف بأنّ هذا الأمر يحصل فقط على أساس "مخصّص" حسب الاقتضاء. وذكرت مجموعة فنادق إنتركونتيننتال أيضاً عمليات التدقيق التي أجرتها بعد أن أصبحت على دراية بالمشاكل المتعلقة بظروف إقامة العمال المتعاقدين من الباطن. ومع ذلك، في الحالتيّن، لا يمكن الاعتبار بأنّ هذا الوضع يرقى إلى مستوى عملية الرصد الاستباقي، كما أنّ الاعتماد على عمليات التدقيق لا يعتبر من قبيل العناية الواجبة إزاء حقوق الإنسان.



المعدل
الأقصى ١٠متوسط
المعدلات ٣

مجموعة فنادق إنتركونتيننتال

٥,٥

ماريوت

٥,٥

أكور

٤

كمبينسكي

٤

هيلتون

٣,٥

راديسون

٣

وينبيرد

٢,٥

لوفر

١

مينور

١

حياة

٠,٥

الاعتداء الجسدي والجنسي، والاستغلال، والتحرش

مخاطر استغلال الأطفال في قطاع الفنادق، ولا سيّما فيما يتعلّق بالأحداث الرياضية الضخمة، قد تم تسليط الضوء عليها بشكل جيد وقد دعم القطاع عددًا من المبادرات المرتبطة بهذه المسألة. ولكن، لا تُعطى الأهمية نفسها لخطر تعرّض العاملين في الفنادق (ولا سيّما النساء) للاعتداء الجنسي والتحرش من قِبَل الزملاء والمدراء والنزلاء خلال أحداث من هذا النوع وأثناء ممارستهم عملهم الاعتيادي. فمعظم الوظائف التي تتولّاها النساء عادةً في الفنادق، مثل التدبير الداخلي، تتطلّب بطبيعتها أن تكون العاملة معزولة فتتعرّض العاملات بالتالي للاعتداء من قِبَل النزلاء. كذلك، تضمّ العديد من الفنادق منتجعاتٍ صحّية تُديرها صالونات تجميل أو أطراف ثالثة مزوّدة للخدمات، فيزداد خطر التعرّض للتحرش الجنسي أو العنف. وتُفيد التقارير بأن إدارات الفنادق تمتّع بطبيعتها عن اتخاذ تدابير بحق النزلاء، كما أنّ اختلال موازين القوى بين العمّال والنزلاء يتفاقم بشكل أكبر نظرًا إلى التخوّف من التحدّث علنًا عن سوء معاملة العمّال في قطر.

أشارت جميع العلامات التجارية تقريبًا إلى سياساتٍ تُغطّي مشاكل الاعتداء والتحرش الجنسي وغير الجنسي في مكان العمل. وتتعترف السياسات المتّبعة لدى أكور وماريوت بأنّ المتسبّب بالتحرش قد يكون أحد النزلاء. أما مينور وحياة فكانتا العلامتين التجاريّتين اللتين لم تذكر أيّ سياسةٍ عامّة أو أيّ سياسةٍ قابلة للإعلان في هذا الصدد.

وصرّح كلٌّ من هيلتون وحياة ومجموعة فنادق إنتركونتيننتال أنّ هذه السياسات تُنشَر من خلال التدريب السنوي حول قواعد السلوك لجميع العمّال في الفنادق التي تُديرها هذه العلامات التجارية، بما في ذلك العمّال المتعاقدين من الباطن أيضًا. وذكرت جميع الفنادق الأخرى أنّ العمّال يخضعون للتدريب أو يتمّ إطلاعهم على السياسات في بداية عملهم. وأشارت شركة ماريوت أيضًا إلى أنّها "تعمل أيضًا على تعزيز هذه السياسات بشكلٍ دوري".

ولكن، لم تُناقش بشكلٍ كافٍ مسألة التعاون مع شركاء الأعمال ولم يتمّ وصف الدعم والحماية للعمّال بشكلٍ كافٍ في معظم الشركات. فوصفت شركتان فقط (هما مجموعة فنادق إنتركونتيننتال وكمبينسكي) الخطوات المتّخذة للتعاون مع الشركاء تعاقديًا بشأن سياسات ترمي إلى حماية العمّال من الاعتداء والتحرش. وقد تمّ ذلك من خلال وضع بنود ضمن اتفاقات الإدارة أو من خلال الامتثال لقواعد السلوك الخاصّة بالموردين.

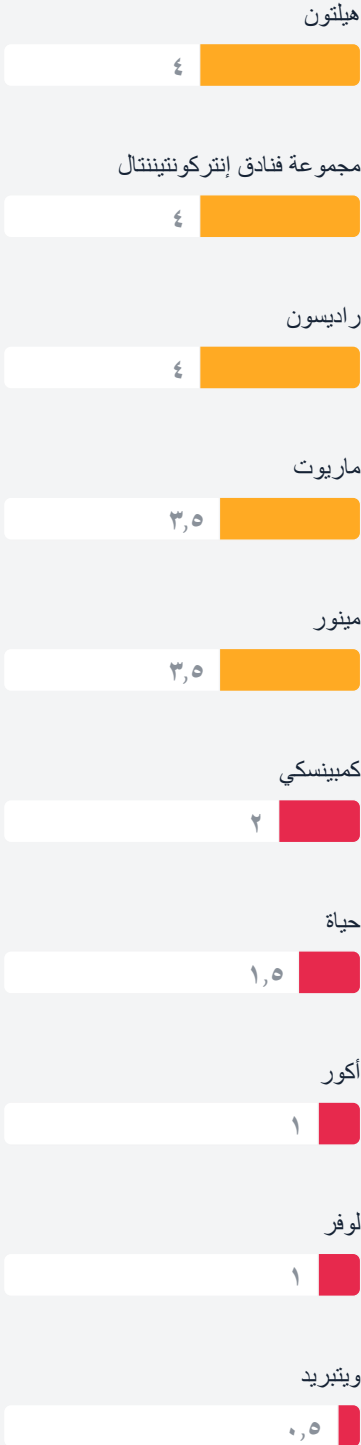
وقدّمت معظم الشركات معلومات قليلة جدًا حول التحقيقات والتعويضات. وكمثالٍ على أفضل الممارسات، صرّحت شركة كمبينسكي بما يلي: "في حال ظهرت أيّ مؤشرات تدلّ على تصرّف سيئٍ يخرج عن السلوك المهني من جانب أحد الموردين وتمّ الإبلاغ عنه سواء من قِبل موظّفين متعاقد معهم من قبل الموردين اشر أو من قبل مصادر خارجية، يُصار إلى إبلاغ الموردّ بالتحسينات المطلوبة كتحذير، ويتمّ تصحيحها في غضون مهلة زمنية محدّدة لا تتعدّى ٣٠ يومًا، ليعاد التفاوض بعد ذلك فورًا بشأن العقد، وإذا لزم الأمر يمكن تغيير المورد". ولكن، بدت هذه السياسة وكأنّها النهج العام الذي تتبعه شركة كمبينسكي وليست مخصّصة لاستهداف هذه الأنواع من الادّعاءات الخطيرة على وجه التحديد. وذكرت شركة ماريوت أنّ "... سياستها تنصّ أيضًا على قيام الإدارة بمتابعة الموضوع بشكل دوري مع الفرد الذي أبلغ عن الحادثة للتأكّد من توقّف السلوك المسيء. كذلك، إذا لم يُبادر المدراء إلى معالجة الشكاوى المرتبطة بالتحرش بشكلٍ سريع، يخضعون هم أيضًا للتدابير التأديبية."

ولم تُقدّم الشركات معلوماتٍ كافية حول التدابير المُعتَمَدة لدعم العمال الذين أبلغوا عن الاعتداءات. غير أنّ شركة أكور تمكّنت من تقديم المزيد من التفاصيل وذكرت ما يلي: "يجري التحقيق حسب الحاجة وبسرّية تامة. ويتمّ توفير المساعدة من قِبل السلطات الطيّبة والجنائية بحسب ما يتطلّبه الوضع..."

والمؤسف أنّ مجموعة فنادق إنتركونتيننتال هي الوحيدة التي قدّمت أرقامًا عن عدد الشكاوى المرفوعة فيما يتعلّق بالاعتداء الجسدي والجنسي، والاستغلال، والتحرش، على الرغم من أنّها لم تكشف عن أرقام متعلّقة بالعمال المتعاقدين من الباطن.



متوسط المعدلات ٢,٥ | المعدل الأقصى ٩



التمثيل والانتصاف

إنَّ الحقوق المتعلقة بحرية تكوين الجمعيات وحرية إبداء الرأي مقيّدة بشكل خاص في قطر. ويُمنع على العمال المهاجرين تشكيل النقابات والتفاوض الجماعي، وبالتالي لا تُتاح لهم فرص كافية للإعلان عن حالات التظلم بقوة وفعالية لدى أصحاب العمل. وفي العام ٢٠١٩، اعتمدت دولة قطر إصلاحًا يسمح بإنشاء **لجان مشتركة** داخل الشركات التي توظف أكثر من ٣٠ عاملاً. وتُعتبر اللجان المشتركة منبراً بديلاً يمكن من خلاله لأعداد متساوية من العمال وممثلي الإدارات في الشركات الاجتماع لمناقشة النزاعات الجماعية ولفت انتباه الإدارة إليها. والأهم من ذلك، يجوز انتخاب ممثلي العمال من قِبَل زملائهم.

” كلا، ما من لجنة لعمال الفندق“

موظف استقبال من النيبال

عندما سُئلت فنادق **هيلتون** و**حياة** و**كம்பينسكي** و**لوفر** و**ماريوت** و**مينور** و**راديسون** عما إذا كانت تدير لجاناً أو آلية مشابهة لتمكين العمال من تنظيم وحل النزاعات المتعلقة بالرفاه في العمل، أشارت إلى وجود منظمات أو هيئات لعقد اجتماعات بين العمال والإدارة. وقد أكدت فنادق **هيلتون** و**ماريوت** و**راديسون** فقط، من بين العلامات التجارية التي لها ملكيات متعدّدة في قطر، أن كل منشأة لديها لجنة منفصلة للعمال.

وذكرت **مجموعة فنادق إنتركونتيننتال** أن لديها ”لجان للرعاية الاجتماعية“ في اثنين من فنادقها وأفادت أنها ”تعمل حالياً على النظر في أفضل الممارسات لجمع آراء العمال“. وقالت **دويتشه هوسبيتاليتي** إنه ما من لجان رسمية ولكن اللجان غير الرسمية ”يمكن تشكيلها بتوجيه من الموارد البشرية“، ما يوضح حدود الاعتماد على المبادرات التطوعية.

وقدمت شركة **راديسون** أكبر قدر من التفاصيل المتعلقة بكيفية تشكيل اللجان مشيرة إلى أن ممثلي العمال تم اختيارهم بشكل طوعي من أقرانهم: ”يضمّ الفندق لجنة مؤلفة من ٣٧ عضواً يمثلون مختلف الجنسيات/الإدارات/الأصناف الاجتماعية/الأديان. لقد تم اختيارهم من خلال دعوة الإدارات لتقديم الترشيحات على أساس تطوعي“. وقد اختارت الإدارة في المقابل في فندق **مينور** و**لوفر** ممثلين للعمال.

” ليس هناك من تشجيع كبير لإنشاء مثل هذه الهيئات أو المنظمات في الفندق.“

سائق من شرق أفريقيا

إنَّ تصريحات العلامات التجارية هذه تتناقض تناقضاً صارخاً مع الشهادات التي أدلى بها العمال. فجميع العمال الذين سُئلوا عما إذا توافرت لجان أو هيئات أخرى

للتواصل مع الإدارة قد أعلنوا عن غياب مثل هذه الهيئات في فندقهم. ويُشير ذلك إلى أن العمال لم يكونوا على دراية باللجان عند تشكيلها، وهي لا تعمل كمُنبر فعّال لتمثيل العمال للتعبير عن آرائهم. كما بدا أن العمال غير مدركين أن تشكيل مثل هذه الهيئات مسموح به في قطر، وهو مؤشر آخر يدل على أن الإصلاحات على الورق لم تُصل على نحو فعّال بعد إلى المستفيدين منها. ويتعيّن على الفنادق أن تلعب دورًا واضحًا لناحية التأكد من أن العاملين في فنادقهم على دراية بوجود هذه الهيئات وأنهم يستطيعون الوصول إليها.

” لا يمكننا إنشاء روابط أو اتّحدات للعمال في قطر.“

مضيف من بنغلادش

آليات التظلم

تُحدّد المبادئ التوجيهية للأمم المتّحدة بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان ثمانية معايير لآلية تظلم فعّالة على المستوى التنفيذي/ التشغيلي إذ ينبغي أن تكون شرعية، وسهلة الوصول إليها، ويمكن التنبؤ بها مع توفيرها إجراءات واضحة، منصفة وتضمن مشاركة عادلة ومحترمة بين الأطراف، وشفافة، وتتماشى مع حقوق الإنسان المعترف بها دوليًا، و”مصدرًا للتعلّم المستمر”، وقائمة على الحوار والمشاركة مع أصحاب المصلحة.

”... بسبب حاجز اللغة مع الإدارة، نواجه العديد من الصعوبات. بالإضافة إلى ذلك، فإن صاحب العمل أو صاحب الشركة يستمع إلى كبار العمال وحسب، ما يصعب علينا بشدة تقديم الشكاوى.“

عامل في مطعم من النيبال

وبيّنت جميع الشركات تقريبًا الآليات أو قنوات الاتّصال التي تُنفّذها فنادقها (تُدِير جميعها خطأً ساخنة للإبلاغ عن المخالفات من دون كشف الأسماء، أو قنوات الإبلاغ مثل صناديق الشكاوى على سبيل المثال)، إلا أنها لم تتوافق بالكامل أو حتّى بالغالبية مع المبادئ التوجيهية للأمم المتّحدة. بالإضافة إلى ذلك، لم يصف أيّ منهم بشكلٍ كافٍ كيف يتمّ تطبيق هذه الآلية بشكلٍ محدّد في قطر. كما لم تكشف أيّ شركة عن سُبل مشاركة الجهات المعنية التي تُعتبر ضرورية لإضفاء الشرعية على العملية وتحسين فعّالية الآلية.

” لم يفعلوا أي شيء بشأن ترتيبات الإسكان الضيقة على الرغم من العديد من حالات [COVID-19]. نخشى إبلاغ الحكومة لأن آلية الشكاوى ستطلب بطاقة الهوية الشخصية الخاصة بك المرتبط بالراعي وسيصلون بالراعي حتى لا يكون هناك إخفاء للهوية. سيكون عليك مواجهة الإدارة وهذا يعرض وظيفتك للخطر.“

مسؤول إداري من الفلبين

وقال العمال عمومًا إنهم على دراية بأنهم بإمكانهم من الناحية النظرية مواجهة الموارد البشرية أو المشرفين بأيّ مشكلة. ولكن، من الناحية العملية، يتردّد العمال في تقديم الشكاوى بسبب المشاكل المتعلقة بمدى وضوح العملية، وكذلك القضايا المتعلقة بإمكانية الوصول من الناحية اللغوية والتسلسل الهرمي داخل الفنادق.

” كلّ عامل يتمنّع بحقّ الإبلاغ عن أيّ مشكلة بعيدًا عن الخوف والترهيب. إلا أن العمال لا يرغبون في الإبلاغ عن الأمور العادية بغية الحفاظ على علاقة جيّدة مع الإدارة، ولكن إذا كان الوضع أسوأ، يُسمح لهم بتقديم شكاوى إلى قسم الموارد البشرية.“

مضيف من بنغلادش

وقد أشار كلٌّ من هيلتون ومجموعة فنادق إنتركونتيننتال وراديسون إلى توفير آلياتهم بأكثر من لغة واحدة، ولكن لم يكن من الواضح كيف ينطبق ذلك على القوى العاملة المهاجرة في قطر. وشرح فندق هيلتون ومجموعة فنادق إنتركونتيننتال عن تدريبات العمال السنوية وأخبرونا كيف يتأكدون من إدراك العمال لوجود آليات الشكوى وكيفية استخدامها.

وقال كلٌّ من شركة حياة وشركة كمبينسكي إنهما يعقدان اجتماعات منتظمة بين الموظّفين والموارد البشرية والإدارة، ولكن لم تتضح كيفية ضمان شعور هؤلاء العمال بأنهم يستطيعون التحدّث في حال واجهوا مشكلة أو ما هي العملية التي يتمّ اتّباعها في حال الكشف عن أيّ مشكلة.

» ما من إجراءات تأديبية واضحة ومنظمة وعادلة لضمان الإصغاء إلى رأي العمال من جانب الإدارة أو أيّ شخص في قسم الموارد البشرية»

مساعد في المطبخ من كينيا

كشفت ثلاث علامات تجارية فقط (وهي أكور وهيلتون ومجموعة فنادق إنتركونتيننتال) عن سجلّات الشكاوى المقدّمة من العمال في خلال العامين ٢٠١٩ أو ٢٠٢٠. وتُعدّ المعلومات الشفافة حول النظم، بما في ذلك كيفية معالجتها، ضرورية لإثبات تطبيق آلية فعّالة، على غرار الإفصاح عن بيانات سلسلة التوريد وأسماء الموردّين.



متوسط المعدلات ٣,٩ | المعدل الأقصى ١٥

الاستجابة لجائحة كوفيد-١٩ الفوائض وعمليات التسريح

قَدّمت معظم الفنادق درجة معيّنة من الشفافية حول عدد العمال الذين تمّ تسريحهم بسبب الوباء. فأقرّ كلُّ من **ماريوت** و**راديسون** و**حياة** بتسريح العمال من دون تقديم أيّ توضيح بشأن البيانات. ولم تُقدّم سوى **مجموعة فنادق إنتركونتيننتال** بيانات شفافة حول عدد ونسبة العمال الذين باتوا من الفوائض، سواء من القوى العاملة أو من العمال المتعاقدين من الباطن.

ذكرت معظم العلامات التجارية أنّ جميع العمال قد حصلوا على مستحقّاتهم بموجب عقودهم. وأكّدت مقابلاتنا مع العمال إلى حدّ كبير أنّ الذين باتوا من الفوائض في القطاع حصلوا على مستحقّاتهم الكاملة بموجب عقودهم وقانون العمل. ومع ذلك، كان واضحاً من إجابات العلامات التجارية أنّها لم تكن على دراية بالحُزم المقدّمة للعمال المتعاقدين من الباطن، ما يُسلط الضوء مرّة أخرى على مشكلة واضحة تتعلّق بمراقبة العلامات التجارية للعمال المتعاقدين من الباطن.

أشارت بعض العلامات التجارية أيضاً إلى تقديم المزيد من الدعم المالي إلى العمال. وأشارت **هيلتون** إلى "صندوق مساعدة لتقديم الدعم المالي للأعضاء وأسره الذين تأثروا بشكل مباشر بجائحة فيروس كورونا". وقال فندق **حياة** إنّه "أنشأ صندوق حياة للرعاية حيث تمكّن موظّفو الفندق الذين يعانون من صعوبات، بما في ذلك فقدان العمل نتيجةً لجائحة كوفيد-١٩، من تقديم طلب للحصول على مساعدة مالية لإياداعها في حسابهم." ولم يكن واضحاً في الحالتين ما إذا كان من الممكن دعم العمال المتعاقدين من الباطن أيضاً من خلال هذه الصناديق.

ومع ذلك، فإنّ المرصد على علم أيضاً بحالاتٍ تمّ التحقق منها بواسطة **Migrant-Rights.org** تطلّ عمالاً مسرّحين خلال جائحة كوفيد-١٩ لدى علامتين تجاريتين شملهما الاستطلاع. وفي كلتا الحالتين، وُعد العمال المسرّحون بشهادات عدم ممانعة وبطاقات هوية قُطرية لنقل الكفالة. وكان قد عُرض على أحد العمال بالفعل عملٌ جديد لدى صاحب عمل آخر عندما ألغى الفندق بطاقة هويته ورفض إصدار شهادة عدم ممانعة. وفي الحالة الأخرى، قدّم الفندق متأخراً طلب الحصول على بطاقة هوية العامل، ما خلّف حالةً من الخوف من أن يصبح بدون وثائق.

مجموعة فنادق إنتركونتيننتال

٧,٥

هيلتون

٥

كمبينسكي

٥

ماريوت

٤

أكور

٣,٥

حياة

٣,٥

مينور

٣,٥

راديسون

٣

ويتبريد

٢,٥

لوفر

١,٥

الحماية من جائحة كوفيد-١٩ في مكان العمل والمسكن

حدّدت جميع الفنادق التغييرات التي تمّ إجراؤها في أماكن إقامة العمّال لحمايتهم، ومنها زيادة التنظيف واستخدام الملصقات الإعلامية وتوفير معقّمات لليدين وإغلاق المساحات العامّة وحظر مبيت النزلاء أثناء الليل. ومع ذلك، أظهر عدد قليل من الفنادق اعتماد إجراءات جوهرية أكثر.

قدّم كلٌّ من هيلتون وحياء ومجموعة فنادق إنتركونتيننتال وراديسون أماكن مخصّصة للحجر الصحيّ للعاملين الذين تظهر عليهم عوارض كوفيد-١٩ أو الذين ربّما اختلطوا مع شخص مصاب. وصرّح فندق راديسون أنّه قلّل عدد العمّال الذين يتشاركون الغرف على الرغم من أنّه لم يكشف عن العدد، في حين لم يسمح فندق لوفر بوجود أكثر من عاملين كحدّ أقصى في الغرفة الواحدة.

وقال فندق ويتبريد إنّه نقلَ العمّال "من أماكن إقامة الموظّفين إلى فندقنا وأقاموا في غرف نوم فردية للتأكّد من أنّهم في وحدات مستقلة مع مستويات متزايدة من التباعد الاجتماعي"، وذلك عندما كان معدل الإصابة بفيروس كورونا (كوفيد-١٩) مرتفعاً في بداية الوباء. وقالت شركة ماريوت إنّه تمّ توفير غرف فردية للعمّال أينما أمكن ذلك، وهو كان الفندق الوحيد الذي أبلغ عن التعاون مع جميع مزوّدي أماكن الإقامة من الأطراف الثالثة لضمان توافق جميع أماكن إقامة العمّال المتعاقدين من الباطن مع معايير الإسكان الخاصّة بالموظّفين المباشرين. وفي حالة عدم تمكّن الأطراف الثالثة من تلبية معايير ماريوت، نقلوا العمّال المتعاقدين من الباطن إلى مساكن موظّفي ماريوت.

ولاحظنا أنّ الإجراءات الإيجابية الذي اتّخذها جميع المستجيبين بشأن هذه المشكلة يرتبط بشكل وثيق بالنجاح المالي للأعمال: شارك عددٌ من الفنادق معايير التنظيف التي بدت أنّها مصمّمة لطمأنة الضيوف حول معايير النظافة بدلاً من إعطاء الأولوية لسلامة العمّال. فتعرّض الموظّفين لجائحة فيروس كورونا (كوفيد-١٩) أمر سيّئ بالنسبة للعمّال، لكنّه سيّئ أيضاً بالنسبة إلى أرباح الفنادق التي ترغب في تفادي الإضرار بسمعتها (لناحية الوقاية من كوفيد-١٩) أو تفادي الاضطرار إلى الإغلاق.



الخلاصة والتوصيات

إنَّ بطولة كأس العالم لكرة القدم في العام ٢٠٢٢ ليس الحدث الرياضي الأكثر انتظارًا في العالم وحسب، بل إنَّه حدثٌ أُشيد به أيضًا لقدرته على الجمع بين الناس والثقافات. أما وراء الكواليس فيلعب العاملون في الفنادق الكبرى دورًا كبيرًا في نجاح هذا الحدث. وللأسف، فإنَّ واقع العديد من العمال المهاجرين الذين يكسبون في هذه العلامات التجارية بعيد كلَّ البعد عن الصور الإيجابية المعروضة على مواقع التوظيف اللافتة التي تُنتج على قِيم الشركات، وذلك بحسب ما يُظهره بحثنا.

وعلى الرغم من السياسات العالمية التي تشير إلى المعايير الدولية لحقوق الإنسان، تكشف مقابلاتنا أنَّ العمال المهاجرين إلى قطر يعانون من انتهاكات جسيمة ويتجلى بعضها في ما يلي:

- ✓ العمال عالقون في وظائفهم بسبب الترهيب والخشية من التعرُّض للانتقام؛
- ✓ العمال يواجهون الديون الطائلة بسبب رسوم التوظيف الباهظة؛
- ✓ الأجور تمييزية إذ تعتمد الوظيفة في كثير من الأحيان على الجنسية؛
- ✓ شروط التوظيف والمعاملة أسوأ بكثير بالنسبة للعمال المتعاقدين من الباطن.

علاوةً على ذلك، وجدنا أنَّ شهادات العمال غالبًا ما تتعارض بشكل مباشر مع تصريحات العلامات التجارية. فعلى سبيل المثال، كلَّ العمال الذين سُئلوا عن سهولة تبديل الوظائف قالوا إنَّهم لا يشعرون بالقدرة على طلب نقلهم، بينما أخبرتنا العلامات التجارية أنَّها وافقت على معظم الطلبات. حتَّى أنَّ بعض العلامات التجارية أشارت إلى شهادة عدم الممانعة وهو مطلب يُفترض أنَّه ألغى في الإصلاحات الحكومية عام ٢٠٢٠.

تكشف ردود العلامات التجارية للفنادق أنَّها تتخفَّع عن قطاعات أخرى من حيث الشفافية؛ وقليلةً هي الفنادق التي أفصحت عن قائمة موردي اليد العاملة. ولم تُظهر أيَّ علامة تجارية العناية الواجبة الكافية إزاء موردي اليد العاملة من أجل مراقبة ظروف القوى العاملة المتعاقدة من الباطن. بالإضافة إلى ذلك، يبدو أنَّ بعض العلامات التجارية قد فشلت في إدراك مسؤولياتها تجاه هؤلاء العمال على الإطلاق، بينما اعتمد البعض الآخر نهج التدقيق الاجتماعي المشكوك فيه. فبغية معالجة هذه القضايا وتحسين الدعم والحماية للعمال الذين يعتمد نجاح هذا الحدث الرياضي المهم على عملهم الجاد، تحتاج العلامات التجارية الفندقية إلى إحداث ثورة عاجلة في نهجها تجاه العناية الواجبة بحقوق الإنسان في قطر قبل كأس العالم. وترد توصياتنا التفصيلية أدناه.

توصيات للعلامات التجارية الفندقية

- ✓ تماشيًا مع [المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان](#)، ينبغي وضع العمال في محور عملية العناية الواجبة المصمَّمة خصيصًا من خلال:
 - ✓ إجراء مقابلات بطريقة منهجية ومنتظمة مع العمال المتعاقدين من الباطن بشأن ظروفهم، مع ضمان عدم تعرُّضهم للإجراءات الانتقامية؛
 - ✓ التشاور مع المنظَّمات غير الحكومية المعنية بحقوق المهاجرين والمجتمع المدني ومنظَّمات المغتربين في المنطقة وفي البلدان المُرسلة الرئيسية لفهم المخاطر التي تتعرَّض لها القوى العاملة والعمال المتعاقدون من الباطن؛
 - ✓ في غياب قدرة العمال على التنظيم الحرّ، ينبغي إنشاء لجان عمالية فعّالة حيث يتمَّ انتخاب العمال، بما في ذلك العمال المتعاقدين من الباطن، من قبل أقرانهم، ويمكنهم لفت انتباه الإدارة إلى القضايا بعيدًا عن الخوف من الانتقام.

✓ ضمان حرّية تنقّل العمّال من خلال:

- ✓ تدريب العمّال، بمن فيهم العمّال المتعاقدين من الباطن، على حقوقهم بموجب الإصلاحات الجديدة التي تلغي شهادة عدم الممانعة؛
- ✓ تدريب جميع موظفي إدارات الفنادق للتأكد من فهمهم لضرورة تلبية طلبات نقل الوظائف؛
- ✓ عدم فرض أيّ متطلبات إدارية إضافية على العمّال الراغبين في مغادرة الفندق أو من ينضمّون إليه؛
- ✓ إجراء مقابلات منتظمة مع العمّال المتعاقدين من الباطن لتحديد ما إذا كان بإمكانهم تغيير وظائفهم بحرية؛
- ✓ منع حالات حظر التجوّل في سكن العمّال والالتزام صراحةً بضمان عدم تعرّض النساء للتدابير التمييزية فيما يتعلّق بحرية التنقّل.

✓ معالجة رسوم التوظيف والتكاليف ذات الصلة وفقاً لتوجيهات منظمة العمل الدولية من خلال:

- ✓ التعاون كقطاع ومع أصحاب المصلحة الرئيسيين، بما في ذلك المجتمع المدني والحكومات في البلدان المُرسلة لضمان عملية توظيف عادلة في بلدان المنشأ، بما يكفل عدم دفع العمّال رسوم التوظيف؛
- ✓ إجراء مقابلات بشكل منتظم مع العمّال في مراحل عدّة من عملية التوظيف وبعد التوظيف لتحديد ما إذا كان قد تمّ دفع الرسوم، وكذلك بالنسبة إلى العمّال المتعاقدين من الباطن؛
- ✓ ضمان سداد الرسوم للعمّال والعمّال المتعاقدين من الباطن من أصحاب عملهم، وإذا لزم الأمر، تعويض العمّال مباشرةً عندما يتعدّر على جهات التوظيف والموردين القيام بذلك في إطار زمني معقول، مع التأكد من تحقّق العمّال من التعويضات.

✓ زيادة الشفافية بالإفصاح علناً عن:

- ✓ قائمة كاملة بمالكي المنشآت وموردي اليد العاملة ووكلاء التوظيف الذين يُقيمون شراكات معهم في قطر والعالم؛
- ✓ عدد التظلمات الواردة المصنّفة بحسب القضية وتفصيل الإجراءات التصحيحية المتخذة؛
- ✓ عدد حالات عدم تغطية رسوم التوظيف في عملياتهم، وتلك المتعلّقة بالقوى العاملة المتعاقدة من الباطن، بالإضافة إلى المبلغ الذي تمّ سداه للعمّال..

✓ وضع سياسات محدّدة زمنياً ومناطقياً لحماية العمّال المهاجرين بالتشاور مع العمّال والمجتمع المدني، بما في ذلك المنظّمات غير الحكومية للعمّال المهاجرين والنقابات العمّالية.

✓ ضمان عدم التمييز ضدّ العمّال المهاجرين وعدم تحديد الراتب والوظيفة بحسب الجنسية.

✓ ضمان سلامة العاملات، سواء تمّ توظيفهنّ بشكل مباشر أو عن طريق التعاقد من الباطن أو من خلال مزوّد خدمة، لحمايتهنّ من العنف القائم على النوع الاجتماعي والتحرّش من خلال::

- ✓ إجراء تقييم للمخاطر للمنشآت والأدوار التي تتعرّض فيها العاملات للخطر، ووضع خطط للحدّ من المخاطر، بما في ذلك استكشاف ما إذا كان ينبغي تزويد العمّال بأزرار الطوارئ؛
- ✓ تدريب جميع الموظّفين بشكل منتظم، وخاصةً المدراء، لضمان إدراكهم لمسؤوليتهم حيال تسجيل الحالات وحماية مقدّمي الشكاوى وتقديم كلّ الدعم اللازم..



Business & Human Rights Resource Centre

يوليو ٢٠٢١

مرصد الأعمال وحقوق الإنسان هو منظمة غير حكومية دولية تُعنى بتتبُّع آثار حقوق الإنسان (الإيجابية والسلبية) لأكثر من ١٠ آلاف شركة في أكثر من ٢٠٠ بلد، ويُتيح المعلومات على موقعه الإلكتروني المتوفّر بتسع لغات. نسعى للحصول على ردود من الشركات عندما يُثير المجتمع المدني أيّ شواغل أو هواجس.

ساهم عددٌ من المنظمات في إعداد هذا التقرير، ونخصّ بالشكر كلّاً من:

➔ بارون غيمير، منتدى القانون والسياسات من أجل العدالة
الاجتماعية (LAPSOJ)؛

➔ المركز المعني بمناصرة المهاجرين (Center for
Migrant Advocacy)؛

➔ منظمة إكويديم (Equidem)؛

➔ هيومانيتي يوناييتد؛

➔ Migrant-Rights.org

➔ و ١٨ عاملاً مهاجرًا تحدّثوا عن تجاربهم في قطر.

المؤلفين

كتب هذا التقرير كلّ من إيڤوبيل آر تشر (مديرة برنامج الخليج) ودانييل ماکمولان (باحثة أولى في مجال العمل)، مرصد الأعمال وحقوق الإنسان. لطرح الأسئلة حول ورقة الإحاطة هذه، يُرجى التواصل عبر البريد الإلكترونيّين التاليين:

archer@business-humanrights.org و mcmullan@business-humanrights.org