



N/Réf. 15/1/29 - 195/2020

La Mission permanente du Liban auprès de l'Office des Nations Unies et des Organisations Internationales à Genève présente ses compliments à Mme. **Dubraka Simonovic** Rapporteuse spéciale sur la violence contre les femmes , ses causes et ses conséquences, **M. Tomoya Obokata**, Rapporteur spécial sur toutes les formes contemporaines de racisme, **M. Felipe Gonzalez Morales**, Rapporteur spécial sur les travailleurs migrants et **Mme Elizabeth Broderick**, président-rapporteur du groupe de travail sur la discrimination contre les femmes et les filles- Bureau du Haut Commissariat des Nations Unies aux Droits de l'Homme à Genève , et en référence à leur lettre en date du 17 juillet 2020, a l'honneur de leur remettre ci-joint la réponse du Ministère de l'Intérieur et des Municipalités ainsi que le Ministère du Travail contenant des informations sur la situation des travailleurs migrants et particulièrement les domestiques.

La Mission permanente du Liban auprès de l'Office des Nations Unies et des Organisations Internationales à Genève, saisit cette occasion pour renouveler à Mme. Dubraka Simonovic , Rapporteuse spéciale sur la violence contre les femmes , ses causes et ses conséquences, **M. Tomoya Obokata**, Rapporteur spécial sur toutes les formes contemporaines de racisme, **M. Felipe Gonzalez Morales**, Rapporteur spécial sur les travailleurs migrants et **Mme Elizabeth Broderick**, président-rapporteur du groupe de travail sur la discrimination contre les femmes et les filles- Bureau du Haut Commissariat des Nations Unies aux Droits de l'Homme à Genève, l'assurance de sa haute considération.

Genève le 18 septembre 2020

Haut Commissariat des Nations Unies aux Droits de l'Homme
Palais Wilson, - 52, rue des Pâquis
1201 Genève

OHCHR REGISTRY

21 SEP. 2020

Recipients :.....SPA.....

Enclosure



(Translated from Arabic)

**Permanent Mission of Lebanon to the United Nations and international organizations
in Geneva**

Ref: 15/1/29- 195/2020

Beirut, 15 September 2020

Replies to the joint communication from the Special Rapporteur on contemporary forms of slavery, including its causes and consequences, the Special Rapporteur on the human rights of migrants, the Special Rapporteur on violence against women, its causes and consequences, and the Working Group on discrimination against women and girls

Below are the replies to joint communication UA LBN 1/2020, dated 17 July 2020 and addressed to the Lebanese Government via the Minister for Foreign Affairs and Emigrants from a number of special rapporteurs who hold mandates from the United Nations Human Rights Council.

These replies are based on information received from the Ministry of Foreign Affairs and Emigrants, the Ministry of Labour and the Ministry of the Interior and Municipalities via the General Directorate of Internal Security Forces and the General Directorate of Public Security.

1. Additional information on the general context of the issue raised in the communication and the current crisis in Lebanon, which affect the rights of the most vulnerable, including migrant workers:

Since the end of 2019, the financial and economic crisis in Lebanon has intensified, exacerbated by the coronavirus disease (COVID-19) pandemic and the accompanying general measures introduced on 11 March 2020, which led to the paralysis of most sectors and limited freedom of movement for months, especially with the closure of Beirut International Airport. The Beirut Port explosion on 4 August 2020, with the resulting human and material losses and economic repercussions, compounded the challenges facing Lebanon. In the light of these circumstances, consultations are under way to form a new Government whose primary task will be to develop satisfactory and sustainable solutions to the crises that have cast a shadow over all those living in Lebanon, both Lebanese citizens and foreign residents, particularly migrant workers.

These crises affect the rights of the most vulnerable people in Lebanon, including migrant workers, and exacerbate the problems they already face. Within the means at their disposal, the authorities concerned with the regulation of migrant workers in Lebanon, such as the Ministry of Labour and the Ministry of the Interior and Municipalities, are joining forces with international organizations and civil society organizations to find solutions adapted to the current circumstances and to secure adequate protection for migrant workers and guarantee their rights.

In this context, it should be noted that, according to Ministry of Labour statistics for 2019, a total of 250,088 permits were granted to migrant workers. In addition, a large number of migrants are working in Lebanon informally, which increases the challenges faced by the Ministry of Labour to find quick solutions to the problems of this group of workers.

2. Measures taken to ensure the protection of migrant workers, particularly those who have lost their jobs and become homeless and without adequate access to food and water as a result:

Since the beginning of the crisis described above, the Ministry of Labour has sought to take swift measures to address the difficulties faced by migrant workers, including domestic workers, because of the scarcity of dollars, which include being unable to send money back to their home countries. In addition, some employers are having difficulties paying their wages because of the high exchange rate of the dollar against the Lebanese pound.

The Ministry of Labour works in coordination with the General Directorate of Public Security, the embassies and consulates of labour-sending countries, international



organizations and civil society organizations to follow up on the situation of these workers. The results of this cooperation are as follows:

- The Ministry of Labour has set up a 24-hour hotline (1741) in coordination with the National Commission for Lebanese Women to receive complaints from, and give advice to, migrant workers, including domestic workers.
- A committee comprising relevant members of the Ministry of Labour and the Ministry of Social Affairs has been formed to follow up and coordinate complaints with other relevant bodies.
- The Ministry of Labour has worked to provide temporary shelter for many migrant domestic workers who have been abandoned by employers, in coordination with some non-governmental organizations in Lebanon, such as Caritas.

3. Measures to ensure that migrant workers receive unpaid wages and other entitlements such as a flight ticket to return to their home country:

In addition to everything mentioned in the above paragraph, the Ministry of Labour has placed employers who have failed to comply with their obligations to pay the wages due to migrant workers on its blacklist so as to prevent them and their family members from recruiting migrant workers in the future.

The Ministry of Labour coordinates with the General Directorate of Public Security, the embassies and consulates of labour-sending countries and international humanitarian organizations to provide the necessary documents and tickets for migrant domestic workers wishing to leave Lebanon to return to their home countries.

The Office for Combating Human Trafficking and Protecting Morals of the General Directorate of Public Security, part of the Ministry of the Interior and Municipalities, received information about the detention and ill-treatment of nine migrant domestic workers. Under the supervision of the competent court, the Office organized travel for three of the workers who wished to return home, at the expense of the Employment Office. Those who wished to stay were helped to find work with employers who were able to pay their salaries.

4. How the Government is protecting migrant workers from contracting COVID-19:

Within the means available, both in terms of its personnel and logistics, the Ministry of Labour strives to monitor the implementation of laws relating to occupational health and safety, through labour inspectors and assistant inspectors, in accordance with the standards of the World Health Organization and the Lebanese Ministry of Public Health.

In this context, leaflets have been published, in coordination with the International Labour Organization, with guidance on the prevention of COVID-19 for migrant workers.

The Ministry of Labour has coordinated with the National Committee for Preventive Measures for the Pandemic attached to the Prime Minister's Office and the International Organization for Migration to provide special quarantine facilities for migrant workers, as well as the necessary medical care. Their places of residence have also been equipped to ensure a healthy environment and prevent the spread of the virus among this group.

Through labour inspections, the Ministry of Labour has also followed upon the cases of many migrant workers who have been exposed to the virus.

The Ministry of Labour has also coordinated with some civil society organizations, such as Amel Association, to conduct free PCR COVID-19 tests for migrant workers.

5. Action to ensure the repatriation of migrant workers who wish to return to their countries of origin:

Since Beirut International Airport was reopened on 1 September 2020, the Ministry of Labour has coordinated with a number of embassies and consulates of the countries that send migrant workers to Lebanon, the Ministry of Foreign Affairs and Emigrants, the General Directorate of Public Security and the International Organization for Migration to operate flights to ensure the voluntary repatriation of migrant workers who wish to return to their home countries.

The Ministry of Labour is also pursuing every avenue to facilitate the voluntary return of migrant workers by securing travel tickets for them.

The General Directorate of Public Security has taken several measures in respect of migrant workers – domestic workers and Arab and foreign workers residing in Lebanon – since the beginning of the general mobilization period on 11 March 2020. For example, all migrant workers, including domestic workers, have been exempt from paying late fees for expired residence permits.

Since the airport reopened, the General Directorate of Public Security has also facilitated the departure of Arab and foreign migrant workers, including domestic workers, who wish to return to their home countries during the pandemic, allowing them to leave without renewing their residency permits if they have expired and waiving associated fees.

The General Directorate of Public Security has facilitated the return of Arab and foreign migrant workers who were outside Lebanon and wished to return but whose residency permits had expired while they were abroad and has granted them entry permits.

The General Directorate of Public Security issued a service memorandum on regularizing the situation of persons entering or residing in Lebanon illegally.

6. The number of migrant workers who have died in Lebanon:

The Ministry of Labour does not have accurate figures on the number of migrant workers who have died in Lebanon, but it has referred many abusive employers of migrant workers to the Office of the Public Prosecutor at the Court of Appeal.

7. Existing channels for migrant workers to report abuse and exploitation and to seek support:

In cooperation with the National Commission for Lebanese Women, the Ministry of Labour has set up a hotline to receive complaints directly from migrant domestic workers.

Domestic workers who suffer ill-treatment or who are in conflict with their employer or recruitment bureau have the right to file a complaint with the Ministry of Labour to settle the dispute. The complaint can be submitted directly or through their embassy or a civil society organization. If attempts to reach an amicable settlement fail, the claimant can have recourse to the competent courts. These include labour arbitration tribunals, which have handed down numerous rulings awarding compensation for damages or requiring the payment of due wages.

The Ministry of Labour has also established a committee tasked with following up on complaints related to migrant domestic workers and coordinating with the relevant authorities.

For its part, the General Directorate of Internal Security Forces, through the hotlines that it makes available to the public and a reporting mechanism on its website, receives all complaints submitted by migrant workers, including domestic workers. Complaints are also received, directly or indirectly, by the Office for Combating Human Trafficking and Protecting Morals of the General Directorate of Internal Security Forces.

8. Measures taken to hold employers of migrant workers accountable for unpaid wages, abuse and abandonment:

The Ministry of Labour focuses on protecting the wages of migrant domestic workers and on ensuring that employers comply with the basic obligation to pay their workers on time. Wages are the basic element agreed upon in the employment contract, and employers who fail to meet this obligation are legally accountable. In such cases, the contracts are considered terminated, full responsibility lies with the employers, and they are blacklisted in order to prevent them or their family members from recruiting domestic workers again.

The Ministry of Labour encourages migrant domestic workers and employers to renegotiate in order to find appropriate solutions, emphasizing the principle of fair negotiation. If the worker chooses to do so, she can move to another employer.

As for migrant domestic workers who have been abandoned by their employers, many have been provided with a place in a shelter, and employers have been prosecuted under articles 604 and 770 of the Criminal Code.

9. Action being taken to abolish the *kafala* or sponsorship system which has exacerbated exploitative and abusive working conditions:

The Ministry of Labour attaches great importance to reforming and abolishing the sponsorship system. A working group comprising representatives of the Ministry, the International Labour Organization, Amnesty International, Human Rights Watch, the Legal Agenda, Caritas, the Kafa association and others has drawn up a road map to this end.

On 4 September 2020, the Ministry of Labour issued the updated version of the standard employment contract, which replaces the contract in place since 2009, after consultations with all those involved in regulating the employment of migrant workers in domestic service.

The new standard employment contract sets forth the rights of migrant workers in domestic service, addresses inequality, in line with international labour standards, raises the ceiling for workers' rights, prohibits forced labour and equitably regulates the contractual relationship between the worker and the employer.

The most important elements of the contract include the determination of working hours, daily, weekly and annual rest periods, mechanisms for paying wages, the right to change employers, the rights of both the worker and the employer, and the conditions for terminating the contract.

The Ministry of Labour has also completed a draft law that extends the provisions of the Lebanese Labour Code to domestic workers so that this group of workers can obtain its contractual rights and benefit from the broadest social protection.

10. The possibility of amending the current Labour Law in order to extend legal protection to domestic workers:

Currently, domestic workers are not subject to the Lebanese Labour Code, so one of the main projects under way in the Ministry of Labour is to update the Code, through an ongoing workshop, to bring it into line with the provisions of Arab and international labour agreements and ensure it better reflects the economic and social changes taking place in Lebanon and around the world.

To achieve these goals, the Ministry of Labour formed a committee made up of representatives from the Ministry, employers and workers, and experts, consultants and representatives of the International Labour Organization, which meets weekly to review the Labour Code.

In the new draft Labour Code, an amendment to article 7 has been proposed to make both Lebanese and foreign domestic workers subject to the provisions of the Code.

11. The possibility of ratifying the International Labour Organization Domestic Workers Convention (No. 189) and the International Convention on the Protection of the Rights of All Migrant Workers and Members of Their Families (1990):

The fact that Lebanon has not ratified the Domestic Workers Convention and the International Convention on the Protection of the Rights of All Migrant Workers and Members of Their Families has not prevented the relevant authorities from intensifying their efforts to safeguard the rights of migrant workers. The adoption of the updated standard employment contract is an important step at the heart of those efforts.

بيروت، في ٢٠٢٠/٩/١٥

بعض عناصر الجواب على الرسالة المشتركة الموجهة من المقررين الخاصين المعنيين بأشكال الرق المعاصر - أسبابه ونتائجه، بحقوق المهاجرين، وبالعنف ضد النساء - أسبابه ونتائجه، ومن فريق العمل حول التمييز ضد النساء والفتيات

فيما يلي أبرز عناصر الجواب على مضمون الرسالة المشتركة رقم UA LBN 1/2020، الموجهة بتاريخ ٢٠٢٠/٧/١٧ إلى الحكومة اللبنانية من خلال معالي وزير الخارجية والمغتربين، من عدد من المقررين الخاصين الذين يستمدون ولايتهم من مجلس حقوق الإنسان في الأمم المتحدة.

تستند هذه العناصر إلى المعلومات الواردة إلى وزارة الخارجية والمغتربين من وزارة العمل، ومن وزارة الداخلية والبلديات من خلال المديرية العامة لقوى الأمن الداخلي والمديرية العامة للأمن العام.

1 - معلومات إضافية عن الإطار العام للموضوع المثار في رسالة المقررين الخاصين، وعن الأزمة الراهنة في لبنان، والتي تؤثر على حقوق الأشخاص الأكثر عرضة، ومنها العمال المهاجرين:

- منذ نهاية العام ٢٠١٩، اشتدت الأزمة المالية والاقتصادية في لبنان، وفاقمتها جائحة وباء COVID 19 - المستجد، وما رافقها من تدابير التعبئة العامة منذ تاريخ ٢٠٢٠/٣/١١، والتي أدت إلى شلل غالبية القطاعات، وحدت من حرية الحركة لأشهر طويلة، لاسيما مع إقفال مطار بيروت الدولي. ثم جاءت كارثة انفجار مرفأ بيروت بتاريخ ٢٠٢٠/٨/٤، مع ما نتج عنها من خسائر بشرية ومادية، ومن تداعيات اقتصادية، لتزيد من التحديات التي يواجهها لبنان. وفي ظل هذه العوامل، تجري المشاورات لتشكيل حكومة جديدة تكون مهمتها الأساسية بلورة حلول شافية ومستدامة للأزمات التي تلقي بظلالها على جميع القاطنين على الأراضي اللبنانية، من مواطنين لبنانيين وأجانب، ولا سيما العمال المهاجرين.

- تؤثر هذه الأزمات على حقوق الأشخاص الأكثر عرضة في لبنان، ومنهم العمال المهاجرين، كما تؤدي إلى زيادة حدة المشاكل التي يعانون منها أصلاً. فضمن الإمكانيات المتوفرة لديها، تتضافر جهود الجهات المعنية بتنظيم العمالة المهجرة إلى لبنان، كوزارة العمل ووزارة الداخلية والبلديات من خلال المديرية العامة لقوى الأمن الداخلي والمديرية العامة للأمن العام وغيرها، بدعم مالي وتقني من المنظمات الدولية وهيئات المجتمع المدني، لإيجاد حلول متناسبة والظروف الراهنة، ولتأمين الحماية الكافية للعمال المهاجرين وضمان حقوقهم.

- وفي هذا الإطار، تجدر الإشارة إلى أن عدد الاجازات الممنوحة للعمال المهاجرين، بحسب إحصائيات وزارة العمل للعام ٢٠١٩، بلغ حوالي ٢٥٠.٠٨٨ إجازة. ويضاف إليهم، عدد كبير من العمال الذين يعملون في لبنان بصورة غير نظامية، وهو الأمر الذي لطالما زاد من التحديات التي تواجهها وزارة العمل لإيجاد الحلول السريعة لمشاكل هذه الفئة من العمال.

2 - فيما يتعلق بالتدابير التي تم اتخاذها لضمان الحماية للعمال المهاجرين، وبالاخص للذين فقدوا وظائفهم وأصبحوا بلا مأوى وبدون إمكانية كافية للحصول على الطعام والماء نتيجة لذلك:

- منذ بداية الأزمة المفصلة أعلاه، سعت وزارة العمل الى اتخاذ اجراءات وتدابير سريعة لمواجهة الصعوبات التي لحقت بالعمال المهاجرين، وبالعمالات المهاجرات في الخدمة المنزلية، من جزاء ندرة الدولار، بحيث أصبح هؤلاء غير قادرين على ارسال الأموال الى بلدانهم، فضلاً عن صعوبة تسديد اجورهم من قبل بعض أصحاب العمل، بسبب ارتفاع سعر صرف الدولار مقابل الليرة اللبنانية.

- وعمدت وزارة العمل الى التنسيق الدائم مع المديرية العامة للأمن العام، ومع سفارات وقنصليات الدول المرسله للعمال، ومع المنظمات الدولية، ومع هيئات المجتمع المدني، لمتابعة أوضاع هؤلاء العمال. وجاءت نتيجة التعاون على الشكل الآتي:

- فعملت وزارة العمل الخط الساخن (١٧٤١) الذي وضعته بالتنسيق مع الهيئة اللبنانية لشؤون المرأة اللبنانية، على مدار الساعة، لتلقي شكاوى العمال المهاجرين، والعمالات المهاجرات في الخدمة المنزلية، وارشادهم وتوجيههم،
- وتشكلت لجنة من المعنيين في وزارة العمل ومن المساعدات الاجتماعية، لمتابعة الشكاوى الواردة والتنسيق بشأنها مع الجهات المعنية الأخرى،
- وعملت وزارة العمل على تأمين مأوى مؤقت للعديد من العمالات المهاجرات في الخدمة المنزلية اللواتي تم التخلي عنهن من قبل أصحاب العمل، بالتنسيق مع بعض الجمعيات الأهلية في لبنان، مثل Caritas.

3 - فيما يتعلق بالاجراءات التي تضمن حصول العمال المهاجرين على اجورهم غير المدفوعة، واستحقاقات أخرى مثل تذاكر الطيران للعودة الى بلدانهم:

- بالإضافة إلى كل ما ورد في الفقرة أعلاه، وضعت وزارة العمل أصحاب العمل الذين اخلوا بموجباتهم لناحية دفع الأجور المستحقة للعمال المهاجرين، على اللانحة السوداء في وزارة العمل، بشكل يمنهم وأفراد عائلاتهم من استقدام عمال مهاجرين في المستقبل.

- وتنسق وزارة العمل مع المديرية العامة للأمن العام، ومع سفارات وقنصليات الدول المرسله للعمال، ومع المنظمات الدولية التي تعنى بالشأن الإنساني، لتأمين المستندات اللازمة وتذاكر السفر للعمالات المهاجرات في الخدمة المنزلية اللواتي يرغبن في مغادرة لبنان إلى بلدانهم.

- ورد الى مكتب "مكافحة الاتجار بالاشخاص وحماية الآداب" لدى المديرية العامة للأمن العام في وزارة الداخلية والبلديات، معلومات عن تعرض عاملات مهاجرات في الخدمة المنزلية للاحتجاز وسوء المعاملة والبالغ عددهن تسعة. فقام المكتب المذكور، وتحت اشراف القضاء المختص، بتأمين سفر ثلاث عاملات أعربن عن رغبتهم بالعودة الى بلادهم، على نفقة مكتب الاستخدام. أما الراغبات منهن في البقاء، فتتم مساعدتهن للعمل عند أصحاب عمل باستطاعتهم دفع رواتبهن.

- 4

فيما يتعلق بكيفية حماية العمال المهاجرين من الإصابة بوباء COVID - 19 المستجد:

- ضمن الإمكانيات المتوفرة لديها، سواء على صعيد طاقمها البشري أو تجهيزاتها اللوجستية، تسعى وزارة العمل جاهدة الى مراقبة تطبيق القوانين المتعلقة بشروط السلامة والوقاية والصحة المهنية، من خلال مفتشي العمل ومساعدتي المفتشين الموجودين لديها، وفق المعايير التي توصي بها منظمة الصحة العالمية ووزارة الصحة العامة في لبنان.
- وفي هذا الاطار، تم اعداد منشورات، بالتنسيق مع منظمة العمل الدولية، تتضمن ارشادات للوقاية من وباء - COVID 19 المستجد، مخصصة للعمال المهاجرين.
- ونسقت وزارة العمل مع "اللجنة الوطنية للتدابير والإجراءات الوقائية الخاصة بالوباء" لدى رئاسة مجلس الوزراء، ومع المنظمة الدولية للهجرة، لتأمين اماكن خاصة للحجر الصحي للعمال المهاجرين، كما العناية الطبية اللازمة، وتجهيز اماكن سكنهم، لتوفير البيئة الصحية، والحؤول دون انتشار الوباء بينهم.
- كما تابعت وزارة العمل حالات العديد من العمال المهاجرين الذين تعرّضوا للوباء، من خلال مفتشي العمل.
- كما نسقت وزارة العمل مع بعض هيئات المجتمع المدني، مثل مؤسسة عامل، لاجراء فحوصات PCR مجانية للعمال المهاجرين.

- 5

فيما يتعلق بضمان اعادة العمال المهاجرين الذين يرغبون بالعودة الى بلدانهم:

- منذ أن أعيد فتح مطار بيروت الدولي بتاريخ ٢٠٢٠/٩/١، نسقت وزارة العمل مع عدد من سفارات وقنصليات الدول المرسلّة للعمال المهاجرين الى لبنان، ومع وزارة الخارجية والمغتربين، ومع المديرية العامة للأمن العام، ومع المنظمة الدولية للهجرة، لتسيير رحلات تؤمّن العودة الطوعية للعمال المهاجرين الذين يرغبون بالعودة إلى بلادهم.
- كما تسعى وزارة العمل إلى متابعة أي وسيلة يمكن أن تسهّل عملية العودة الطوعية للعمال المهاجرين، من خلال تأمين تذاكر السفر لهم.
- اتخذت المديرية العامة للأمن العام عدّة تدابير تتعلق بالعمال المهاجرين، أي العائلات في الخدمة المنزلية والعمال العرب والاجانب المقيمين على الاراضي اللبنانية، منذ بداية فترة التعبئة العامة بتاريخ ٢٠٢٠/٣/١١، فأعفت جميع العمال المهاجرين، ومن بينهم العائلات في الخدمة المنزلية، من رسوم تأخير الإقامات المنتهية الصلاحية.

- كما سهلت المديرية العامة للأمن العام عملية مغادرة العمال المهاجرين، من عرب وأجانب والعمالات في الخدمة المنزلية، ممن يرغبون بالعودة الى بلادهم خلال فترة الجائحة وبعد فتح المطار، من خلال السماح لهم بالمغادرة دون تجديد اقامتهم اذا كانت منتهية الصلاحية، ودون استيفاء رسوم.
- ومنحت المديرية العامة للأمن العام تسهيلات للعمال العرب والأجانب الذين كانوا موجودين خارج لبنان، والذين يرغبون بالعودة إلى لبنان، ولكن صلاحية اقاماتهم كانت قد انتهت خلال وجودهم بالخارج، لجهة منحهم سمات للدخول.
- واصدرت المديرية العامة للأمن العام مذكرة خدمة تتعلق بتسوية اوضاع الداخلين والمقيمين في لبنان بصورة غير مشروعة.

6 - فيما يتعلق بأعداد العمال المهاجرين الذين توفوا في لبنان:

- لا توجد لدى وزارة العمل ارقام دقيقة حول عدد العمال المهاجرين المتوفين في لبنان، ولكن الوزارة احالت العديد من اصحاب العمل المسيئين للعمال المهاجرين إلى النيابة العامة الاستئنافية.

7 - فيما يتعلق بالاساليب الحالية للعمال المهاجرين للإبلاغ عن سوء المعاملة والاستغلال والتماس الدعم:

- بالتعاون مع الهيئة الوطنية لشؤون المرأة اللبنانية، فَعَلَت وزارة العمل خطّها الساخن لتلقي شكاوى العمالات المهاجرات في الخدمة المنزلية مباشرة.
- ويحقّ للعاملة المهاجرة في الخدمة المنزلية، في حال سوء المعاملة أو نشوب نزاع مع صاحب العمل أو مكاتب الاستخدام، أن تتقدّم بنفسها أو عبر سفارتها، أو عبر هيئات المجتمع المدني، بشكوى لدى وزارة العمل، لتسوية النزاع. وإذا فشلت التسوية الودية، للفريق المتضرّر أن يُراجع المحاكم المختصة ومنها مجالس العمل التحكيمية، التي أصدرت العديد من الأحكام القضائية، كتعويض العطل والضرر وفرض دفع الأجور المستحقة.
- كما أنشأت وزارة العمل لجنة مكلفة بمتابعة الشكاوى الخاصة بالعمالات المهاجرات في الخدمة المنزلية، والتنسيق مع الجهات المعنية بهذا الملف.
- من جهتها، تستقبل المديرية العامة لقوى الامن الداخلي، عبر الخطوط الساخنة التي تضعها بتصرف الجمهور، ومن خلال "بلّغ" على موقع المديرية الالكتروني، كافة الشكاوى الواردة من العمال المهاجرين، ومن العمالات المهاجرات في الخدمة المنزلية. كما ترد أيضاً الشكاوى، مباشرة أو غير مباشرة، الى "مكتب مكافحة الاتجار بالأشخاص وحماية الآداب" في المديرية العامة لقوى الامن الداخلي.

8 - فيما يتعلق بالتدابير التي تم اتخاذها لمساءلة اصحاب عمل العمال المهاجرين عن سوء معاملة، وعن الأجور غير المدفوعة، والتخلي عنهم:

- إن حماية أجور العاملات المهاجرات في الخدمة المنزلية، كما التزم أصحاب العمل بتسديدها في مواعييدها، هي من الموجبات الأساسية التي تؤكد عليها وزارة العمل، لأن الأجر هو العنصر الأساسي المتفق عليه في عقد العمل، وإن إخلال صاحب العمل بهذا الموجب يعرضه للمساءلة القانونية، وإلى اعتبار العقد مفسوخاً على كامل مسؤولية صاحب العمل، ووضعه على اللائحة السوداء، ومنعه مع أفراد عائلته من استخدام عاملات في الخدمة المنزلية.

- وتشجع وزارة العمل على إعادة التفاوض بين العاملة المهاجرة في الخدمة المنزلية وصاحب العمل، ليجاد حلول مناسبة، مع تأكيد الوزارة على مبدأ التفاوض العادل. وفي حال اختارت العاملة ذلك، يمكنها الانتقال للعمل لدى صاحب عمل آخر.

- أما بالنسبة إلى العاملات المهاجرات في الخدمة المنزلية اللواتي تم التخلي عنهن من قبل أصحاب العمل، فقد تم تأمين مراكز إيواء للعديد منهن، كما تم الادعاء جزائياً على أصحاب العمل بموجب المادتين ٦٠٤ و ٧٧٠ من قانون العقوبات اللبناني.

9 - فيما يتعلق بالإجراءات التي يتم اتخاذها لالغاء نظام الكفالة الذي أدى إلى تفاقم ظروف العمل الاستغلالية والتعسفية:

- تولي وزارة العمل موضوع اصلاح نظام الكفالة والغائه أهمية كبيرة، فوضعت خارطة طريق لهذه الغاية، مع مجموعة عمل تضم ممثلين عن وزارة العمل، وعن منظمة العمل الدولية، وعن منظمة العفو الدولية، وعن Human Rights Watch، وعن المفكرة القانونية، وعن Caritas، وعن جمعية "كفي"، وغيرها.

- وبتاريخ ٢٠٢٠/٩/٤، أصدرت وزارة العمل النسخة المحدثة "لعقد العمل الموحد" التي تعدّل العقد المعمول به منذ العام ٢٠٠٩، بعد مشاورات مع كافة الجهات المعنية بتنظيم العمالة المهاجرة في الخدمة المنزلية.

- ويكرّس عقد العمل الموحد بصيغته الجديدة حقوق العمال المهاجرين في الخدمة المنزلية، ويعالج غياب المساواة، بما يتماشى مع معايير العمل الدولية، ويرفع سقف حقوق العمال، ويحدّ من العمل الجبري، وينظّم العلاقة التعاقدية بشكل منصف بين العامل وصاحب العمل.

- ومن أهم ما تضمنه هذا العقد هو تحديد ساعات العمل وفترات الراحة اليومية والأسبوعية والسنوية، وآليات دفع الأجور، وحق التنقل، وحقوق كلّ من العامل وصاحب العمل، وشروط فسخ العقد.

- كما أنهت وزارة العمل مشروع قانون إخضاع الخدمة المنزلية لقانون العمل اللبناني، كي تنال هذه الفئة حقوقها التعاقدية، وتستفيد من أوسع حماية إجتماعية.

10 - فيما يتعلق بإمكانية تعديل قانون العمل الحالي لتوسيع الحماية القانونية لعاملات المنازل:

- حالياً، لا يخضع العمّال في الخدمة المنزلية إلى قانون العمل اللبناني، لذا فإن أحد المشاريع الرئيسية التي هي قيد التنفيذ في وزارة العمل، هو تحديث قانون العمل اللبناني، من خلال ورشة مستمرة لجعله يتوافق مع أحكام إتفاقيات العمل العربية والدولية، وأكثر إنسجاماً مع المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية التي يشهدها لبنان والعالم.
- ولتحقيق هذه الأهداف، شكلت وزارة العمل لجنة مكونة من ممثلين عنها، وعن أصحاب العمل، وعن العمّال، بالإضافة إلى خبراء ومستشارين وممثلين عن منظمة العمل الدولية، تجتمع أسبوعياً لمراجعة قانون العمل.
- وفي مشروع قانون العمل الجديد، تم اقتراح تعديل للمادة السابعة من قانون العمل، لإخضاع العاملين في قطاع الخدمة المنزلية، سواء أكانوا لبنانيين أو أجانب، لأحكام قانون العمل.

11 - فيما يتعلق بإمكانية التصديق على إتفاق العمّال المنزليين ١٨٩ لمنظمة العمل الدولية، وعلى الاتفاقية الخاصة بالملتقى الدولي لحماية حقوق جميع العمّال المهاجرين وأفراد أسرهم للعام ١٩٩٠:

- إن عدم مصادقة لبنان على "اتفاقية العمّال المنزليين" رقم ١٨٩ لمنظمة العمل الدولية، وعلى "الاتفاقية الخاصة بالملتقى الدولي لحماية حقوق العمّال المهاجرين وأفراد أسرهم" للعام ١٩٩٠، لم تحل دون تكثيف الجهات المعنية في لبنان جهودها لصون حقوق العمّال المهاجرين، ولعل اعتماد التعديل على عقد العمل الموحد يعتبر خطوة مهمة في صلب هذه الجهود.