



« J'ALLAIS TRAVAILLER LA BOULE AU VENTRE »

EXPLOITATION PAR LE TRAVAIL SUR LES SITES CARREFOUR EN ARABIE SAOUDITE

SYNTHÈSE ET RECOMMANDATIONS

AMNESTY
INTERNATIONAL



Amnesty International est un mouvement rassemblant 10 millions de personnes qui fait appel à l'humanité en chacun et chacune de nous et milite pour que nous puissions toutes et tous jouir de nos droits humains. Notre vision est celle d'un monde dans lequel les dirigeants et dirigeantes tiennent leurs promesses, respectent le droit international et sont tenus de rendre des comptes. Essentiellement financée par ses membres et des dons individuels, Amnesty International est indépendante de tout gouvernement, de toute tendance politique, de toute puissance économique et de tout groupement religieux. Nous avons la conviction qu'agir avec solidarité et compassion aux côtés de personnes du monde entier peut rendre nos sociétés meilleures.

Photo de couverture : Illustration de Colin Foo

© Amnesty International 2024

Sauf mention contraire, le contenu de ce document est sous licence Creative Commons (attribution, utilisation non commerciale, pas d'œuvre dérivée, 4.0 International). <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/legalcode.fr>

Pour plus d'informations, veuillez consulter la page relative aux autorisations sur notre site : www.amnesty.org. Lorsqu'une entité autre qu'Amnesty International est détentrice du copyright, le matériel n'est pas sous licence Creative Commons.

L'édition originale en langue anglaise de ce document a été publiée en 2024 par Amnesty International Ltd, Peter Benenson House, 1 Easton Street, Londres WC1X 0DW, Royaume-Uni.

Index AI : MDE 23/8586/2024

Langue originale : anglais

amnesty.org/fr

SYNTHÈSE

« Je ne suis pas riche [...] Je suis venu ici pour gagner de l'argent. S'ils me licencient, je me retrouverai dans une situation encore pire. S'ils me renvoient chez moi, je devrai payer une nouvelle fois pour aller dans un autre pays. Et cela risque d'être long. Donc je ne discute pas avec les gens de Carrefour. »

– Témoignage de Jagdish, employé népalais, recueilli par Amnesty International en décembre 2023.

Avec un chiffre d'affaires annuel de plus de 94 milliards d'euros, le groupe Carrefour est l'une des principales marques de supermarchés dans le monde et compte plus de 14 000 magasins dans 40 pays. L'entreprise, dont le siège est situé en France, est présente au Moyen-Orient, en Afrique et en Asie par le biais de son franchisé Majid Al Futtaim, et emploie notamment entre 2 000 et 3 000 personnes en Arabie saoudite (dont environ un tiers sont sous contrat avec des sociétés extérieures fournisseuses de main d'œuvre). Le groupe Carrefour était « partenaire premium » des Jeux olympiques de Paris 2024 et affirme que « la promotion des droits de l'Homme est fondamentale pour mener ses activités de manière responsable et dans la durée ». Pourtant, les recherches menées par Amnesty International montrent que ses activités en Arabie saoudite sont marquées par une rémunération insuffisante et des heures de travail excessives, ainsi qu'une culture de la peur chez les migrant·e·s qui travaillent pour lui.

Le groupe Carrefour est loin d'être la première entreprise à être confrontée à de graves violations du droit du travail dans sa chaîne de valeur en Arabie saoudite. Ainsi, une enquête menée par Amnesty International en 2023 sur les conditions de travail de migrants employés dans des entrepôts saoudiens d'Amazon a mis en lumière de nombreux et sinistres témoignages faisant état d'exploitation, de confiscation de salaires et de tromperie par des sociétés tierces fournisseuses de main-d'œuvre. Dans certains cas, ces traitements s'apparentaient à de la traite des êtres humains. À la suite de cette enquête, Amazon a annoncé en février 2024 avoir remboursé 1,9 million de dollars des États-Unis de frais de recrutement à plus de 700 travailleurs.

Les chercheurs et chercheuses d'Amnesty International avaient découvert pendant leur enquête sur Amazon qu'au moins un des sous-traitants de l'entreprise avait aussi fourni de la main-d'œuvre migrante à des établissements du groupe Carrefour en Arabie saoudite. Après avoir interrogé 17 hommes originaires d'Inde, du Népal et du Pakistan qui avaient travaillé pour Carrefour à Riyadh, Djedda et Dammam – et analysé d'autres éléments de preuve comme des contrats de travail et des documents audiovisuels –, l'organisation a identifié des pratiques similaires d'atteintes au droit du travail concernant des employés de quatre sous-traitants utilisés par Majid Al Futtaim pour fournir de la main-d'œuvre aux magasins Carrefour. Comme pour Amazon, elle a eu connaissance de cas constituant probablement du travail forcé et de la traite des êtres humains à des fins d'exploitation par le travail.

En réponse aux allégations présentées dans ce rapport, le groupe Carrefour a déclaré avoir lancé une enquête interne avec Majid Al Futtaim, ainsi qu'un audit des sociétés tierces sur la situation des travailleurs migrants employés dans toutes les activités de son franchisé en Arabie saoudite.

TROMPÉS ET ABUSÉS

Au départ pleins d'espoir et d'aspirations, les travailleurs migrants des magasins Carrefour en Arabie saoudite ont raconté à Amnesty International comment ils avaient été attirés dans le pays par de fausses promesses pendant le processus de recrutement. La grande majorité des travailleurs interrogés ont indiqué que, alors qu'ils avaient déjà versé des frais de recrutement exorbitants d'un montant moyen de 1 200 dollars des États-Unis, on leur avait dit qu'ils seraient employés par une entreprise multinationale, comme le groupe Carrefour ou Amazon, et non par une société fournisseuse de main-d'œuvre qui les placerait dans des magasins Carrefour. Les deux principales sociétés de ce type dont il est question dans ce rapport sont Al Mutairi et Bador Najed, même si certains travailleurs avaient des contrats avec d'autres entreprises.

Biraj, employé par Bador Najed, a déclaré à Amnesty International qu'il avait travaillé dans trois magasins Carrefour différents depuis son arrivée en Arabie saoudite quelques années auparavant. Il a dit qu'il avait dû contracter un prêt pour payer près de 1 800 dollars des États-Unis à un agent de recrutement en Inde, et qu'on lui avait dit qu'il serait embauché directement par le groupe Carrefour, ce qui était faux. **« Je n'avais pas cet argent, c'était un emprunt [...] Le taux d'intérêt est de 7,5 % par an et je n'ai pas fini de rembourser le prêt. Je n'ai pas pu**

le rembourser car mon argent a servi à payer d'autres dépenses du foyer. Mon père est mort et je dois subvenir aux besoins de ma famille. Je suis le seul fils. »

Certains travailleurs ont dû vendre des terres ou leurs bijoux de famille, ou contracter des prêts à des taux élevés pour payer les frais de recrutement. Ces frais exorbitants à verser d'avance peuvent fortement accroître le risque pour les travailleurs de tomber dans une servitude pour dettes – situation dans laquelle une personne est contrainte de travailler pour rembourser ses dettes, et qui est un indicateur de travail forcé. La tromperie dans le processus de recrutement est aussi un indicateur clé de traite des êtres humains à des fins d'exploitation par le travail, qui implique le recours à la force, à la fraude ou à la contrainte pour obliger quelqu'un à travailler dans le but de l'exploiter pour en tirer du profit.

SURCHARGE DE TRAVAIL ET SALAIRES INSUFFISANTS

Les travailleurs interrogés ont expliqué que, une fois déployés sur les sites de Carrefour, ils avaient été confrontés à une surcharge de travail et avaient été sous-payés. Ils travaillaient régulièrement 60 heures par semaine, en violation du droit du travail saoudien, et devaient parfois travailler jusqu'à 15 ou 16 heures par jour, en particulier pendant les périodes de forte activité, comme la semaine du versement des salaires ou le mois du Ramadan, pendant lequel tous les salarié·e·s doivent normalement recevoir un salaire plus élevé. Ils ont indiqué qu'ils n'étaient souvent même pas rémunérés pour ces heures supplémentaires et que les responsables de magasin annulaient parfois leur journée de repos sans leur en accorder une autre en remplacement, une fois encore en violation du droit du travail.



L'un d'eux dit avoir eu le sentiment de travailler « **comme un bœuf de labour** ». Un autre, Anand, ancien préparateur de commandes dans un entrepôt, a déclaré :

« Dans les magasins Carrefour, les travailleurs ne sont pas traités comme des êtres humains. Ils [les responsables] traitent les employés comme des animaux. Ils n'arrêtent pas de dire "yallah, yallah" ["allez, allez"]. Ils nous attrapent par le T-shirt pour nous faire travailler plus vite. »

Tej, originaire du Népal, a raconté que son téléphone mobile indiquait qu'il marchait généralement 17 kilomètres par jour dans un des établissements de Carrefour à Riyadh : « **Je n'avais jamais le temps de me faire à manger. Je mangeais des aliments périmés. Et je devais faire des heures supplémentaires. Je suis tombé malade, peut-être à cause du travail et de la nourriture. Parfois, j'avais mal au dos. J'ai eu de la fièvre. Je suis devenu extrêmement faible. Maintenant, je suis chez moi et je vais bien. J'allais bien aussi avant de partir en Arabie saoudite.** »

Les travailleurs se sont aussi plaints de la mauvaise qualité des logements où ils étaient hébergés par les sociétés fournisseuses de main-d'œuvre. Pradeep a qualifié le sien d'« **étable** », dans laquelle six personnes devaient faire la cuisine, manger, dormir et aller aux toilettes dans une seule et même pièce.



Najran (province de Najran), Arabie saoudite, 1^{er} janvier 2020 © Eric Lafforgue/Art in All of Us/Corbis via Getty Images

UNE CULTURE DE LA PEUR ET DES PLAINTES IGNORÉES

Des travailleurs ont indiqué avoir supporté ces conditions car, quand quelqu'un était assez courageux ou désespéré pour se plaindre, ses plaintes étaient généralement ignorées. D'autres avaient peur qu'il soit mis fin à leur contrat.

Comme l'a déclaré Anand, employé par la société Al Mutairi, « **[la franchise] Carrefour n'écoute pas nos doléances** ». Il a ajouté : « **Al Mutairi licencie pour quatre ou cinq mois ceux qui se plaignent. Elle ne leur donne pas d'argent pour la nourriture [...]. Si un travailleur se plaint à [la franchise] Carrefour dans la journée, la société fournisseuse de main d'œuvre débarque dans sa chambre le soir même pour lui ordonner de quitter le logement. Qui oserait parler dans de telles conditions ?** »

Les travailleurs ont raconté que, s'ils discutaient les ordres des responsables ou refusaient de faire les heures supplémentaires demandées, ils risquaient de perdre leur travail au magasin Carrefour et d'être renvoyés dans leur logement, où ils devaient attendre sans aucun salaire (en violation du droit du travail) que la société fournisseuse de main-d'œuvre leur trouve un nouvel emploi, souvent plusieurs semaines ou mois après, voire jamais. Les travailleurs employés par deux des sociétés fournisseuses de main-d'œuvre ont indiqué que ceux qui arrêtaient de travailler pour Carrefour ne pouvaient pas rentrer chez eux à moins de verser à ces sociétés des « frais de sortie » de plus de 1 000 dollars des États-Unis pour être autorisés à quitter le pays, même s'ils ne touchaient plus de salaire.

En raison de cette culture de la peur, les travailleurs n'étaient pas en mesure de revendiquer leurs droits. Gopal a déclaré à Amnesty International que, quand lui et ses collègues d'un des établissements de Carrefour essayaient de refuser les heures supplémentaires demandées, dont ils savaient qu'elles ne seraient peut-être pas payées, « **le directeur et le chef de service de Carrefour nous forçaient à travailler. Si nous restions dans notre chambre, ils venaient même nous y chercher pour nous emmener au travail.** »

Il apparaît aussi clairement que les systèmes de plainte du groupe Carrefour et de Majid Al Futtaim étaient inefficaces. En effet, le groupe Carrefour a indiqué n'avoir reçu « aucune alerte » en provenance d'Arabie saoudite en 2022, et les travailleurs ont affirmé soit qu'ils n'avaient pas connaissance de l'existence d'une ligne d'assistance téléphonique proposée par Majid Al Futtaim, soit que leurs responsables leur avaient dit que cette ligne était réservée au personnel employé directement par les magasins Carrefour.

La pression exercée sur les travailleurs mis à disposition par des sous-traitants pour qu'ils fassent des heures supplémentaires ou qu'ils travaillent pendant leur journée de repos, souvent sans compensation appropriée, ou lorsqu'ils étaient malades, sous peine de perdre leur travail porte à croire que les deux éléments clés du travail forcé – le travail contre son gré et la menace de sanction – étaient présents dans les activités de la franchise du groupe Carrefour en Arabie saoudite.

MANQUE DE DILIGENCE DANS UN CONTEXTE À HAUT RISQUE

C'est aux autorités saoudiennes que revient en dernier ressort la responsabilité de protéger les droits des travailleuses et travailleurs migrants dans le pays. En ce qui concerne les employés de sociétés fournisseuses de main-d'œuvre dont il est question dans ce rapport, le gouvernement n'a pas respecté son obligation de mettre en œuvre et de faire appliquer les lois et les règlements susceptibles de protéger les droits des travailleurs, y compris face à des acteurs privés, et de veiller à ce qu'ils aient accès à la justice.

Dans le cas du groupe Carrefour et de son partenaire franchisé Majid Al Futtaim, bien que tous deux disposent de lignes de conduite indiquant qu'ils connaissent bien les normes mondiales relatives aux droits humains et leur responsabilité de respecter les droits des travailleurs et travailleuses, y compris tout au long de leur chaîne de valeur, et aient pris quelques mesures en ce sens, il est clair que ni l'une ni l'autre de ces entreprises ne dispose de procédures suffisantes pour appliquer la diligence requise en matière de droits humains à la mesure du risque élevé de graves violations en Arabie saoudite. Ce risque est notamment ancré dans et exacerbé par les failles structurelles des dispositions régissant le travail et l'immigration en Arabie saoudite, qui continuent de lier les travailleuses et travailleurs migrants à leur employeur par le biais du système de parrainage (*kafala*) – un système abusif en vertu duquel il leur est presque impossible de quitter une situation d'exploitation. Malgré des réformes limitées ces dernières années, ce risque persiste, et il y a eu des régressions dans certains domaines, le gouvernement ayant notamment réduit de manière significative les amendes infligées aux entreprises qui violent le droit du travail. Ces failles sont aggravées par la répression gouvernementale des droits à la liberté d'expression, d'association et de réunion, notamment le droit des travailleuses et travailleurs migrants de créer un syndicat ou d'y adhérer, et par l'absence d'organisations indépendantes de la société civile défendant leurs droits.

Au vu de cette réalité persistante et amplement attestée, les entreprises internationales savent (ou devraient savoir) qu'elles font face à un risque par nature élevé d'atteintes aux droits humains dans leur chaîne de valeur en Arabie saoudite. Les sociétés, comme le groupe Carrefour, qui s'appuient sur des franchises et sur l'externalisation de la fourniture de main-d'œuvre devraient accorder une place particulièrement importante aux procédures de diligence requise.

UNE OBLIGATION DE RÉPARATION

En vertu des Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme des Nations unies, que le groupe Carrefour s'est engagé à respecter, y compris dans le cadre de ses franchises, les entreprises ont non seulement la responsabilité d'« identifier leurs incidences sur les droits de l'homme, prévenir ces incidences et en atténuer les effets, et rendre compte de la manière dont elles y remédient », mais aussi celle de remédier ou d'aider à remédier à toutes les incidences qu'elles ont causées ou auxquelles elles ont contribué.

Aux termes des normes énoncées dans les Principes directeurs de l'ONU, on peut dire que les quatre sociétés fournisseuses de main-d'œuvre et les agences de recrutement auprès desquelles elles se sont procuré des travailleurs ont causé les atteintes aux droits humains dont il est fait état dans ce rapport. Par ailleurs, le groupe Carrefour et son franchisé Majid Al Futtaim ont contribué à ces atteintes et en ont bénéficié, en externalisant le recrutement de main-d'œuvre migrante sans faire preuve de la diligence nécessaire et en n'utilisant pas leur important pouvoir d'influence pour faire en sorte que les autres entreprises de leur chaîne de valeur respectent les droits humains. En effet, les deux sociétés n'ont pas pris de mesures efficaces pour mettre un terme aux abus ni y remédier, bien qu'elles aient reçu des plaintes directes de travailleurs sur leurs sites et malgré les recherches

récemment publiées dénonçant une situation d'exploitation chez un de leurs fournisseurs. On pourrait aussi considérer que Majid Al Futtaim a directement causé les atteintes aux droits humains (dont des traitements pouvant s'apparenter à du travail forcé) commises par les responsables qui ont forcé les travailleurs mis à leur disposition à faire des heures supplémentaires non rémunérées et les ont privés de leurs jours de repos, sous la menace d'être « renvoyés » de la franchise Carrefour.

PRINCIPES DIRECTEURS DES NATIONS UNIES RELATIFS AUX ENTREPRISES ET AUX DROITS DE L'HOMME

(que le Groupe Carrefour s'est engagé à respecter, y compris dans le cadre de ses franchises)

LES ENTREPRISES ONT NON SEULEMENT LA RESPONSABILITÉ D'« IDENTIFIER LEURS INCIDENCES SUR LES DROITS DE L'HOMME, PRÉVENIR CES INCIDENCES ET EN ATTÉNUER LES EFFETS, ET RENDRE COMPTE DE LA MANIÈRE DONT ELLES Y REMÉDIENT », MAIS AUSSI CELLE DE REMÉDIER OU D'AIDER À REMÉDIER À TOUTES LES INCIDENCES QU'ELLES ONT CAUSÉES OU AUXQUELLES ELLES ONT CONTRIBUÉ.

Par conséquent, le groupe Carrefour et Majid Al Futtaim ont la responsabilité de remédier aux atteintes aux droits humains détaillées dans ce rapport, au même titre que les sociétés fournisseuses de main-d'œuvre elles-mêmes. Cela implique notamment d'indemniser les travailleurs pour les préjudices subis, et de veiller à ce que ces pratiques abusives ne se reproduisent pas.

En réaction aux allégations présentées dans ce rapport et communiquées en amont aux entreprises, le groupe Carrefour et Majid Al Futtaim ont déclaré à Amnesty International avoir lancé une enquête interne. Majid Al Futtaim affirme également qu'il a pris des mesures ces derniers mois pour remédier aux problèmes soulevés. Il aurait notamment fait effectuer des contrôles dans les hébergements fournis par les sociétés sous-traitantes et transféré certains travailleurs dans de nouveaux logements, revu ses politiques et ses procédures en matière d'heures supplémentaires et d'interdiction des frais de recrutement, durci la sélection des nouveaux fournisseurs et amélioré l'accès à la ligne d'assistance téléphonique destinée à ses employé·e·s.

Le groupe Carrefour a déclaré avoir aussi ordonné un audit par un tiers de la « situation du personnel migrant » dans toutes les activités de Majid Al Futtaim en Arabie saoudite, et s'est engagé à « mettre en œuvre les mesures nécessaires » en fonction des conclusions de cet audit.

Parmi ces mesures, l'entreprise doit, dans les meilleurs délais, offrir véritablement réparation à tous les travailleurs victimes d'atteintes au droit du travail dans des établissements Carrefour, quel que soit leur statut en termes d'emploi. Outre le versement d'une indemnisation et le remboursement des frais de recrutement et des salaires non versés, elle doit veiller à ce qu'aucun travailleur ne paie de frais de recrutement, et à ce que tous jouissent de conditions de travail sûres et humaines, soient payés correctement pour leurs heures supplémentaires, offrent leurs services de leur plein gré et bénéficient de la sécurité de l'emploi et des avantages sociaux sans discrimination. Plus largement, le groupe Carrefour devrait revoir ses politiques et ses pratiques en matière de diligence requise, notamment en ce qui concerne les travailleuses et travailleurs migrants, ainsi qu'à l'égard de ses franchisés afin de s'assurer qu'ils respectent correctement ses engagements relatifs aux droits humains partout dans le monde. Il doit en outre renforcer sa surveillance dans les pays où le cadre régissant le travail présente des risques supplémentaires d'atteintes aux droits humains. Les réponses du groupe Carrefour et de Majid Al Futtaim sont disponibles dans leur intégralité [ici](#) et sont résumées plus loin dans ce rapport.

Des recommandations plus détaillées adressées au groupe Carrefour, à Majid Al Futtaim, aux sociétés tierces fournisseuses de main-d'œuvre, au gouvernement saoudien et aux gouvernements des pays d'origine des travailleurs migrants figurent à la fin du rapport.

MÉTHODOLOGIE

Cette enquête s'appuie sur des recherches menées par Amnesty International en 2023 à propos des atteintes aux droits humains subies par des travailleurs migrants placés dans des entrepôts d'Amazon en Arabie saoudite par deux sociétés fournisseuses de main-d'œuvre saoudiennes, Abdullah Fahad Al Mutairi Support Services Co. (AFMCO, appelée dans ce rapport Al Mutairi) et Basmah Al Musanada Company for Technical Support Services (Basmah)¹.

Les recherches de 2023 ont révélé des pratiques inquiétantes et systématiques d'exploitation s'apparentant très probablement à de la traite des êtres humains. Les agents de recrutement et les sociétés de fourniture de main-d'œuvre trompaient les travailleurs migrants, les spoliaient de leurs salaires, les logeaient dans des conditions épouvantables et les empêchaient de changer d'emploi ou de quitter le pays. Bien qu'Amazon ait reçu des plaintes directes de travailleurs pendant une longue période et dispose de politiques et de mécanismes de diligence, elle n'a pas pris les mesures nécessaires pour empêcher ces atteintes aux droits humains répétées contre les travailleurs mis à sa disposition par des sociétés tierces². À la suite de l'enquête d'Amnesty International, Amazon s'est engagée à travailler avec ses sous-traitants pour remédier à ces atteintes et veiller à ce qu'elles ne se reproduisent pas. Entre autres actions, Amazon a annoncé en février 2024 qu'elle avait pris des mesures pour renforcer ses procédures de diligence et qu'elle avait versé 1,9 million de dollars des États-Unis pour rembourser plus de 700 travailleurs³.

Au cours de son enquête de 2023, Amnesty International a découvert qu'Al Mutairi fournissait aussi des employé·e·s à d'autres multinationales en Arabie saoudite, dont les magasins Carrefour, ce qui l'a conduite à mener de nouvelles recherches à ce sujet – qui sont à l'origine du présent rapport.

Les « magasins », « établissements », « dark stores », « centres » ou « entrepôts » de Carrefour dont il est question tout au long de ce rapport sont des sites Carrefour dirigés par Majid Al Futtaim en Arabie saoudite dans le cadre d'un contrat de franchise avec le groupe Carrefour, entreprise française.

Entre décembre 2023 et juillet 2024, Amnesty International a interrogé à distance 17 hommes originaires de pays d'Asie du Sud, comme l'Inde, le Népal et le Pakistan, qui avaient travaillé ou travaillaient toujours dans des établissements Carrefour en Arabie saoudite. L'un d'eux était directement employé par Majid Al Futtaim à un poste à responsabilité dans un magasin Carrefour, et les 16 autres sont ou étaient employés par des sociétés tierces fournisseuses de main-d'œuvre, toutes basées en Arabie saoudite, et mis à disposition d'établissements sous franchise Carrefour (tels que des supermarchés et des centres de distribution) à Riyadh, Djedda et Dammam depuis 2021. Dix de ces 16 hommes étaient employés par Al Mutairi et trois par Badoor Najed Contracting Company (Baddor Najed), des sociétés dont Majid Al Futtaim a confirmé à Amnesty International qu'elles faisaient partie de ses prestataires de services. Les trois autres hommes ont déclaré avoir travaillé dans des établissements Carrefour alors qu'ils étaient employés par deux autres sociétés de fourniture de main-d'œuvre, appelées dans ce rapport Société A et Société B, que nous ne nommons pas car l'échantillon est trop petit. Amnesty International a aussi examiné des preuves documentaires liées aux allégations de ces employés, notamment un contrat de travail et des documents audiovisuels.

¹ Très peu d'informations sont publiquement disponibles sur ces sociétés fournisseuses de main-d'œuvre. Selon les travailleurs interrogés par Amnesty International dans le cadre de son enquête de 2023, Basmah et Al Mutairi sont étroitement liées, partageant toutes deux un même bureau et utilisant les mêmes hébergements pour leur personnel. Amazon a confirmé à Amnesty International que Basmah était un sous-traitant d'Al Mutairi.

² Amnesty International, "Don't worry it's a branch of Amazon": exploitation of migrant workers contracted to Amazon in Saudi Arabia, 10 octobre 2023, MDE 23/7229/2023, <https://www.amnesty.org/en/documents/mde23/7229/2023/en/>.

³ Amazon, "Update on Amazon's response to violations of our supply chain standards involving contracted workers in the Kingdom of Saudi Arabia", 22 février 2024, <https://www.aboutamazon.com/news/company-news/update-on-amazons-response-to-violations-of-our-supply-chain-standards-involving-contracted-workers-in-the-kingdom-of-saudi-arabia> ; voir aussi l'intégralité de la réponse publique d'Amazon aux conclusions d'Amnesty International en octobre 2023 (en anglais) : <https://www.aboutamazon.com/news/sustainability/amazon-response-to-amnesty-international>.

ENTRE DÉCEMBRE 2023 ET JUILLET 2024

AMNESTY INTERNATIONAL S'EST ENTRETENUE À DISTANCE AVEC



17 HOMMES ORIGINAIRES DE PAYS D'ASIE DU SUD, COMME L'INDE, LE NÉPAL ET LE PAKISTAN, QUI AVAIENT TRAVAILLÉ OU TRAVAILLAIENT TOUJOURS DANS DES ÉTABLISSEMENTS CARREFOUR EN ARABIE SAOUDITE

L'organisation a par ailleurs étudié les politiques et les normes publiquement disponibles du groupe Carrefour et de Majid Al Futtaim, notamment les documents du groupe Carrefour *Respect des droits humains* et *Document d'enregistrement universel 2023* (chapitre 2.2 : Plan de vigilance du groupe Carrefour), l'Annexe RSE (responsabilité sociale des entreprises) du document sur les partenaires internationaux de Carrefour, la Politique sur les conditions d'embauche et le Code de conduite pour les fournisseurs de Majid Al Futtaim, ainsi que les lois et politiques pertinentes de l'Arabie saoudite. Amnesty International a également lu les informations disponibles publiquement sur les entreprises pour obtenir des données sur les activités franchisées de Carrefour en Arabie saoudite et a entretenu une correspondance détaillée avec le groupe Carrefour et Majid Al Futtaim entre mai et septembre 2024, qui est résumée plus loin dans ce rapport.

D'autre part, l'organisation a écrit à Al Mutairi et à Badoor Najed pour attirer leur attention sur les allégations de violations des droits du travail de leurs salariés et les appeler à y remédier. Au moment de la publication du présent rapport, aucune de ces deux sociétés n'avait répondu.

Le 9 septembre, Amnesty International a écrit au ministère saoudien des Ressources humaines et du Développement social (l'entité gouvernementale en charge des questions liées au travail) pour lui faire part de ses conclusions, mais elle n'avait pas reçu de réponse à l'heure de la publication de ce rapport.

L'organisation a modifié le nom de toutes les personnes citées dans ce rapport afin de les protéger. Elle appelle toutes les parties concernées à veiller à ce qu'aucun employé ne subisse des représailles, ce qui serait contraire au droit international relatif aux droits humains et aux normes en la matière.

CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

La deuxième enquête d'Amnesty International sur les risques relatifs aux droits humains et les atteintes à ces droits associés aux activités des multinationales en Arabie saoudite montre une nouvelle fois que, lorsque les entreprises ne prennent pas les mesures et les garanties nécessaires pour protéger les travailleuses et travailleurs migrants et leurs droits du travail, cela a un coût humain dévastateur.

Ces recherches révèlent que les travailleurs migrants recrutés par des sociétés extérieures pour travailler dans les magasins et les entrepôts de Carrefour en Arabie saoudite sont couramment trompés et abusés pendant le processus de recrutement. Ils travaillent un nombre d'heures excessif et sont sous-payés, tombent malade en raison du travail éreintant pendant de longues heures sans pauses suffisantes, risquent la misère lorsqu'ils « perdent » leur travail mais restent sous contrat avec des sociétés tierces fournisseuses de main-d'œuvre aux pratiques abusives, et sont souvent logés dans des conditions épouvantables. Ils vivent aussi dans la peur, sachant que s'ils se plaignent ils seront probablement sanctionnés, et n'ont dans tous les cas aucun espoir d'obtenir justice pour leurs griefs ou réparation pour les atteintes aux droits humains qu'ils ont subies.

Bien qu'ils disposent de procédures de diligence requise en matière de droits humains, ni le groupe Carrefour, ni son franchisé Majid Al Futtaim ont efficacement identifié, empêché ou atténué les atteintes aux droits humains liées à leurs activités en Arabie saoudite. En conséquence, les deux entreprises ont contribué à ces atteintes, et dans certains cas Majid Al Futtaim les a causées. Toutes deux doivent donc y remédier efficacement, notamment en veillant à ce que les travailleurs soient correctement indemnisés et à ce que les atteintes ne se reproduisent pas.

Les failles structurelles des dispositions régissant le travail et l'immigration en Arabie saoudite, qui en pratique continuent de lier les travailleuses et travailleurs migrants à leur employeur par le biais du système de parrainage (*kafala*) et les empêchent pour ainsi dire de quitter une situation d'exploitation, ne font qu'exacerber les atteintes aux droits humains auxquelles ces personnes sont confrontées. Ces atteintes sont encore aggravées par le fait que les autorités ne font pas respecter la loi et ne demandent pas de comptes aux auteurs, et répriment les droits à la liberté d'expression et d'association.

Du fait de cette réalité en Arabie saoudite, qui persiste malgré de récentes réformes gouvernementales du cadre régissant le travail, les entreprises qui mènent des activités en lien avec ce pays sont confrontées à un risque par nature élevé d'atteintes aux droits humains dans leur chaîne de valeur, en particulier lorsqu'elles externalisent l'emploi de la main-d'œuvre.

Étant donné que le groupe Carrefour dépend de plus en plus du modèle de la franchise et que ses partenaires franchisés peuvent choisir de recourir à des sociétés extérieures de fourniture de main-d'œuvre, il doit absolument renforcer sa diligence en matière de droits humains et assurer une surveillance constante, en particulier lorsque le cadre réglementaire du travail place les travailleuses et travailleurs dans une situation particulièrement vulnérable. En poursuivant son partenariat avec des sociétés fournisseuses de main-d'œuvre alors qu'il avait connaissance de leurs pratiques s'apparentant à de l'exploitation, Majid Al Futtaim a perpétué un système qui méprise les droits et le bien-être de ses employés. Ce manquement à ses obligations revient non seulement à compromettre les responsabilités du groupe Carrefour en matière de droits humains, mais aussi à impliquer l'entreprise dans un vaste éventail d'atteintes aux droits humains dans le cadre de ses activités.

Au vu de ces conclusions, et dans l'objectif de continuer à améliorer les droits des travailleuses et travailleurs migrants en Arabie saoudite, Amnesty International formule les recommandations suivantes :

AU GROUPE CARREFOUR ET À MAJID AL FUTTAIM

- À titre de priorité immédiate, le groupe Carrefour et son partenaire franchisé Majid Al Futtaim doivent mener une évaluation approfondie et transparente de leurs incidences sur les droits humains, **en examinant les pratiques de travail dans les établissements Carrefour et tout au long de la chaîne de valeur**, afin de déterminer le degré et l'ampleur des risques éventuels et des atteintes existantes dans ce domaine et d'y remédier comme il se doit. Ils doivent mener des inspections immédiates et suivies de tous les établissements en Arabie saoudite, ainsi que des hébergements proposés par les sociétés fournisseuses de main-d'œuvre, afin que tous les travailleurs mis à leur disposition reçoivent réparation dans les meilleurs délais et que ces situations ne se reproduisent pas. Par ailleurs, le groupe Carrefour et Majid Al Futtaim doivent veiller à ce que toutes les personnes travaillant ou ayant travaillé pour eux :
 - reçoivent le versement des sommes dues au titre des heures supplémentaires et des arrêts maladies qui n'ont pas été rémunérés, conformément au droit du travail local ;
 - soient remboursés des éventuels frais de recrutement ou autres coûts liés qu'ils ont versés dans le cadre de leur venue en Arabie saoudite pour travailler dans des établissements Carrefour ;
 - soient correctement indemnisés pour tous les préjudices subis ;
 - soient hébergés dans des logements satisfaisants conformes aux normes internationales ;
 - puissent en toute sécurité faire part de leurs griefs, s'organiser collectivement et signaler leurs préoccupations sans avoir à craindre de représailles ;
 - se voient immédiatement proposer un autre emploi décent par les sociétés fournisseuses de main-d'œuvre en cas de perte de leur emploi chez Carrefour pendant les deux ans de leur contrat ;
 - touchent le salaire et les indemnités mensuels prévus dans leur contrat avec ces sociétés pendant les périodes où aucun autre poste ne leur est proposé.
- Majid Al Futtaim doit **immédiatement faire preuve de la diligence requise dans ses procédures de**

recrutement pour les établissements Carrefour en Arabie saoudite afin que tous les travailleurs et travailleuses :

- soient protégés de toute tromperie en étant pleinement informés, avant leur arrivée en Arabie saoudite, de la véritable identité de leurs employeurs direct et indirect et de la vraie nature de leur engagement avec Carrefour, notamment du fait qu'ils ne seront pas employés directement par le groupe Carrefour ou par Majid Al Futtaim mais déployés sur les sites du groupe dans le cadre d'une relation de sous-traitance et de façon temporaire ;
 - n'aient pas à payer de frais de recrutement ni d'autres coûts liés ;
 - soient mis au courant des conditions précises de leur emploi avant leur déploiement dans les établissements Carrefour, y compris de leur salaire détaillé, des modalités de paiement des heures supplémentaires et des arrêts maladie, des primes de fin de service, des conditions de vie et de travail et de la durée de leur engagement auprès du groupe Carrefour. Pour cela, ils doivent recevoir un contrat dans une langue appropriée bien avant leur départ pour l'Arabie saoudite et avoir la possibilité d'obtenir des réponses à toutes leurs questions éventuelles ;
 - reçoivent des informations sur l'endroit où ils peuvent faire part de leurs préoccupations et de leurs griefs et sur la manière de le faire, afin qu'il soit remédié aux risques en temps voulu et avec efficacité.
- Enfin, le groupe Carrefour doit demander à Majid Al Futtaim de moins s'appuyer sur des agences de travail temporaire – souvent associées aux plus graves formes d'exploitation par le travail et à la traite – et d'accroître la proportion de travailleurs employés directement, afin de garantir des procédures de recrutement satisfaisantes et de bonnes conditions de travail aux personnes participant à ses activités en Arabie saoudite. **Parallèlement, tant que le recours à des sous-traitants fournisseurs de main-d'œuvre se poursuit**, le groupe Carrefour et Majid Al Futtaim doivent :
 - renforcer nettement leurs mécanismes de diligence afin de sélectionner soigneusement les sous-traitants avant d'avoir recours à leurs services pour s'assurer qu'ils se conforment à leurs politiques et à leurs normes, et ne travailler qu'avec des sociétés et des recruteurs qui respectent les normes internationales relatives aux droits humains ;
 - mettre en place des mécanismes beaucoup plus rigoureux et complets de surveillance et d'inspection tout au long de leur chaîne d'approvisionnement ;
 - renforcer leurs mécanismes de contrôle et de plainte afin de détecter en temps voulu les risques et les atteintes relatifs aux droits humains ;
 - agir rapidement pour mettre un terme à tout préjudice causé et y remédier, et rendre publiques toutes les conclusions des audits et des enquêtes internes ;
 - demander à tous leurs fournisseurs de respecter le droit de tous les travailleurs placés dans des établissements Carrefour en Arabie saoudite de changer de travail et de quitter librement le pays, en particulier lorsqu'ils sont victimes d'atteintes aux droits du travail.
 - Plus globalement, le groupe Carrefour et Majid Al Futtaim doivent **renforcer leur diligence requise en matière de droits humains** dans tous les pays où persiste un système de parrainage (*kafala*) sous quelque forme que ce soit, où les droits à la liberté d'expression et d'association sont fortement restreints, où le droit du travail n'est pas appliqué ou/et où les travailleuses et travailleurs sont rendus vulnérables par un niveau élevé de dette lié au versement de frais de recrutement, le tout afin de respecter leurs responsabilités relatives aux droits humains.

AUTRES RECOMMANDATIONS AU GROUPE CARREFOUR

- Le groupe Carrefour doit revoir **ses politiques et ses pratiques en matière de diligence requise à l'égard de ses franchisés** afin de s'assurer qu'ils respectent correctement ses engagements relatifs aux droits humains partout dans le monde, en renforçant sa surveillance dans les pays où le cadre régissant le travail présente

des risques supplémentaires d'atteintes aux droits humains. Il doit veiller à ce que les procédures de diligence requise commencent avant la conclusion de l'accord de franchise et se poursuivent tout au long de celui-ci, et doit **utiliser tout son pouvoir d'influence sur ses franchisés** pour évaluer les risques potentiels et veiller au respect des droits humains de tous les travailleurs et travailleuses tout au long de sa chaîne de valeur, notamment en :

- examinant les politiques relatives aux droits humains et les mécanismes de plainte des franchisés et évaluant leur mise en œuvre et les mesures d'application ;
 - étudiant les politiques et les pratiques de recrutement des franchisés, notamment leur recours à de la main-d'œuvre migrante, à du personnel fourni par des agences, etc. ;
 - demandant que tous les risques et atteintes relatifs aux droits humains identifiés soient révélés, ainsi que les mesures prises pour y remédier ;
 - intégrant dans l'accord de franchise une disposition précisant que toute violation des engagements relatifs aux droits humains donne au groupe Carrefour le droit de mettre un terme à cet accord et de sortir de façon responsable de la relation commerciale.
- Outre les responsabilités spécifiques susmentionnées, le groupe Carrefour ainsi que les autres entreprises ayant des relations d'affaires avec l'Arabie saoudite doivent **travailler ensemble pour mettre leurs politiques et leurs pratiques en matière de diligence requise dans le domaine des droits humains en conformité avec les normes internationales** tout au long de leur chaîne de valeur, **afin de remédier de façon satisfaisante aux risques les plus courants et d'éviter les préjudices**, en particulier lorsque que ces entreprises travaillent avec les mêmes sous-traitants (par exemple en partageant les enseignements tirés et en élaborant des solutions communes). Ces compagnies peuvent aussi **utiliser davantage leur influence** pour jouer un rôle positif dans ce contexte en exigeant les mêmes politiques et pratiques de leur base de fournisseurs commune.

AUX TIERCES PARTIES SOUS-TRAITANTES

Les tierces parties sous-traitantes, notamment les quatre sociétés de fourniture de main-d'œuvre identifiées dans ce rapport, doivent :

- revoir de toute urgence leurs pratiques et leurs politiques opérationnelles et si besoin les modifier pour, au minimum, les mettre en conformité avec le droit international et les normes internationales ;
- dans leurs procédures de recrutement, veiller à ce que tous les travailleurs :
 - soient protégés de toute tromperie et du risque de traite des êtres humains en étant pleinement informés, avant leur arrivée en Arabie saoudite, de la véritable nature de leur employeur, et notamment du fait qu'ils seront employés par une société fournisseuse de main-d'œuvre et déployés dans les entreprises de façon temporaire,
 - n'aient pas à payer de frais de recrutement ni d'autres coûts liés,
 - soient mis au courant des conditions précises de leur emploi avant leur arrivée en Arabie saoudite, et pour cela reçoivent un contrat dans une langue qu'ils comprennent longtemps avant leur départ et aient la possibilité de poser toutes les questions qu'ils peuvent avoir et d'obtenir des réponses. Ils doivent notamment obtenir des précisions sur leur salaire détaillé, les modalités de paiement des heures supplémentaires et des arrêts maladie, les primes de fin de service, les conditions de vie et de travail et la durée de leur engagement auprès des entreprises dans lesquelles ils seront déployés,
 - reçoivent des informations sur l'endroit où ils peuvent faire part de leurs préoccupations et de leurs griefs et sur la manière de le faire, afin qu'il soit remédié aux risques en temps voulu et avec efficacité.
- veiller à ce que tous leurs employés reçoivent la rémunération prévue dans leur contrat – y compris pour les heures supplémentaires – en temps voulu et en totalité chaque mois, à partir du début de leur contrat et pendant toute sa durée, qu'ils soient ou non placés dans une entreprise ;

- veiller à ce que les hébergements et les conditions de vie de tous les travailleurs soient conformes aux normes internationales ;
- faire de toute urgence le nécessaire pour que les travailleurs qui souhaitent changer de travail ou quitter le pays reçoivent les papiers et les billets d'avion nécessaires. Plus largement, respecter le droit des travailleurs de circuler librement et ne pas les empêcher de changer d'employeur ou de quitter le pays, en particulier lorsqu'elles ne leur trouvent pas de travail ;
- mettre en place des systèmes de diligence requise leur permettant d'être averties des atteintes aux droits humains découlant de leurs activités, de prévenir ces atteintes, d'y remédier et d'offrir réparation aux victimes, dont un mécanisme de plainte permettant aux employés de faire part de leurs griefs ;
- accorder dans les meilleurs délais des réparations satisfaisantes à tous les anciens et actuels employés ayant subi des atteintes aux droits humains, notamment en les indemnisant pour tous les préjudices subis et en leur remboursant les heures supplémentaires non rémunérées et les frais illégaux versés au cours de leur recrutement, même sans preuve de ces paiements.

AU GOUVERNEMENT D'ARABIE SAOUDITE

L'Arabie saoudite doit reconnaître et respecter ses obligations claires de respecter, garantir et protéger les droits des travailleurs et travailleuses. Elle doit prendre des mesures urgentes pour continuer d'améliorer les droits des travailleuses et travailleurs migrants dans le pays. À cette fin, elle doit :

- mener de toute urgence une enquête indépendante et impartiale sur les atteintes aux droits humains détaillées dans ce rapport, veiller à ce que les victimes reçoivent réparation, demander des comptes aux responsables et annoncer publiquement les conclusions de cette enquête ;
- rendre publiques les conclusions de l'enquête du ministère des Ressources humaines et du Développement social sur le traitement des travailleurs placés dans des entrepôts d'Amazon par des sous-traitants, ainsi que les mesures prises en conséquence pour remédier aux atteintes commises et pour demander des comptes à leurs auteurs ;
- démanteler entièrement le système de parrainage en :
 - supprimant toute obligation pour les étrangers et étrangères d'obtenir l'autorisation de leur employeur pour changer de travail,
 - supprimant toute obligation pour les étrangers et étrangères d'informer leur employeur ou d'obtenir son autorisation pour quitter le pays,
 - sanctionnant les employeurs qui portent plainte contre des travailleuses ou travailleurs migrants pour des raisons fallacieuses, ou qui les accusent d'« abandon de poste » à titre de représailles, par exemple quand ils sont informés de leur intention de changer de travail,
 - prenant des mesures pour réduire la dépendance des travailleuses et travailleurs migrants à l'égard de leur employeur, notamment en ce qui concerne leur entrée sur le territoire, leur sortie du pays ou la légalité de leur présence en Arabie saoudite ;
- Sanctionner tous les employeurs qui réclament des frais illégaux à leurs employé·e·s pour leur permettre de quitter le pays ;
- renforcer le système de protection des salaires afin que ceux-ci soient versés en intégralité et en temps voulu, y compris le paiement des heures supplémentaires, et sanctionner les employeurs qui ne versent pas les salaires et l'allocation de nourriture prévus dans les contrats ;
- renforcer l'application du droit du travail, enquêter de manière approfondie sur les employeurs aux pratiques abusives et leur demander des comptes ;
- améliorer l'accès des travailleuses et travailleurs migrants à la justice et à des voies de recours ;
- permettre à tous les travailleurs-euses, y compris migrants, de créer ou d'adhérer à des syndicats indépendants ;

- ratifier en particulier les instruments internationaux suivants, transposer leurs dispositions dans son droit national et les mettre en œuvre en droit, en politique et en pratique :
 - le Pacte international relatif aux droits civils et politiques,
 - le Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels,
 - la Convention internationale sur la protection des droits de tous les travailleurs migrants et des membres de leur famille,
 - toutes les conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail (OIT) et les autres conventions pertinentes de cette organisation.

AUX GOUVERNEMENTS INDIEN, NÉPALAIS ET PAKISTANAIS

Les gouvernements des pays d'origine des travailleurs migrants ont l'obligation de protéger leurs ressortissant-e-s qui émigrent pour le travail de la traite des êtres humains, du travail forcé et des autres atteintes aux droits humains en vertu de divers traités internationaux qu'ils ont ratifiés, dont la Convention de l'OIT sur le travail forcé.

À cette fin, Amnesty International appelle ces gouvernements à :

- mettre les lois et les règlements régissant les sociétés et agences de recrutement en conformité avec le droit international et les normes internationales, et renforcer leur application afin de protéger les travailleuses et travailleurs des recruteurs prédateurs ;
- surveiller, enquêter sur et sanctionner les comportements illégaux des sociétés et des agents locaux de recrutement et veiller à ce que ceux qui ne respectent pas la réglementation fassent l'objet de sanctions appropriées ;
- améliorer la formation et l'orientation avant le départ des travailleuses et travailleurs migrants recrutés pour un emploi en Arabie saoudite et dans les autres pays du Conseil de coopération du Golfe ;
- élargir le soutien et l'assistance juridique apportés par les missions diplomatiques en Arabie saoudite afin qu'elles puissent mieux aider leurs ressortissant-e-s victimes d'atteintes aux droits humains et d'exploitation dans les pays de destination ;
- veiller à ce que tous les travailleurs-euses migrants aient accès à un mécanisme de plainte efficace leur permettant, à eux ou à leur famille, de demander réparation s'ils ont été victimes de la traite ou forcés de travailler dans des conditions s'apparentant à de l'exploitation, ou s'ils sont privés des avantages auxquels ils ont droit ;
- suivre de près l'application des accords bilatéraux existants avec l'Arabie saoudite concernant les travailleuses et travailleurs migrants et travailler en partenariat avec les autorités saoudiennes pour garantir la protection de ces personnes.

« J'ALLAIS TRAVAILLER LA BOULE AU VENTRE »

EXPLOITATION PAR LE TRAVAIL SUR LES SITES CARREFOUR EN ARABIE SAOUDITE

Ce rapport révèle que des travailleurs migrants employés par des sociétés tierces de fourniture de main-d'œuvre et placés dans des magasins Carrefour en Arabie saoudite ont été trompés et abusés, soumis à des heures de travail excessives et sous-payés, et que le géant français de la grande distribution n'a pas pris de mesures suffisantes pour empêcher ces atteintes aux droits humains.

Le groupe Carrefour, l'une des plus grandes chaînes de supermarchés au monde avec ses plus de 14 000 magasins dans de nombreux pays, est présent en Arabie saoudite par le biais de son franchisé Majid Al Futtaim. Au cours de ses recherches, Amnesty International a recueilli les témoignages de plusieurs hommes originaires d'Inde, du Népal et du Pakistan, qui ont raconté comment ils avaient été attirés en Arabie saoudite par des agents de recrutement qui leur ont fait de fausses promesses sur la nature de leur travail et de leur employeur, puis soumis à des conditions s'apparentant à de l'exploitation, caractérisées notamment par un nombre d'heure de travail excessif, des heures supplémentaires non rémunérées et des logements indécents. Ces travailleurs ont fait état d'une culture de la peur chez les salariés placés par des sous-traitants dans les magasins Carrefour, où leurs plaintes et leurs tentatives de résister à l'exploitation ont au mieux été ignorées, et au pire donné lieu à des menaces de licenciement ou de réductions de salaire. Au vu de la tromperie et des menaces de sanctions qu'ils ont subies, et dans le contexte du système de parrainage (kafala) abusif qui est en place en Arabie saoudite, on peut considérer que certains des travailleurs interrogés ont probablement été victimes de travail forcé et de traite des êtres humains à des fins d'exploitation par le travail.

Le groupe Carrefour et Majid Al Futtaim connaissent bien les normes internationales relatives aux droits humains et leur responsabilité de respecter les droits des travailleurs et travailleuses dans toute leur chaîne de valeur. Or, ces deux entreprises n'ont pas fait preuve d'une diligence suffisante, à la mesure de la gravité des risques, dans leurs activités en Arabie saoudite, et ont donc contribué à de graves atteintes aux droits humains. En conséquence, elles ont aujourd'hui la responsabilité de faire en sorte qu'il soit remédié à ces atteintes, notamment en veillant à ce que les travailleurs migrants soient indemnisés et à ce que ces faits ne se reproduisent pas. Par ailleurs, le gouvernement d'Arabie saoudite n'a pas respecté son obligation de protéger les droits de tous les travailleurs et travailleuses sur son territoire, et doit aussi prendre des mesures pour offrir réparation à tous les travailleurs concernés.