



Conseil d'administration

340^e session, Genève, octobre-novembre 2020

Section institutionnelle

INS

Date: 9 octobre 2020

Original: anglais

Onzième question à l'ordre du jour

Rapport de situation annuel sur la mise en œuvre du programme de coopération technique convenu entre le gouvernement du Qatar et le BIT

Objet du document

Le présent document contient le rapport de situation annuel sur la mise en œuvre du programme de coopération technique convenu entre le gouvernement du Qatar et le BIT.

Objectif stratégique pertinent: Promouvoir et mettre en œuvre les normes et les principes et droits fondamentaux au travail.

Principal résultat: Résultat 2: Des normes internationales du travail et un système de contrôle efficace et faisant autorité.

Incidences sur le plan des politiques: Aucune.

Incidences juridiques: Aucune.

Incidences financières: Aucune.

Suivi nécessaire: Aucun.

Unité auteur: Département des normes internationales du travail (NORMES).

Documents connexes: [GB.331/INS/13](#); [GB.334/INS/8](#); [GB.337/INS/5](#).

► Contexte général

1. À sa 331^e session (octobre-novembre 2017), le Conseil d'administration a décidé d'apporter un appui au programme de coopération technique convenu entre le gouvernement du Qatar et le BIT et à ses modalités de mise en œuvre ¹. Ce programme illustre la volonté commune du gouvernement du Qatar et du Bureau de coopérer pour garantir le respect des conventions internationales du travail ratifiées par le pays et la réalisation progressive des principes et droits fondamentaux au travail dans l'État du Qatar au cours de la période 2018-2020.
2. Les premier et deuxième rapports d'étape ont été présentés au Conseil d'administration, respectivement à ses 334^e et 337^e sessions ². Le présent document présente le troisième et dernier rapport de situation annuel sur les nouvelles avancées réalisées, à la mi-octobre 2020, dans la mise en œuvre du programme de coopération technique convenu entre le Qatar et le BIT.
3. Le programme s'achèvera le 30 juin 2021.

Résultats obtenus au cours de la troisième année de mise en œuvre des cinq piliers du programme

Premier pilier – Amélioration du niveau des salaires

4. La loi n° 17 de 2020, qui a introduit un **salair e minimum non discriminatoire** pour la première fois au Qatar, entrera en vigueur en mars 2021, six mois après son adoption. Outre l'établissement d'un salaire minimum de base, elle comporte l'obligation pour les employeurs de fournir aux travailleurs de quoi se nourrir correctement et se loger décentement. Elle s'applique à l'ensemble des travailleurs, indépendamment de leur nationalité et de leur domaine d'activité, y compris le travail domestique et les autres secteurs non couverts par la législation du travail. L'arrêté ministériel n° 25 de 2020 qui l'accompagne institue un salaire de base minimum de 1 000 riyals (275 dollars des États-Unis (dollars É.-U.)) et des allocations minimales de nourriture et de logement, respectivement de 300 (82 dollars É.-U.) et 500 riyals (137 dollars É.-U.).
5. La nouvelle législation a également établi une **Commission du salaire minimum**, qui est chargée de surveiller l'incidence du salaire minimum, de recueillir des informations et de proposer chaque année des ajustements.
6. Une vaste campagne de sensibilisation sur le salaire minimum a été menée à l'intention des employeurs et des travailleurs. Une formation sur l'application de la nouvelle loi sera par ailleurs dispensée au personnel du Département de l'inspection du travail, notamment à l'unité en charge du système de protection des salaires.
7. Le **système de protection des salaires a été considérablement renforcé** au cours de l'année dernière, conformément aux recommandations formulées dans le cadre de l'évaluation globale effectuée en 2019 par le ministère du Développement administratif, du Travail et des Affaires sociales (MADLSA) et le BIT. Entre 2019 et 2020, la proportion

¹ GB.331/PV, paragr. 387. Un résumé du programme est joint en annexe.

² GB.334/INS/8; GB.337/INS/5.

de travailleurs et d'entreprises couverts par le système de protection des salaires a augmenté, passant de 75 à 96 pour cent pour les travailleurs remplissant les conditions requises, et de 78 à 94 pour cent pour les entreprises. Le système est désormais en mesure de détecter un éventail plus large d'infractions liées aux salaires, notamment le versement d'un salaire inférieur au salaire minimum de base et le non-respect des seuils récemment établis pour les allocations de nourriture et de logement. Des sanctions, consistant en un blocage de l'accès aux services publics, sont désormais systématiquement imposées en cas d'infraction commise dans des entreprises jugées à haut risque. En janvier 2020, l'unité en charge du système de protection des salaires a sanctionné de la sorte 588 entreprises. Par la suite, dans le contexte d'un confinement prolongé et des restrictions liées au COVID-19, d'autres entreprises ont été considérées comme ayant enfreint le système de protection des salaires, et 8 756 d'entre elles ont été sanctionnées au mois de juin. Pour que la police et les services du ministère public soient en mesure d'appliquer en temps utile des sanctions plus sévères, il est actuellement procédé à un renforcement de la coordination interministérielle, qui devrait permettre un suivi plus rigoureux des violations graves que l'unité en charge du système de protection des salaires signale à la police. La législation du travail a été modifiée et prévoit désormais une aggravation des sanctions pour les infractions liées aux salaires: la peine de prison maximale est ainsi passée d'un mois à un an, et l'amende maximale de 6 000 (1 650 dollars É.-U.) à 10 000 riyals (2 750 dollars É.-U.). En outre, l'unité et un important acteur du secteur public expérimentent actuellement un système d'incitations positives visant à assurer durablement le respect du système de protection des salaires. Ce projet pilote vise les soumissionnaires potentiels à des appels d'offres publics, dont les dossiers devront comporter un certificat attestant un comportement irréprochable en matière de protection des salaires.

8. L'unité en charge du système de protection des salaires peut désormais surveiller de près et en temps réel les indicateurs clés relatifs aux violations constatées et aux mesures prises en interne et établir des rapports périodiques. Sur le plan stratégique, l'analyse des évolutions et des difficultés ayant trait au respect de la réglementation a permis d'orienter les interventions, notamment les campagnes de formation et d'information.
9. En mars 2020, le MADLSA et la Banque centrale du Qatar ont adopté des mesures pour promouvoir et faciliter l'accès des travailleurs domestiques aux comptes bancaires, renforçant ainsi leur protection salariale et leur inclusion financière. Le MADLSA, la Banque centrale, le BIT et la Fédération internationale des travailleurs domestiques (FITD) étudient actuellement une proposition visant à étendre le système de protection des salaires aux travailleurs domestiques.
10. Le MADLSA et le BIT ont effectué une analyse des pratiques nationales et internationales en matière de délivrance de fiches de paie. Divers modèles seront examinés à cet égard afin que les travailleurs disposent d'informations claires et transparentes sur le mode de calcul de leurs salaires.
11. En août 2020, le **Fonds de soutien et d'assurance pour les travailleurs** a versé 14 millions de riyals (3,85 millions de dollars É.-U.) à 5 500 travailleurs. Le fonds a été restructuré et intégré au MADLSA.

Deuxième pilier – Systèmes d’inspection du travail et de sécurité et de santé au travail

- 12.** Dans le cadre de la **mise en œuvre du plan d’action national sur le stress thermique** et conformément à la stratégie annuelle des services d’inspection du travail pour 2020, l’unité en charge de la sécurité et de la santé au travail (SST) a dirigé un projet pilote sur le stress thermique, avec le soutien du bureau stratégique du Département de l’inspection du travail, afin de contrôler que la législation sur le stress thermique était dûment respectée. Ce projet pilote comportait trois volets, axés respectivement sur la formation, la surveillance et la communication. En tout, 25 inspecteurs et trois interprètes ont été formés à la législation sur le stress thermique et aux procédures opérationnelles normalisées régissant la préparation, la conduite et le suivi des visites d’inspection du travail. Pour permettre une évaluation quantitative de l’impact et de l’efficacité de ces visites, un nouveau système a été mis en place qui permet d’en surveiller de près les résultats à l’aide d’indicateurs de performance clés. Entre le 15 juin et 31 août 2020, les inspecteurs du travail ont ordonné la fermeture de 263 chantiers considérés comme contrevenant à la législation sur le stress thermique. Les travailleurs ont par ailleurs reçu des informations ciblées, dans leur langue, sur les dangers inhérents au stress thermique et les moyens de les atténuer.
- 13. Une politique nationale de SST a été élaborée** par une équipe spéciale conjointe dirigée par le MADLSA et le ministère de la Santé publique, en concertation avec les représentants des employeurs et des travailleurs. Cette politique, qui a été adoptée en mars 2020, définit les principes, le champ d’application et les attributions des deux ministères.
- 14.** L’un des axes principaux de la politique de SST est le renforcement du système d’enregistrement des accidents du travail et des maladies professionnelles, ainsi que l’amélioration de la collecte et de l’analyse des données. Le MADLSA, le ministère de la Santé publique, le BIT et divers acteurs nationaux clés ont engagé une collaboration pour améliorer la collecte et l’analyse des données sur les accidents du travail, l’objectif étant de fournir les éléments d’information susceptibles d’orienter les stratégies de formation, les campagnes d’information, les visites d’inspection et les enquêtes des inspecteurs du travail sur les accidents du travail. Le MADLSA a organisé des échanges en ligne avec les services de SST des pays partenaires afin de permettre un partage d’expériences dans le domaine de la collecte et de l’analyse des données sur la SST.
- 15.** Des consultations ont été organisées pour examiner les conclusions d’une analyse des lacunes recensées au niveau national en ce qui concerne la **convention (n° 155) sur la sécurité et la santé des travailleurs, 1981**.
- 16.** En 2019, **le bureau stratégique du Département de l’inspection du travail a élaboré un plan et des modules de formation** pour 2019-20 en collaboration avec l’Institut de l’administration publique, qui est l’organe de formation du MADLSA. Au cours du dernier trimestre de 2019, tous les inspecteurs du travail ont suivi une formation sur les compétences requises dans leur domaine d’activité et sur le droit du travail. Après l’interruption occasionnée par les perturbations liées au COVID-19, les formations ont repris en juillet 2020. En novembre 2020, les inspecteurs avaient reçu une formation sur la législation relative au stress thermique, les enquêtes sur les accidents du travail et le travail forcé.
- 17.** Le MADLSA a renforcé les capacités du Département de l’inspection du travail dans le domaine de la collecte et de l’analyse des données. Il a préparé la publication d’un rapport annuel pour 2019 afin de relever le niveau des services d’inspection en matière

de transparence et de responsabilisation. Conformément aux dispositions de la convention (n° 81) sur l'inspection du travail, 1947, le rapport annuel comprend les informations suivantes: a) lois et règlements relevant de la compétence de l'inspection du travail; b) personnel de l'inspection du travail; c) statistiques des établissements assujettis au contrôle de l'inspection et nombre des travailleurs occupés dans ces établissements; d) statistiques des visites d'inspection; e) statistiques des infractions commises et des sanctions imposées; f) statistiques des accidents du travail; et g) statistiques des maladies professionnelles.

- 18. Activités de sensibilisation et d'information destinées aux travailleurs et aux employeurs.** Pour célébrer la Journée mondiale de la sécurité et de la santé au travail le 28 avril 2020, le MADLSA a publié une [animation vidéo](#) qui met en évidence le rôle du gouvernement, des employeurs et des travailleurs dans la promotion de lieux de travail sûrs et salubres. La vidéo, disponible en dix langues, a été regardée 1,2 million de fois en trois mois. En outre, les quatre vidéos suivantes, disponibles en 11 langues, ont fait l'objet d'une promotion sur les réseaux sociaux entre août et octobre: Présentation de l'inspection du travail du Qatar; Comprendre vos horaires de travail; Comprendre votre contrat de travail; Comprendre vos documents importants.

Troisième pilier – Remplacement du système de la *kafala* par un système de contrats de travail et amélioration des conditions d'emploi et des procédures de recrutement

- 19.** Le 16 janvier 2020, le ministre de l'Intérieur a pris un **nouvel arrêté ministériel mettant un terme à l'obligation incombant aux travailleurs non couverts par la législation du travail d'être titulaires d'un visa de sortie**. L'arrêté ministériel n° 95 de 2019 étend le champ d'application de la loi n° 13 de 2018 et accorde aux fonctionnaires des ministères et d'autres organismes publics, aux fonctionnaires des institutions publiques, aux travailleurs domestiques, aux gens de mer, aux travailleurs du secteur agricole et aux travailleurs occasionnels le droit de quitter le pays, temporairement ou définitivement, pendant la durée de leur contrat. Ce nouvel arrêté ministériel précise toutefois que les employeurs peuvent soumettre au MADLSA, pour approbation, les noms des travailleurs pour lesquels un visa de sortie pourrait encore être exigé en raison de la nature de leur travail. Le nombre de ces travailleurs ne doit pas dépasser 5 pour cent des effectifs de chaque institution, et il n'est pas possible de demander des dérogations pour les travailleurs domestiques. En août 2020, le ministère avait approuvé au total 42 171 demandes d'exemption de visa de sortie.
- 20.** Le programme a fourni en permanence des conseils techniques sur la rédaction de cet arrêté ministériel et continuera à soutenir les réformes législatives et institutionnelles en vue de la suppression totale des visas de sortie pour tous les travailleurs du Qatar. Il a également effectué un important travail de sensibilisation au sujet de l'arrêté récemment adopté et de la loi n° 13 de 2018, utilisant à cet effet une vidéo, des infographies et une foire aux questions, réalisées en dix langues, pour les travailleurs et les employeurs.
- 21. Les restrictions légales à la liberté des travailleurs migrants de changer d'emploi ont été supprimées** par deux nouvelles lois portant modification de la loi sur le travail n° 14 de 2004 et de la loi n° 21 de 2015 sur l'entrée et la sortie des expatriés et sur leur résidence. Ces nouvelles lois ont été signées par l'Émir le 30 août 2020 et sont entrées en vigueur le 8 septembre 2020. La loi n° 19 de 2020, complétée par le nouvel arrêté ministériel n° 51 de 2020, supprime pour tous les travailleurs migrants l'obligation d'obtenir un certificat de non-objection pour changer d'emploi; la loi n° 18 de 2020

institue quant à elle de nouvelles règles sur la cessation des relations de travail. Les travailleurs couverts par la législation du travail, les travailleurs domestiques, les travailleurs maritimes et les travailleurs agricoles peuvent désormais changer d'employeur au terme de leur période d'essai sur remise d'un préavis écrit d'un ou deux mois, selon la durée de service. Les travailleurs souhaitant changer d'employeur au cours de leur période d'essai doivent donner un mois de préavis; leur futur employeur doit quant à lui verser à l'employeur actuel une indemnité dont le montant ne doit pas excéder l'équivalent de deux mois du salaire de base du travailleur.

22. Le programme continuera de fournir des conseils techniques pour la rédaction d'un arrêté ministériel appelé à compléter la loi n° 15 de 2017 sur les travailleurs domestiques, qui tiendra compte des dispositions du nouveau contrat type ainsi que des modifications apportées à la loi n° 15 de 2016 sur les ressources humaines de la fonction publique. Le programme a lancé une campagne de sensibilisation sur la législation et le contrat type récemment adoptés et créé à cet effet à l'intention des travailleurs et des employeurs [une vidéo](#), [des infographies](#) et [une foire aux questions](#) en dix langues sur la mobilité de la main-d'œuvre.
23. Le programme apporte son appui à **la conception et au développement d'une plateforme publique destinée à assurer la mise en adéquation des offres et des demandes d'emploi**, l'objectif étant de promouvoir la mobilité sur le marché du travail intérieur. En juillet 2020, le programme a organisé un webinaire avec la Commission européenne pour tirer les enseignements des bonnes pratiques du Portail européen sur la mobilité de l'emploi (EURES).
24. Le programme apporte également son concours à une révision des classifications professionnelles actuellement utilisées au Qatar en vue de les harmoniser avec la Classification internationale type des professions de 2008. Un atelier sera organisé en décembre 2020 avec les parties prenantes nationales pour présenter les recommandations et les étapes prévues pour l'établissement de la classification nationale des professions du Qatar.
25. **La mise en œuvre de la loi n° 15 de 2017 relative aux travailleurs domestiques a été renforcée.** Le programme a collaboré étroitement avec la FITD pour organiser la célébration en ligne de la Journée internationale des travailleurs domestiques, en juin 2020. À cette occasion, une [vidéo de sensibilisation sur les droits et les responsabilités des travailleurs domestiques](#) et une [brochure d'information à l'usage de ces derniers](#) ont été traduites en dix langues, en partenariat avec l'organisation non gouvernementale Migrant-Rights. Une [brochure d'information destinée aux employeurs de travailleurs domestiques](#) a également été rédigée en anglais et en arabe. Ces outils sont largement diffusés par le canal des réseaux sociaux, d'organismes gouvernementaux et de la FITD.
26. Le programme a par ailleurs lancé une campagne publique de sensibilisation au travail décent pour les travailleurs domestiques, qui vise à promouvoir le respect des horaires de travail et le droit des travailleurs de bénéficier d'un jour de repos hebdomadaire et de conserver leur passeport.
27. Le programme a terminé l'évaluation d'impact du projet pilote de **recrutement équitable** mis en œuvre conjointement par le Bangladesh et le Qatar dans le secteur de la construction. Les conclusions de l'évaluation seront diffusées auprès des principales parties prenantes au Qatar et serviront de base à la réforme des réglementations régissant les procédures de recrutement de la main-d'œuvre. Soucieux d'étendre ses activités dans d'autres secteurs, le BIT a signé en avril 2020 un partenariat public-privé avec Hilton International en vue d'expérimenter des procédures de recrutement

équitable pour les travailleurs migrants qui se rendent au Qatar et de partager les enseignements qui pourront être tirés de cette expérience avec le secteur de l'hôtellerie et de la restauration. À partir de novembre 2020, le programme entamera dans deux pays d'origine une évaluation des politiques et des procédures de recrutement de Hilton International ainsi que de ses recruteurs de main-d'œuvre. Les conclusions de cette évaluation serviront à élaborer un programme de renforcement des capacités adapté aux besoins des recruteurs de main-d'œuvre qui se déroulera entre février et avril 2021.

28. Afin de continuer à améliorer les compétences du personnel des 14 centres de traitement des demandes de visas pour le Qatar³, le programme s'attache actuellement à mettre au point un programme de formation de deux jours ayant pour principal objectif de fournir des informations précises sur les droits et les responsabilités des travailleurs au Qatar, d'expliquer à ces derniers les clauses d'un contrat de travail et de répertorier les cas de facturation de commissions de recrutement et de frais connexes. Une formation de formateurs sera organisée à l'intention du MADLSA et du ministère de l'Intérieur en janvier 2021, en vue de mettre en œuvre le programme dans tous les pays d'origine qui accueilleront des centres de traitement des demandes de visas du Qatar à partir de novembre 2020.
29. Le groupe de travail sur les marchés publics a tenu en février 2020 sa deuxième session trimestrielle, au cours de laquelle il a examiné les résultats d'une étude pionnière sur les moyens de mettre les procédures de passation de marchés publics au Qatar au service de la promotion des droits des travailleurs. Le groupe de travail a été l'initiateur d'un projet pilote conduit en collaboration avec l'administration des travaux publics du Qatar, Ashghal, exigeant que tous les soumissionnaires présentent un certificat de conformité délivré par le système national de protection des salaires pour pouvoir répondre à un appel d'offres.
30. **Les conditions de travail et de vie ont été améliorées.** Le programme a continué de renforcer les capacités de plus de 40 hôtels du Qatar par l'intermédiaire du Groupe de travail pour la croissance durable et le travail décent dans le secteur de l'hôtellerie. Le forum multipartite mis en place en coordination avec l'Institut des droits de l'homme et des entreprises et le Partenariat international du tourisme a lancé en septembre 2020 un guide destiné à promouvoir des normes de recrutement et d'emploi équitables dans le secteur hôtelier. Cet outil a été élaboré en collaboration avec des hôtels, des acteurs nationaux et des organisations internationales d'employeurs et de travailleurs.
31. S'appuyant sur les enseignements tirés de cette expérience, le programme, en collaboration avec UNI Global Union et l'Institut des droits de l'homme et des entreprises, a mis sur pied un nouveau groupe de travail composé de représentants d'entreprises du secteur de la sécurité privée. Ce groupe a pour mission de développer les bonnes pratiques concernant le devoir de diligence incombant aux fournisseurs et aux recruteurs de main-d'œuvre, de promouvoir la coopération sur le lieu de travail et de mettre en place des mécanismes de traitement des plaintes. Il a tenu deux sessions, respectivement en août et octobre 2020.

³ Les centres de traitement des demandes de visas du Qatar sont des centres de services intégrés basés dans les pays d'origine. Les travailleurs migrants qui souhaitent émigrer au Qatar doivent s'acquitter des formalités d'immigration par l'intermédiaire de ces centres. Tous les services sont gratuits pour les travailleurs et comprennent un enregistrement biométrique, des examens médicaux et la signature du contrat de travail électronique avant le départ. Quatorze centres de ce type sont actuellement opérationnels dans six pays – Bangladesh, Inde, Népal, Pakistan, Philippines et Sri Lanka.

32. Le programme a établi un inventaire des législations du Qatar relatives aux conditions de travail et de vie et des directives connexes non exécutoires pour les comparer aux normes internationales du travail. Les résultats seront présentés en novembre 2020 dans le cadre d'un webinaire. Les bonnes pratiques susceptibles d'être recensées à cette occasion serviront notamment à la rédaction d'amendements à l'arrêté ministériel sur le logement et de la réglementation relative aux agences de placement.

Quatrième pilier – Travail forcé

33. **Un cours de formation complet de trois jours sur le travail forcé et la traite des personnes a été élaboré** et dispensé à tous les inspecteurs par des formateurs de l'Institut d'administration publique. La formation a ensuite été adaptée pour les besoins du Département des relations professionnelles et du personnel de la ligne téléphonique d'urgence du MADLSA, afin de les aider à identifier les situations potentielles de travail forcé.
34. La Commission nationale de lutte contre la traite des personnes et le BIT ont produit une brochure sur le travail forcé et la traite des personnes, à l'usage des fonctionnaires et d'autres personnes susceptibles d'être en contact avec les victimes. Cette brochure met l'accent sur la législation et les stratégies nationales et fournit des informations sur la manière dont ces crimes peuvent se manifester, l'identification et les droits des victimes et la nécessité de poursuivre les auteurs.
35. En vue de la ratification du **protocole de 2014 relatif à la convention sur le travail forcé, 1930**, une analyse des lacunes est en cours. Des procédures opérationnelles standard normalisées ont été élaborées pour les services d'accueil destinés aux victimes de la traite et de l'exploitation, appelés «maisons de soins humanitaires», qui ont été ouverts au début de l'année 2020. Dans le cadre d'une ouverture progressive, un certain nombre de cas ont été soumis à ces services pour obtenir l'aide des ambassades des pays d'origine. Le déploiement des services d'accueil a été temporairement interrompu pendant la phase de riposte nationale au COVID-19, car les installations ont dû être réaménagées pour fournir des services médicaux. Des affiches et des dépliants de sensibilisation à l'existence des services d'accueil ont été élaborés en vue de leur distribution aux membres de la commission nationale, aux ambassades, aux organismes publics et aux autres organismes fournissant des services aux migrants.
36. Une **campagne** a été lancée pour sensibiliser le public au travail forcé et à la traite des personnes. Une série de messages d'intérêt public ont été diffusés sur les médias traditionnels et les médias sociaux pour appeler la population à prendre des mesures en vue d'éradiquer les pratiques qui pourraient se transformer en travail forcé. Un dépliant sur la confiscation de passeport a été distribué par les inspecteurs du travail et promu par les médias sociaux à l'occasion de la Journée mondiale contre la traite des personnes.

Cinquième pilier – Promotion des moyens d'action des travailleurs

37. Le BIT continue de **faciliter la saisine du MADLSA par les travailleurs**, conformément au protocole convenu. À ce jour, le Bureau a transmis 91 plaintes au nom de 1 896 travailleurs, ce qui a permis de clore 56 dossiers (1 745 travailleurs). Les autres affaires sont soit traitées en appel, soit en instance.
38. Outre la soumission de plaintes officielles pour les travailleurs, le BIT est en contact direct avec le MADLSA sur un large éventail de conflits du travail afin d'en accélérer la résolution. À ce jour, cette collaboration a permis de fournir une assistance à 7 420 travailleurs.

39. À la suite de l'examen du mécanisme de règlement des différends mis en place par le Qatar, effectué conjointement par le MADLSA et le BIT, les travaux liés à la mise en œuvre des recommandations qui en sont issues ont commencé. Un guide explicatif sur le droit du travail du Qatar à l'usage des travailleurs a été établi, et des documents complémentaires seront élaborés sur les changements apportés au processus de soumission des plaintes et aux modalités d'action à tous les niveaux du processus de règlement des différends en vue d'assurer un traitement plus efficace des plaintes. Un atelier avec les conseillers juridiques de la Commission de règlement des différends et un atelier sur les compétences de médiation destiné aux employés du Département des relations professionnelles du MADLSA ont été organisés respectivement les 8 et 9 octobre 2019. Une formation visant à développer les capacités des conciliateurs est en cours d'élaboration, et des améliorations seront apportées au processus et aux mesures de conciliation pour que les travailleurs qui comparaissent devant la Commission de règlement des différends soient pleinement informés avant, pendant et après les audiences. Le BIT coopérera avec le MADLSA sur des politiques ou des protocoles permettant de traiter les plaintes déposées par plusieurs travailleurs, ainsi que sur les représailles et les moyens d'assurer une application rapide des accords et jugements dans le cadre du Fonds de soutien aux travailleurs.
40. Un projet d'arrêté ministériel régissant les **règles et procédures de négociation collective et les accords conjoints a été établi** en vue de son examen par le MADLSA.
41. Depuis la publication, le 21 avril 2019, de la décision n° 21 de 2019 réglementant les conditions et procédures d'élection des représentants des travailleurs aux comités paritaires, le BIT et le MADLSA ont soutenu la **création de comités paritaires avec des entreprises privées et des organismes publics**. Entre juillet 2019 et août 2020, 107 représentants des travailleurs ont été élus pour représenter près de 17 000 salariés dans 20 établissements, dont deux organismes publics (Qatar Manpower Solutions Company (WISA) et Mowasalat (Karwa)). Les élections auront lieu entre novembre 2020 et janvier 2021 dans les entreprises suivantes et leurs principaux fournisseurs: Qatar Rail, College of the North Atlantic – Qatar et United Development Company.
42. **Le dialogue social a été renforcé au niveau sectoriel**. Chaque comité paritaire ayant ses propres priorités et chaque secteur ses propres thèmes de discussion, cinq groupes de travail ont été créés pour les comités paritaires de chacun des secteurs suivants: maintenance et construction; hôtellerie, restauration et nettoyage; aménagement paysager et agriculture; industrie manufacturière; transports.
43. En collaboration avec la Confédération syndicale internationale (CSI), la Fédération internationale des ouvriers du transport (ITF), l'Internationale des travailleurs du bâtiment et du bois (IBB) et UNI Global Union, cinq webinaires interactifs ont été organisés chaque semaine, du début mai à la mi-juin 2020, pour chacun des groupes de travail sectoriels. Les 30 webinaires ont porté sur les rôles et les responsabilités des membres des comités paritaires dans chaque domaine du mandat de ces organes (organisation du travail, production et productivité, santé et sécurité, services sociaux, programmes de formation, diversité et inclusion sur le lieu de travail), y compris dans le contexte du COVID-19. Les travaux se sont appuyés sur le guide pratique du MADLSA et du BIT consacré aux rôles et responsabilités des membres des comités paritaires. En outre, le MADLSA et le BIT ont fourni des orientations sur le dialogue social dans le contexte du COVID-19. Une deuxième série de webinaires est prévue pour le 5 octobre à l'intention de 20 participants du secteur du commerce de détail.
44. En collaboration avec l'ambassade des Pays-Bas au Qatar et le Conseil économique et social des Pays-Bas, un programme de formation expérimental sur l'exercice des droits

de participation des salariés a été organisé entre le 15 août et le 30 septembre avec quatre entreprises du Qatar. Cette formation a aidé chacun des quatre comités paritaires à adopter des procédures de partage d'informations et de consultation. Ces procédures peuvent être adaptées à l'usage des autres comités paritaires.

- 45. Le dialogue social a été renforcé au sein des organismes publics.** Avec le soutien du BIT et du MADLSA, le Comité central patronal-syndical pour les représentants élus des travailleurs et les représentants de la direction des principaux fournisseurs de la Qatar Foundation (Tashawor) s'est réuni cinq fois depuis sa création en septembre 2019. Un sous-comité de Tashawor, composé de sept représentants des travailleurs et de sept représentants de la direction, a été créé pour élaborer des lignes directrices en vue de l'évaluation des services sociaux des principaux fournisseurs. Un autre sous-comité, composé de cinq représentants des travailleurs et de cinq représentants de la direction, a été créé pour contribuer à la promotion et à la mise en œuvre des lignes directrices pour l'élaboration d'un système complet de prévention et de gestion des conflits sur le lieu de travail. Les réunions de Tashawor organisées à distance ont permis de répondre aux questions des principaux fournisseurs concernant l'application des directives gouvernementales liées au COVID-19.
- 46. Le dialogue social a été renforcé au niveau national.** En collaboration avec le Centre international de formation de l'OIT, Turin (Centre de Turin), une série de webinaires présentant les expériences des plateformes nationales de dialogue social en Afrique du Sud, en Irlande, aux Pays-Bas et en Tunisie ont été organisés à l'intention des membres de la plateforme nationale de dialogue social de l'association Taawon. À la suite de ces webinaires, un plan stratégique a été élaboré avec les membres de Taawon afin de définir le mandat, le champ d'action et les fonctions de la plateforme. Sont membres de Taawon le MADLSA, des représentants d'organismes publics et des représentants des travailleurs et de la direction élus aux comités centraux patronaux-syndicaux de ces organismes publics. Une formation aux techniques d'animation et de négociation destinée aux membres de Taawon est prévue pour janvier 2021.
- 47. Les systèmes de prévention et de règlement des différends sur le lieu de travail ont été renforcés.** Vingt professionnels des ressources humaines ont participé au cours en ligne du Centre de Turin intitulé «Tools and Strategies for the Prevention of Labour Disputes in the Workplace» (Outils et stratégies pour la prévention des conflits du travail) (25 mai - 19 juin 2020). Les participants représentaient 14 entreprises privées et trois organismes publics (Qatar Foundation, Mowasalat et WISA).
- 48.** Après la formation, un programme d'action-recherche participatif a été entrepris en collaboration avec les 20 professionnels des ressources humaines afin d'examiner la structure (formelle et informelle) des systèmes de gestion des conflits dans les entreprises au Qatar, notamment: le rôle des ressources humaines, des supérieurs hiérarchiques, des agents sociaux, des gestionnaires de sites d'hébergement et des représentants des comités paritaires dans les processus de règlement des différends, ainsi que le rôle des systèmes de gestion des conflits des organismes publics dans le traitement des plaintes émanant de leurs principaux fournisseurs et sous-traitants. Ce programme a permis d'établir des lignes directrices pour la mise en place et la gestion d'un système intégré de gestion des conflits.
- 49. La pérennité des institutions de dialogue social a fait l'objet d'une campagne de promotion.** Le MADLSA et le BIT étudient la possibilité de mettre en place un portail électronique consacré à la coopération sur le lieu de travail. Ce portail permettra au MADLSA: i) de gérer efficacement les demandes des comités paritaires dans les délais spécifiés dans la loi n° 14 de 2004 et les arrêtés ministériels correspondants;

ii) d'apporter un appui au système de gestion électronique des élections aux comités paritaires; iii) d'héberger les plateformes de formation interactives destinées aux membres des comités paritaires; iv) de tenir un état des comptes rendus des réunions de Tashawor et de Taawon; v) de renvoyer les conflits collectifs à son Département des relations professionnelles; et vi) d'enregistrer les accords conjoints auxquels il est partie.

- 50.** Une unité de coopération sur le lieu de travail a été créée au sein du Département des relations professionnelles du MADLSA, qui comporte quatre postes principaux: i) un spécialiste du dialogue social chargé d'apporter un appui aux plateformes de Tashawor et de Taawon et aux négociations conjointes au niveau de l'entreprise; ii) un spécialiste de la résolution des conflits collectifs chargé de promouvoir les lignes directrices pour l'élaboration d'un système complet de prévention et de gestion des conflits sur le lieu de travail et de répondre aux demandes de médiation des comités paritaires adressées au MADLSA; iii) un spécialiste de la formation et de la sensibilisation chargé de promouvoir et de soutenir la création de comités paritaires et de gérer le programme de renforcement des capacités des représentants des comités paritaires et des fonctionnaires du MADLSA; et iv) un spécialiste du suivi et de la recherche chargé de gérer la plateforme en ligne et de collecter et analyser les données pertinentes relatives à la représentation des comités paritaires par secteur, sexe et organisme public, à la consultation et aux décisions de Taawon et de Tashawor, aux rapports de médiation et aux accords conjoints.
- 51.** Avec le soutien du Centre de Turin, une plateforme de formation interactive en ligne est en cours d'élaboration pour former les fonctionnaires actuels et futurs de l'unité de coopération sur le lieu de travail. La structure de la plateforme est conçue pour refléter celle de l'unité, avec des objectifs d'apprentissage, un contenu, des outils et des évaluations correspondant à chacun des quatre postes. Un contenu est également développé pour les employés des départements des relations professionnelles du Qatar afin d'améliorer la coordination entre le Département central des relations professionnelles du MADLSA et les départements/points focaux régionaux.

Appui lié au COVID-19

- 52.** Le programme a apporté un appui à la rédaction de plusieurs politiques et documents axés sur la situation découlant de la pandémie de COVID-19, notamment des notes d'orientation sur: i) l'importance du dialogue social et les rôles et responsabilités des membres des comités paritaires dans le contexte du COVID-19; ii) les dispositions temporaires en matière de télétravail; et iii) la fourniture de nourriture dans les sites d'hébergement.
- 53.** Le programme a apporté un appui à l'élaboration et à la diffusion de réponses aux questions fréquemment posées par les travailleurs et les employeurs sur la santé et l'emploi. Elles ont été traduites en dix langues et largement diffusées sur les médias sociaux ainsi que sur les médias traditionnels par les autorités et des bénévoles.
- 54.** Le programme a apporté un appui à l'élaboration de réponses aux questions fréquemment posées par les principaux fournisseurs du Comité central patronal-syndical de la Qatar Foundation concernant les annonces du gouvernement sur le COVID-19, ainsi que de réponses aux questions de l'industrie hôtelière sur les mesures sociales et économiques prises pendant la crise du COVID-19.
- 55.** Le programme a également apporté un appui à une campagne de SMS ciblant la santé et les droits des travailleurs domestiques pendant la crise du COVID-19. Une série de 23 SMS destinés aux travailleurs domestiques et à leurs employeurs ont été traduits en

13 langues. Au total, 1,85 million de SMS ont été envoyés aux travailleurs domestiques employés au Qatar, et 92 620 ont été envoyés à leurs employeurs.

- 56.** Pour soutenir le retour progressif au travail dans les entreprises, le programme a contribué à l'élaboration de dix mesures concrètes pour un retour au travail en toute sécurité, complétant l'outil développé par le siège de l'OIT par des informations et des messages spécifiques au Qatar. En outre, le MADLSA et le BIT ont informé 15 conseils d'entreprise et chambres de commerce étrangers sur les réformes du travail et les mesures actuellement mises en œuvre pour lutter contre le COVID-19.
- 57.** Les responsables du programme ont organisé un atelier en ligne présidé par le MADLSA, avec la participation du ministère du Commerce et de l'Industrie, du ministère des Finances, de la Banque centrale du Qatar, de la Banque de développement du Qatar, du Fonds de soutien et d'assurance pour les travailleurs, de la Chambre de commerce et d'industrie du Qatar et de l'Organisation internationale des employeurs (OIE) pour échanger des idées sur les mesures à court et à long terme visant à aider les petites et moyennes entreprises (PME) et à protéger l'emploi pendant la pandémie. À la suite de l'atelier, un groupe de travail sur les PME a été créé.

Partenariats

- 58.** Le comité directeur national du programme a continué à se réunir régulièrement pour fournir des orientations et un soutien au niveau national.
- 59.** Les réunions semestrielles convoquées par le MADLSA, le BIT, la CSI et les fédérations syndicales internationales se sont déroulées en avril et octobre 2020, avec la participation des organisations de travailleurs suivantes: CSI, IBB, ITF, UNI Global Union et FITD. Ces réunions ont permis d'assurer la participation et le soutien des fédérations syndicales internationales à la mise en œuvre du programme.
- 60.** Un nouveau chargé de liaison avec les collectivités locales représentant la FITD s'est joint à l'équipe du programme à Doha, ce qui porte à cinq le nombre de ces chargés de liaison, qui couvrent les secteurs de la construction, des transports, de la sécurité et des services ainsi que le travail domestique. Les cinq chargés de liaison avec les collectivités locales représentant les fédérations syndicales internationales apportent un appui au MADLSA et au programme.
- 61.** En collaboration avec l'organisation non gouvernementale à but non lucratif Silatech et l'Institut de Doha, le BIT et le MADLSA ont organisé le 18 août 2020 une session de formation à l'intention de 300 participants du monde arabe dans le cadre du programme de renforcement des capacités Forsa (Opportunité) consacré au thème de l'entrepreneuriat des jeunes dans un lieu de travail après la crise du COVID-19.
- 62.** Dans le cadre des efforts déployés par le MADLSA pour promouvoir la convention (n° 111) concernant la discrimination (emploi et profession), 1958, les responsables du programme et le MADLSA ont participé à une discussion sur le thème de l'équilibre travail-famille lors du séminaire sur les politiques familiales et le développement durable organisé le 27 septembre 2019 par l'Institut international de la famille de Doha et la mission permanente de l'État du Qatar auprès de l'UNESCO.
- 63.** Le programme et le MADLSA ont contribué à l'organisation d'une session de formation consacrée à la convention (n° 190) sur la violence et le harcèlement, 2019, lors d'une formation de l'IBB dispensée en novembre 2019 aux membres du réseau de femmes travaillant dans la construction et aux travailleurs domestiques affiliés à la fédération

Bayanihan, ainsi qu'au groupe des travailleurs de l'Asie du Sud et au groupe des travailleurs de l'Afrique.

64. Suite à l'organisation en 2018-19 d'une série de journées thématiques sur la convention n° 111, le BIT et le MADLSA collaborent avec le Centre de Turin à la mise au point de deux cours en ligne à rythme libre sur les conventions n°s 111 et 190. Ces cours sont destinés aux responsables des ressources humaines et des services sociaux des entreprises privées et publiques, au personnel des organisations non gouvernementales et aux fonctionnaires, notamment ceux du MADLSA.
65. Les responsables du programme ont aidé le MADLSA à organiser le 16 octobre 2019 une conférence de haut niveau destinée à marquer le centenaire de l'OIT, sous le patronage du Premier ministre et du ministre de l'Intérieur. La conférence a porté principalement sur les transformations économiques qui ont suivi le blocus et a examiné leurs incidences sur l'avenir du travail dans trois secteurs: la production agroalimentaire, l'industrie et la production manufacturière, et le tourisme. Y ont participé le Directeur général adjoint du BIT pour les programmes extérieurs, les secrétaires généraux adjoints de l'OIE et de la CSI, ainsi que le vice-président de l'OIE et le Vice-président du Conseil d'administration du BIT.
66. Le programme continue de coopérer avec plusieurs gouvernements pour promouvoir les possibilités de partage des connaissances. En collaboration avec le gouvernement de l'Australie, des échanges ont été organisés en vue de tirer les leçons de l'expérience dans les domaines suivants: i) fixation du salaire minimum; ii) approche de l'inspection du travail stratégique et axée sur l'information; et iii) lutte contre le travail forcé et l'exploitation. En collaboration avec les gouvernements des États-Unis d'Amérique, du Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord et de la Suisse, le programme a apporté un appui à la Commission nationale de lutte contre la traite des personnes et au MADLSA pour la formation sur la lutte contre la traite des personnes et le travail forcé. En collaboration avec le gouvernement des Pays-Bas, les membres du programme ont élaboré des matériels de formation sur les droits de participation des salariés.

► **Projet de décision**

67. **Le Conseil d'administration prend note du rapport sur les activités du BIT au Qatar.**

▶ Annexe

Résumé du programme de coopération technique convenu entre le Qatar et le BIT (2018-2020)

Objectifs du programme

Le programme de coopération technique s'inscrit dans le cadre des efforts déployés par le gouvernement du Qatar pour mettre en œuvre de nombreuses réformes de la législation sur l'emploi et fournir des garanties supplémentaires en vue de promouvoir et protéger les droits des travailleurs. Il a été élaboré à la suite de consultations entre le BIT et le Qatar.

Ce programme de coopération technique illustre la volonté commune du gouvernement du Qatar et du BIT de coopérer pour garantir le respect des conventions internationales du travail ratifiées par le Qatar et la réalisation progressive des principes et droits fondamentaux au travail dans l'État du Qatar au cours de la période 2018-2020. Ces objectifs seront atteints moyennant l'amélioration du paiement des salaires, le renforcement des systèmes d'inspection du travail et de santé et de sécurité au travail (SST), l'optimisation du système de contrats qui a remplacé le système de la *kafala* et l'amélioration des procédures de recrutement, l'intensification de la prévention, de la protection et de la répression en matière de travail forcé, et la promotion des moyens d'action des travailleurs. Pendant la durée du projet, le conseiller technique principal du BIT responsable du projet présentera un rapport annuel intérimaire au Conseil d'administration, à sa session de novembre.

Objectifs stratégiques et immédiats

Domaine d'action	Objectifs immédiats à atteindre
1. Protection des salaires	<ul style="list-style-type: none"> • Le système de protection des salaires est amélioré et les sanctions imposées pour non-paiement des salaires sont appliquées. • Un fonds de garantie des salaires est créé. • Un salaire minimum applicable sans discrimination est adopté. • La couverture effective du système de protection des salaires est étendue de façon à couvrir les petites et moyennes entreprises (PME), les sous-traitants et ultérieurement les travailleurs domestiques.

Domaine d'action	Objectifs immédiats à atteindre
2. Inspection du travail et sécurité et santé au travail	<ul style="list-style-type: none"> • Une politique en matière d'inspection du travail est mise en œuvre selon une stratégie claire et est assortie d'un plan de formation des inspecteurs du travail. • Les pouvoirs de sanction des inspecteurs du travail sont effectifs. • La communication avec les travailleurs migrants est améliorée grâce à des services d'interprétation adaptés. • Une politique en matière de sécurité et de santé au travail est mise en œuvre selon une stratégie claire, notamment pour ce qui est des risques liés à la chaleur, et est assortie d'une campagne de sensibilisation. • Un système de déclaration des accidents du travail est mis en place et opérationnel.
3. Système de contrats de travail remplaçant le système de la <i>kafala</i>	<ul style="list-style-type: none"> • La loi n° 21 et les autres lois applicables relatives au recrutement et aux conditions d'emploi des travailleurs migrants sont mises en œuvre, examinées et révisées conformément aux commentaires de la Commission d'experts pour l'application des conventions et recommandations. • Les acteurs concernés bénéficient d'une formation complète sur la législation et ses révisions ultérieures. • La loi sur les travailleurs domestiques est mise en œuvre et examinée par l'OIT. • Un contrôle plus rigoureux, une réglementation plus stricte et la mise en œuvre des <i>Principes généraux et directives opérationnelles concernant le recrutement équitable</i> du BIT sur trois axes migratoires contribuent à l'amélioration des pratiques de recrutement. • Les restrictions à la liberté des travailleurs migrants de changer d'employeur et de quitter le pays moyennant un préavis raisonnable sont levées.
4. Travail forcé	<ul style="list-style-type: none"> • Des politiques efficaces en matière de traite des êtres humains sont élaborées sur la base d'une définition claire du travail forcé et d'indicateurs précis en la matière. • Un plan national d'action sur le travail forcé est mis en œuvre et comporte notamment des mesures de lutte contre la confiscation de passeport, la substitution de contrats de travail et les obstacles empêchant les victimes d'avoir accès à la justice. • Une aide est apportée pour l'élaboration d'une stratégie nationale relative à la traite des êtres humains.

Domaine d'action	Objectifs immédiats à atteindre
	<ul style="list-style-type: none"> • En collaboration avec le Comité national du Qatar sur la traite des êtres humains, un appui est apporté en vue de renforcer la coordination des organes internationaux compétents sur le travail forcé et la traite des êtres humains. • Des plans de formation destinés à renforcer les capacités des organismes chargés de l'application des lois (police, ministère public, juges et inspecteurs du travail) sont élaborés et mis en œuvre. • Une assistance technique est fournie en vue de la ratification du protocole de 2014 relatif à la convention sur le travail forcé, 1930. • Des activités de sensibilisation sur le travail forcé et les <i>Principes généraux et directives opérationnelles concernant le recrutement équitable</i> du BIT sont organisées en collaboration avec la Chambre de commerce qatarienne.
5. Promotion des moyens d'action des travailleurs	<ul style="list-style-type: none"> • Les mécanismes nationaux de plainte sont renforcés grâce à la mise en place de systèmes de contrôle destinés à améliorer les résultats. • L'appui fourni par le BIT aux travailleurs qui portent plainte auprès des mécanismes nationaux de plainte par le truchement du ministère du Développement administratif, du Travail et des Affaires sociales a renforcé la capacité du système national à garantir un processus équitable et rapide et l'absence de représailles. • Les travailleurs expatriés connaissent leurs droits et obligations, en particulier en ce qui concerne le dépôt de plaintes, les documents requis et d'autres questions de procédure. • Des comités conjoints représentatifs sont créés. • Le fonctionnement et la réglementation des comités de travailleurs sont améliorés. • Une campagne nationale de sensibilisation sur les droits au travail est menée en vue d'appuyer le renforcement des capacités de tous les travailleurs et employeurs ainsi que de tous les fonctionnaires concernés au Qatar.