



Business & Human Rights
Resource Centre

ضيافة سيئة:

كيف فشلت الفنادق في قطر والإمارات
العربية المتحدة في حماية العمال المهاجرين

الملخص التنفيذي

تستثمر دول الخليج حالياً في قطاع الضيافة سعياً لتنويع مصادر دخلها، وهو ما يعكسه الاهتمام بالمشاريع الضخمة التي ينتظر منها أن تدفع ذلك القطاع للنمو في المنطقة مثل إكسبو ٢٠٢٠ في دبي وكأس العالم لكرة القدم ٢٠٢٢ بقطر. وستعتمد الفنادق بشكل أساسي على العمال المهاجرين عند استضافتها للأعداد الضخمة من الزائرين المتوقع توافدهم على المنطقة، مما يشكل فرصة لتحقيق مكاسب متبادلة لدول الخليج من جهة وللعمال المهاجرين وأسرهم من جهة أخرى. وقد حققت شركات الفنادق تقدماً ظهر في تبنيها لمفاهيم حقوق الإنسان في لوائحها الداخلية وهو ما تبين في نتائج استبياننا الذي أظهر اعتماد ٧٦٪ (١٧/١٣) من الشركات التزام معلن بحقوق الإنسان، وتبني ٧١٪ (١٧/١٢) منها معايير خاصة بحقوق العمال في سلسلة الإمداد.

وعلى الرغم من اعتماد شركات الفنادق على العمال المهاجرين واستمرار ذلك في المستقبل المنظور، وفقاً لمنظمة العمل الدولية، فإننا وجدنا من خلال بحثنا أن تلك الشركات لا تقوم بتوفير الحماية المناسبة لهم. الفجوة الواسعة بين سياسات حقوق الإنسان المعلنة عند تلك الشركات والواقع العملي يمكن تفسيرها من خلال نموذج العمل السائد في ذلك القطاع والذي يعتمد بشكل أساسي على التجزئة وتعدد مستويات مقدمي الخدمات والأطراف التجارية العاملة به مما يؤدي إلى ضياع المسؤولية عن حقوق العمال بين شركات الفنادق ومالكي العقارات والموردين. وبينما تعي الشركات تقشي تلك المخاطر، إلا أنها لم تقم بعد ببذل جهود حقيقية لمواجهةها ولإرساء قواعد وأطر محاسبية عابرة للعلاقات التجارية المتشابكة بين الأطراف العاملة بالقطاع. ويؤدي ذلك إلى وجود مخاطر حقيقية لتعرض العمال للانتهاكات جسيمة خاصة في دول الخليج، حيث تفرض عليهم قيوداً على حرية الحركة والتنظيم.

وقد قام مرصد الشركات وحقوق الإنسان بدعوة ١٧ شركة فنادق تمثل ٦٨ علامة تجارية تملك فيما بينها أكثر من ٢٠٠ عقار في دبي وقطر بالمشاركة في استبيان حول كيفية حمايتهم لحقوق العمال المهاجرين في المنطقة. شاركت ٧ من أصل ١٧ شركة في الاستبيان وهم: فور سيزونز، وهيلتون، وحياء، ومجموعة فنادق إنتركونتيننتال، وماريوت، ورايسون، وويبيريد. ويقوم هذا التقرير بتحليل ردود تلك الشركات، بالإضافة لتحليل سياسات حقوق الإنسان وحقوق العمال المعلنة الخاصة بالسبع عشرة شركة، ومقارنتها بشهادات العمال المهاجرين في قطاع الفنادق في قطر والإمارات العربية المتحدة. وتسلط تلك المقارنة الضوء على الهوة الواسعة بين السياسات والالتزامات العلنية لتلك الشركات وبين التطبيق العملي على أرض الواقع.

ونظراً لأنه من المتوقع أن يحل أكثر من خمسة وعشرين مليون زائر على دبي وقطر في السنوات القادمة، فإن نتائج بحثنا تحذر من عدم استعداد شركات الفنادق لمواجهة مخاطر الانتهاكات الجسيمة التي يتعرض لها العمال المهاجرون، أو لتقديم سبل الانتصاف والتعويض في حالة حدوث تلك الانتهاكات. وتمثل غياب الرقابة على سلاسل الإمداد والتوريد مصدراً خاصاً للقلق لأنه من المنتظر أن تقوم الفنادق بزيادة عدد العمالة بشكل هائل في فترة قصيرة – وهي فترة المناسبات الكبيرة مثل الإكسبو وكأس العالم- مما يدفع الفنادق للاعتماد على موردي العمال أو المستقدمين بشكل أساسي، وهو ما يعرض العمال المهاجرين للاستغلال والانتهاكات المرتبطة عادة بهؤلاء الموردين.

الشركات التي لم تستجب لطلب المشاركة في الاستبيان:

- فنادق أكور
- دويتشه هوسبيتاليتي
- مجموعة جميرا
- فنادق كمبينسكي
- فنادق ميلينيوم وكوبثورن
- ماينور إنترناشيونال
- روتانا
- شانغريلا
- شركة الفنادق الهندية
- ويندهام

النتائج الرئيسية:

- الانتهاكات الرئيسية التي كشفتها شهادات العمال المهاجرين العاملين بالفنادق في المنطقة هي فرض رسوم استقدام وتقييد حرية الحركة وعدم دفع ساعات العمل الإضافية.
- رفضت غالبية شركات الفنادق التي شملها الاستبيان الكشف عن أي معلومات.
- ١٠ من أصل ١٧ شركة لم ترد على استبياننا ولم تفصح عن أي معلومات بخصوص تعاملهم مع الانتهاكات التي تهدد العمال المهاجرين في قطر و/أو الإمارات العربية المتحدة.
- العمال المهاجرون في دول الخليج قد يقعوا فريسة للفجوة الواسعة بين سياسات الشركات العالمية وبين الممارسات على أرض الواقع.
- ٣ من ١٧ شركة فقط (فنادق أكور، وراديسون، وويتبريد) يشيرون إلى مخاطر خاصة بالعمال المهاجرين ضمن التزاماتهم العلنية بحقوق الإنسان.
- شركة واحدة فقط (راديسون) لديها إجراء واضح ومتاح علني يسمح للعمال المهاجرين بفسخ عقد العمل بناءً على رغبتهم في الإمارات العربية المتحدة.
- شركتان فقط (هيلتون وراديسون) أشارتا إلى أنهما يقومان بتوفير وسائل بديلة للتنظيم في الدول التي تقيد ذلك الحق للعمال، طالما هو الحال في قطر والإمارات العربية المتحدة.
- شركات الفنادق لا تحرص على تطبيق معايير حقوق الإنسان في علاقاتها التجارية.
- نشرت اثنتا عشرة شركة سياساتها الخاصة بمعايير العمل في سلاسل التوريد.
- توفر ثلاث شركات فقط (فور سيزونز، وهيلتون، وراديسون) معلومات علنية حول أساليب التأكد من التزام الموردين في قطر والإمارات العربية المتحدة بمعاييرهم.
- لم تقم سوى شركة واحدة (هيلتون) بالإشارة إلى قيامها ببذل العناية الواجبة (due diligence) للتأكد من امتثال مالكي العقارات المقامة عليها فنادقهم في هاذين البلدين للمعايير المعنية.
- ومع ذلك، فإن هناك أربع شركات (فور سيزونز، وهيلتون، وماريوت، وراديسون) أفصحوا عن الكثير من المعلومات بشكل مميز كما بدأوا في تطوير معايير للممارسات الفضلى بخصوص الاستقدام طبقاً للمعايير الأخلاقية وبخصوص تيسير الأطر التمثيلية للعمال.

التوصيات الرئيسية

يجب على الشركات:

- الالتزام بالمعايير الدولية بشأن حماية العمال المهاجرين، وتطوير أساليب لحمايتهم من المخاطر المحددة التي تواجههم في قطر والإمارات العربية المتحدة، كالقيود المفروضة على حرية التنقل وتمثيل العمال.
- بذل العناية الواجبة (الاجراء المعروف أيضاً بالفحص النافي للجهالة) لتحديد المخاطر التي تواجه عمالة الفنادق والتأكد من التزام الشركاء التجاريين بمعايير حقوق الإنسان قبل التعاقد معهم.
- وضع بنود لضمان حماية حقوق العمال عند التعاقد مع الموردين في قطر والإمارات العربية المتحدة والحرص على مراقبة التزامهم بتلك البنود بشكل مستمر بالإضافة إلى تطوير آليات تصحيحية واضحة لمعالجة حالات عدم الإلتزام عند حدوثها.

يجب على حكومتي قطر والإمارات العربية المتحدة:

- إنفاذ قوانين العمل الحالية وتعزيز حماية عملي المناوبة، خاصة فيما يتعلق بساعات العمل والعطلة.
- الغاء شرط حصول العامل المهاجر على موافقة صاحب العمل إذا رغب في تغيير جهة عمله طوال فترة سريان العقد.



Business & Human Rights Resource Centre

مرصد الشركات وحقوق الإنسان منظمة دولية غير حكومية تقوم برصد أكثر من ٨٠٠ شركة في أكثر من ١٨٠ دولة لمتابعة تأثيرها على حقوق الإنسان سواءً كان إيجابياً أو سلبياً. ويقوم المرصد بإتاحة المعلومات عن طريق موقعه الإلكتروني المتوفر بثمان لغات. نسعى للحصول على ردود من الشركات تعقيباً على مخاوف يثيرها المجتمع المدني.

معدل الإستجابة أكثر من ٧٥٪ على مستوى العالم.

للاستفسار عن هذا التقرير، الرجاء التواصل خلال البريد الإلكتروني على العنوان التالي: contact@business-humanrights.org