



République Libanaise
Ministère du Travail

Guide d'informations pour les travailleuses domestiques migrantes au Liban



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Swiss Agency for Development
and Cooperation SDC

La Direction du Développement et de la
Coopération DDC



Organisation Internationale du Travail
Bureau Régional pour les États Arabes



Projet financé par l'Union
Européenne

Copyright © Organisation internationale du Travail 2012
Première édition 2012

Les publications du Bureau international du Travail jouissent de la protection du droit d'auteur en vertu du protocole n° 2, annexe à la Convention universelle pour la protection du droit d'auteur. Toutefois, de courts passages pourront être reproduits sans autorisation, à la condition que leur source soit dûment mentionnée. Toute demande d'autorisation de reproduction ou de traduction devra être envoyée à l'adresse suivante: Publications du BIT (Droits et licences), Bureau international du Travail, CH-1211 Genève 22, Suisse, ou par courriel: pubdroit@ilo.org. Ces demandes seront toujours les bienvenues.

Bibliothèques, institutions et autres utilisateurs enregistrés auprès d'un organisme de gestion des droits de reproduction ne peuvent faire des copies qu'en accord avec les conditions et droits qui leurs ont été octroyés. Visitez le site www.ifro.org afin de trouver l'organisme responsable de la gestion des droits de reproduction dans votre pays.

Guide d'informations pour les travailleuses domestiques migrantes au Liban
Beyrouth, Bureau international du Travail, 2012

ISBN: ISBN 978-92-2-225843-7 (print)
ISBN: ISBN 978-92-2-225844-4 (web pdf)

Egalement disponible en anglais: Information Guide for Migrant Domestic Workers in Lebanon, ISBN 978-92-2-125843-8, Beirut, 2012 ; et en Arabe: دليل ارشادي للعاملات المنزليات المهاجرات في لبنان, ISBN 92-2-625843-3, Beirut, 2012.

Les désignations utilisées dans les publications du BIT, EU et SDC qui sont conformes à la pratique des Nations Unies, et la présentation des données qui y figurent n'impliquent de la part du BIT, EU et SDC aucune prise de position quant au statut juridique de tel ou tel pays, zone ou territoire, ou de ses autorités, ni quant au tracé de ses frontières.

Les articles, études et autres textes signés n'engagent que leurs auteurs et leur publication ne signifie pas que le BIT, EU et SDC souscrit aux opinions qui y sont exprimées.

La mention ou la non-mention de telle ou telle entreprise ou de tel ou tel produit ou procédé commercial n'implique de la part du BIT, EU et SDC aucune appréciation favorable ou défavorable.

Cette publication a été produite par l'OIT Bureau régional pour les États Arabes, en collaboration avec le ministère du Travail au Liban, et avec l'aide financière de l'Union européenne (EU), l'Agence suisse pour le développement et la coopération (SDC).

Les frontières et les noms indiqués et les désignations utilisées sur les cartes figurant dans ce document n'impliquent pas de reconnaissance officielle par l'OIT.

Les publications et les produits électroniques du Bureau international du Travail peuvent être obtenus dans les principales librairies ou auprès des bureaux locaux du BIT. On peut aussi se les procurer directement, de même qu'un catalogue ou une liste des nouvelles publications, à l'adresse suivante: Publications du BIT, Bureau international du Travail, CH-1211 Genève 22, Suisse, ou par courriel: pubvente@ilo.org ou visitez notre site Web: www.ilo.org/publns.

Pour les publications du l'OIT Bureau régional pour les États Arabes, s'il vous plaît contactez:

ILO Regional Office for Arab States
P.O.Box 11-4088 Riad El Solh 1107-2150
Beyrouth – Liban
Website: www.ilo.org/arabstates

Imprimé en [Beyrouth]



Avant-propos

La migration de la main-d'œuvre, si elle est bien gérée, peut bénéficier aussi bien aux pays d'origine qu'aux pays de destination. En effet, elle offre des opportunités de travail et d'emploi à des millions de femmes et d'hommes en provenance des pays d'origine et contribue à la croissance économique des pays de destination.

Aujourd'hui, la moitié des 90 millions des travailleurs migrants à travers le monde sont des femmes. Les modes de travail de la main-d'œuvre féminine et masculine varient énormément d'un pays de destination à l'autre. Dans le cas des femmes, les emplois disponibles sont pour la plupart une extension de ce qu'on appelle "travail de soin familial". Ils se présentent au sein des ménages sous forme de travail domestique, garde d'enfants, soin aux malades et aux personnes handicapées et âgées. Malgré les nombreux défis auxquels les travailleurs migrants risquent de se heurter en quittant leur pays pour aller travailler à l'étranger, la migration pour le travail peut aussi être pour les hommes comme pour les femmes une source d'autonomisation en vue d'une meilleure valorisation de soi et d'indépendance économique.

Au Liban, l'Organisation Internationale du Travail a engagé une politique de dialogue participative avec les autorités libanaises et la société civile afin de garantir des règles et conditions de travail décentes pour les travailleuses domestiques migrantes. Le guide d'informations pour les travailleuses domestiques migrantes suivant est donc le fruit d'un effort commun entre les membres du Comité de Direction National pour les travailleuses domestiques migrantes au Liban qui a été formé en Avril 2007 sous le patronage du Ministère du Travail.

Au niveau mondial, une Convention¹ Internationale complétée par une Recommandation² concernant le travail décent des travailleuses et travailleurs domestiques a été adoptée lors de la 100ème Session de la Conférence Internationale du Travail en juin 2011. Ces nouvelles normes internationales du travail représentent un pas historique vers la protection des droits des travailleuses domestiques. Nous espérons que ce guide d'information contribuera au bien-être des travailleuses migrantes travaillant au Liban.

Madame Nada Al-Nashif	Mr. Charbel Nahhas
Directrice régionale	Ministre
Bureau Régional pour les États Arabes	Ministère du Travail
Organisation Internationale du Travail	Gouvernement du Liban

1) Texte de la Convention Concernant le travail Décent pour les Travailleuses et Travailleurs Domestiques
http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_norm/@relconf/documents/meetingdocument/wcms_157837.pdf

2) Texte de la Recommandation Concernant le travail Décent pour les Travailleuses et Travailleurs Domestiques
http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_norm/@relconf/documents/meetingdocument/wcms_157838.pdf

Remerciements

Nous tenons à exprimer nos sincères remerciements aux personnes qui ont participé à l'élaboration de ce guide.

Mme. Emanuela Pozzan, Mme Simel Esim, Mme. Joyet Beyene, Mme. Rana Rayes, Mme. Marie Noelle Abi Yaghi, Mme. Sanaa Abou Sleiman, Mme. Ghida Ghandour, Mme. Lea Moubayed, Mme. Gudrun Jevne, Mme. Hélène Harroff Tavel, Mme Zeinab Ribai, M. Nabil Abdo et M. Mansour Omeira ont contribué à la collection des informations, et à la rédaction et l'édition des différents modules du guide. Mme. Zeina Mezher, Mme. Tania Massad, Mme. Marie-José Tayah, et Mme Reham Rached ont joué un rôle dans la finalisation de la rédaction du guide, sa publication, sa version (On-line), et sa traduction et sa distribution en 12 langues.

M. Abdallah Razzouk, M. Fawzy Al-Hajj Hassan, Mme May Saab, M. Adel Zubian, Mme. Marleine Atallah, Mme. Sawsan Sabra, Mme. Nezha Shallita, M. Nabil Isbir et M. Ali Berro du ministère du Travail, Mme. Hala Abou Samra du ministère de la Justice, Mme. Abeer Abd Samad du ministère des Affaires sociales, M. Salim Baddoura du ministère des Affaires étrangères, M. Elie Asmar des Forces de la Sécurité Intérieure, Mme. Amal al-Wehbe de la Direction générale de la Sûreté générale, Mme Elizabeth Zakharia Sioufi de l'Association des avocats de Beyrouth (Institut pour les droits de l'homme), M. Ali Amin du Syndicat des agences de recrutement, et des collègues des missions diplomatiques des Philippines et du Sri Lanka au Liban, ont tous fourni des informations de grande importance. Des collègues des organisations internationales et non gouvernementales ont également contribué par leur support technique à la rédaction de ce guide. Ils comprennent: les collègues de Human Rights Watch, l'Organisation internationale pour les migrations; Kafa; UNIFEM (Maintenant, les femmes de l'ONU) Bureau régional pour les Etats arabes, Mme Najla Chahda, Mme Rania Hokayem, et Mme Isabelle Saadé Féghali de Caritas Lebanon Centre des Affaires étrangères; Le Père Martin McDermott et M. Roland Tawq du Comité pastoral pour les migrants afro-asiatiques (PCCAM), et M. Nidal Al-Jurdi du Bureau du Commissaire des Nations Unies pour les droits de l'homme du Bureau régional pour le Moyen-Orient (HCDH).

Une reconnaissance spéciale est due à plusieurs fonctionnaires du BIT qui ont lu le guide et commenté à ce sujet à travers ses plusieurs itérations. Ils comprennent: Mme. Nada Al-Nashif, M. Maurizio Bussi, Mme. Rasha Tabbara, Mme. Christine Behrendt, et Mme. Najwa Ksaifi du Bureau régional de l'Organisation internationale du Travail pour les Etats arabes, Mme. Niloufer Mukhifor de l'OIT Centre International de Formation; Mme. Haspels Nelien de l'OIT Bangkok, Mme. Gloria Moreno-Fontes de l'OIT à Genève MIGRANTS, Mme. Bina Thapa de l'OIT - Katmandou; Mme. Katerine Landuyt de l'OIT - NORMES Genève; Mme. Hilda Tidalgo de l'OIT à Manille - Mme. Pramo Weerasekera de l'OIT - Colombo; Mme. Christina Holmgren, Mme. Alem Brook, et M. Bayou Mulat de l'OIT - Addis-Abeba; Mme. Nombana Razafinisoa et Mme. Anne-Marie Ralaivola de l'OIT - Antananarivo, Mme. Lotte Kejser de l'OIT - Jakarta, Mme. Mai Thuy Nguyen, de l'OIT - Hanoi, et M. Grégoire Crettaz et M. Shahabuddin Khan de l'OIT - Dhaka. Nous les remercions tous pour leurs précieuses contributions.

Le contenu:

Avant-propos.....	1
Remerciements.....	1
Chère travailleuse.....	2
Comment lire ce guide.....	3

Chapitre 1: Voyager au Liban en tant que travailleuse domestique migrante 4

1. Avant votre départ pour le Liban	5
♦ Choses à savoir avant le départ au Liban	5
♦ Tableau 1: Tests et rapports médicaux	6
♦ Conseils avant de voyager	6
♦ Tableau 2 : Suggestions de quelques questions à poser	7
2. Après votre arrivée au Liban	7
♦ Travailler légalement au Liban	7
♦ Savez vous que...?	7
♦ Conseils	8
3. Les neuf étapes qui suivent votre arrivée au Liban	9
4. A votre départ du Liban	9

Chapitre 2 : Vos droits et vos devoirs 10

1. Votre contrat d'emploi, que dit-il?	11
---	----

Chapitre 3 : Ce qu'il faut faire quand vous avez un problème 14

1. Vous avez un problème lorsque vous perdez votre statut de séjour légal	15
♦ Vous perdez votre statut de séjour légal	15
♦ Qu'arrive-t-il lorsque vous perdez votre statut de séjour légal?	15
♦ Tableau 3 : "La fuite"	16
♦ Conseils.....	16
2. Que faire en cas de conflit avec les employeurs?	17
3. Qu'entend-on par abus au travail?	17
4. Changer d'employeur	18
5. Assistance juridique	18
♦ Conseils.....	19

6.	Plus d'information sur :	19
	la sécurité au travail,	19
	le mariage,	19
	la grossesse et la traite des personnes	19

Chapitre 4. S'adapter à la culture libanaise 21

1.	Sur le Liban : description du pays	22
2.	Les pratiques sociales	23
3.	Intégration dans la famille de l'employeur	24
4.	La religion	24
5.	Les manières et la conduite	25
6.	La nourriture	25
7.	Les normes de propreté	25
8.	Comment communiquer avec votre famille dans votre pays d'origine	26
	♦ Tableau 4. Les codes internationaux des pays	26
9.	Comment envoyer de l'argent dans votre pays d'origine	27
10.	Les moyens de transport	27
	♦ Conseils	27
11.	Le shopping	27
	Chère travailleuse	28

Les Annexes : 29

1.	La langue arabe	29
2.	Demande d'assistance	35
3.	Calendrier personnel	39
4.	Des informations utiles sur les syndicats, les sessions de formation avant le départ et sur les associations des migrants dans votre pays	40
5.	Comment utiliser les électroménagers et les produits de nettoyage	44
6.	Les compétences de travail pour les travailleuses domestiques migrantes	45
7.	Contrat d'emploi des travailleurs et travailleuses domestiques migrant(e)s	47
8.	Cahier de reçu	50

Chère travailleuse,

Vous allez commencer une nouvelle expérience qui vous mènera à vivre et travailler au Liban. Les habitudes sociales et culturelles de votre employeur seront différentes des vôtres. Il est important de ne pas oublier que le respect doit être mutuel entre vous et votre employeur. Pour que votre employeur comprenne et respecte vos droits en tant que personne et travailleuse³ vous êtes également appelée à comprendre et respecter les droits de votre employeur et de sa famille et à accomplir les tâches requises de votre part.

Le guide suivant est basé sur les lois et politiques actuellement en vigueur au Liban ainsi que le contrat d'emploi pour les travailleurs/ses domestiques migrant(e)s approuvé par le Ministère du Travail le 16 mars 2009.

Le guide ci dessous :

- ◆ Vous indique vos DROITS et vos RESPONSABILITÉS et comment les protéger et les exercer pendant votre travail au Liban.
- ◆ Vous aide à vous adapter au pays, à son peuple, ses habitudes et sa façon de vivre.

Nous espérons que votre expérience de travail au Liban soit positive!

3) Dans la version française de ce guide, nous avons choisi d'utiliser le terme "travailleuse domestique migrante" étant donné que la majorité des travailleuses domestiques au Liban sont des femmes. Ce guide est néanmoins aussi une source d'information importante pour les travailleurs domestiques migrants. Nous avons également opté pour le terme "employeur" pour regrouper tous les employeurs, quel que soit leur genre

Comment lire ce guide :

Lorsque vous voyez :



Faites attention : il peut y avoir un risque lié à ce que vous faites ou à ce qui pourrait vous arriver.



Faites attention : il faut aller de l'avant.



Vous pouvez avancer, la voie est libre.



Lisez attentivement le texte : il peut fournir de bonnes informations, clarifications et idées.



Vous trouverez des informations sur les droits de l'homme figurant dans les conventions internationales et les normes de travail.



Lisez le texte attentivement, car il peut fournir des informations utiles et importantes dont vous pourriez avoir besoin.



Ce sont des questions courantes auxquelles nous essayons d'apporter des réponses pratiques.

Chapitre 1

Voyager au Liban en tant que travailleuse domestique migrante



Photo: Carol Mansour

Voyager au Liban en tant que travailleuse domestique migrante

1. Avant votre départ pour le Liban :



Choses à savoir avant de voyager au Liban

Vous vous préparez pour le voyage au Liban en votre qualité de travailleuse domestique migrante **LÉGALE**. Avant de quitter votre pays, assurez-vous d'avoir relu la liste suivante :

À FAIRE	DÉJÀ FAIT	PAS FAIT
1. Vous AVEZ tous les documents de voyage valables nécessaires : • PASSEPORT • VISA • RAPPORT MÉDICAL (voir Tableau 1) • CONTRAT D'EMPLOI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Vous AVEZ LU attentivement et COMPRIS les termes et les conditions du contrat que vous allez signer dans votre pays après avoir accepté son contenu.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Vous AVEZ PHOTOCOPIÉ tous les documents mentionnés et laissé des copies avec votre famille et vos amis.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Vous AVEZ DONNÉ à votre famille et/ou à vos amis l'adresse de l'agence d'emploi dans votre pays et celle de l'agence d'emploi au Liban ainsi que l'adresse de votre employeur au Liban.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Vous AVEZ RETENU PAR CŒUR les numéros de téléphone de votre ambassade au Liban et les numéros d'assistance disponibles à la fin de ce guide.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Vous avez lu ce guide et COMPRIS son contenu.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tableau 1 : Tests et rapports médicaux :

En plus du test de grossesse, l'on vous demandera d'effectuer des tests médicaux avant de voyager et dès votre arrivée au Liban. Ces tests incluent la malaria, la tuberculose et les maladies sexuellement transmises. Sachez que :

VIH/SIDA : Le SIDA est une maladie dangereuse et mortelle. Elle est transmise par l'exposition au sang contaminé par le VIH à travers : le rapport sexuel non protégé avec un partenaire atteint; une mère atteinte qui passe le virus à son nouveau né, la transfusion de sang contaminé par le VIH, l'utilisation d'instruments contaminés par le VIH comme les aiguilles non stérilisées et les instruments tels que ceux utilisés dans les cliniques dentaires et au cours de diverses interventions chirurgicales, les outils tranchants ou ceux utilisés pour le perçage de la peau qui ont déjà été utilisés sur des patients atteints du SIDA. Le gouvernement libanais exige un résultat négatif au test du VIH comme condition préalable avant de délivrer un visa.

La tuberculose : La tuberculose est une infection commune et mortelle qui touche les poumons en général mais aussi d'autres systèmes comme les os et la peau. Les personnes atteintes ne développent pas toutes la maladie. Ce qu'on appelle une **infection tuberculeuse latente asymptomatique** est la plus fréquente et vous pouvez en être porteur et transmettre l'infection aux autres sans avoir développé la maladie. Les symptômes comprennent : une toux prolongée allant au-delà de trois semaines accompagnée de sang dans le **crachat**, une douleur thoracique, de la fièvre, des frissons, des sueurs nocturnes, perte d'appétit, perte de poids et pâleur de visage. Les personnes infectées se sentent rapidement fatiguées.



Conseils avant de voyager :

- ◆ Si vous connaissez des personnes ayant déjà travaillé au Liban ou dans les pays arabes contactez-les et demandez-leur de vous parler de leur expérience avant et après votre départ au Liban. Assurez-vous de la réputation du bureau qui vous recrute auprès du ministère du travail dans votre pays d'origine. En effet, certains bureaux figurent sur la liste noire dans votre pays pour mauvaise conduite. Demandez également à votre bureau de recrutement de vous fournir les informations que vous devez savoir sur votre travail au Liban.
- ◆ Si possible, participez à une séance d'orientation pour travailleuses domestiques (voir annexe 4).
- ◆ Établissez un contact avec les organisations de travailleuses et travailleurs migrants et les unions de travailleuses domestiques, ainsi que les organisations qui soutiennent les émigrés et leurs familles dans votre pays (voir annexe 4).



Tableau 2 : Suggestions de quelques questions à poser Aux personnes et aux amis ayant déjà émigré auparavant :

- *Quel est le nom de l'agence qui vous a recruté?*
- *Est-ce une agence de bonne réputation?*
- *Vous a-t-on fourni des informations claires et correctes sur votre prochain lieu de travail?*

À l'agence d'emploi :

- *Est-ce que mon employeur est marié?*
- *A-t-il des enfants? Si oui, combien? Quel âge ont-ils?*
- *Y a-t-il des personnes âgées, handicapées ou malades au sein de la famille?*
- *Serais-je payée chaque mois, à partir du premier mois de travail? Quel est le montant de mon salaire?*
- *Qu'en est-il des termes et conditions du contrat (Où est-ce que je vais dormir? Aurais-je un jour de congé...)? Quelles tâches serais-je appelée à remplir?*
- *Qui dois-je appeler si j'ai des problèmes?*

2. Après votre arrivée au Liban



Pour entrer au Liban et pour y séjourner et travailler légalement en tant que travailleuse migrante, il faut posséder un permis de travail enregistré et un permis de séjour valide pour toute la durée de votre séjour au Liban. Sinon vous risquez d'être arrêtée et déportée.

Travailler légalement au Liban :

Pour entrer au Liban en toute légalité et pour vous inscrire en tant que travailleuse migrante:

1. Vous avez besoin d'un garant. Vous venez au Liban suivant un système de parrainage (Kafala). Votre garant (Kafil) est également votre employeur qui est légalement responsable de votre séjour et votre travail au Liban. Selon les lois actuellement en vigueur au Liban, c'est **la seule façon** qui vous permet de séjourner et travailler **légalement** dans le pays en votre qualité de travailleuse domestique migrante.
2. Vous avez aussi besoin d'un visa d'entrée et d'un passeport valable. Veillez à ce que vos documents personnels (visa, passeport, permis de séjour et de travail) soient régulièrement renouvelés et mis à jour. Ceci relève de la responsabilité de votre employeur. Vous devez le rappeler à votre employeur au cas où il oublierait de le faire. Pour vous faciliter la tâche notez sur le calendrier que vous avez à l'annexe 3 les dates importantes à retenir tout comme la date de renouvellement de votre permis de séjour et de travail, etc.



Savez-vous que... ?

- ◆ Votre passeport a besoin d'être renouvelé tous les 5 ans, avant sa date d'expiration car votre permis de travail ne peut être renouvelé que 7 mois avant l'expiration de votre passeport. Donc avant d'arriver à la limite des 7 mois, à l'aide de votre employeur vous devez contacter votre ambassade/consulat et procéder au renouvellement de votre passeport.
- ◆ Vous devez rappeler votre employeur de présenter une demande de permis de travail auprès du Ministère du Travail au plus tard 2 mois après votre arrivée au Liban.
- ◆ Votre permis de séjour doit être émis au plus tard dans les **3 mois** qui suivent votre arrivée, sinon votre employeur devra payer une amende financière.
- ◆ Le permis de travail aussi bien que le permis de séjour doivent être renouvelés chaque année avant leur date d'expiration.

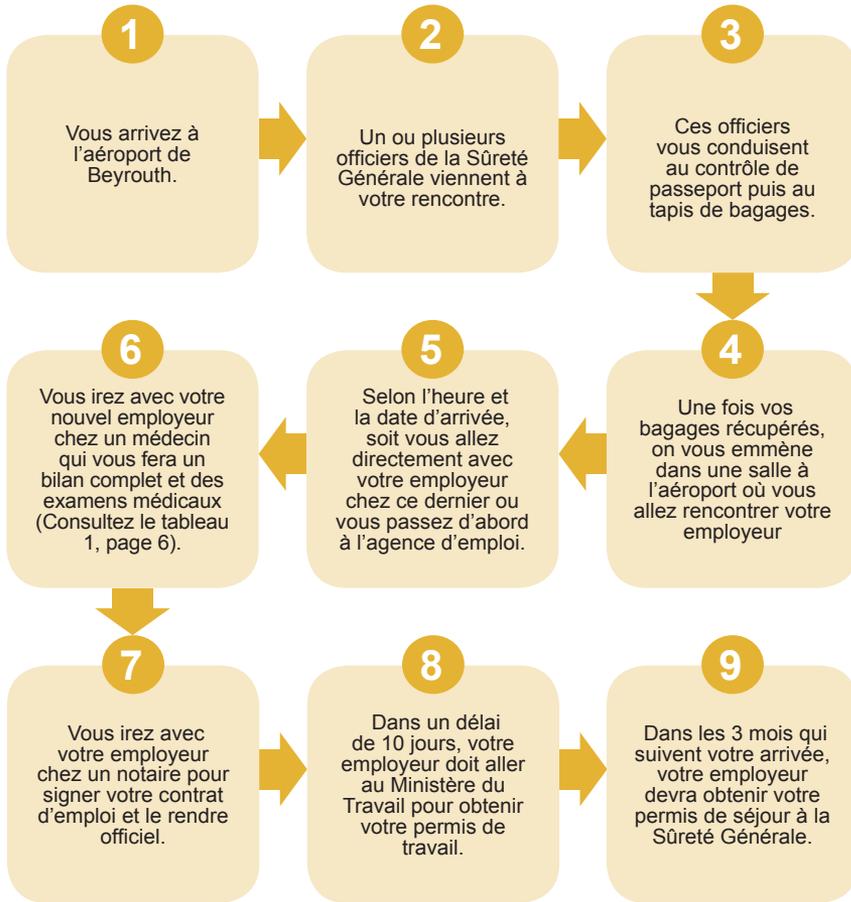


Conseils :

- ◆ N'oubliez pas que vous avez le droit de garder votre passeport et tous vos papiers avec vous y compris une copie originale de votre contrat.
- ◆ Votre employeur peut garder une photocopie de votre passeport et de vos permis.

3. Les neuf étapes qui suivent votre arrivée au Liban:

Pour vous enregistrer en tant que travailleuse domestique légale



4. A votre départ du Liban

Pour quitter le Liban vous aurez besoin:

1. D'un passeport valide.
2. D'un permis de séjour valide (iqama).
3. D'un billet d'avion pour votre pays de destination.
4. De l'accord de votre employeur.

Chapitre 2

Vos droits et vos devoirs

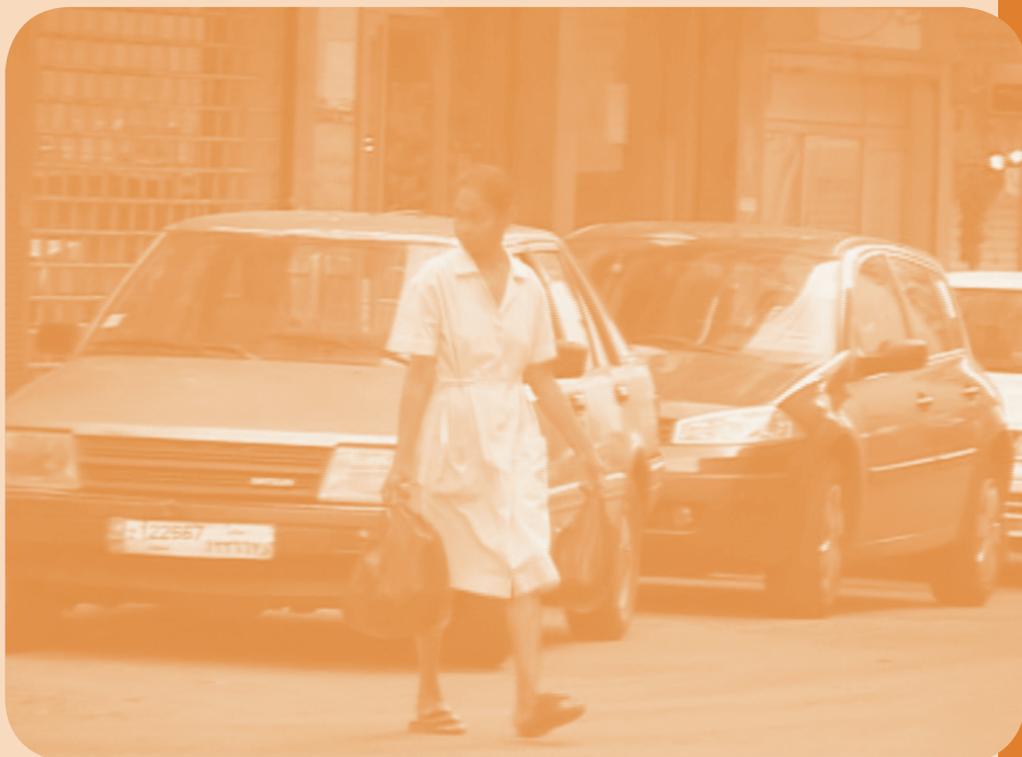


Photo : Carol Mansour.

1. Votre contrat d'emploi, que dit-il?

En tant que travailleuse domestique migrante, les termes et les conditions de votre travail sont expliqués dans le contrat que vous (deuxième Partie) signez avec votre employeur (première Partie) chez le notaire. Le texte entier de votre contrat d'emploi peut être trouvé dans la langue de votre pays d'origine dans l'annexe 7.

- ◆ **Type de travail** : Vous êtes employée en tant que travailleuse domestique (introduction).
- ◆ **Lieu du travail** : Le foyer de votre employeur (Article 2).
- ◆ **Durée d'emploi** : Un (1) an renouvelables annuellement par votre employeur (Article 4).
- ◆ **Date marquant le début d'emploi** : Lors de la signature du contrat par les deux Parties (votre employeur et vous-même) chez le notaire. Le contrat inclut une période d'essai de trois (3) mois (Article 5).
- ◆ **Paiement mensuel** :
 1. Vous avez le droit au montant figurant dans le contrat que vous avez signé.
 2. Vous avez le droit de recevoir votre salaire à la fin de chaque mois de travail sans retard injustifié.
- ◆ **Conduite** : Vous devez remplir pleinement les tâches telles que spécifiées dans votre contrat et assumer entièrement vos responsabilités de travail. Durant vos jours de congé, tâchez de ne pas vous conduire d'une manière qui pourrait vous causer ainsi qu'à votre employeur des problèmes dans ou en dehors du domicile.
- ◆ **Les avantages** :
 1. Vous avez droit à un lieu de travail propre, sûr et sain où vous pouvez vous reposer et trouver votre espace privé.
 2. Vous avez droit à des vêtements qui conviennent aux différentes saisons et à suffisamment de nourriture de manière régulière selon vos besoins diététiques (Article 8).

Votre employeur n'a le droit, et pour aucune raison quelconque, de vous demander de travailler dans la demeure de quelqu'un d'autre ou d'achever des tâches différentes de celles qui vous sont attribuées en tant que travailleuse domestique (article 3). Pour cela il vous est permis de refuser des tâches qui ne sont pas indiquées dans votre contrat d'emploi. D'autre part, il ne vous ait permis de violer les termes du contrat ainsi que de travailler dans une autre demeure sans la permission de votre employeur.

Votre employeur peut verser votre salaire soit en espèce ou par une transaction bancaire. Dans les deux cas vous et votre employeur devrez signer un reçu écrit. Un cahier de reçus est présent dans le guide ci dessous pour pouvoir vous faciliter la tâche.

Ne faites pas facilement confiance à des personnes que vous ne connaissez pas; elles risquent de vous mettre dans des situations contraignantes. Ne laissez personne abuser de vous. Respectez la vie privée de votre employeur et des membres de sa famille, comme ils respecteront la vôtre. Ne discutez pas des affaires privées du foyer de votre employeur avec les autres. Respectez les croyances de la famille de votre employeur, comme ils respecteront les vôtres.

Si vous le désirez, vous pouvez vous acheter plus de vêtements avec votre propre argent. Dans certains ménages, il vous sera demandé de porter un uniforme que votre employeur achètera pour vous.

- ◆ **Soins médicaux** : Vous avez droit aux soins médicaux adéquats si besoin est. Donc si vous ressentez le besoin de voir un médecin, votre employeur devrait faire les arrangements nécessaires. Les frais de traitement médical en cas d'accident d'urgence ainsi que d'hospitalisation doivent être couverts par votre police d'assurance médicale qui sera payée par votre employeur. Les soins dentaires et ophtalmologiques ne sont pas couverts par votre assurance médicale (Article 9) et doivent donc être assurés par l'employeur.
- ◆ **Permis de travail et de résidence** : Lors de votre arrivée, c'est le devoir de votre employeur de vous assurer un permis de résidence et un permis de travail qu'il devra renouveler annuellement à ses frais (Article 10). (consultez le chapitre 1 pour plus d'informations)
- ◆ **Heures de travail** : Vous avez droit à dix (10) heures non-consécutives de travail par jour au plus, avec un minimum de huit (8) heures continues de repos durant la nuit (Article 11).
- ◆ **Repos hebdomadaire** : Vous avez droit à une (1) journée de congé par semaine durant 24 heures pendant lesquelles vous êtes entièrement responsable de vous-même. Entendez-vous avec votre employeur sur le jour de la semaine où vous aimeriez prendre votre congé et du programme que vous comptez suivre durant ce jour de repos (Article 12).
- ◆ **Congé Annuel** : Vous avez droit à six (6) jours de vacances par an. Discutez-en avec votre employeur et mettez-le au courant de votre programme (Article 12).
- ◆ **Frais de voyage** : Vous avez droit à un billet de retour à la fin de votre contrat. Quelques exceptions existent et vous seront communiquées plus tard dans la section "résiliation de contrat" (Article 13).
- ◆ **Communiquer avec votre famille** : Vous avez le droit de parler avec les membres de votre famille et vos amis, et d'envoyer et de recevoir des lettres et des messages. Votre employeur devra vous faciliter la communication avec votre famille (*) et vous payer un appel téléphonique par mois. Vous devrez payer les autres appels téléphoniques (Article 14). (Consulter chapitre 4.8 pour plus de détails)
- ◆ **Congé de maladie** : En cas de maladie ou de blessure documentée par un rapport médical, vous aurez droit à un-demi mois de congé payé et un-demi mois de congé à moitié payé. (Article 15).

Ceci veut dire que vous pouvez prendre des pauses durant la journée et que vous pourrez vous reposer durant la nuit pour une période de huit (8) heures au moins. Si votre employeur vous demande de travailler dans la soirée et/ou durant les week-ends et que vous acceptez de le faire, ne dépasser jamais les dix (10) heures de travail par jour durant lesquelles vous prendrez des intervalles de repos et de repas. Veillez à ce que vous vous mettiez d'accord avec votre employeur sur la fixation des heures de repos et du congé que vous prendrez pour compenser les heures pendant lesquelles vous avez travaillées. Entendez vous avec votre employeur avant de sortir et informez le sur votre heure de retour pour éviter les malentendus.

◆ **Arrêt du contrat :**

1. **Votre employeur à le droit de mettre fin à votre contrat** si votre conduite s'avère lui créer des problèmes sérieux ou au cas où vous commettez un acte qui pourrait être puni par la loi libanaise. Dans ce cas vous devrez payer le billet de retour pour votre pays (Article 16).
2. **Vous avez le droit de mettre fin à votre contrat d'emploi** dans le cas où votre salaire ne vous est pas payé ou sous-payé durant une période de trois (3) mois consécutifs, soit si un abus psychologique ou physique est prouvé par un rapport médical, soit si vous êtes exploitée et obligée d'effectuer un travail qui diffère du vôtre en tant que travailleuse domestique. Dans ce cas, votre employeur devra vous payer le billet de retour pour votre pays (Article 17).

- ◆ **Disputes :** Si vous vous disputez avec votre employeur sur des questions liées à vos droits et vos responsabilités stipulés par votre contrat de travail, vous et votre employeur pouvez vous plaindre auprès du Ministère du Travail qui vous aidera à résoudre le problème à l'amiable (Article 18). Au cas où le problème n'est pas résolu, vous et votre employeur pouvez porter l'affaire à la Cour de Justice libanaise (Article 19). (voir chapitre 3.2)

- ◆ **Copies officielles :** Votre contrat sera préparé en arabe, et sera bientôt rendu disponible dans votre langue aussi. Faites en sorte de signer, recevoir et garder une copie pour vous-même.

Chapitre 3

Ce qu'il faut faire quand vous avez un problème



Photo: Carol Mansour

1. Vous avez un problème lorsque vous perdez votre statut de séjour légal

Vous perdez votre statut de séjour légal :



- ◆ Une fois que votre visa de travail et/ou votre permis de séjour expirent.
- ◆ Si vous abandonnez la maison de votre employeur (figurant sous «fuite») et suspendez votre travail sans aucune raison légitime ou justifiée selon votre contrat.
- ◆ Si vous travaillez illégalement (sans permis de travail).
- ◆ Si vous commettez des actes criminels comme par exemple le vol, le meurtre, la prostitution, la fraude, la falsification de documents, des actes endommageant, etc....

Qu'arrive-t-il lorsque vous perdez votre statut de séjour légal?



- ◆ Vous perdez le droit de séjour et de travail au Liban. Certaines personnes pourront essayer de profiter de vous et de vous exploiter.
- ◆ Vous risquez d'être menacée d'extorsion (argent, services et servitude) et d'abus (physique, sexuel, etc.).
- ◆ Vous risquez de vivre dans la peur d'être arrêtée, détenue et déportée.
- ◆ Vous risquez d'être mise en détention et déportée, car selon la législation libanaise, un séjour sans autorisation ou permis constitue une violation des lois d'émigration et de résidence selon le système de parrainage.
- ◆ Il peut vous être difficile de recevoir la protection de la loi, les soins de santé et autres services s'appliquant aux travailleuses légales.
- ◆ Si vous êtes arrêtée et mise en prison à cause de votre " statut de séjour illégal " les autorités libanaises ont le droit de vous mettre dans un centre de détention le temps qu'il faudra pour "résoudre" votre cas.
- ◆ Si vous êtes prouvée coupable d'avoir commis le crime de vol ou de prostitution, vous serez jugée par un tribunal pénal et soumise à la peine d'emprisonnement. C'est pourquoi vous devez vous abstenir de commettre de tels crimes.
- ◆ Etre envoyée en prison avec une peine pénale peut être une affaire sérieuse. Prière de faire attention et d'éviter toute implication dans des activités criminelles qui peuvent causer votre emprisonnement.

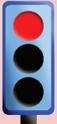


Tableau 3 : La Fuite

Il est très courant d'employer ce terme pour faire référence à une travailleuse domestique migrante qui a abandonné la maison de son employeur pour :

- Mauvais traitement.
- Non-paiement de son salaire.
- Avoir voulu travailler pour son propre compte en dehors du domicile de l'employeur en tant que travailleuse indépendante.
- N'avoir pas aimé son travail.

Rappelez-vous :

- «Fuir» la maison de votre employeur risque de vous mettre dans une situation encore plus inconfortable et dangereuse qu'avant.
- N'abandonnez pas la maison de votre employeur comme premier recours.
- Essayez d'abord de trouver le moyen de discuter de vos problèmes avec votre employeur surtout s'il s'agit de droits figurant dans votre contrat.
- Si vous n'obtenez pas gain de cause et décidez d'abandonner la maison de votre employeur, faites-le seulement après avoir contacté les personnes qui puissent vous aider (indiquées dans l'Annexe 2: "Demande d'assistance".
- Assurez-vous d'avoir bien compris:
 - les options qui se présentent à vous.
 - les conseils qui vous sont donnés.
 - les conséquences de vos actes.



Conseils :

- ◆ Lorsque vous êtes confrontée à des situations difficiles:
 - ❖ «Restez calme !»
 - ❖ «Ne paniquez pas !»
 - ❖ «N'agissez pas à la hâte et en désespoir de cause !»
 - ❖ «Ne laissez pas la colère et la peur vous pousser à faire des choses que vous risquez de regretter».
 - ❖ Essayer de trouver la solution la plus sûre et la mieux appropriée à cette situation.
 - ❖ Ne faites rien qui puisse mettre en danger votre sécurité.
 - ❖ N'hésitez pas à demander de l'aide; rappelez-vous que vous n'êtes pas seule.
 - ❖ Il y a des personnes capables de vous aider.

- ♦ D'abord essayez d'appeler les numéros qui vous sont fournis dans le présent guide (votre ambassade, les numéros d'assistance, le Ministère du Travail, la Sûreté Générale, un des ONG mentionnés sans l'annexe 2).
- ♦ Essayez d'expliquer clairement et honnêtement votre situation et écoutez les options et les conseils qui vous sont présentés.
- ♦ Si vous n'avez pas accès à un téléphone:
 - ❖ « Appelez un voisin »
 - ❖ « Demandez de l'aide à une autre travailleuse domestique à qui vous faites confiance ».

2. Que faire en cas de conflit avec les employeurs?

Nous espérons qu'en tant que travailleuse vous aurez de bonnes relations avec votre employeur. Toutefois, des problèmes peuvent arriver, vous risquez parfois de vous disputer avec la famille pour laquelle vous travaillez à cause d'un malentendu ou parce que vous aviez des attentes différentes. Lorsque ceci a lieu, essayez d'abord d'en discuter amicalement et ouvertement avec votre employeur afin de trouver des solutions à de plus petits problèmes.

Alors qu'il est extrêmement important d'entretenir une bonne communication avec votre employeur, parfois parler différentes langues peut être un obstacle. Car vous risquez de ne pas arriver à vous exprimer comme vous le souhaitez ou que vous ne compreniez pas clairement ce que vous dit votre employeur.

Nous vous encourageons à essayer d'apprendre l'arabe dans votre lieu de travail, ou de demander à vos amies et compatriotes ayant passé plus de temps que vous au Liban de vous aider avec le vocabulaire. Pour cela nous vous fournissons un petit vocabulaire de base en arabe pour vous aider à communiquer avec votre employeur et sa famille (voir Annexe 1). Nous suggérons également que vous expliquiez votre point de vue à votre employeur avec beaucoup de patience et de calme.

Le contrat suggère que si vous n'arrivez pas à régler directement vos disputes, vous et votre employeur pouvez vous plaindre au Ministère du Travail. Et au cas où le problème n'est pas résolu, l'affaire sera remise à la cours de justice libanaise. Nous suggérons aussi que vous demandiez l'aide des différentes institutions mentionnées dans l'annexe 2.

3. Qu'entend-on par abus au travail?



On entend par abus tout mauvais traitement exercé à votre égard par votre employeur ou l'un des membres de sa famille. Il faut informer votre ambassade, le Ministère du Travail et la Direction Générale de la Sûreté Générale de l'abus dans les 48 heures qui suivent. Il existe différentes formes d'abus :

1. **Abus économique** : lorsque l'un des termes et des conditions de votre contrat est violé par votre employeur, lorsque vous n'êtes pas payée à

temps, payée moins que le salaire mentionné dans le contrat ou encore pas payée du tout, lorsque vous ne recevez ni de soin médicaux, ni de logement approprié, ni de nourriture etc.

2. **Abus psychologique** : lorsque votre employeur vous empêche de communiquer avec votre famille, limite vos mouvements et votre temps libre, garde votre passeport et vos documents personnels en sa possession, vous confine dans une seule pièce ou à la maison contrairement à votre volonté.
3. **Abus verbal** : l'emploi de mots dégradants, insultes, humiliation, minimisation, moqueries vis-à-vis votre race, vos croyances religieuses, votre style personnel etc.
4. **Violence physique** : battre, pincer, donner des coups de pieds, brûler, etc. (la liste est longue!)
5. **Abus sexuel** : lorsque vous êtes forcée par un membre de la famille d'avoir des rapports sexuels contrairement à votre volonté ou si quelqu'un vous fait des avances sexuelles, etc.

Si l'un des abus cités ci-dessus vous arrive, vous avez le plein droit de mettre fin à votre contrat.



**** Souvenez-vous que maltraiter votre employeur ou un membre de sa famille est aussi un abus et constitue une raison valable pour que votre employeur mette fin au contrat. Selon le type d'abus que vous commettez, vous serez traduite en justice selon la loi libanaise.**

4. Changer d'employeur

Les trois premiers mois de votre emploi risquent d'être les plus difficiles alors que vous essayez de vous adapter à votre nouveau travail et environnement de vie. Il est fort possible que vous n'aimiez pas votre travail qui risque d'être trop difficile, trop fatiguant et trop long. Vous risquez d'avoir des difficultés à vous entendre avec votre employeur. Vous risquez d'être mal comprise, maltraitée et de vous sentir seule.

- ♦ Avant de prendre de grandes décisions et avant de demander à changer d'employeur vous feriez mieux de discuter de ces questions et soucis avec votre employeur et voir s'il y a moyen de trouver des solutions à vos ennuis.
- ♦ Si vous ne trouvez pas le moyen d'améliorer votre situation, vous pouvez alors demander à changer d'employeur. Les agences d'emploi au Liban sont tenues de vous aider à changer votre lieu d'emplacement dans les trois premiers mois qui suivent votre arrivée au plus tard.

5. Assistance juridique

Vous avez droit à une assistance juridique. Par exemple, vous pouvez avoir accès à un avocat que vous consulterez ou qui vous représenterait auprès du tribunal. L'assistance juridique peut être coûteuse et vous seriez probablement incapable d'en payer les frais.

Toutefois, un certain nombre d'organisations non gouvernementales (comme l'indique l'Annexe 2) peuvent vous assurer une assistance juridique gratuite. Au cas où vous devriez comparaître devant le tribunal pour n'importe quelle raison, vous pourriez exiger la présence d'un interprète; parfois votre ambassade et/ou les organisations non gouvernementales peuvent vous aider à le faire. Vous avez le droit de contacter votre ambassade ou pour solliciter l'assistance juridique ou l'aide d'un traducteur.



Conseils :

- ◆ Retenez par cœur les principaux numéros de téléphone dont vous aurez besoin d'urgence au cas où il y aurait un conflit sérieux entre vous et votre employeur et qu'il faudrait résoudre immédiatement.
- ◆ Une liste des numéros de police et des ambulances figure aussi dans l'Annexe 2 au cas où il y aurait une urgence à la maison ou autour de vous et qui nécessiterait leur intervention (incendie, chute, etc.).

6. Plus d'informations

La sécurité au travail :

- ◆ Faites attention à ne pas utiliser le Clorox avec de l'eau chaude. Il faut enfiler des gants en plastique lors de l'utilisation de produits chimiques ménagers dans le nettoyage. Vous pouvez mettre un masque pour éviter d'inhaler les produits chimiques en faisant le ménage et vous devez également porter des chaussures adéquates pour éviter de glisser sur des sols humides.
- ◆ Si l'on vous demande de laver les vitres ou les balcons prenez vos précautions pour ne pas perdre votre équilibre lorsque vous vous penchez au dessus ou en dehors des rampes.
- ◆ Ne gardez pas sur vous vos habits humides pendant une longue période de temps. Essayez de les changer pour éviter de tomber malade.
- ◆ Posez des questions si vous ne comprenez pas les instructions et les demandes de votre employeur.

Sur le mariage :

- ◆ En tant que travailleuse migrante, si vous comptez vous marier ou tomber enceinte, vous devez tenir compte des conséquences juridiques d'un éventuel mariage ou d'une grossesse pendant votre travail au Liban.
- ◆ Les procédures de mariage civil n'existent pas au Liban. Toutefois, le gouvernement libanais reconnaît le mariage civil contracté en dehors du pays.
- ◆ Selon la constitution libanaise il est parfaitement légitime pour quiconque de se marier. Cependant, le système de parrainage (Kafala) rend votre mariage une affaire compliquée et difficile. On recommande à la travailleuse migrante possédant un visa de Kafila, de contacter son ambassade pour demander conseil, concernant des questions sur la possibilité de se marier (voir Annexe 2 "Demande d'assistance").

Sur la grossesse :

- ◆ Avant et juste après votre arrivée au Liban, vous êtes appelée à faire un test de grossesse.
- ◆ Au Liban, il n'existe actuellement AUCUNE POLITIQUE ACTIVE COUVRANT L'ASSURANCE GROSSESSE pour les travailleuses domestiques migrantes.
- ◆ Si vous êtes enceinte vous ne pouvez pas rester dans le pays et l'agence d'emploi vous rapatriera immédiatement.
- ◆ Alors que des efforts sont en cours pour changer cette situation il faut quand même que vous en soyez consciente.
- ◆ L'assurance médicale qui couvre les travailleuses domestiques migrantes ne comprend pas les frais d'accouchement et votre contrat ne prévoit pas de congé maternité.
- ◆ Gardez à l'esprit que falsifier un test de grossesse peut vous mettre dans une situation difficile.
- ◆ Selon la loi au Liban, la mère n'a pas le droit de transmettre sa nationalité à ses enfants.

Sur la traite des personnes :

- ◆ Il serait utile que vous vous familiarisiez avec la distinction entre la migration de travail et la traite des personnes.
- ◆ Des situations qui pourraient consister en trafic humain doivent être rapportées à l'une des fondations figurant à l'Annexe 2.



Selon la définition internationale de la traite des personnes :

On entend par traite des personnes "le recrutement, le transport, le transfert, l'hébergement ou l'accueil de personnes, par la menace de recours ou le recours à la force ou à d'autres formes de contrainte, par enlèvement, fraude, tromperie, abus d'autorité ou d'une situation de vulnérabilité, ou par l'offre ou l'acceptation de paiements ou d'avantages pour obtenir le consentement d'une personne ayant autorité sur une autre aux fins d'exploitation."

L'exploitation comprend "l'exploitation de la prostitution d'autrui ou autres formes d'exploitation sexuelle, le travail ou les services forcés, l'esclavage ou pratiques analogues à l'esclavage, la servitude ou le prélèvement d'organes."*

* Protocole de Palerme des Nations Unies, 2000.

Chapitre 4

S'adapter à la culture libanaise



Photo: Carol Mansour



En tant que travailleuse migrante, la connaissance de la culture du pays où vous travaillez, le Liban, ainsi que la culture et les coutumes de ses habitants vous aidera à améliorer votre qualité de vie ainsi que d'éviter tout malentendus avec la famille de votre employeur.

1. Sur le Liban : description du pays



- ◆ Le Liban est situé sur la côte est de la mer Méditerranée.
- ◆ Le Liban est un pays montagneux qui comprend aussi des plaines internes ou côtières situées au niveau de la mer.
- ◆ Le Liban compte environ 4 millions d'habitants.
- ◆ Après Beyrouth, les principales villes sont Baalbeck, Batroun, Beiteddine, Jezzine, Byblos, Jounieh, Sidon, Tripoli, Tyr et Zahlé. La capitale est Beyrouth, une cité côtière où vit environ la moitié de la population.
- ◆ La monnaie nationale du Liban est la livre libanaise, Lira (LL) ou (LBP). \$1 (dollar américain) vaut LL 1500 (le taux de change peut changer). Le dollar américain est aussi utilisé dans les transactions quotidiennes.
- ◆ Le climat au Liban est tempéré et varie d'un endroit à l'autre selon les différentes saisons allant du chaud au froid. La saison chaude dure de juin jusqu'à septembre et la saison de froid et de pluie commence en octobre et se termine en avril.
- ◆ La température est modérée en avril et mai et la côte est toujours plus chaude que les montagnes.
- ◆ Pour les jours chauds et durant l'été, vous aurez besoin de vêtements en coton et autres matières plus légères.
- ◆ Pour la saison de froid, vous aurez besoin de vêtements épais faits en laine (une veste chaude, des chaussettes, un châle et probablement un chapeau).
- ◆ Il existe différentes religions, communautés ethniques, et nationalités de personnes vivant et travaillant au Liban. L'harmonie religieuse, ethnique et raciale est importante pour ces différentes communautés pour qu'elles puissent vivre ensemble.
- ◆ En cas de problèmes : soyez informée sur tous les développements politiques dans le pays et suivez quelques règles de sécurité de base, par exemple ne pas sortir durant des périodes de tension et éviter les endroits bondés.



2. Les pratiques sociales

- ◆ Au Liban les gens ont parfois tendance à parler à haute voix. Ceci ne veut pas dire qu'ils sont en colère contre vous ou qu'ils ne vous aiment pas. Il s'agit d'une façon différente de communiquer par rapport à ce à quoi vous êtes habituée.
- ◆ Les gens parlent parfois tous en même temps et vous serez appelée à recevoir différentes instructions de différents membres de la famille en même temps. Quand ceci a lieu vous pouvez demander à votre employeur de bien vouloir vous dire ce que vous devez faire en premier.
- ◆ Les Libanais disent souvent "NON" en fronçant les sourcils et en secouant leur tête d'un côté à l'autre ou en relevant la tête.
- ◆ Il est très courant de voir les Libanais recevoir un grand nombre d'invités chez eux jusqu'à des heures tardives de la nuit.

3. Intégration dans la famille de l'employeur

- ♦ Il est important de vous familiariser avec la famille de l'employeur. Essayez de comprendre l'arrière-plan social, culturel et religieux, ainsi que les routines des membres de la famille pour pouvoir mieux vous intégrer dans leur vie et au sein du ménage.



Photo: Carol Mansour

4. La religion

- ♦ Le Liban a une constitution qui s'applique à tous les gens vivant dans le pays y compris vous en tant que travailleuse domestique migrante.
- ♦ La religion joue un rôle important dans la communauté libanaise. Il existe deux religions principales, la religion chrétienne et la religion musulmane et au sein d'une même religion il y a des sectes différentes.
- ♦ Les communautés chrétiennes présentes au Liban comprennent les catholiques, les maronites, les grecs orthodoxes, les protestants et autres sectes.
- ♦ Les communautés musulmanes présentes au Liban comprennent les chiites, les sunnites, les alaouites et les druzes.
- ♦ Chaque communauté religieuse a ses propres coutumes et pratiques ainsi que ses propres lois familiales en matière de mariage, d'héritage, etc.

La religion de la famille pour laquelle vous travailler peut être différente de la vôtre. Il est important que vous vous compreniez et que vous respectiez les pratiques religieuses les uns les autres.

5. Les manières et la conduite

Ce qui est considéré comme de bonnes manières et conduite dans votre pays d'origine serait différent de ce qui est pratiqué par votre employeur au Liban. Il serait important que vous discutiez des questions suivantes avec votre employeur.

- ◆ La façon dont vous vous habillez à l'intérieur et à l'extérieur de la maison. Il n'est pas conseillé de porter des vêtements comme les shorts ou les jupes courtes, les T-shirt ou autres vêtements trop serrés pendant le travail. Dans certains ménages il est courant de voir les travailleuses domestiques porter un uniforme fourni par leur employeur.
- ◆ Lorsque vous vous adressez à des hommes il pourrait y avoir des malentendus à cause des différences culturelles. Ce que vous pourriez considérer comme un geste amical innocent pourrait être mal compris et on pourrait y voir une volonté de votre part de vous engager dans des relations plus sérieuses. Vous devez observer la façon dont les hommes et les femmes se parlent au Liban dans des contextes différents pour être sûre de ne pas être mal comprise.

6. La nourriture

La cuisine libanaise est considérée comme étant l'un des régimes alimentaires les plus équilibrés. Elle comprend du pain, des fruits et des légumes frais et cuits, du poisson et de la viande. L'une des spécialités Libanaises les plus connues internationalement s'appelle "Mézzé", qui est une sélection d'hors-d'œuvre qui consiste en: olives, fromage, yaourt, saucisses, légumes, salades, etc.



Les différentes cultures ont des habitudes et coutumes alimentaires différentes. Par exemple certains ménages ne mangent pas de porc et n'autorisent pas le porc chez eux. Dans d'autres ménages manger avec les mains n'est pas apprécié. Dans certains ménages l'alcool n'est pas permis.

Pour cela vous devez demander à votre employeur s'il a des règles quelconques concernant l'achat de certains genres d'aliments ou leur consommation.

Vous devez expliquer à votre employeur vos habitudes alimentaires (le riz comme aliment de base avec chaque repas) pour que la compréhension et le respect des besoins alimentaires soient réciproques.

7. Les normes de propreté

- ◆ Ce qui est considéré comme "propre" varie d'un ménage à l'autre et d'une culture à l'autre.
- ◆ Etant donné que vous allez vivre et travailler sous le même toit que votre employeur il est important pour vous deux de clarifier les requis et les normes de propreté.

- ◆ Les différences de normes de propreté peuvent s'appliquer à la manière de laver les aliments, de faire la vaisselle, de nettoyer le sol et les vitres ainsi qu'à l'hygiène personnelle.
- ◆ Vous devez adapter vos pratiques aux besoins de la famille pour laquelle vous travaillez lorsque vous préparez la nourriture et les boissons.
- ◆ l'hygiène personnelle est également importante, surtout lorsque vous prenez soin des petits enfants. Pour éviter la propagation des gripes très courantes vous devez vous laver les mains fréquemment avec de l'eau et du savon.

8. Comment communiquer avec votre famille dans votre pays d'origine

(*) Les prix sont susceptibles d'augmenter. Demandez régulièrement s'il y a des changements de prix.

- ◆ Le Liban utilise le système de composition directe pour les appels téléphoniques. Il y a des cabines téléphoniques où vous pourriez effectuer des appels locaux et internationaux en utilisant des cartes téléphoniques. Vous pouvez acheter une carte téléphonique appelée "télécarte" dans des magasins. Vous pouvez également aller dans les bureaux de téléphone public qu'on appelle "centrale" en arabe où vous pouvez passer des appels locaux et internationaux et payer en espèce.
- ◆ Vous pouvez aller au "Liban Post" pour les options de courrier et autres services. Liban Post est le service postal domestique et international au Liban.

Tableau 4 : Les codes internationaux des pays :

Pays	Code
Bangladesh	00880, Pour appeler Dhaka : 00880-2-Le numéro souhaité.
Ethiopie	00251, Pour appeler Addis Abeba : 00251-1-Le numéro souhaité.
Indonésie	0062, Pour appeler Jakarta : 0062-21-Le numéro souhaité.
Madagascar	00261, Pour appeler Antananarivo : 00261-2-Le numéro souhaité.
Népal	00977, Pour appeler Kathmandu : 00977-1-Le numéro souhaité.
Les Philippines	0063, Pour appeler Manille : 0063-2-Le numéro souhaité.
Sri Lanka	0094, Pour appeler Colombo : 0094-1-Le numéro souhaité.
Vietnam	0084, Pour appeler Hanoi : 0084-4-Le numéro souhaité.

9. Comment envoyer de l'argent dans votre pays d'origine?

- ◆ Pendant que vous êtes au Liban vous pouvez envoyer de l'argent chez vous via des services internationaux de transfert d'argent. Le coût du transfert d'argent dépend du pays de destination. En général, ça vous coûte environ \$15 pour transférer un montant allant de \$100 à \$1000.
- ◆ Les transferts bancaires peuvent s'effectuer du compte en banque de votre employeur vers votre compte bancaire dans votre pays d'origine. Vous pourriez ouvrir un compte bancaire avant de quitter votre pays pour faciliter de telles transactions financières. Notez que la banque expéditrice au Liban et la banque destinataire dans votre pays pourraient vous faire payer des frais pour chaque transfert d'argent. Vous devez vous enquêter sur ces coûts avant de décider de la méthode d'envoi d'argent chez vous.
- ◆ Vous pouvez envoyer de l'argent dans votre pays d'origine par l'intermédiaire de personnes auxquelles vous faites confiance et qui suivront vos instructions.

10. Les moyens de transport

Il existe un certain nombre de moyens de transport disponibles à Beyrouth et dans le pays:

- ◆ Les autobus et les minibus servent à connecter la plupart des villes du Liban entre elles.
- ◆ Les taxis privés et les services sont utilisés au sein d'une même ville et également entre les différentes villes. Un service est un taxi qui est partagé par les passagers. Le coût d'un service peut doubler si les distances sont plus longues. Cependant, on l'appelle "servissayne". Les plaques des taxis et des services sont rouges.



Conseils :

- ◆ Soyez sûre d'indiquer au chauffeur si vous voulez un service ou un taxi avant de monter en voiture et négociez le prix selon votre destination.
- ◆ Le tarif des transports augmente continuellement. Il est toujours important de vérifier et négocier.
- ◆ Essayez de vous familiariser avec le quartier où vous vivez de sorte que vous trouviez votre chemin sans vous perdre.
- ◆ Essayez d'identifier des repères proches de la maison (ça peut être un magasin, un musée, un immeuble, un ministère, un cinéma, etc.).
- ◆ Gardez sur vous l'adresse et le numéro de téléphone de votre employeur en arabe et en anglais au cas où vous auriez besoin de demander une direction.

11. Le shopping

Dans les villes principales, il y a plusieurs endroits où vous pourriez aller faire vos achats vestimentaires ou alimentaires. Cependant, sachez que les prix peuvent varier, les produits importés peuvent coûter très chers.

Chère travailleuse,

Nous espérons que le présent guide vous a fourni des informations utiles qui faciliteraient votre transition pour aller travailler et vivre au Liban. Enfin, nous aimerions vous assurer que le gouvernement libanais en collaboration avec les agences internationales et les organisations non-gouvernementales œuvrent pour améliorer votre protection et pour vous assurer des conditions de travail meilleures dans l'esprit d'un "travail décent pour tous". Vous risquez de faire face quand même à des difficultés dans l'exercice de certains de vos droits décrits dans le présent guide, comme par exemple garder votre passeport, être payée intégralement à partir du premier mois, être payée pour les heures de travail supplémentaires et avoir une journée de congé. Nous sommes tous en train d'œuvrer en coopération avec le gouvernement libanais pour organiser votre travail et vous garantir un séjour décent au Liban. Nous espérons y réussir aussi avec votre aide.



Photo: Carol Mansour

Annexe 1 : La langue arabe

L'arabe est la langue officielle du Liban, mais l'anglais et le français sont également parlés. Ci-dessous des mots arabes courants:

ACCUEIL

● Salut :	marhaba
● Salut (réponse) :	marhabtain
● Au revoir :	ma'a salaama / Allah ma'ak
● Bonjour :	sabah al-khayr
● Bonjour (réponse) :	sabah al-noor
● Bonsoir :	masa' al-khayr
● Bonsoir (réponse) :	masa' an-noor
● Bonne nuit :	tisbah 'ala khayr
● Bonne nuit (réponse) :	wa inta min ahlou
● Oui :	na'am / aiwa
● Ouais :	eh
● Non :	la'
● SVP (requête) :	iza bitrid / iza bitridi (masculin/féminin)
● Je vous prie (poli) :	law samaht / law samahti (masculin/féminin)
● Please (entrez je vous en prie) :	tfaddal / tfaddali (masculin/féminin)
● Merci :	shoukran / merci
● Merci beaucoup :	shoukran ktir / merci ktir
● De rien :	'afwan ou tikram / tikrami (masculin/féminin)
● Un instant svp :	lahza min fadlak / fadlaki (masculin/féminin)
● Pardon/excuse-moi :	'afwan
● Désolé :	aasif / aasifa / sorry (masculin/féminin)
● Aucun problème :	mafi moushkili
● Pas grave :	ma'alesh
● Un instant :	lahza
● Félicitations :	mabrouk
● Comment allez-vous? :	kifak? / kifik? (masculin/féminin)
● Bien merci :	bikher il-hamdou lillah / mnih
● Quel est votre nom? :	shou-ismak? / shou ismik? (masculin/féminin)
● Je m'appelle... :	ismi...
● Enchantée :	tsharrafna
● D'où venez-vous...? :	min wayn inta? / inti? (masculin/féminin)
● Je viens de... :	ana min...
● Est-ce que vous aimez...? :	inta bitheb? / inti bithebi? (masculin/féminin)
● J'aime... :	ana bheb...
● Je n'aime pas... :	ana ma bheb...



DIRECTIONS

● Comment aller à...? :	kif bousal ala...?
● Par ici :	min hon
● Ici/ Là bas :	hon / honik
● Devant :	iddaam
● A côté :	qarib min
● Loin :	ba'iid
● Nord :	shimaal
● Sud :	janoub
● Est :	sharq
● Ouest :	gharb

URGENCES

● Au secours! :	saa'idoone!
● Je suis malade :	ana marid / marida (masculin/ féminin)
● Appelez la police :	ittasil bil bolis
● Docteur :	daktour
● Hôpital :	al-moustash-fa
● Police :	al bolis
● Allez-vous en :	imshie! / rouh min hon!
● Quelle honte! :	aayb!

NUMÉROS

● 0 :	sifr
● 1 :	wahid (wahad)
● 2 :	itnayn / tintayn
● 3 :	talaata
● 4 :	araba'a
● 5 :	khamisa
● 6 :	sitta
● 7 :	saba'a
● 8 :	tamanya
● 9 :	tis'a
● 10 :	'ashara
● 11 :	ihdaa'sh
● 12 :	itnaa'sh
● 13 :	talaatash
● 14 :	arbatash
● 15 :	khamastash
● 16 :	sittash
● 17 :	sabatash
● 18 :	tamantash
● 19 :	tasatash



● 20 :	'ashreen
● 21 :	wahid (wahad) wa 'ashreen
● 30 :	talaateen
● 40 :	arba'een
● 50 :	khamseen
● 60 :	sitteen
● 70 :	saba'een
● 80 :	tamaneen
● 90 :	tis'een
● 100 :	miyya
● 200 :	miyyatayn
● 1,000 :	'alf
● 2,000 :	'alfayn
● 3,000 :	talaat-alaf

HEURE ET JOUR :

● Quelle heure est-il :	addaysh essa'aa?
● Quand? :	emta?
● Maintenant :	halla'
● Après :	ba'dayn
● A l'heure :	al waket
● Tôt :	bakkir
● Tard :	ma'qar (ma'akhar)
● Tous les jours :	kil youm
● Aujourd'hui :	al-youm
● Demain :	boukra
● Après-demain :	ba'ad boukra
● Hier :	imbarih
● Une minute :	daqiqa
● Une heure :	saa'a
● Un jour :	youm
● Une semaine :	ousbou'
● Un mois :	shahr
● Un an :	sana
● Matin :	soubeh
● Après-midi :	ba'ad deher
● Soir :	massa
● Nuit :	layl
● Lundi :	al-tenayn
● Mardi :	at-talaata
● Mercredi :	al-arba'a
● Jeudi :	al-khamis



- Vendredi : al-joum'a
- Samedi : as-sabt
- Dimanche : al-ahad

COURSES ET SERVICES:

- Je cherche... : ana abhath... aa'n/ ana 'am fattish aa'n
- Où est ...? : wayn...?
- Ambassade : saffara
- Aéroport : matar
- Eglise : kinisa
- Mosquée : jemii
- L'entrée : al-madkhal
- La sortie : al-khourouj
- Le linge : al ghasil
- Supermarché : supermarket
- Magasin (shop) : dikkene (mahal)
- Poste : maktab al-barid
- Restaurant : al-mata'am
- Je veux faire le change... : baddi sarref...
- Argent : masaari
- A quelle heure ouvre-t-il...? : emta byeftah?
- A quelle ferme-t-il...? : emta bysakkir?
- Qu'est-ce que c'est? : shou hayda? / shou hada?
- Combien? : addaysh?
- Combien sont-ils? : kam wahid?
- A combien? : bi'addaysh?
- Trop cher : hayda ktir ghaali
- Est-ce qu'il y a...? : fi...?
- Grand/plus grand : kbir / akbar
- Petit/plus petit : saghir / asghar
- Bon marché/moins cher : rkhis / arkhas
- Cher : ghaali
- Fermé : msakkar
- Ouvert : maftouh

INFORMATIONS PERSONNELLES

- Date de naissance : tarikh al-melad / -wilaada
- Lieu de naissance : makan al-melad / -wilaada
- Nationalité : al-jensiya
- Nom : al-ism
- Passeport : jawaz al-safar (ou paspor)
- Visa : visa / ta'shira



AUTRES

- Moi : ana
- Toi/vous : inta / inti (masculin / féminin)
- Lui : houwa
- Elle : hiyya
- Nous : nihna
- Vous (pluriel) : into
- Eux : hinne
- Amène-moi : jibli
- Donne-moi : itini
- Je veux : baddi
- Maison : beit
- Local : baladi
- Montagne : jabal

MOYENS DE TRANSPORT

- Taxi : taxi
- Bus : bus
- Service : Service
- Voiture : Sayara
- Avion : ttayara

FETES

- Noël : id el milad
- Nouvel an : ras el sene
- Pâques : id el foseh – paques
- Vendredi saint : jom'a 'azimeh
- Rameaux : Cha'nine

Ramadan : le 9ème mois du calendrier musulman lunaire durant lequel les musulmans jeûnent du lever au coucher du soleil.

Adha : Il tombe 70 jours après la fin du Ramadan. Il commémore le sacrifice qu'Abraham a fait auprès d'Allah.

ALIMENTS

- Pain : khoubez
- Eau : maay
- Sel : meleh
- Sucre : soukkar
- Café : kahwwah
- Viande : lahme



- Fruit : fouwaki
- Légumes : khodra
- Pâtisseries : helou

DANS LA CUISINE

- Verre : koubbaya
- Tasse : cup, finjan
- Assiette : sahhan
- Fourchette : shawki
- Couteau : soukkin
- Cuillère : mal'aaka
- Four : fouren
- Frigo : barrad
- Table : tawle
- Chaise : coursi

AUTOUR DE LA MAISON

- Echelle : Selloum
- Seau : Satl
- Cendrier : Manfada
- Fer à repasser : Mekwaya
- Machine à laver : Ghassala
- Lit : Srir - Takht
- Drap : Sharshaf
- Aspirateur : Vacuum ou Hoover
- Rideaux : Baradi
- Plancher/Parquet : Ard
- Tapis : Sajjedeh
- Fenêtre : Shebbak
- Balcon : Balcon
- Persienne : Stara
- Prise : Prese
- Gaz : Ghaz
- Electricité : Kahraba
- Porte : Bab
- Lampe : Lamba
- Miroir : Mrayeh
- Photo : Soura



Annexe 2 : Demande d'assistance

Une version actualisée de ce tableau sera disponible «on line» et accessible sur l'adresse électronique : www.mdwguide.com

NOM	RESPONSABILITES	INFORMATIONS
Services généraux/ Services gouvernementaux		
Ministère du Travail- Département de la main d'oeuvre étrangère	Donne l'autorisation d'émettre des permis de travail aux étrangers ; Surveille l'immigration illégale	01/556829
Ministère de l'Intérieur- Direction Générale de la Sûreté Générale- Service des Etrangers	Est chargé d'émettre les visas d'entrée pour le travail et les permis de séjour. Contrôle les étrangers au Liban. Prépare les documents liée à la déportation des étrangers et aux incidents de violation de la sécurité. Assure le suivi des permis de séjour des étrangers. Réglemente et facilite le départ et l'arrivée des voyageurs de différentes nationalités.	Pour informer la Direction Générale de la Sûreté Générale des cas où les travailleuses ont subi un abus physique ou émotionnel ou un harcèlement sexuel, prière de contacter la « Security Room » (Chambre de Sécurité) aux numéros suivants dans les 48 heures qui suivent l'offense. 01/612401 01/612402 01/612405
Ministère de l'Intérieur- Les Forces de Police	Contrôle les travailleurs immigrants illégaux et vérifie l'état des papiers comme les passeports, les cartes de séjour, les permis de travail et autres conditions, en collaboration avec les autorités pertinentes afin de gérer leur voyage de retour dans leur pays.	Pour informer la police de toute offense commise, appeler le 112.



NOM	RESPONSABILITES	INFORMATIONS
Ambassades /Consulats		
En plus des institutions gouvernementales libanaises, la mission diplomatique de votre pays vous offre des services spécifiques lorsque vous en avez besoin. Votre ambassade/consulat est la représentation diplomatique de votre pays au Liban. Son rôle consiste à protéger vos intérêts et ceux de votre pays.		
Consulat de Bangladesh	Consul Général Mr. Mohammad Dandan	01/322005. Situé dans la Rue John Kennedy Imm. Tina Centre, 1 ^{er} étage, Ain Mreissé.
Consulat d'Erythrée	Consul Général Mr. Abdallah Matraji	01/707333. Situé Imm. Sami Za'aney, 2 ^{ème} étage, Rue Bliss, Face à l'Université Américaine de Beyrouth, Ras Beyrouth.
Consulat d'Ethiopie	Consul Général Mr. Asamenew Debele	01/388786. Située Zeyn, 1 ^{er} étage dans la région de Tayyouneh.
L'Ambassade de l'Inde	L'Ambassadeur Son Excellence Mr. Ravi Thapar	01/786210 Située Imm. Sahmarani, 2 ^{ème} étage, Rue Kantari, n. 31 Bourj Al Mur. Courriel : indembei@dm.net.lb
Consulat du Madagascar	Consul Mr. Marcel Abi Chedid	09/444333. New Center Theresa Beach.
Ambassade des Philippines et le Bureau des Travailleurs Philippins Outre-Mer (POLO)	Le POLO aide les travailleurs et les employeurs à régler leurs différends. Charge d'Affaires : Ms. Bernadette Mendoza Welfare Attache' : Mr. Boy Robles	01/212001. Achrafieh, Avenue Charles Malek près Ecole de la Sagesse, face au Restaurant Roadster P.O. Box No. 136631, Beyrouth Courriel: beirutpe@dfa.gov.ph Ligne verte : +9613 859430 ou +9613988207 de l'étranger 01 859430 et 01 988207 du Liban.
L'Ambassade du Sri Lanka	Ambassadeur, Mr. Ranjith Gunaratne	05/924 769/64. Située à Louiaze, prèsde Jamhour, 1 ^{er} et 2 ^{ème} étage. Courriel: slembln@cyberia.net.lb
L'Ambassade du Soudan	Consul Général Mr. Samir Batbut	01/353270 ou 01/350057. Située à Minkarra, 7 ^{ème} étage Face à l'hôtel Bristol, Hamra.
Consulat du Togo	Consul Mr. George Bustani	09/234807, Jounieh.
Consulat Honoraire Général du Népal	Mr. Jo Issa El Khoury	Tél. et fax 01/386690 . Imm-Nadim Comair, Beyrouth, Liban. Courriel : elkouryj@dm.net.lb



Organisations non gouvernementales et autres organisations qui viennent en aide aux travailleuses domestiques migrantes au Liban

NOM	SORTE D'ASSISTANCE	CONTACTS
Centre de Migrants de Caritas Liban	<p>Fournit un soutien juridique et social y compris les conseils et l'accès à l'assurance médicale pour les travailleurs migrants et les réfugiés. Assure l'éducation aux enfants des migrants et fournit l'assistance en matière de rapatriement et de relocalisation.</p> <p>Organise des sessions d'orientation pour aider les nouveaux venus parmi les travailleuses à trouver le soutien mutuel et à se protéger.</p> <p>Aide les femmes et les travailleuses migrantes victimes de trafic et assure un soutien aux travailleuses détenues dans les prisons.</p>	<p>01/502550. Le Centre est situé à Sin El Fil, Beyrouth.</p> <p>Numéro d'urgence : +961 3/092538 de l'étranger et 03/092538 du Liban.</p>
Le Comité Pastoral des Migrants Afro-Asiatiques (PCAAM)	<p>Travaille en coordination avec les prêtres et les soeurs catholiques, et soutient les travailleurs migrants. Fournit un soutien spirituel et crée un esprit communautaire parmi les travailleuses migrantes. Le PCAAM se réunit tous les mois à l'AAMC. Il offre également de l'aide juridique et des conseils aux travailleurs.</p>	<p>01/337455. Le Président du PCAAM est l'évêque Antoine-Nabil Andari. Est chargé de la coordination au Centre Père Martin Mc Dermott, prêtre Jésuite à l'église de l'USJ à Beyrouth; Situé au 1^{er} étage à côté de Tabaris, Beyrouth.</p>
Centre des Migrants Afro-Asiatiques (AAMC)	<p>Met à la disposition des travailleuses domestiques une place pour venir y passer leur jour de congé. Fournit une orientation et des instructions religieuses aux migrants à travers un programme diffusé par la station de Radio la Voix de la Charité 87.5 FM, 105.8 FM et 106.2 FM tous les dimanches soir entre 20h et 21h30 et vendredi à 16h. Le programme comprend une lecture de l'évangile, fait la publicité des différentes activités et fournit des conseils aux auditeurs dans leur propre langue.</p> <p>Publie avec l'aide des travailleurs migrants un bulletin périodique intitulé solidarité.</p>	



NOM	SORTE D'ASSISTANCE	CONTACTS
Ordre des Avocats de Beyrouth (Institut des Droits de l'Homme)	L'Institut a un comité sur l'aide juridique qui peut offrir une assistance juridique si besoin.	01 480551 / 01 423943. Situé à l'Institut des Droits de l'Homme, Qasr el Adel, Beyrouth- Liban
Le Syndicat des Agences de recrutement au Liban	Fournit une sorte de formation aux codes de conduite et aux bonnes pratiques pour les agences d'emploi au Liban.	01/612808. Situé Rue Badaro, Imm. Traboulsi, 4 ^{ème} étage, Beyrouth.
KAFA (Assez) de violence et d'exploitation	KAFA est une organisation libanaise non-lucrative dédiée à la lutte contre la violence envers les femmes. Le Centre d'Ecoute et de Conseil (CEC) de KAFA aide les travailleuses domestiques migrantes victimes d'abus physique et sexuel. Le CEC assure : un conseil social et juridique, une représentation juridique, une orientation vers un médecin légiste pour diagnostic médical (preuve juridique d'existence d'abus), et une orientation vers un centre de refuge. Les victimes de violence peuvent contacter KAFA 24h/24 au 03 018 019.	Téléphone : 01 392220-1 Adresse : 43, Immeuble Beydoun, 1er étage, Rue Badaro, Beyrouth, Liban.
Le Groupe de Travail sur les Travailleuses Migrantes (MWTf)	Le Groupe de Travail sur les Travailleuses Migrantes (MWTf) vise à améliorer la situation des travailleuses migrantes au Liban à travers des initiatives locales. Tous les dimanches, des cours de langues arabe, anglais et français ont lieu de 12 à 2 h, au Zico House, quartier Sanayeh, Beyrouth.	Site Web : http://mwtaskforce.wordpress.com Numéro de téléphone : 00 961 70 0668 80 Courriel : farahsalka@gmail.com
Le Mouvement Anti-Racisme (ARM)	Le Mouvement Anti-Racisme)MAR(est un mouvement visant à assurer le suivi, la documentation et la prise d'actions contre toute forme de racisme au Liban, en particulier envers les travailleuses domestiques migrantes. Donc si vous avez une histoire à partager, un lieu/ une plage/ un restaurant / une agence à signaler, ou si vous avez entendu parler d'un cas de décès d'une travailleuse domestique, veuillez écrire à farah@nasawiya.org	Site Web : http://antiracismmovement.blogspot.com/ Numéro de téléphone : 00 961 71 4215 93



Annexe 3 : Calendrier personnel

Calendrier des documents personnels pour la 1^{ère} année

	Visa d'entrée	Permis de séjour annuel	Permis de travail	Renouvellement du passeport
Date d'émission				
Date d'expiration				
Date de renouvellement				

Calendrier des documents personnels pour la 2^{ème} année

	Visa d'entrée	Permis de séjour annuel	Permis de travail	Renouvellement du passeport
Date d'émission				
Date d'expiration				
Date de renouvellement				



Croix-Rouge : 140



Pompiers : 125



Police : 112



Annexe 4:

Des informations utiles sur les syndicats, les sessions de formation avant le départ et sur les associations des migrants dans votre pays



Aux Philippines :

L'Administration des Philippines pour l'Emploi Outre-mer (POEA) : est l'agence gouvernementale chargée d'améliorer et d'optimiser les bénéfices du programme d'emploi outre-mer du pays. Son mandat consiste à "assurer un emploi décent et productif pour les travailleurs philippins outre-mer". Cette agence collabore étroitement avec l'Autorité du Développement de l'Éducation et des Compétences Techniques (TESDA) afin d'assurer des sessions de formation pour les travailleurs d'outre-mer avant leur départ. Pour plus de détails voir : <http://www.poeaa.gov.ph/>

L'Autorité du Développement de l'Éducation et des Compétences Techniques (TESDA) : est une agence gouvernementale dont le but est de gérer et de superviser le développement de l'éducation technique et des compétences aux Philippines. Cette agence est chargée d'accréditer les centres d'évaluation et de formation des travailleuses domestiques et d'émettre des certificats de compétence. Elle est chargée de promouvoir la formation sur les compétences et l'orientation du savoir de ses travailleuses domestiques à l'étranger.

Adresse : Ministère du Travail et de l'Emploi, rue Muralla Cor. Gen. Luna St, Intramuros, 1002 Manille, Philippines, numéro d'urgence : (+632) 887-7777, Lignes principales : (+632) 817-40-76 à 82

L'Administration pour le Bien-être des Travailleurs à l'Étranger (OWWA) : qui est attachée au Ministère du Travail et de l'Emploi (DOLE) est l'agence gouvernementale principale chargée de protéger et de promouvoir le bien-être des travailleurs philippins à l'étranger ainsi que leurs familles. Elle mène des campagnes d'information pré-emploi sur les immigrants et l'exploitation des femmes et elle fournit des conseils, des références et une assistance dans la déposition de plaintes auprès de l'administration des Philippines pour l'emploi en outre-mer.

Adresse : Centre des travailleurs d'outre-mer SMEF, 1043 Blvd Aurora, Quezon City, 1108 Philippines, Tél : 02 9136439, Fax: 02 913 6438, <http://www.owwa.gov.ph>

Le Département de Travail et d'Emploi (DOLE) : est chargé de promouvoir les opportunités d'emploi rentable, de développer les ressources humaines et de protéger les travailleurs et renforcer leur bien-être.

Adresse : Téléassistance (632) 527-8000, <http://www.dole.gov.ph/>



UNION DES MARINS PHILIPPINS: est une fédération pour les travailleurs basés aux Philippines. Il s'agit d'une association de travailleurs ayant pour but d'assurer l'aide mutuelle et la protection afin de promouvoir le bien-être moral, social et économique de ses membres; elle est enregistrée sous le No. 11863 émis le 2 Octobre 2000 par le Ministère du Travail et de l'Emploi aux Philippines (DOLE).

Adresse : 4F, Salle 402 Gedisco Terrace 1148 Roxas Blvd., Ermita, Manille, ou Tél : 524-2336 & 524-4888.

KAKAMMPI : Est une organisation communautaire des familles de travailleurs philippins à l'étranger et des revenants. Kakammpi a été formée dans le but de protéger les droits des Philippines à l'étranger et leur bien-être et aussi de répondre de façon effective aux problèmes que génère la migration outre-mer. Kakammpi est engagée dans l'organisation, la plaidoirie, la documentation des cas et le réseautage collaboratif. Elle répond aux problèmes et aux besoins des familles de migrants en appliquant un programme intégré visant à renforcer le système de soutien à la famille et de faciliter leur capacitation.

Adresse : Adresse postale Kakammpi : P.O. Box SM 1931008 Sta. Mesa Manila, Philippines Tél : +632 435- 4584 Tél/fax : +632 921- 5810
courriel : Kakammpi@skynet.net

PHILIPPINE MIGRANTS RIGHTS WATCH : Est un réseau de la société civile établi en 1995 pour encourager la reconnaissance, la protection et l'exercice des devoirs des migrants Philippines au Philippines et à l'étranger durant le processus de migration. Le centre assure l'éducation, le lobbying, les activités de contrôle en vue de la reconnaissance, la protection et l'exercice des droits des migrants philippins et des membres de leurs familles avant leur départ, durant leur migration, et à leur retour.

Adresse : 72 Matahimik Street Teachers' Village Quezon City, Philippines
tél/fax : + 632 433 0684; 9205003 Courriel : cma@tri-isys.com, <http://www.pmrw.org/>

COMMISSION GABRIELA DES PHILIPPINES EXPATRIÉES :

Adresse : 35 Scout Delgado Street, Roxas District, Quezon City, Tél : 374-3452
Fax : 374-4423, La responsable : Ms. ROSARIO PADILLA

CENTRE DE MIGRATION SCALABRINI :

Adresse : 4, 13th street new Manila, 1112 Quezon City P.O. Box 10541 Broadway Centrum
Tél: +632 724-3512 Fax: +632 721-4296 Courriel: smc@smc.org.ph

ASILO DE SAN VICENTE DE PAUL :

Adresse: Paco, Manila Tél: +632 523 5264/522 1643 Fax: +632 522 8696
Courriel: asilomla@yahoo.com

DIOCESE OF SAN FERNANDO OF LA UNION :

Adresse : Santiago, Bauan Tél : (072) 705-0553 Fax : 0918 920 3578
Courriel : ezrazre@yahoo.com

COLEGIO DEL SAGRADA CORAZON DE JESUS :

Adresse : Gen.Hughes St., Illoilo City; Tél : (033) 336 9408; Fax : (033) 337 4654
Courriel : srbacca@yahoo.com



Au Sri Lanka :

LE BUREAU D'EMPLOI SRI LANKAIS : Il assure des programmes d'orientation et des cours d'entraînement sur le ménage pour les travailleuses migrantes non compétentes voyageant dans les pays du Moyen-Orient. Les cours durent 12 jours.

Adresse : 234, Denzil Kobbekaduwa Mawatha, Koswatta, Battaramulla SRI LANKA.
Tél : +094 11 2864101

CENTRE DE SERVICE DES MIGRANTS : est un syndicat dédié à aider les travailleurs migrants.

Adresse : 10, Council Lane, Dehiwala, Tél. +94 713 386.

SETIK- Caritas Kandy : Katugastota Road, Kandy. Tél : +94 77 351 3015 –
Tél : +94 81 447 1613 Fax : +94 81 222 2775, Courriel : setik@slt.net.lk

LA CONGRÉGATION DU BON PASTEUR : 133, Anandarajakaruna Mawatha Colombo 10.
Tél : + 94 11 293 0255; Tél : +94 11 293 2575.

SEDEC - CARITAS SRILANKA : 133, Kynsey Road Colombo 08; Tél : +94 11 269 1885
Courriel : kathflem12@yahoo.com

COMMISSION NATIONALE CATHOLIQUE POUR LES MIGRANTS AU SRI LANKA :
11, Borella Cross Road Colombo 8. Courriel: slncmigrants@slt.net.lk



En Ethiopie :

LES SOEURS DU BON PASTEUR : Bole road Addis-Abeba; Tél/fax : +251 1 5513062

CARITAS ETHIOPIE : Addis Ababa, Ethiopie; Tél: +251 1 55 03 00
Courriel : ECS@Telecom.net.et



En Inde :

CARITAS INDIA : CBCI centre New Delhi 110001, en face de Goleedakhana
Courriel : director@caritasindia.org



Au Népal :

CARITAS NEPAL : Dhobighat, Lalipur Kathmandu; Tél : +977 1 5538172/977 +977 1 5543726 Courriel : caritas@mail.com.np

Mes adresses :

Annexe 5:

Comment utiliser les électroménagers et les produits de nettoyage

Lorsque vous commencez un nouvel emploi, il vous faut environ 3 mois pour vous y adapter. En tant que travailleuse domestique, il est important que vous sachiez comment utiliser les électroménagers et les produits de nettoyage. Chaque famille a différents besoins et différentes habitudes. Vous devez demander à votre employeur de vous apprendre comment utiliser les électroménagers, et les produits de nettoyage.

Veillez lire ces conseils utiles relatifs à votre sécurité et à ce dont vous devez vous habituez:

Dans la maison :



- Comment utiliser sans risques les prises électriques
- Comment fermer les fenêtres, les balcons, les persiennes
- Comment verrouiller les portes
- Comment ouvrir le gaz, les robinets et éteindre l'électricité
- Comment chauffer l'eau
- Comment nettoyer les rideaux, les planchers, les tapis, les fenêtres
- Quel produit utiliser pour chacune de ces tâches
- Comment dépoussiérer les meubles
- Comment utiliser l'aspirateur



Dans la cuisine :

- Comment conserver la nourriture
- Où jeter les déchets
- Comment décongeler et nettoyer le frigo
- Comment utiliser le four, le micro-onde, le mélangeur, la théière, le mixeur, le grille pain, la machine à café, etc.



Dans la chambre :

- Comment faire les lits
- Quand changer les draps



Les vêtements :

- Comment laver les vêtements (à la main ou à la machine à laver)
- Comment utiliser la machine à laver (température, quantité de poudre et d'assouplissant).
- Séparer les vêtements pour les laver selon la couleur
- Où et comment étaler le linge humide à sécher
- Comment utiliser le fer à repasser
- Comment plier les vêtements repassés et où les ranger.

Annexe 6:

Les compétences de travail pour les travailleuses domestiques migrantes

BIEN GÉRER VOTRE TEMPS :



Conseils : Gérez bien votre temps. Estimez ce que vous devez faire en premier lieu, ce qui demande le plus de temps et d'énergie. Si vous êtes confuse à propos de l'ordre des tâches à effectuer, demandez à votre employeur de vous proposer l'ordre des tâches selon leur priorité. Prenez un grand souffle, reposez-vous...

GÉRER LA MAUVAISE COMMUNICATION:



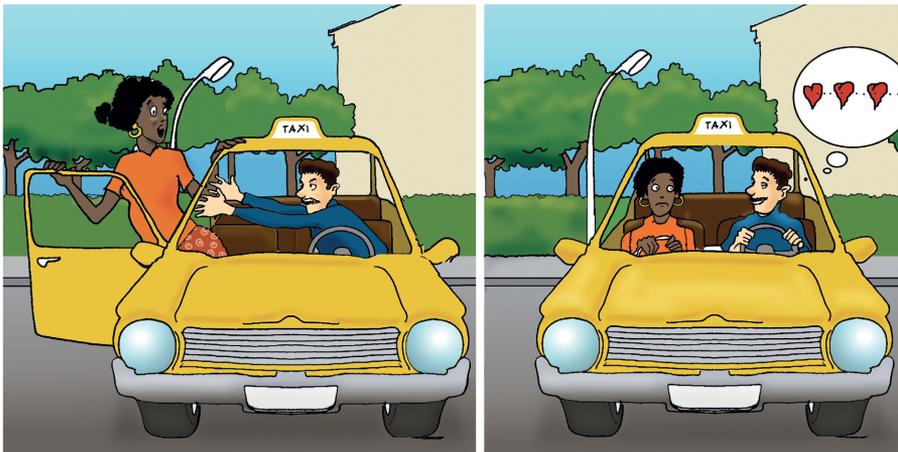
Conseils : Quand vous vous trouvez dans une situation où l'on vous donne des instructions contradictoires, demandez à votre employeur ce qu'il attend réellement de vous. Ne criez pas et ne vous fâchez pas. Essayez de vous expliquer clairement et calmement.

GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES :



Conseils: Le meilleur moyen de gérer cette situation est de rappeler votre employeur de ses responsabilités contractuelles. Payer à temps, en entier, chaque mois. S'il est clair que votre employeur ne peut payer ou ne veut pas payer, demandez de l'aide.

COMMENT SE COMPORTER DANS DES SITUATIONS DANGEREUSES :



Conseils: Ne permettez à personne de vous faire des avances. Ne soyez pas sociables avec des personnes que vous ne connaissez pas. Si vous vous trouvez dans une situation comme celle qui apparaît dans l'image: prenez distance de l'agresseur, sortez du taxi, criez et demandez de l'aide.

Annexe 7 :

Contrat d'emploi des travailleurs et travailleuses domestiques migrant(e)s*

République du Liban
Ministère du Travail

CONTRAT D'EMPLOI DES TRAVAILLEURS ET TRAVAILLEUSES DOMESTIQUES MIGRANT(E)S

Signé entre:

1^{ère} Partie : (employeur) : Nom : Nationalité :

Né (e) le : Ayant son Adresse de domicile à :

Situation conjugale : Lieu du registre :

Numéro de la carte d'identité ou du registre individuel :

Adresse du domicile : Tél :

Et

2^{nde} Partie : (employé(e)) : No : Nationalité :

Numéro du passeport : Date de délivrance : Date d'expiration :

Né (e) le : Situation conjugale :

Ayant son Adresse de domicile à :

Considérant que la 1^{ère} Partie souhaite employer une personne ayant l'expérience, les compétences et les capacités d'un/une travailleur/se domestique.

Considérant que la 2^{nde} Partie répond aux critères mentionnés.

Il est convenu ce qui suit :

- 1) Le préambule de ce contrat en fait partie intégrante.
- 2) La 1^{ère} Partie a accepté que la 2^{nde} Partie travaille pour elle en sa qualité de travailleur/ se domestique dans son domicile et la 2^{nde} Partie a accepté son offre selon les termes et conditions du contrat suivant.

*Comme par le décret unifiée contrat n° 19/1 en dated du 31/12/2009.

- 3) La 1^{ère} Partie s'engage à ne pas employer la 2^{nde} Partie dans un lieu ou travail qui diffère de son propre domicile.
- 4) La durée de ce contrat est d'un an renouvelable.
- 5) Ce contrat est valable à partir de la date de signature par les deux parties auprès d'un notaire public, y compris la période d'essai de trois mois.
- 6) La 1^{ère} Partie s'engage à payer à la 2^{nde} Partie à la fin de chaque mois un salaire mensuel de.....sans retard injustifié. Le salaire est payé soit en espèce à la 2^{nde} Partie, suivi d'un reçu écrit qui devrait être signé par les deux parties, soit par virement sur un compte bancaire via un reçu écrit et signé par les deux parties.
- 7) La 2^{nde} Partie s'engage à effectuer son travail de manière sérieuse et à rester fidèle aux instructions de la 1^{ère} Partie tout en respectant les coutumes et éthiques du travail, ainsi que la vie privée du domicile.
- 8) La 1^{ère} Partie s'engage à garantir à la 2^{nde} Partie les termes et conditions de travail décent et subvenir à ses besoins en termes de vêtements, alimentation et séjour. La 1^{ère} Partie s'engage également à respecter la dignité et la vie privée de la 2^{nde} Partie.
- 9) La 1^{ère} Partie s'engage à garantir à la 2^{nde} Partie une assurance médicale dans une compagnie d'assurance reconnue au Liban et conforme aux termes et conditions stipulés par le Ministère du Travail.
- 10) La 1^{ère} Partie s'engage à obtenir à ses propres frais un permis de travail et une carte de séjour pour la 2^{nde} Partie selon les lois en vigueur et à les renouveler tant que la 2^{nde} Partie travaille à son compte.
- 11) La 1^{ère} Partie fixe les heures de travail de la 2^{nde} Partie pour une moyenne de (10) dix heures non-consécutives par jour et lui garantit une période de repos d'au moins (8) huit heures consécutives pendant la nuit.
- 12) La 1^{ère} Partie s'engage à accorder à la 2^{nde} Partie une période de repos d'au moins (24) vingt-quatre heures consécutives par semaine, dont les termes seront convenus entre les deux parties. La 2^{nde} Partie a le droit de bénéficier d'un congé annuel de 6 (six) jours dont les dates et conditions seront convenues entre les deux parties.
- 13) La 1^{ère} Partie couvre les frais du billet de retour de la 2^{nde} Partie à son pays d'origine, sauf dans les cas stipulés par l'article (16) du contrat actuel.
- 14) La 1^{ère} Partie s'engage à permettre à la 2^{nde} Partie de recevoir les appels téléphoniques et correspondances qui lui sont adressés et d'appeler sa famille une fois par mois aux frais de la 1^{ère} Partie. Tout autre appel sera effectué à ses propres frais.
- 15) Au cas où la 2^{nde} Partie est atteinte d'une maladie qui diffère des maladies professionnelles ou accidents qui peuvent arriver lors du travail, elle a le droit à un congé maladie basé sur un rapport médical comme suit: quinze jours avec salaire payé suivi de 15 jours avec salaire mi-payé.
- 16) La 1^{ère} Partie a le droit d'annuler le contrat ci-dessous dans les cas suivants :
 - A. Si la 2^{nde} Partie commet une faute grave ou une négligence ou se rend coupable d'une attaque, danger ou dommage contre les intérêts de la 1^{ère} Partie ou un membre de sa famille.
 - B. Si la 2^{nde} Partie commet un acte puni par les lois libanaises selon un jugement officiel.
 - C. Dans ces cas-là, la 2^{nde} Partie doit quitter le territoire libanais et payer de ses propres frais le billet de retour à son pays d'origine.

17) La 2^{nde} Partie a le droit d'annuler le contrat suivant en tenant la 1^{ère} Partie responsable dans les cas suivants:

- A. Si la 1^{ère} Partie a refusé de payer le salaire dû à la 2^{nde} Partie pour une période de (3) trois mois consécutifs.
- B. Si la 1^{ère} Partie, l'un des membres de sa famille ou l'un des résidents du domicile a frappé, attaqué, harcelé ou abusé sexuellement la 2^{nde} Partie, ces faits ayant été prouvés par rapport médical établi par un expert médico-légal et par procès verbaux obtenus par la police judiciaire ou le Ministère du Travail.
- C. Si la 1^{ère} Partie emploie la 2^{nde} Partie pour un travail autre que celui pour lequel elle a été recrutée sans son consentement.

Dans ces cas-là, la 1^{ère} partie doit payer de ses propres frais le billet de retour de la 2^{nde} Partie à son pays d'origine.

- 18) En cas de dispute entre les deux parties sur le contrat-même, les deux parties pourraient avoir recours au Ministère du Travail pour résoudre la dispute amicalement.
- 19) Au cas où la dispute n'est pas résolue amicalement, la partie endommagée pourrait avoir recours aux compétences des cours libanaises compétentes.
- 20) Ce contrat a été rédigé auprès du notaire public en arabe et signé par les deux Parties.

1^{ère} Partie

2^{nde} Partie

Pour l'usage du notaire public

--

Cahier de reçu

Montant	Monnaie (\$ ou L.L.)	Date

Comment faire pour obtenir ce guide?

Ce guide d'information a été imprimé en douze langues: amharique, arabe, bengali, anglais, français, bahasa, malgache, le népali, le cinghalais, le tagalog, tamoul et vietnamien. Il a été testé avec les travailleurs domestiques migrants au Liban en provenance de différents pays.

Ce guide d'information peuvent être obtenus auprès des bureaux de l'OIT suivantes:

l'Organisation internationale du Travail, Bureau régional pour les États Arabes

ILO Office	Address	Telephone	Language of Guide	Contact Person / Title	email
ILO Regional Office for Arab States (Beirut)	Aresco Center Justinien Street P.O.Box 11-4088 Riad El Solh 1107-2150 Beirut Lebanon	+961 1 752400	English, Arabic & French	Reham Rached Information/Communication Assistant Tania Massad Project Assistant	rached@ilo.org massad@ilo.org

l'Organisation internationale du Travail, Bureaux de pays en Asie et la région du Pacifique

ILO Office	Address	Telephone	Language of Guide	Contact Person / Title	email
ILO Country Office for Nepal (CO - Kathmandu)	UN House, Pulchowk GPO Box 107 Kathmandu, Nepal	+977 1 5555777 - Extension 113	Nepali	Saloman Rajbanshi Programme Officer	saloman@ilo.org
ILO Country Office in Sri Lanka (CO - Colombo)	Buddhaloka Mawatha, Colombo 7.	+94 0 11 2592525 - Extension:293	Sinhala Tamil	Pramo Weerasekera Programme Officer/Migration Focal Point	Pramo@ilo.org
ILO Country Office in Bangladesh (CO - Dhaka)	House No.12, Road No.12 Dhanmondi Residential Area Dhaka 1209 Bangladesh	+880 2 911 2836 + 880 2 8114705	Bangla	Shahabuddin Khan Programme Officer	skhan@ilo.org
ILO Country Office for the Philippines (CO- Manila)	ILO/UN 19th Floor, Yuchengco Tower RCBC Plaza, 6819 Ayala Avenue Makati City, Philippines	+632 580 9900	Tagalog	Hilda Tidalgo Senior Programme Assistant	tidalgo@ilo.org
ILO Country Office for Vietnam (CO - Hanoi)	45-50 Nguyen Thai Hoc Street Hanoi, Viet Nam	+84 4 37478816 Extension: 111	Vietnamese	Nguyen Thi Mai Thuy National Project Coordinator	thuy@ilo.org
ILO Country Office for Indonesia (CO - Jakarta)	Menara Thamrin, 22nd Floor Jalan MH Thamrin Kav. 3 Jakarta 10250, Indonesia	+62 21 391 3112 extension: 116	Bahasa	Dyah Retno Sudarto Programme Officer	dyah@ilo.org

I'Organisation internationale du Travail, Bureaux de pays de Dans la Région Afrique

ILO Office	Address	Telephone	Language of Guide	Contact Person / Title	email
ILO Office in Madagascar (CO – Antananarivo)	Maison commune des Nations Unies Zone Galaxy Andraharo, Antananarivo 101 Antananarivo Madagascar	+261 23 300 92/93/94 - Extension: 3015	Malagasy	Christian Ntsay Director of ILO Country Office for Madagascar, Comoros, Djibouti, Mauritius and Seychelles	ntsay@ilo.org
ILO Regional Office for Africa (CO – Ethiopia)	Africa Hall, 6th Floor, Menelik II Avenue Addis Ababa, Ethiopia P.O.Box 2788, 2532	+251 115 514313 - Extension: 34416	Amharic	Kidist Chala Programme Assistant	kidist@ilo.org



Guide On-line:

Vous pouvez accéder à ce guide sur l'adresse www.mdwguide.com. La version électronique sera mise à jour régulièrement pour refléter toute nouvelle législation au Liban relative au travail domestique migrant, ainsi que les services fournis par le gouvernement et les ONG.

