



VOS DROITS, DEVOIRS ET EXIGENCES

en tant qu'habitant(e) d'un
hébergement pour réfugiés à Berlin



Senate Department
for Integration, Labour
and Social Services

BERLIN



A solid red vertical bar runs along the left edge of the page, extending from the top to the bottom.

VOS DROITS, DEVOIRS ET EXIGENCES

en tant qu'habitant(e) d'un
hébergement pour réfugiés à Berlin

PRÉFACE



Presse SenIAS

Sybill Schulz

Directrice du bureau de coordination pour la gestion des réfugiés, Administration du Sénat pour l'intégration, le travail et les questions sociales

En tant qu'Administration du Sénat pour l'intégration, le travail et les questions sociales (SenIAS), nous luttons aux côtés du gouvernement rouge-rouge-vert contre toute forme de discrimination, et nous prônons une politique de valorisation et de reconnaissance de la diversité - indépendamment de l'origine ethnique, de la religion, de la couleur de peau, de l'orientation sexuelle, de l'identité, du genre et de l'âge. C'est dans cette optique que nous poursuivons la mission d'améliorer les conditions de vie et d'arrivée des nouveaux/velles Berlinoises/les issu(e)s de la migration. En tant que bureau de coordination pour la gestion des réfugiés (KoordFM), nous avons pu contribuer à la procédure de gestion de la qualité et des réclamations depuis 2017 et mettre l'accent sur l'émancipation et la participation.

Grâce à la participation active de personnes réfugiées, de préposé(e)s à l'intégration et de la société civile engagée, des centres de conseil et des initiatives, des exploitants des centres d'hébergement conjointement avec l'Office du Land pour les affaires relatives aux réfugiés (LAF), des coordinateurs/trices des réfugiés de l'administration spécialisée et des districts, les obstacles quotidiens et les déficits structurels ont

été mis en évidence et les exigences de qualité pour la vie dans les hébergements collectifs ont été adaptées en fonction des besoins.

Bon nombre de discussions ont permis de poser les problèmes actuels sur la table et d'obtenir des résultats concrets, notamment la mise à jour du règlement intérieur des hébergements LAF en plusieurs langues a été mise à la disposition de tous/toutes les habitant(e)s dans un langage accessible. Un tournant important a également été marqué par la création d'un Bureau des réclamations indépendant pour les réfugiés et les défenseurs/ ses (BuBS) en début d'année et vous obtiendrez des informations détaillées à ce sujet dans ce guide.

Nous aspirons tous à une vie et à un logement autonomes. L'hébergement futur des personnes réfugiées dans des bâtiments résidentiels modernes avec une structure d'appartement fermée, lesdits hébergements modulaires (MUF 2.0), et l'accès amélioré au logement abordable s'inscrivent dans le concept général de participation et d'intégration des personnes réfugiées à Berlin.

En tant que bureau de coordination et administration d'intégration, nous tenons vraiment à parler d'égal à égal avec vous, et pas simplement en tant que nouveau/velle Berlinoise/e, et à connaître votre perspective et vos besoins personnels. Lors de nos discussions d'expert(e)s, vous nous avez fait part de vos parcours de vie, de vos critiques et de vos recommandations. Nous tenons à vous remercier chaleureusement pour votre confiance et votre encouragement à une autre participation à un échange avec la politique et l'administration.

Un grand merci à tous les acteurs/trices berlinois/es pour leur engagement pour les personnes réfugiées, ainsi qu'au groupe d'ateliers du Conseil des réfugiés de Berlin, au réseau berlinois pour les réfugiés particulièrement vulnérables, aux organismes, réseaux et initiatives locaux pour les réfugiés et les représentantes du district qui se sont investis pour cette brochure

Ce nouveau guide doit désormais vous éclairer en tant qu'habitant(e) dans la connaissance et la défense de vos droits relatifs à votre placement dans un centre d'accueil ou un hébergement collectif.

Le Sénat de Berlin est conscient des difficultés liées à un placement dans un tel hébergement et s'efforce de diminuer la durée de séjour dans la mesure du possible sur le plan pratique et juridique, mais aussi de permettre le déménagement dans une habitation individuelle. Malgré tous ces efforts, il est pour l'instant impossible de renoncer à un placement dans un hébergement collectif. Par conséquent, l'Administration du Sénat compétente pour l'intégration et les affaires sociales tient particulièrement à ce que vos droits en tant qu'habitant(e) dans un tel logement soient protégés. Cette lettre d'information s'avère utile à cet égard.

L'étoile* du genre permet un langage respectueux des genres et doit inclure tous les sexes et les identités de genre, entre les personnes de sexe masculin, féminin et du troisième sexe.



KoordFM: Discussion d'expert(e)s avec la Directrice KoordFM Sybill Schulz 2019



KoordFM: Discussion d'expert(e)s avec des hommes réfugiés 2019



KoordFM: Discussion d'expert(e)s avec des femmes réfugiées 2018

INTRODUCTION

Cher/chère lecteur/trice,

la vie dans un hébergement pour réfugiés de l'Office du Land de Berlin pour les affaires relatives aux réfugiés (LAF) peut être une épreuve pour vous et tous les autres habitant(e)s. De ce fait, il convient de connaître vos droits et les règles de l'hébergement. Vous devez également savoir quelles sont les directives pour les exploitants de l'hébergement, mais aussi de quels pouvoirs sont investis le personnel du centre d'hébergement et la sécurité ou pas. Ces directives sont essentiellement tirées du contrat conclu avec le LAF, mais aussi des descriptifs de prestations et de qualité (constamment mis à jour) et du règlement intérieur.

Ce guide vous informe sur vos droits en tant qu'habitant(e) dans un hébergement de LAF. Vous trouverez à la fin du guide une note sur les autorités, les centres de conseil et les initiatives auxquels vous pouvez vous adresser si vous estimez que vos droits ont été ou sont lésés.

La République fédérale d'Allemagne est un État de droit de tradition libérale, démocratique et sociale. En d'autres termes, l'État et ses organes (tels que les autorités ou la police, tout comme LAF) doivent s'abstenir de tout agissement arbitraire envers les citoyens/nes et donc respecter les lois en vigueur.

Les 19 premiers articles de la Constitution allemande (loi allemande), désignant les droits fondamentaux, occupent une place centrale. Même les hébergements doivent respecter les droits fondamentaux garantis à toutes les personnes vivant en Allemagne, indépendamment de leur origine, leur sexe, leur citoyenneté ou leur religion, une protection contre toute atteinte illégitime de l'État ou de ses instances à leurs droits. Toutes les autorités sont liées par ces droits fondamentaux dans leurs agissements et ne doivent pas les léser, et cela s'applique aussi à LAF.

D'après la loi fondamentale en rapport avec l'article 11 «Pacte international des droits économiques, sociaux et culturels» et avec l'article 28 de la Constitution du Land de Berlin, il s'avère que chaque personne a droit à un logement décent. Ces principes fondamentaux des droits de l'homme doivent être garantis à tout moment.



Alliance d'accueil pour les réfugiés à Steglitz-Zehlendorf : Groupe de coureurs

Cela ne signifie pas que l'État n'est pas habilité à influencer la cohabitation des personnes et donc la vie dans les hébergements. Ce sont surtout la loi sur le séjour, la loi sur l'asile et la loi sur les prestations pour les demandeurs d'asile qui font sens pour vous.

Les règles et les devoirs, qui facilitent la cohabitation dans votre hébergements, sont dictés dans le règlement intérieur du LAF : www.fluechtlingsrat-berlin.de/laf_hausordnung_dez2020/. Tous les habitant(e)s ainsi que le personnel des hébergements doivent suivre le règlement intérieur.

Le LAF conclut avec des partenaires de confiance des contrats sur l'exploitation des centres d'accueil, d'hébergements collectifs et de services de sécurité au sein des hébergements. Il faut évidemment respecter la loi fondamentale.

les droits fondamentaux et d'autres lois en vigueur. Pour vous en tant qu'habitant(e) dans un tel hébergement, il convient de savoir que ces contrats prévoient des prestations et des droits concrets pour les habitant(e)s. Les critères minimaux convenus, notamment au niveau de l'équipement de l'hébergement et des tâches du personnel du centre d'hébergement et des règles à suivre par les partenaires contractuels du LAF, sont exposés dans ce guide.

Le guide expose les conséquences des droits fondamentaux, des lois et des réglementations, comme le règlement intérieur et le descriptif des prestations et de la qualité, sur votre quotidien dans l'hébergement et les droits que vous pouvez faire valoir.

VOILÀ CE QUE VOUS ÊTES AUSSI CENSÉ/E SAVOIR :

S'il est fait référence dans ce guide aux «Droits», qui vous reviennent en tant qu'habitant(e) d'un hébergement pour réfugiés du LAF, il s'agit surtout d'exigences prévues par la loi qui motivent une poursuite en justice devant un tribunal allemand (une liste des principales dispositions légales se trouve au chapitre 7). Certains des droits évoqués portent sur des prestations qui ont été convenues par contrat entre le LAF et les exploitants de l'hébergement. Si une telle prestation vous est refusée, vous pouvez alors vous adresser en toute confiance à la direction de votre centre d'hébergement. Vous n'avez pas à subir le moindre inconvénient (comme par exemple le transfert dans une autre chambre ou similaire): Si vous ne le souhaitez pas ou faute d'explication avec la direction du centre d'hébergement, vous pouvez vous adresser au LAF, au Bureau indépendant des réclamations de Berlin (BuBS) ou à un centre de conseil indépendant pour réfu-



KoordFM: Discussion d'expert(e)s avec des personnes réfugiées 2018

gements. Quant aux règles d'hygiène et aux normes de construction minimales, ce sont les exigences minimales dictées par l'Office du Land pour la santé et les questions sociales (LaGeSo) qui font foi pour les hébergements des sans domicile fixe non contractuels (foyers, pensions, appartements). Le LAF ne peut exercer aucune influence. En cas de questions et de réclamations quant à l'exercice des droits dans ces hébergements, veuillez vous adresser au bureau du district compétent ou à un centre de conseil indépendant.

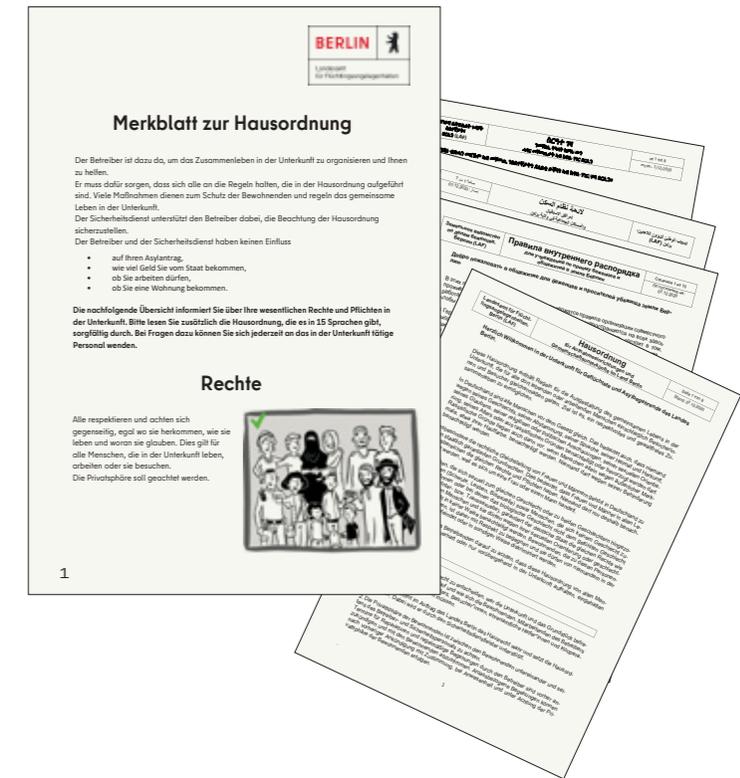


KoordFM: Présentation avec les jeunes réfugiés 2020

giés en règle bénéficiaires de prestations du Jobcenter ou d'un bureau de district peuvent s'adresser à l'aide au logement social de leur bureau de district.

— Les critères pour les hébergements de réfugiés du LAF ont été révisés régulièrement par l'autorité compétente au cours des dernières années. Les informations de ce guide reflètent la situation actuelle de l'été 2021. Selon le moment où un hébergement est mis en service, des divergences peuvent apparaître pour certains points. Il y a plusieurs types d'hébergements collectifs - du type 1 à 3, qui se distinguent par ex. par leur construction et/ou par les offres de prise en charge au sein de l'hébergement.

— Outre les centres d'accueil (CA) et les hébergements collectifs (HC) pour les personnes réfugiées, d'autres hébergements pour personnes sans domicile fixe existent à Berlin (lesdits hébergements non contractuels). Les habitant(e)s de ces hébergements ne sont pas du ressort du LAF, mais des bureaux de district (aides au logement social/ services spécialisés dans les situations d'urgence de logement). Les principes généraux de la loi fondamentale et des droits fondamentaux s'appliquent aussi à ces héber-



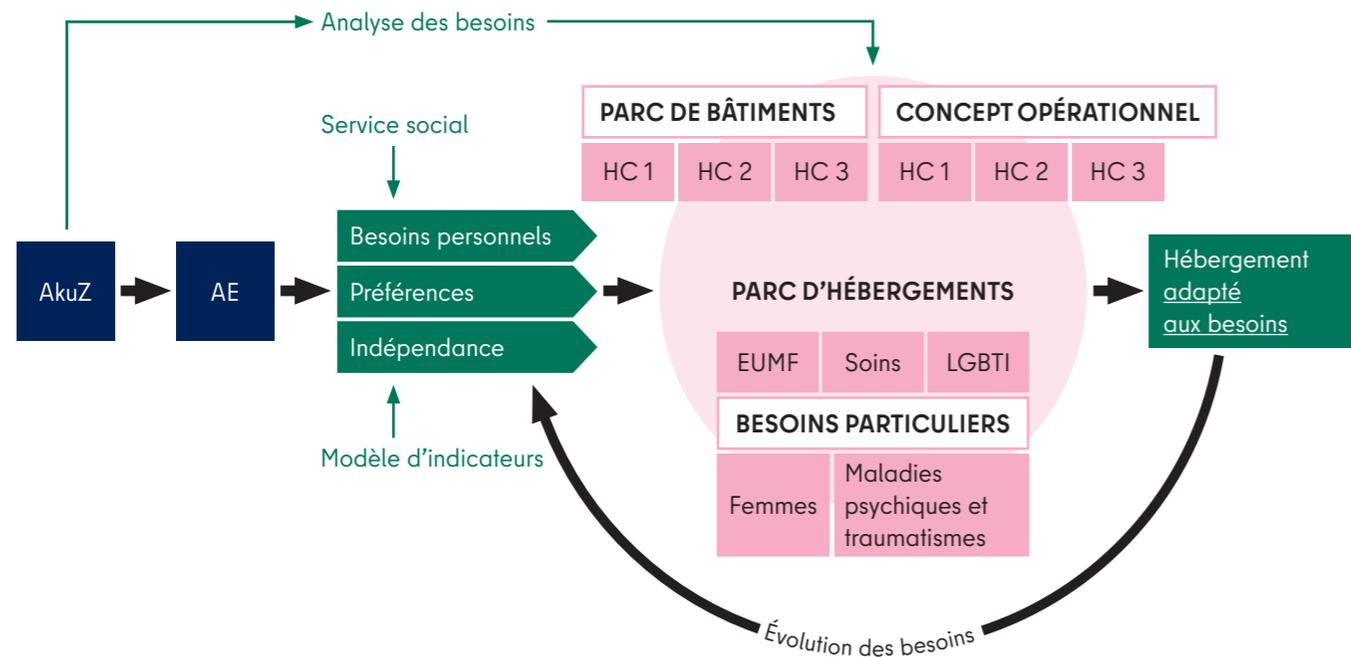
Le graphique suivant représente sous forme schématique les procédures du LAF pour la garantie d'un hébergement adapté aux besoins :

IMAGE D'OBJECTIF D'HÉBERGEMENT

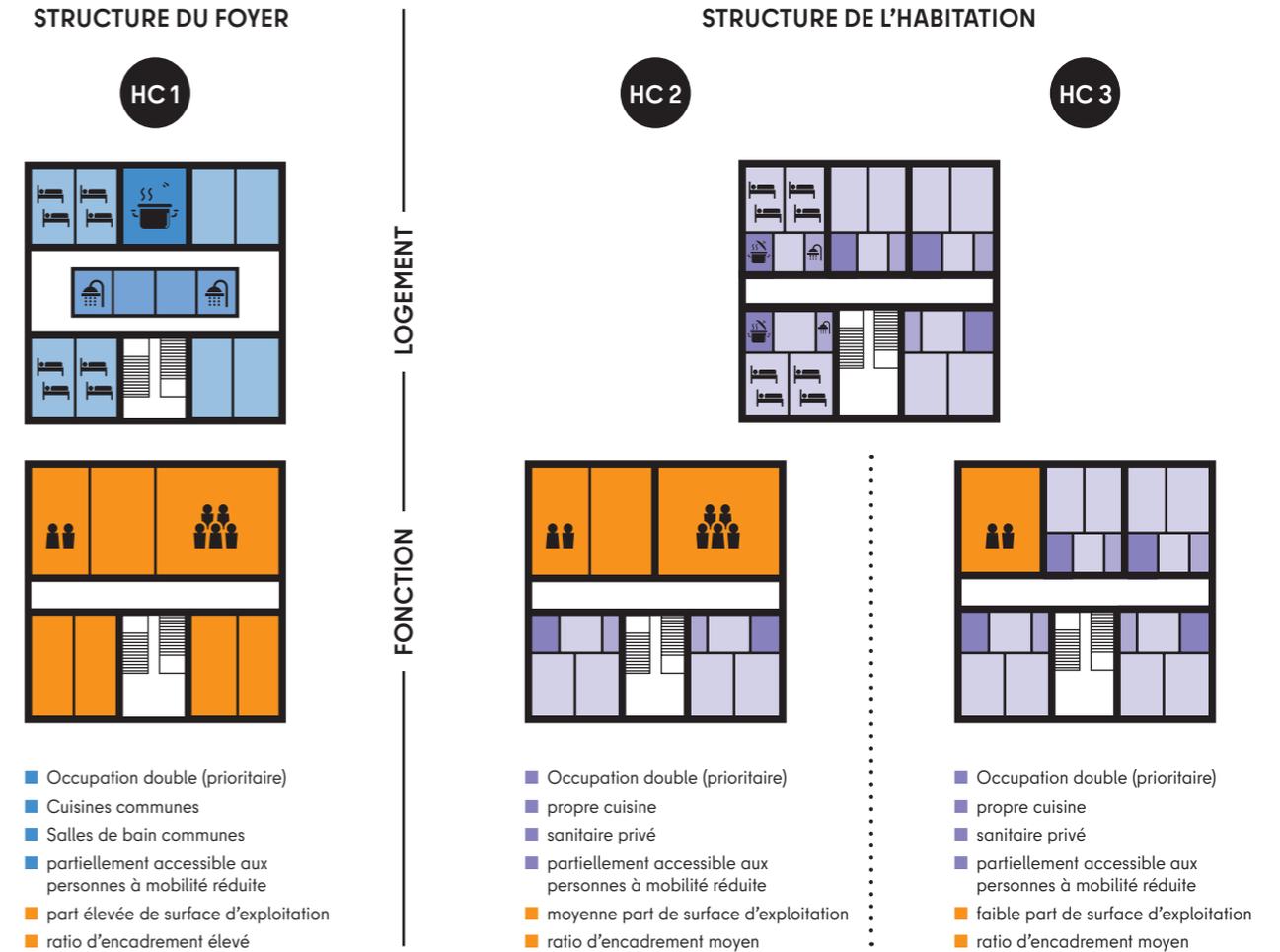
1. Principal objectif : Logement autonome avec soutien par le système de contrôle en fonction des besoins

Le LAF n'est pas responsable de l'attribution d'un logement individuel. Le LAF peut apporter son soutien, par ex. dans le cadre du contrat de coopération WfF.

2. Objectif: Hébergement de qualité adapté aux besoins



L'image suivante donne un aperçu des différents types d'hébergement collectif (HC) quant à leur configuration spatiale : Les hébergements HC 1 ont une structure de foyer classique. Les hébergements HC 2 et HC 3 présentent des structures de logement et un nombre réduit de salles de consultation et de salles communes.



Il y a d'autres différences entre les différents types d'hébergement en termes d'équipement des chambres et de mobilisation du personnel. Nous vous renvoyons vers l'aperçu de l'annexe 1. Si vous souhaitez savoir le type d'hébergement auquel le vôtre appartient, vous pouvez le demander à la direction du centre d'hébergement ou au LAF.

SOMMAIRE

1. <u>Questions et réponses sur les hébergements LAF pour réfugiés</u>	10
2. <u>Tâches du personnel du centre d'hébergement et droits des habitant(e)s</u>	14
3. <u>Critères minimaux pour l'hébergement</u>	28
4. <u>Vos droits en cas de besoins particuliers</u>	34
5. <u>Location dans l'hébergement ?</u>	38
6. <u>Options de réclamations</u>	42
7. <u>Bases juridiques importantes</u>	46
8. <u>Annexes</u>	48
9. <u>Liste des abréviations</u>	52

1.

QUESTIONS ET RÉPONSES SUR LES HÉBERGEMENTS LAF POUR RÉFUGIÉS

POURQUOI DOIS-JE D'ABORD VIVRE DANS UN CENTRE D'ACCUEIL AVANT DE POUVOIR EMMÉNAGER DANS UNE HABITATION ?

La prise en charge des personnes réfugiées est régie par la loi en Allemagne. La loi sur l'asile est la principale loi. Cette loi stipule que les demandeurs d'asile en Allemagne doivent séjourner dans un **centre d'hébergement central**. Vous êtes restauré(e) au titre d'avantage en nature, c.à-d que tous les repas sont préparés par le centre d'hébergement ou organisé par un service traiteur (comme c'est le cas à Berlin). Vous serez ensuite placé(e) dans un centre d'accueil central à Berlin, le centre d'arrivée (AkuZ) et une place dans un centre d'accueil décentralisé vous sera attribuée au bout de quelques jours.

COMBIEN DE TEMPS DOIS-JE VIVRE DANS UN CENTRE D'ACCUEIL ?

La question de savoir quand vous passerez d'un centre d'accueil avec des avantages en nature et des prestations pécuniaires limitées à un hébergement collectif dépend de nombreux facteurs différents, par ex. la durée de la procédure d'asile, si vous êtes célibataire ou avez des enfants mineurs. Vous devez vivre dans un centre d'accueil tout au plus jusqu'à la fin de la procédure d'asile, **généralement d'une durée maximale de 18 mois**, et de six mois avec les enfants. Une obligation d'hébergement de plus de 18 mois n'est possible que dans des exceptions prévues par la loi. Entre autre, le LAF, le centre d'accueil des responsables de l'intégration de Berlin tout comme le BuBS peuvent donner des renseignements.

Certains motifs peuvent justifier le congé précoce du centre d'accueil. Ces motifs sont réglementaires dans les §§ 48 - 50 de la Loi sur l'asile (AsylG), valent pour tous les demandeurs



LAF: AKUZ

d'asile et peuvent être invoqués par exemple par des personnes aux besoins de protection particuliers (appartenance aux groupes de personnes visés à l'article 21 de la « UE sur l'accueil » - Dir. 2013/33/UE. Mineurs, handicapés, personnes âgées, femmes enceintes, familles monoparentales avec des enfants mineurs, victimes de traite des humains, personnes atteintes de graves maladies corporelles, personnes atteintes de troubles psychiques, et personnes qui ont subi des tortures, des viols ou d'autres formes graves de violence psychique, physique ou sexuelle, comme par ex. des victimes de mutilation d'organes génitaux féminins, ou minorités religieuses et réfugié(e)s lesbiennes, gays, bisexuel(le)s, transsexuel(le)s et intersexuel(le)s, pour qui le séjour dans un centre d'accueil pourrait les mettre à rude épreuve. En cas de menaces ou de difficultés individuelles dans l'hébergement, il est possible de prendre congé d'un centre d'accueil.



KoordFM: Échange sur la gestion de la qualité avec Elke Breitenbach, sénatrice pour l'intégration, le travail et les questions sociales, et les préposé(e)s à l'intégration 2019

Même pour les réfugiés qui sont tenus d'habiter plus de 18 mois dans le centre d'accueil en raison d'exceptions juridiques, les dispositions des §§ 48 - 50 de la loi sur l'asile s'appliquent. Cela signifie : en application de ces dispositions, s'il existe un motif de prise de congé anticipée du centre d'accueil, peu importe si vous êtes concerné(e) par une prolongation de votre durée de séjour de plus de 18 mois.

Le LAF vérifie régulièrement si les conditions préalables pour une **levée d'obligation d'hébergement dans le centre d'accueil** sont réunies. Un dépliant avec les informations à ce sujet doit être affiché ou distribué dans les centres d'accueil. Vous trouverez des informations plus précises auprès du service social du LAF ou au centre d'accueil des délégués à l'intégration. En outre, la LAF a publié des indications sur Internet sur le site www.berlin.de/laf/wohnen/informationen-fuer-fluechtlinge/. Vous pouvez présenter une demande de libération de l'obligation d'habitation par vos soins. Il vaut mieux pour cela demander conseil à un centre de conseil ou à un/e avocat/e.

QUAND PUIS-JE EMMÉNAGER DANS UNE HABITATION ?

Dès que votre obligation d'habiter dans un centre d'accueil sera levée conformément à la loi sur l'asile, vous en serez informé par écrit par le LAF. Vous avez ensuite le droit de louer votre propre habitation. Si vous n'avez pas de propre revenu, mais vous bénéficiez de prestations du LAF ou d'un bureau de district berlinois, seules des habitations à **loyers plafonnés** peuvent être louées. Si vous ne trouvez pas d'habitation appropriée, vous serez logé/e par LAF dans un hébergement collectif. Vous pourrez préparer là-bas vos propres repas.

Dans les bureaux du district de Berlin, il y a des **centres de conseil pour les personnes en recherche de logement**, qui peuvent vous assister dans la recherche d'un logement approprié, tant que vous n'êtes pas lié(e) par l'obligation de séjour dans un centre d'accueil.



LIG-B: Hébergement du LAF

MON STATUT DE RÉFUGIÉ A ÉTÉ RECONNU OU JE BÉNÉFICIE D'UNE PROTECTION SUBSIDIAIRE. POURQUOI DOIS-JE VIVRE QUAND MÊME DANS UN HÉBERGEMENT COLLECTIF ?

Pour l'instant, certaines personnes en recherche de logement ne peuvent pas être logées à cause de la pénurie d'habitations appropriées à Berlin. C'est pourquoi de nombreuses personnes réfugiées ont du mal à trouver un logement approprié à l'issue de leur procédure d'asile. Le bureau du district, qui vous octroie les prestations pécuniaires, peut demander une assistance au LAF pour vous loger dans un hébergement collectif pour que vous ne vous retrouviez pas sans domicile fixe. Toutefois, vous n'êtes plus tenu/e de vivre dans un hébergement collectif. La prévention de l'itinérance est une mission de l'État qui est accomplie par le LAF et les districts par le placement dans des hébergements.



LAF: Hébergement modulaire pour réfugiés (MUF)



KoordFM: Colloque sur la gestion de la qualité et des réclamations 2019

QUE DOIS-JE RETENIR SI JE VIS DANS UN CENTRE D'ACCUEIL OU UN HÉBERGEMENT COLLECTIF ?

Dans les hébergements collectifs du LAF, de nombreuses personnes issues de pays et de cultures différents vivent dans un espace restreint et doivent partager par ex. des espaces sanitaires et des cuisines dans certains hébergements. Pour une cohabitation harmonieuse, toutes les personnes qui vivent ou travaillent dans l'hébergement doivent respecter certaines règles. Ces règles sont expliquées dans le règlement intérieur qui vous a été remis. Il convient de lire tranquillement ce **règlement intérieur**, où vous pourrez trouver non seulement les points à retenir lors de séjour dans l'hébergement, mais aussi des **informations importantes quant à vos droits et vos opportunités**.

Si vous avez des questions sur le règlement intérieur, vous pouvez vous adresser à tout moment au personnel du centre d'hébergement, au service social du LAF ou au BuBS.

2.

TÂCHES DU PERSONNEL DU CENTRE D'HÉBERGEMENT ET DROITS DES HABITANT(E)S

2.1.

Quelles sont les tâches à accomplir par la direction du centre d'hébergement, par les travailleurs sociaux et la sécurité dans l'hébergement, et lesquelles ne le sont pas ?

Dans les hébergements, les personnes exécutent différentes tâches, à savoir la direction du centre d'hébergement, la direction du centre d'hébergement adjointe, les employés administratifs, l'intendance, le service social, la coordination bénévole, la sécurité, voire la garde d'enfants. Le déploiement du personnel dépend du type d'hébergement et de la situation contractuelle entre le LAF et l'exploitant. Des indications plus précises figurent dans l'annexe 1.

DIRECTION DU CENTRE D'HÉBERGEMENT

La **direction du centre d'hébergement** assume la responsabilité de la mise en oeuvre des contrats avec le LAF. Elle organise la cohabitation et les opérations dans l'hébergement et veille à ce que le règlement intérieur soit respecté et que la distribution du courrier soit assurée. En cas d'infraction au règlement intérieur, la direction du centre d'hébergement peut prononcer des avertissements, voire des interdictions de séjour faute d'issue favorable de l'avertissement. Ils permettent apaiser les conflits. C'est pour l'exploitant une priorité de veiller à ce que les **droits de tous les habitant(e)s** soient défendus et que la **protection des femmes et des enfants contre tout acte de violence** soit garantie dans l'hébergement.

TRAVAIL SOCIAL ET GARDE POUR ENFANTS

La mission de l'**équipe sociale** est de vous guider dans les questions et problèmes sociaux. Le recours à l'offre de conseil et de prise en charge du travail social est **toujours volontaire et gratuit**. Cela vaut aussi pour toute forme de soutien apporté par l'administration de l'hébergement

La portée du conseil proposé dans les hébergements est cependant variable en fonction de l'intensité des besoins en conseil des habitant(e)s dans chaque hébergement. Les hébergements collectifs sont donc divisés en différents types selon l'étendue du conseil (hébergements de type 1, 2 ou 3).

Toutefois, vous restez libre de vous adresser à un centre de conseil si vous avez besoin de soutien. Une liste de centres de conseil dressée selon les districts peut être consultée sur Internet à l'adresse www.berlin.de/fluechtlinge/berlin-engagiert-sich/berliner-initiativen/.

VOICI DES EXEMPLES DE TÂCHES DE TRAVAIL (SELON LE TYPE D'HÉBERGEMENT) :

- Explication des courriers des autorités
- Aide à l'élucidation des besoins supplémentaires avec l'aide sociale, par ex. en cas de grossesse, de maladie ou de handicap, pour les enfants et les jeunes etc.
- Mise à disposition de services d'interpréariat
- Soutien dans l'accès aux soins médicaux, dans la recherche de médecins adaptés et dans la prise de rendez-vous avec les médecins et les hôpitaux
- Aide à la présentation de demandes (remplir des formulaires, parfois des contestations etc.) de prestations sociales et de logement auprès du Jobcenter, du LAF, de l'aide au logement social, de la caisse familiale (allocations familiales), de l'agence pour l'emploi, de la caisse d'assurance maladie, du service social à l'enfance (bon crèche) etc.
- Aide à la recherche et à la réservation d'un place appropriée dans une crèche ou une école
- Aide à la recherche d'un cours d'allemand approprié (gratuit), d'une qualification professionnelle, d'un poste de formation ou d'un emploi
- Aide au respect des délais dans les procédures de droit des demandeurs d'asile et des étrangers, à la recherche d'un centre de conseil pour l'asile ou la migration approprié ou à la recherche d'un(e) avocat(e) compétent(e)
- Aide à la recherche d'habitation, par ex. demande d'attestation de droit au logement, demande de renseignement sur la solvabilité Schufa

- Aide aux recherches sur Internet et aux lettres de motivation
- Aide à la demande de prise en charge des coûts de location — Aide à la défense contre des créances de tiers (conseil en surendettement, par ex. abonnements téléphoniques)
- Médiation en cas de conflits avec les colocataires et le voisinage
- Aide en cas d'actes de violence et de discrimination
- Instauration de réseaux de proximité, coopération avec bénévoles et initiatives

Il s'agit ici d'exemples. Les tâches du travail social à accomplir dépendent du type d'hébergement et bien sûr des critères de l'hébergement.



Hayatuna: Employée de sécurité

GESTION

Les employés administratifs assistent la direction du centre d'hébergement dans les tâches administratives de l'hébergement. Ils ont pour mission de vous aider à **déclarer votre domicile auprès de l'Office d'État Civil du district où vous vivez.**

ATTENTION : SIGNALER LE CHANGEMENT D'ADRESSE À BAMF !

Tant que votre procédure d'analyse n'est pas terminée, vous devez impérativement, **outre votre déclaration de domicile à l'Office d'état civil** communiquer tout **changement d'adresse** par écrit au Bureau fédéral pour la migration et les réfugiés (BAMF) - l'autorité qui réceptionne et vérifie votre demande d'asile et en décide l'issue - et le cas échéant au tribunal et à **vo**tre **avo-**cat(e) ! Le service social et les employés administratifs peuvent vous porter assistance. N'hésitez donc pas à prendre contact avec eux ! Si vous ne communiquez pas votre changement d'adresse à BAMF en temps opportun, BAMF peut envoyer les rendez-vous BAMF pour un entretien d'asile ou un refus de demande d'asile à votre ancienne adresse. Vous pouvez éventuellement rater des délais importants et ne plus avoir la possibilité de vous défendre au tribunal.

Un modèle de lettre pour la déclaration de changement d'adresse au BAMF se trouve dans le manuel pour réfugiés à Berlin au chapitre 5 - 6 sur Internet : www.fluechtlingsrat-berlin.de/ratgeber



Hayatuna: Service social

Dans la plupart des hébergements LAF, même les **coordinateurs/ trices** bénévoles peuvent vous apporter leur soutien, par ex. pour les questions de recherche de logement ou les rendez-vous avec les autorités.

D'après les modalités contractuelles actuelles, une garde d'enfants gratuite est en principe disponible dans les hébergements LAF (sauf les hébergements collectifs de type HC 3). Chaque enfant peut prétendre dès sa première année de vie à un droit à une place dans une crèche sans distinctions. www.berlin.de/familie/de/informationen/anmeldung-fuer-die-kindertagesbetreuung-139

Pour pouvoir prétendre à une place dans une crèche pour un enfant, les enfants doivent demander un dit bon de garde (bon crèche) auprès du service d'aide sociale à l'enfance. Celle-ci peut être dispensée dans une crèche ou dans une garderie.

ENTREPRISE DE SÉCURITÉ («SÉCURITÉ»)

Les **employés du service de sécurité (ci-après sécurité)** ont pour mission de garantir la **sécurité des habitant(e)s** – surtout la nuit et pendant les week-ends. Il s'agit aussi de bloquer l'accès à l'hébergement aux personnes non autorisées qui sont susceptibles de menacer, mettre en danger, d'importuner ou de déranger les habitantes et habitants. Ils doivent apaiser les conflits entre les parties et donner l'exemple aux autres par leur propre comportement. En cas d'atteinte à la vie, la sécurité doit intervenir, elle peut en effet protéger les personnes de toute attaque indésirable uniquement dans certaines situations prévues par la loi. **Ils sont donc investis des pouvoirs qui leur sont expressément attribués dans le contrat avec le LAF. En outre, ils ne sont pas investis de plus de**



Hayatuna: Appel d'urgence

pouvoirs que les autres personnes. Comme le prévoit dans les grandes lignes le § 127 du Code civil (StPO), quiconque a le pouvoir de retenir une personne sans ordre judiciaire qui a été prise en flagrant délit ou est poursuivie, tant que cette personne est soupçonnée de fuite ou que son identité ne peut pas être immédiatement établie.

Les employés de sécurité peuvent même agir en légitime défense : la légitime défense, conformément au § 32 du Code pénal (StGB), désigne la défense nécessaire pour contrer une attaque illégitime contre soi ou autrui.

Dans des situations d'urgence, la sécurité doit faire un signalement à la police ou à un médecin urgentiste et porter les premiers secours. Elle est également tenue d'éviter les dommages matériels. La sécurité doit documenter et signaler à la direction de l'établissement les événements qui nuisent à la sécurité des habitant(e)s.

La sécurité peut contrôler à l'entrée les badges d'entrée des habitant(e)s et demander aux visiteurs/ses de présenter leurs pièces d'identité (un document avec photo est suffisant, par ex. carte de sécurité sociale, permis de conduire, carte d'étudiant(e) etc.). Ils ne peuvent pas stocker les effets personnels des personnes qui rendent visite, ni même garder leurs pièces d'identité, et ce même à titre provisoire.

Le chef d'équipe de sécurité peut prononcer des interdictions de séjour à titre exceptionnel si la direction du centre d'hébergement n'est pas joignable. Dans les hébergements LAF, au moins une employée de sécurité **doit être mobilisée** dans l'hébergement. Dans tous les hébergements, il faut que les employés de sécurité portent à tout moment un **badge visible avec leur nom** ou un numéro d'identification, ainsi que le nom de l'entreprise de sécurité pour être clairement identifiables.

LIMITES DE POUVOIRS DE LA SÉCURITÉ :

Les employés de sécurité sont investis dans l'hébergement de pouvoirs clairement définis qui sont régis par un contrat avec le LAF ou l'exploitant. Ils ne peuvent pas abuser de ces pouvoirs. Ils ne font pas partie de la police et ne sont donc investis des mêmes pouvoirs.

Vous n'avez pas le droit de porter des armes, c'est-à-dire pas d'armes à feu, pas de matraques, pas de gaz irritant, pas de pistolets paralysants, pas de lampes de poche utilisées comme arme (matraque ou pour aveugler) ou similaires. Ils ne doivent pas emmener chien non plus.

Les employés de sécurité ne doivent en aucun **cas procéder à des** fouilles corporelles. Cette interdiction ne connaît pas d'exception.

Ils ne peuvent fouiller **ni vos sacs, ni votre chambre**. Toute exception sera exclue même dans ce cas (vous trouverez d'autres informations sur les perquisitions au chapitre 2.2, page 27 f.).

Ils ne doivent (même cas de légitime défense/ d'aide humanitaire) rien **vous prendre**, et rien vous confisquer même provisoirement.

Aucun/e employé/e de sécurité ne peut déroger à ces règles, et encore moins vous menacer, tourmenter ou discriminer. Si un événement fâcheux se produit, adressez-vous immédiatement à la direction du centre d'hébergement ou à la gestion des réclamations LAF. Vous pouvez même déposer une réclamation auprès de BuBS. Des réclamations anonymes peuvent toujours être déposées auprès du LAF.

PROTECTION DES FEMMES ET DES ENFANTS CONTRE LA VIOLENCE PROTECTION DES LGBTI

Si vous êtes victime de violence de la part d'autres habitant(e)s, d'employés ou de la sécurité dans l'hébergement, un soutien doit vous être apporté dans l'hébergement. Cela vaut aussi si vous avez subi des humiliations racistes, ou des discriminations ou des injures en raison de votre identité de genre ou d'orientation, ou si vous avez été victime de harcèlement. Bien entendu, vous pouvez vous adresser au LAF, à un centre de conseil extérieur à l'hébergement, au service d'aide sociale à l'enfance (si des enfants sont touchés) ou à la police en cas d'actes de violence ou de menaces sévères. En cas de situation de danger ou de menace non immédiate, il vaut mieux contacter un centre de conseil avant d'appeler la police (voir lien page 51).

Dans les hébergements LAF, l'exploitant doit disposer d'un concept écrit **sur la protection des femmes et des enfants** contre la violence. En outre, l'exploitant doit organiser régulièrement des offres de conseil et des réunions sur la protection contre la violence. Un **interlocuteur pour la protection des enfants** doit être joignable dans tous les cas de mise en danger du bien-être des enfants. De plus, un **interlocuteur doit être prévu pour la protection des femmes et la protection des LGBTI** (lesbiennes, gays, bisexuels, transgenre, transsexuels et intersexuels).

En cas d'épisodes de violence ou de discrimination dans l'hébergement, la direction est tenue de vérifier et de mettre immédiatement un terme à ces incidents. En outre, la direction du centre d'hébergement doit vous aiguiller vers un conseil externe si telle est votre volonté. Même si vous n'avez pas vécu de mauvaise expérience, vous pouvez toujours vous informer sur les offres à tout moment. L'exploitant doit se procurer les informations correspondantes et les rendre librement accessibles à chaque habitant(e) (par ex. par

une affiche dans la salle commune ou similaire). En cas de signes de **mise en danger du bien de l'enfant** le personnel du centre d'hébergement doit se montrer très réactif, en entamant un dialogue avec les parents et en signalant les faits le cas échéant au LAF et au Service d'aide sociale à l'enfance, ou Jugendamt. On peut citer comme exemples de mise en danger du bien de l'enfant le grave manquement au devoir de surveillance des parents, les violences psychiques et physiques que les enfants subissent ou auxquelles ils assistent, l'apparence négligée des enfants ou un trouble de leur comportement manifeste. Hormis ces cas exceptionnels, le **personnel du centre d'hébergement n'a pas à s'immiscer dans l'éducation des enfants**. Celle-ci incombe seulement aux parents ! Si vous constatez à nouveau que le **contexte au sein de l'hébergement expose votre enfant à un danger**, vous devez parler à l'interlocuteur pour la protection des enfants, et prendre contact avec un centre de conseil ou le service social d'aide à l'enfance du district.

Pour en savoir plus, consultez le guide pratique de protection de l'enfance sur la page Internet www.bildungsserver.berlin-brandenburg.de/kooperation-schule-jugendhilfe-k

LES EMPLOYÉS DE L'HÉBERGEMENT NE DÉTERMINENT PAS VOTRE PROCÉDURE D'ASILE OU VOTRE SÉJOUR

La direction du centre d'hébergement, le personnel et la sécurité n'exercent à aucun moment une influence sur la décision du BAMF, d'un tribunal ou de l'Office du Land pour l'immigration quant à votre procédure d'asile ou à un autre statut de séjour. Seul le BAMF peut décider sur les demandes d'asile, et l'Office du Land pour l'immigration (LEA), service étrangers, peut décider sur les permis de séjour, les autorisations et les expulsions.



KoordFM: KoordFM : Ateliers dans l'hébergement du LfG-B à Pankow avec groupe de travail de reconnaissance de la diversité

Tout ce que les membres du personnel et de la sécurité de l'hébergement savent ou pensent de vous n'impacte aucunement votre procédure d'asile et votre droit de séjour en Allemagne. Bien entendu, vous pouvez vous adresser aux travailleurs sociaux de l'hébergement ou à un centre de conseil, pour obtenir de l'aide dans vos démarches contre un refus d'asile.

De plus amples détails dans le manuel pour réfugiés à Berlin, chapitre 5 sur Internet : www.fluechtlingsrat-berlin.de/ratgeber

LES EMPLOYÉS DE L'HÉBERGEMENT NE DÉTERMINENT PAS, COMBIEN D'ARGENT PERCEVEZ-VOUS

L'attribution et le montant des prestations (pécuniaires) qui vous reviennent sont régis par les Codes sociaux AsylBLG, SGB II ou SGB XII, et sont vérifiés et décidés par le LAF, le bureau de district compétent (service social) ou le Jobcenter. Le personnel de l'hébergement n'a aucune influence sur ces décisions. En règle générale, ces prestations doivent être demandées. Le service social, les centres de conseil, les avocats/tes sont là pour vous guider dans chaque question. Les centres de conseil et les avocat(e)s vous donnent des explications sur les décisions du LAF, du Jobcenter ou du bureau de district (service social) et si et comment vous pouvez vous opposer à cette décision, par ex. si le montant de la prestation est diminué, si la demande a été refusée etc.

De plus amples détails dans le manuel pour réfugiés à Berlin, aux chapitres 10 et 11 sur Internet : www.fluechtlingsrat-berlin.de/ratgeber

LES EMPLOYÉS DE L'HÉBERGEMENT NE DÉTERMINENT PAS, SI VOUS OBTENEZ UNE HABITATION

C'est au loueur de décider si vous obtenez une habitation, et pas le personnel de l'hébergement. Le service social ou le Jobcenter décident si les coûts de location sont raisonnables et peuvent être couverts par les prestations sociales. Demandez de l'aide au service social de l'hébergement dans votre recherche d'habitations, ou dans vos demandes de prise en charge pour une habitation. Vous pouvez aussi obtenir l'assistance des centres de conseil ou des initiatives de soutien, telles que les alliances d'accueil de district, dans votre recherche de logement.

Pour les personnes avec des besoins de protection particuliers, il est possible de se faire inscrire sur une liste d'attente par le LAF pour une habitation du continent «habitations pour réfugiés», voir sur Internet : www.berlin.de/laf/wohnen/informationen-fuer-fluechtlinge/wohnungen/

De plus amples détails dans le manuel pour réfugiés à Berlin, chapitre 9 sur Internet : www.fluechtlingsrat-berlin.de/ratgeber

LES EMPLOYÉS DE L'HÉBERGEMENT NE DÉCIDENT PAS SI VOUS POUVEZ TRAVAILLER OU OBTENIR UN EMPLOI

Votre statut de séjour actuel déterminera si vous pouvez travailler ou non. Si vous avez une autorisation provisoire ou un permis de séjour, vous demandez une autorisation au LEA avant de pouvoir commencer un travail ou une formation professionnelle. Demandez au service social ou à un centre

de conseil de vous aider dans vos démarches de demande. Si vous avez une interdiction de travailler, vous pouvez vous y opposer. Vous trouverez dans l'annexe les adresses des centres de conseil.

Dans certains hébergements, des «opportunités de travail» (§ 5 de la loi sur l'asile) peuvent être saisies. Le travail est actuellement rémunéré à 80 cents/heure. Ces opportunités de travail doivent être équitablement saisies par tous/toutes les habitant(e)s de l'hébergement. Personne ne doit être lésé, ni avantagé. L'opportunité de travail exclut tout travail nécessaire tel que le ménage ou les réparations dans l'hébergement.

De plus amples détails dans le manuel pour réfugiés à Berlin, chapitre 14 sur Internet :

www.fluechtlingsrat-berlin.de/ratgeber

LE PERSONNEL DE L'HÉBERGEMENT NE PEUT PAS VOUS DEMANDER DE L'ARGENT

Ni l'exploitant, ni le personnel de l'hébergement ne peuvent vous demander de l'argent.

L'utilisation des lave-linge, sèche-linge, douches et cuisines dans l'hébergement, le conseil par le service social, et le cas échéant la nourriture et les articles d'hygiène qui vous sont fournis dans l'hébergement (seulement dans les centres d'accueil), sont gratuits pour vous. Vous n'avez pas à verser de caution pour la remise de meubles, de clés ou de pass ascenseur.

Les coûts de l'exploitant sont payés par le LAF. Vous n'avez donc jamais à régler de paiement à l'exploitant. Vous recevez un ordre de paiement écrit de la part du LAF si vous devez participer aux coûts d'hébergement en raison de votre revenu (voir aussi chapitre 5).

Si l'exploitant ou le personnel vous réclame quand même une créance pécuniaire, demandez en tout cas un justificatif écrit et adressez-vous au LAF ou à un centre de conseil pour faire vérifier cette créance pécuniaire.



KoordFM: Évaluation de l'enquête des habitant(e)s dans l'hébergement du livre du refuge WAWO 2018



KoordFM: Livre du refuge AWO affiché dans l'hébergement



KoordFM: Livre du refuge AWO affiché dans l'hébergement

2.2. Quels sont vos droits dans l'hébergement ?

La direction du centre d'hébergement est tenue de garantir vos droits (fondamentaux) dans l'hébergement et veiller à ce qu'ils soient respectés par tous les employés de l'hébergement. Il en va surtout de la **protection de votre vie privée et de vos droits individuels !**

QUELQU'UN PEUT-IL OUVRIR OU RÉCEPTIONNER MON COURRIER À MA PLACE ?

Les lois en vigueur en Allemagne stipulent que le courrier qui vous est adressé, par ex. les lettres, ne peuvent pas être ouvertes par quelqu'un d'autre sans votre autorisation. Cela vaut aussi même si vous ne disposez pas de votre propre boîte aux lettres. La direction du centre d'hébergement peut récupérer le courrier pour vous (pour les exceptions, voire boîtes ci-dessous), mais elle ne peut ni l'ouvrir, ni le confier à une autre personne sans votre autorisation expresse. Le courrier doit toujours vous être remis **fermé** ou déposé dans votre boîte aux lettres / votre boîte postale. Si votre courrier est ouvert sans autorisation, cela constitue une violation des lois qui s'appliquent dans l'hébergement. Vous pouvez même porter plainte auprès de la police pour violation du **secret de la correspondance**. Si vous avez besoin de soutien pour cela, adressez-vous au BuBS ou à un autre centre de conseil en piècejointe à ce guide.

Si vous habitez dans un **centre d'accueil**, les employés du centre d'hébergement doivent vous informer si vous avez du courrier. Demandez chaque jour si vous avez du courrier. Une affiche doit être prévue dans l'hébergement pour vous informer quand vous pouvez récupérer votre courrier.

Dans les **hébergements collectifs**, les employés de l'hébergement n'ont pas à vous informer quand votre courrier est arrivé. Contrairement aux centres d'accueil, il peut y avoir des boîtes aux lettres ou des boîtes postales pour les habitant(e)s dans les hébergements collectifs. Contrôlez les boîtes postales et les boîtes aux lettres chaque jour, ou assurez-vous que quelqu'un vous informe si vous avez du courrier. En l'absence de boîtes postales ou de boîtes aux lettres, le personnel d'exploitation doit veiller à ce que vous receviez votre courrier. Les modalités exactes de distribution du courrier sont régies dans chaque hébergement.

Si les horaires de distribution de courrier sont trop restrictifs dans l'hébergement et que vous ne pouvez pas recevoir votre courrier en temps opportun, adressez-vous à la direction du centre d'hébergement ou à un organisme de réclamation du LAF ou au BuBS.

Le LAF s'efforce de parfaire la procédure de distribution du courrier à l'avenir, car des conditions préalables parfois très différentes doivent être prises en considération dans pas moins de 80 hébergements exploités au nom du LAF.

DIGRESSION SUR LA DISTRIBUTION DE COURRIER FORMELLE :

Les lettres importantes de BAMF ou des tribunaux sont souvent envoyées dans **une enveloppe jaune. Détruisez en tout cas l'enveloppe jaune.** La date de distribution est notée sur l'enveloppe. Cela est important car les délais commencent à courir dès le lendemain de cette date, par ex. pour une contestation d'un refus d'asile par le BAMF ! Voilà ce qui s'applique aux **hébergements collectifs** : les lettres jaunes ou les notifications par voie postale doivent être en principe **remises en main propre**. Si vous n'êtes pas là où le service postal n'a pas pu vous croiser, la lettre peut être remise à un membre de votre famille, à un(e) colocataire permanent(e) de votre chambre **ou à la direction du centre d'hébergement**. Il est alors question de «notification subsidiaire». Vérifiez donc chaque jour si vous avez reçu du courrier car les délais commencent à courir dès la notification subsidiaire. Le service postal peut aussi déposer un **avis de passage** dans votre boîte aux lettres, devant la porte de votre chambre ou auprès de la direction du centre d'hébergement et remettre la lettre dans un bureau de poste pour vous. Vous devez aller récupérer au **plus vite le courrier en personne au bureau de poste**, car le courrier est déjà considéré comme distribué !

Dans un **centre d'accueil**, le service postal ne vous remet des lettres jaunes en personne, mais à la direction du centre d'hébergement ou à un employé habilité. Ils doivent vous remettre la lettre et noter la date de remise sur l'enveloppe. Selon les dispositions légales, le courrier est réputé distribué **au troisième jour de remise au per-**

sonnel, et ce même si l'envoi n'a été remis à un moment ultérieur par la personne qui a réceptionné le courrier. Si le service social ou d'autres collaborateurs de l'hébergement vous remettent une lettre jaune, vérifiez toujours la date qui a été notée par le service postal sur l'enveloppe. Si la date sur l'enveloppe remonte déjà à plusieurs jours, même si vous avez demandé tous les jours votre courrier, demandez une confirmation écrite que vous n'avez effectivement reçu le courrier qu'à ce jour. Ne transigez pas sur la confirmation.

La distribution n'exclut pas des **erreurs** par ex. si le service postal (postier/tière, facteur/trice) remet la lettre à un employé non habilité au lieu de la direction du centre d'hébergement ou d'un employé habilité, ou si la direction du foyer ne vous remet pas la lettre en temps opportun. Si vous manquez des délais importants à cause de problèmes de distribution, vérifiez impérativement à l'aide d'un centre de conseil ou d'un avocat/e si la distribution a été effectuée correctement ! Si des erreurs de distribution sont démontrées, vous n'avez pas à en supporter les coûts.



Hayatuna: Remise du courrier

LES COLLABORATEURS PEUVENT-ILS ENTRER DANS VOTRE CHAMBRE SANS VOTRE AUTORISATION ?

Les exploitants des hébergements sont tenus de faire respecter le règlement intérieur et l'hygiène et d'assurer la maintenance de l'hébergement. Il arrive parfois que le personnel doit vérifier la salubrité de votre chambre ou y effectuer des réparations. Cela ne signifie pas que le personnel du centre d'hébergement ne peut pas entrer dans votre chambre sans votre autorisation ou pendant votre absence !

La direction du centre d'hébergement, les employés, la sécurité et les autres habitant(e)s de l'hébergement ont le **droit fondamental de défendre l'inviolabilité du logement** (article 13 de la loi fondamentale) et la **protection de la vie privée** (article 2 alinéa 1 en rapport avec l'article 1 alinéa 1 de la loi fondamentale). Vous dictez le règlement intérieur de votre chambre. Cela signifie que vous pouvez décider qui peut entrer, séjourner dans votre chambre ou non.

Seulement en cas **d'urgence extrême** par ex. incendie, grave accident ou grave danger pour la santé ou la vie d'une personne, quelqu'un peut rentrer dans votre chambre sans vous prévenir. Tel est le concept de **«péril en la demeure»**. Si le personnel du foyer entre dans votre chambre pendant votre absence, un justificatif écrit doit être déposé dans votre chambre et auprès de la direction du centre d'hébergement.

Sinon, les employés du centre d'hébergement ne peuvent pas entrer dans votre chambre sans votre autorisation ou pendant **votre absence**. Si vous êtes dans la pièce, quiconque doit taper et attendre que vous disiez à la personne qui a tapé d'entrer. Les rendez-vous pour les réparations, les luttes antiparasitaires, les vérifications ou similaires prévus doivent être fixés à l'avance et convenus avec vous (par ex. tous les habitant(e)s d'une chambre à plusieurs lits).



Hayatuna: Entrée dans les pièces

Si quelqu'un entre contre votre volonté dans votre chambre alors qu'aucun danger n'est couru, vous pouvez porter plainte pour violation de domicile. Cette demande doit parvenir sous forme écrite au parquet, à la police ou à un tribunal, ou doit être transcrite par procès-verbal par le parquet ou un tribunal. Si vous doutez que le personnel du centre d'hébergement puisse entrer dans votre chambre, demandez la raison de leur entrée. Documentez l'incident et adressez-vous à la direction du centre d'hébergement, au BuBS (voir à ce sujet tout le chapitre 6) ou à un centre de conseil.



Hayatuna: Fouilles

LE PERSONNEL DE L'HÉBERGEMENT PEUT-IL FOUILLER VOTRE CHAMBRE ; VOTRE ARMOIRE ET VOS EFFETS PERSONNELS ?

Le personnel de l'hébergement et la sécurité ne peuvent pas fouiller votre chambre, ni votre armoire et ni vos effets personnels. Cela s'applique sans exception.

leur vie et leur intégrité. **Si la police présente une autorisation de perquisition pour les armoires du/ de la colocataire, elle ne peut fouiller que la propriété du/ de la colocataire, et pas la vôtre.**

Même lors d'expulsions, la police doit avoir une autorisation de perquisition, par ex. s'ils fouillent vos armoires ou cherchent par ex. sous votre lit sans votre autorisation.

Sans autorisation de perquisition, la police peut seulement entrer dans votre chambre en cas d'expulsion. «L'entrée» signifie que la police peut jeter un coup d'oeil à votre chambre, mais ne doit pas procéder à une perquisition (notamment l'ouverture des armoires).

Si la police fouille votre chambre, demandez toujours l'autorisation de perquisition ! Demandez dans tous les cas un procès-verbal de perquisition. Les motifs de la perquisition doivent y figurer. Cela est d'autant plus important si la police prétend qu'il y a péril en la demeure. Exigez toujours un protocole ou une référence de notification si des objets sont saisis.

Si vous doutez que la police avait le droit de pénétrer et de fouiller votre chambre, vous pouvez vous adresser au LAF, au BuBS, à un conseil juridique professionnel (avocat/e) ou à un centre de conseil pour les personnes réfugiées.

QU'EST-CE QUI S'APPLIQUE À L'URGENCE MÉDICALE ?

Si en raison d'un **cas d'urgence médical extrême**, vous avez besoin d'une ambulance des pompiers ou d'un médecin urgentiste, la sécurité ou les autres membres du personnel du centre d'hébergement doivent en tout cas vous aider à appeler une ambulance ou un médecin urgentiste. **Ce n'est pas à l'équipe de sécurité et au personnel du centre d'hébergement de déterminer l'urgence médicale !**

DE QUELS POUVOIRS LA POLICE EST-ELLE INVESTIE ? QU'EST-CE QUI S'APPLIQUE AUX EXPULSIONS ?

La police peut fouiller votre chambre que si elle est en possession **d'une autorisation de perquisition par le juge**. En cas de péril en la demeure, la police peut mener une perquisition à titre exceptionnel sans autorisation du juge. **Il peut y avoir un péril en la demeure** notamment si la police poursuit un(e) délinquant(e) juste après les faits, et si un soupçon motivé laisse présager qu'il/elle séjourne dans la pièce, ou si le délinquant(e) peut faire courir des tiers un danger immédiat pour

Ni le personnel du centre d'hébergement, ni l'équipe de sécurité ne possèdent le savoir médical pour juger s'il faut appeler une ambulance ou non. Une ambulance doit venir si une urgence médicale est présumée et un trajet jusqu'à l'hôpital est impossible par ex. en taxi.

Vous avez le droit d'appeler une ambulance des pompiers en cas d'extrême urgence (numéro de téléphone : 112), si vous ne pouvez pas vous rendre en temps opportun à l'hôpital. Si la sécurité ou le personnel du centre d'hébergement refuse d'appeler une ambulance malgré votre demande, signalez l'incident immédiatement à la direction du centre d'hébergement ou au BuBS.

En cas de moindre urgence, sans pour autant pouvoir attendre les horaires de consultation d'un médecin interne, vous, ou le personnel du centre d'hébergement, ou bien la sécurité, pouvez appeler à toute heure de la journée ou de la nuit le service d'astreinte médicale (numéro de téléphone 116 ou 117). Au téléphone, vous pouvez demander conseil à un médecin ou prendre un rendez-vous avec un médecin du service médical d'astreinte. Le médecin arrive alors dans les prochaines heures en voiture à votre hébergement.

QUE FAIRE SI VOUS ÊTES VICTIME DE VIOLENCE DANS L'HÉBERGEMENT ?

Si vous êtes victime d'une violence sexuelle ou d'autre nature, vous avez le **droit d'appeler la police**. Même le personnel du centre d'hébergement ou les employés du service de sécurité doivent appeler la police à votre demande. Peu importe qui a commis un acte violent. Vous avez toujours le droit de parler avec la police et de porter plainte, même si on vous dit autre chose. Il est toutefois recommandé de se concerter préalablement avec un centre de conseil. Demandez au service social les adresses des centres de conseil spécialisés.

Vous pouvez vous adresser à de nombreuses initiatives et organisations à Berlin qui peuvent vous apporter leur soutien et vous fournir des conseils pratiques ou des renseignements. Une liste dressée selon les districts peut être consultée sur Internet à l'adresse www.berlin.de/fluechtlinge/berlin-engagierte-sich/berliner-initiativen/.

POUVEZ-VOUS RECEVOIR DE LA VISITE ?

Vous avez le droit de recevoir de la visite dans les pièces qui vous sont attribuées par la direction du centre d'hébergement, mais aussi dans les salles communes de l'hébergement. Toutes les détails du règlement des visites sont stipulés dans le règlement intérieur. **Vous pouvez recevoir de la visite au moins de 6 h à 22 h.**

Si vous voulez recevoir de la visite pendant la nuit, adressez-vous à la direction du centre d'hébergement. Celle-ci vérifie de concert avec le LAF si les conditions préalables pour l'hébergement (comme des chambres libres) sont réunies. Dans des situations aiguës, comme la maladie de votre enfant ou des habitant(e)s qui ont besoin de soins, la personne qui vous rend visite peut rester de son propre chef dans l'hébergement. Cependant, prévenez la direction du centre d'hébergement. Bien entendu, vos enfants peuvent recevoir la visite de leurs copains ou copines sans que les parents aient à les présenter préalablement à la direction du centre d'hébergement.

Le LAF cherchera auprès des exploitants tous les solutions d'hébergement existantes et appropriées pour que les personnes qui rendent visite puissent passer la nuit à titre provisoire dans l'hébergement. En outre, il convient de vérifier selon quelles modalités cette option peut être contraignante pour les hébergements futurs en vertu du contrat d'exploitation, tant que celle-ci est légitime.

La direction du centre d'hébergement est tenue de vous informer dûment du règlement des visites en vigueur dans l'hébergement (par ex. par affiche, dépliant etc.). Ces informations doivent également indiquer si les visites ne sont autorisées qu'en dehors des périodes de repos nocturne ou si les visiteurs ou visiteuses sont également autorisés(es) à passer la nuit dans le centre d'hébergement dans les situations d'urgence particulières précitées. La personne qui vous rend visite doit s'annoncer à l'entrée. Les gardiens/diennes peuvent contrôler la pièce d'identité, mais pas la garder pendant la durée de la visite, ni noter le nom et les autres données de la personne qui vous rend visite. La direction du centre d'hébergement, le service social et l'équipe de sécurité n'ont pas le droit d'imposer leur présence pendant la visite, ni de vous demander la relation qui vous lie avec la personne qui vous rend visite.

Libre à vous de décider qui inviter dans l'hébergement. Tâchez toutefois de ne pas léser les droits individuels de vos colocataires. Même **votre avocat(e), votre conseiller/llère et des employés d'organisations non gouvernementales peuvent vous rendre visite dans l'hébergement**, dans le but de vous conseiller et de vous soutenir. L'accès à l'hébergement ne peut pas être refusé à ces personnes.

Des restrictions des possibilités de visite sont parfois justifiées par la prévention des infections et sont fondées sur des dispositions légales fédérales qui lient les exploitants des hébergements pour réfugiés.

Vous pouvez vous adresser au LAF, à un centre de conseil ou au BuBS, si la direction du centre d'hébergement interdit les visites de façon arbitraire ou impose de fortes restrictions.

QUE SE PASSE-T-IL SI VOUS QUITTEZ VOTRE LOGEMENT QUELQUES JOURS OU PARTEZ EN VOYAGE ?

Vous pouvez quitter l'hébergement pendant une nuit. Si vous vous absentez plus de 24 heures, vous devez prévenir le personnel de l'hébergement, sinon votre place sera attribuée à quelqu'un d'autre dès le troisième jour.

Si vous voulez **vous absenter** plus de trois jours, vous devez en informer l'administration de votre hébergement. Pour les personnes bénéficiaires de **prestations du LAF**, une absence jusqu'à **20 jours par an sans perte de la place dans l'hébergement actuel après autorisation du LAF comme autorité de prestation** est possible, parfois plus longtemps à titre exceptionnel comme par ex. une hospitalisation (voir règlement intérieur du LAF § 3.8 et § 3.9).

ATTENTION : CE QUI SUIT NE VAUT QUE SI VOUS BÉNÉFICIEZ DE PRESTATIONS DU LAF :

Si vous devez vous absenter plus de trois jours tout en demandant le maintien de la place dans votre hébergement, veuillez en faire part à la direction du centre d'hébergement. Le LAF a transmis à tous les hébergements une préimpression (voir annexe 2), avec laquelle votre demande peut être transféré par courriel au LAF. **Veuillez ne pas envoyer par vos soins cette préimpression au LAF, mais demandez à la direction du centre d'hébergement de transmettre votre intention de longue absence avec cette préimpression au LAF.**

(Remarque : Si vous séjournez hors de l'hébergement à long terme **sans autorisation du LAF**, vous n'aurez pas la garantie à votre retour de retrouver votre ancienne chambre dans l'hébergement jusqu'ici. Il est possible que votre place soit attribuée dans un autre hébergement.)

L'autorisation est donnée en l'absence de motif juridique ou si cette longue absence est justifiée par des raisons importantes (par ex. une hospitalisation, un rendez-vous avec une autorité, un emploi autorisé à l'extérieur, la participation à des événements familiaux particuliers tels que des mariages, des funérailles, etc.) Dans des cas exceptionnels (par ex. un séjour prolongé à l'hôpital), une autorisation de plus de 20 jours peut être délivrée.

Pour les personnes bénéficiaires des prestations du **service social** ou du **Jobcenter**, le flou demeure quant à l'autorisation d'une longue absence. Mieux vaut vous renseigner auprès du prestataire de services compétent avant une longue absence, pour élucider les questions juridiques autour des prestations et présenter le cas échéant une demande d'absence du lieu de domicile.

QU'EN EST-IL DE VOS OBJETS PERSONNELS, SI VOUS N'HABITEZ PLUS DANS L'HÉBERGEMENT ?

En cas de déménagement, vous devez restituer tous les objets de l'hébergement qui ne vous appartiennent pas. Si des objets sont abandonnés, on suppose qu'ils peuvent être éliminés. Cela peut être effectué aux frais des résidents.

Si vous devez quitter l'hébergement à court terme en raison d'une interdiction de séjour, vous avez la garantie de pouvoir récupérer vos objets personnels qui sont restés dans l'hébergement, **car votre droit de priorité sur les objets** reste inchangé dans tous les cas.

Les documents et les objets de valeur abandonnées sont conservés par l'exploitant si le/la propriétaire n'est pas joignable. Les dispositions légales relatives aux objets per-

due (§§ 965 et suivants du code civil allemand (BGB)) reste inchangées. Les objets sont conservés pendant six mois par l'exploitant.

LA VIDÉOSURVEILLANCE EST-ELLE AUTORISÉE AU SEIN DE L'HÉBERGEMENT ?

Une vidéosurveillance de votre chambre et des salles communes, de la cuisine, des salles de bains, des escaliers, des ascenseurs et des couloirs est interdite. Une vidéosurveillance n'est **autorisée que dans le hall d'entrée ouvert au grand public de l'hébergement**. Elle peut servir à faire appliquer le règlement intérieur ou à poursuivre des infractions.

Les enregistrements doivent être immédiatement supprimés s'il est évident qu'ils ne sont plus nécessaires. C'est généralement le cas au bout des 24 - 48 prochaines heures au plus tard. L'exploitant du centre d'hébergement doit toujours annoncer la vidéosurveillance, par exemple sur affiche, et indiquer à quelle fin la vidéosurveillance a été installée, quand les données enregistrées seront supprimées et les options de réclamation disponibles. Vous pouvez demander à tout moment des explications sur ces questions.

QUE POUVEZ-VOUS FAIRE EN CAS D'INTERDICTION DE SÉJOUR ?

La direction du centre d'hébergement peut vous avertir si vous ne respectez pas le règlement intérieur. Les avertissements doivent vous **parvenir et être** justifiés par écrit. Au bout du troisième avertissement, une interdiction de séjour peut être prononcée. Même l'interdiction de séjour doit être justifiée par écrit. Elle est **limitée à trois mois** et ne vaut que pour cet hébergement. Seule la direction du centre d'hébergement peut, en principe, prononcer une interdiction de séjour.

Une fois la période d'interdiction de séjour limitée écoulee, vous ne pourrez pas forcément récupérer votre place dans l'hébergement. Vous pouvez revenir dans l'hébergement.

Ce n'est qu'à titre exceptionnel et en cas de violations graves, par ex, des actes de violence contre d'autres habitant(e)s, une interdiction de séjour (immédiate) peut être prononcée, le cas échéant par le chef d'équipe de sécurité. Le chef d'équipe se trouve à l'entrée de l'hébergement. Consultez le règlement intérieur pour savoir dans quels cas une interdiction de séjour peut être prononcée (v. § 11 du règlement intérieur pour les hébergements LAF).

Si vous estimez qu'un avertissement ou une interdiction de séjour ont été injustement prononcés, vous pouvez contredire l'interdiction de séjour, si possible par écrit. La direction du centre d'hébergement doit prendre acte de votre contradiction et y donner suite. Vous pouvez même désigner un témoin.

Vous pouvez vous opposer à l'interdiction de séjour même auprès du LAF par courriel : Unterkunft-QS-Beschwerde@LAF.Berlin.de

Vous pouvez même vous adresser au BuBS (voir chapitre 6).

Si vous êtes visé(e) par une interdiction de séjour immédiate, un **hébergement consécutif** immédiat doit vous être garanti par l'exploitant ou l'autorité compétente, même si l'interdiction de séjour est prononcée en fin de semaine ou en dehors des horaires d'ouverture de votre service social (votre prestataire de services). **Personne ne doit se retrouver sans toit à cause d'une interdiction de séjour, même pas une seule nuit !**

PROTECTION CONTRE LA DISCRIMINATION

Personne n'a le droit de vous discriminer, de vous défavoriser ou de vous avantager en raison de **vos religion** ou de **vos convictions politiques**, ou de **vos origine ou votre nationalité**, de **vos sexe** ou de **vos orientation sexuelle**. Personne ne doit être défavorisé en raison de **sa maladie** ou de **son handicap** ou bien de **son âge**. Vous avez le droit de pratiquer librement votre religion tant que vous ne violez pas un loi. Toutefois, vous ne pouvez pas contraindre les autres habitant(e)s à vivre selon vos principes religieux.

Cela vaut pour toutes les personnes qui travaillent dans l'hébergement et pour toutes les personnes qui vivent dans l'hébergement. En cas de discrimination, vous pouvez vous adresser au service social de l'hébergement ou à un centre de conseil.

L'Office du Land pour le traitement équitable - contre la discrimination renvoie vers les centres de conseil compétents, voir sur Internet www.berlin.de/sen/lads/beratung/diskriminierung

Si le personnel du centre d'hébergement (y compris la sécurité) fait preuve de discrimination à votre égard dans l'exercice de ses fonctions, vous pouvez même vous adresser au service de médiation LADG du Land de Berlin, voir sur Internet www.berlin.de/sen/lads/recht/ladg/ombudsstelle/

ACCÈS À INTERNET

Les exploitants sont tenus par contrat de mettre à disposition **une connexion Wifi gratuite au moins** dans les salles communes. Le LAF vise à permettre la réception Wifi gratuite dans toutes les chambres. Si vous n'avez pas d'accès assez stable à Internet dans votre hébergement, vous pouvez vous adresse au BuBS ou au centre de conseil. En outre, des postes informatiques doivent être fournis aux habitant(e)s dans les salles communes des hébergements (sauf HC 3).

CONSULTATION

Voilà ce qui s'applique aux hébergements LAF : Les habitant(e)s ont le droit de s'impliquer dans l'organisation de la cohabitation dans l'hébergement (codécision/ consultation). L'exploitant ou la direction du centre d'hébergement ont également pour mission de soutenir et d'autoriser **la constitution d'un conseil des habitant(e)s** ou d'un groupe similaire. Des salles doivent être par exemple mises à disposition pour cela.

POINTS À RETENIR :

Les employés du centre d'hébergement n'ont aucune influence ...

- sur votre procédure d'asile ou sur votre permis de séjour
- sur le montant de vos prestations sociales
- sur votre droit à une habitation
- sur votre obtention de permis de travail.

Les employés peuvent vous aider à faire valoir vos droits dans ces domaines si vous le souhaitez.

Les employés de l'hébergement ne doivent pas ...

- fouiller l'intérieur des chambres des habitant(e)s
- pénétrer ou contrôler les chambres des habitant(e)s sans autorisation préalable ou péril en la demeure
- ouvrir ou lire le courrier des habitant(e)s
- contrôler les sacs lors d'une visite, prononcer des interdictions de visite arbitraires, prononcer des inter-

dictions de séjour sans danger objectif ou dérangement manifeste

- installer une vidéosurveillance dans les cages d'escaliers, ascenseurs, salons ou salles de séjour
- Signaler votre absence de l'hébergement à la police ou au LEA, et si votre déménagement n'est pas durable, vous devez déclarer votre départ à l'Office d'État civil ou pour la distribution du courrier
- contrôler régulièrement votre absence ou votre présence (tant qu'un contrôle correspondant ne repose pas sur l'obligation contractuelle de l'exploitant à des fins de calcul des coûts d'hébergement avec le LAF)

— refuser de vous procurer des journaux.

La direction du centre d'hébergement et les employés doivent ...

- conserver vos objets de valeur abandonnés pendant une période de six mois
- veiller à ce que vos droits dans l'hébergement soient garantis
- appeler un médecin ou une ambulance en cas d'urgence médicale
- vous protéger de la violence et de la discrimination dans l'hébergement
- donner aux habitant(e)s la possibilité de s'organiser en toute autonomie et de pratiquer la cogestion.

La police peut fouiller dans votre chambre ou dans vos affaires avec une autorisation de perquisition du juge ou en cas de danger commun concret ou de danger de mort.

3.

CRITÈRES MINIMAUX POUR L'HÉBERGEMENT

Les exploitants des **hébergements LAF** doivent se conformer aux «**descriptifs de prestations et de qualité**» du **LAF pour l'hébergement**. Les critères minimaux pour l'hébergement sont énoncés notamment dans le plan d'hygiène cadre et dans la loi de surveillance des constructions et des logements de Berlin (voir chapitre 7).

Selon le type d'hébergement (centre d'arrivée, centre d'accueil, HC 1, HC 2, HC 3), différentes exigences sont imposées aux **hébergements LAF** et peuvent être amenées à changer au fil du temps. Ce qui suit vaut dans tous les cas :

- L'exploitant **nettoie les surfaces intérieures** (pas vos espaces de vie privés) selon le plan d'hygiène cadre ou le descriptif de prestations et de qualité, en règle générale une fois par jour (dans les hébergements collectifs de type HC 3 deux fois par semaine). Les heures et fréquences exactes peuvent être consultées dans le plan d'hygiène de votre établissement.
- Au moins un **lavabo** doit être à la disposition de 5 habitant(e)s (v. plan d'hygiène cadre, page 5).
- Au moins une **douche** doit être à la disposition de 10 habitant(e)s (v. plan d'hygiène cadre, page 5).
- Au moins un **WC** doit être prévu pour 10 habitantes et pour 15 habitants (voir plan d'hygiène cadre, page 5).
- Les sanitaires doivent être **verrouillables** et les salles de bain communes doivent être divisées par sexe.
- Au moins 4 plaques de cuisson dans les cuisines communes doivent être mises à la disposition de 8 habitant(e)s. D'autre part, des éviers et des moyens de réfrigération individuels doivent être mis à disposition (contenance de

20 à 30 litres par habitant(e) (voir plan d'hygiène cadre, page 6).

- Les chambres doivent être verrouillables et vous devez recevoir une **clé de chambre**.
- Dans les chambres à plusieurs lits, des **armoires verrouillables** doivent être mises à la disposition des habitant(e)s (voir plan d'hygiène cadre, page 5).
- La **surface habitable réglementée par contrat** par personne adultes'élève **au moins à**:
 - Surface d'une chambre à un lit : 9 m²
 - Surface d'une chambre à deux lits : 15 m²
 - Surface d'une chambre à trois lits : 21 m²
 - Surface d'une chambre à quatre lits : 27 m².
- Le **nombre de mètres carrés** doit être indiqué à chaque porte de chambre ou d'appartement.
- Une salle ne doit pas **être occupée par plus de quatre personnes** (exceptions possibles pour les familles) voir «espace de vie» individuel dans les descriptifs de prestations et de qualité pour les centres d'accueil, pour HC 1 et HC 2).
- les prises des pièces accessibles aux enfants doivent avoir une **sécurité enfant**.



Hayatuna: Équipement de l'entrée

- Les couloirs et les accès aux salles communes doivent être **suffisamment** éclairés.
- L'effectif **exact d'employés** prévu par contrat avec l'exploitant de l'hébergement doit être au complet (direction du centre d'hébergement, travail social, garde d'enfants etc.).

La direction du centre d'hébergement peut décider dans quelle chambre vous habitez et avec qui. Les couples, les communautés et les familles doivent **être logés ensemble**. Il est impossible d'héberger plus qu'une **famille** dans une chambre. Les personnes seules n'ont pas droit à une chambre simple. Vous pouvez exiger une chambre simple si vous fournissez des motifs de santé particuliers (voir chapitre 4). Quant à l'occupation, la direction du centre d'hébergement doit tenir compte de vos **besoins de sécurité**.

Une certaine intimité doit être préservée même dans les chambres à plusieurs lits. En cas de problèmes avec les colocataires, demandez s'il est possible de changer de chambre. La direction du centre d'hébergement doit vous prévenir suffisamment à l'avance qu'un/e nouveau/elle colocataire emménage dans votre chambre.

COMMENT LES CHAMBRES DOIVENT ÊTRE ÉQUIPÉES ?

Chaque chambre est équipée, par habitant(e) et aussi par enfant, d'un lit avec matelas, d'un oreiller et d'une couverture. Les lits superposés sont généralement à proscrire. Les habitant(e)s reçoivent de la part de la direction du centre d'hébergement des draps, des serviettes et des appareils de nettoyage. Toutes les chambres sont aménagées d'une armoire (verrouillable), d'une table, d'une chaise par habitant(e), d'une corbeille et d'un réfrigérateur si ce dernier n'est pas déjà disponible dans d'autres pièces. Les meubles sont remplacés en cas d'usure.

POUVEZ-VOUS UTILISER VOS PROPRES MOBILIER ET ÉLECTROMÉNAGERS ?

Vous pouvez, en accord avec la direction du centre d'hébergement, apporter vos propres objets d'aménagement dans votre chambre. Cela comprend par ex. les meubles et tapis. Veuillez suivre pour cela les indications sous le § 5 du règlement intérieur. L'utilisation des appareils de chauffage et de cuisson personnels est interdite dans les pièces d'habitation pour des raisons de protection incendie. L'utilisation d'autres appareils électriques n'est permise qu'après autorisation de l'exploitant. Si l'utilisation de vos propres meubles et électroménagers vous est interdite de façon arbitraire, vous pouvez vous adresser à la gestion des réclamations du LAF ou au BuBS.



Hayatuna: Équipement de l'entrée

RECEVEZ-VOUS UNE CLÉ POUR VOTRE CHAMBRE ?

Chaque habitant(e) reçoit une clé ou un transpondeur pour sa chambre, et ce même pour les enfants à partir de 12 ans. Si vous partagez une chambre avec plusieurs personnes seules, vous avez droit à une armoire verrouillable.

L'exploitant ne peut pas réclamer de caution pour la remise d'une clé/d'un trans-

pondeur. En cas de perte répétée des clés du centre d'hébergement ou des transpondeurs, les frais qui en résultent peuvent être réclamés au résident.

COMMENT DOIVENT ÊTRE ÉQUIPÉES LES DOUCHES, LES SALLES DE BAIN ET LES TOILETTES ?



Hayatuna: Équipement de l'entrée (en haut), salles de bain communes (en bas)

Les douches et toilettes doivent être verrouillables et séparées par sexe. L'eau chaude doit être disponible 24 heures sur 24. Les espaces sanitaires et les cabines de douche individuelles doivent être dûment à l'abri des regards. Les douches doivent être munies de suffisamment de crochets et d'étagères de rangement pour les vêtements et les serviettes. Les toilettes doivent être équipées de suffisamment de **papier toilette et de distributeurs de savon**. Par ailleurs, des poubelles **fermées pour les produits d'hygiène féminine** doivent être prévues.

L'exploitant gère l'approvisionnement en consommables pour les espaces communs, à savoir le papier toilette, le savon liquide si des distributeurs de savon sont présents.

QUI VOUS FOURNIT LES USTENSILES DE CUISINE POUR CUISINER ?

Les habitant(e)s reçoivent de la part de la direction du centre d'hébergement des ustensiles de cuisine pour cuisiner et préparer vos propres repas. L'équipement minimum obligatoire comprend de la vaisselle, des couverts, des poêles et des casseroles.

QUI PEUT UTILISER LES SALLES COMMUNES ?

Des salles communes doivent être prévues dans tous les hébergements. Ces salles sont à la disposition de tous les habitant(e)s, par ex. pour les petites fêtes, pour les rencontres

entre habitant(e)s, pour le sport etc. Il peut arriver que les salles communes soient réservées à des fins spécifiques à des horaires précis, par ex. pour les cours d'allemand. Demandez à la direction du centre d'hébergement si vous souhaitez utiliser les salles communes. Outre une salle de séjour et un coin détente, il faut prévoir une salle pour la garde des enfants et une salle où les enfants scolarisés peuvent faire leurs devoirs.

Des restrictions d'utilisation des espaces communs sont parfois justifiées par la prévention des infections et sont fondées sur des dispositions légales fédérales qui lient les exploitants des hébergements pour réfugiés.



Hayatuna: Cuisine commune



Hayatuna: Salle commune de l'hébergement



Hayatuna: une pièce machine à laver

QU'EST-CE QUI S'APPLIQUE À LA RÉCEPTION WIFI ?

Voir «accès à Internet» au chapitre 2, page 32.

QUELLES RÈGLES S'APPLIQUENT POUR LA LESSIVE, LE NETTOYAGE, L'HYGIÈNE ET LA SALUBRITÉ ?

Tous les hébergements doivent disposer des équipements nécessaires à la lessive, au séchage et au repassage des vêtements. Les lave-linge et les sèche-linge doivent être accessibles et utilisables à tout moment (sauf aux heures de repos nocturnes). Vous avez le droit d'utiliser gratuitement **les lave-linge et les sèche-linge**. Vous devez avoir la permission de laver votre linge aussi souvent que vous le jugez nécessaire, et ce avec le cycle de lavage de votre choix et

un détergent approprié. Veuillez suivre les instructions de dosage pour obtenir un excellent résultat de lavage et limiter la teneur en résidus de détergent dans les eaux usées.

D'après le règlement intérieur, vous êtes responsable du nettoyage de votre chambre et des salissures que vous avez occasionnées dans les espaces communs (par ex. cuisines). Cependant, le nettoyage régulier des espaces communs, y compris les espaces sanitaires et les cuisines communs en dehors des appartements et des habitations, selon l'aménagement des hébergements, incombe à **l'entreprise de nettoyage**. Le nettoyage doit être effectué une fois par jour. L'exploitant ne peut pas vous demander d'assurer l'entretien des toilettes et des douches communes en dehors de l'appartement/de l'habitation que vous occupez.

Conformément aux dispositions du plan d'hygiène cadre, des appareils de nettoyage adaptés aux pièces vous sont fournis.

Si vous constatez la présence de **parasites** dans votre chambre (par ex. punaises de lit ou cafards), signalez toujours



JUH: Équipe du centre de conseil BuBS, Neukölln

au plus vite l'incident à la direction du centre d'hébergement qui signalera ce cas d'insalubrité à l'autorité sanitaire. Vous pouvez même vous adresser au BuBS ou à un centre de conseil. La direction du centre d'hébergement est tenue de demander une lutte antiparasitaire efficace. En principe, les coûts de lutte antiparasitaire sont pris en charge par l'exploitant.

POUVEZ-VOUS ALLUMER LE CHAUFFAGE À TOUT MOMENT ?

Vous pouvez chauffer à tout moment dans la période de chauffage du 1er octobre au 30 avril. La direction du centre d'hébergement doit allumer le chauffage même le reste de l'année si les températures extérieures chutent en dessous de 15 degrés à 21 heure pendant trois jours consécutifs. Dans les espaces de vie, une température de 20-23 degrés doit être garantie, et au moins 18 degrés de nuit dans les chambres à coucher.

QU'EN EST-IL SI QUELQUE CHOSE EST CASSÉ ?

Si une plaque de cuisson est cassée, un WC est bouché, l'eau chaude ou le chauffage font défaut, la direction du centre d'hébergement se charge de la réparation ou du remplacement en temps opportun. Des retards sont possibles pour différents motifs. Veuillez vous adresser à la direction du centre d'hébergement pour présenter vos demandes. Si aucune réparation n'est effectuée, vous pouvez vous adresser à la gestion des réclamations du LAF et du BuBS.

Si le cas de réparation n'est pas de votre fait, c.à-d. le grave dommage (volontaire) ou la destruction d'un appareil ou d'un objet d'aménagement, vous n'avez pas à supporter de coûts de réparation ou de remplacement.

QUELS CRITÈRES DOIT REMPLIR LA RESTAURATION DANS LES CENTRES D'ACCUEIL ?

Si vous êtes soumis(e) à l'obligation de placement dans des centres d'accueil sous un régime de pension complète, vous avez droit à une alimentation suffisante (au moins 2600 kcal/jour), équilibrée, diversifiée et riche en vitamines. **Les exigences religieuses et de santé** doivent être prises en considération. Au moins un repas par jour doit être chaud. Vous recevez aussi deux litres de boissons par personne et par jour. Si vous devez vous absenter pour des rendez-vous chez le médecin ou auprès des autorités, ou bien pour des cours d'allemand, vous devez recevoir des **paniers-repas** dont le contenu doit être tout aussi équilibré et diversifié. Si vous devez quitter pour cela l'habitation tôt, un petit déjeuner doit vous être préparé en temps voulu. Cela vaut aussi pour **les écoliers**.

Parlez avec la direction du centre d'hébergement ou adressez-vous au BuBS si les repas sont inconsistants, non conformes à vos besoins ou de mauvaise qualité.



Dépliant d'information et poster du Bureau indépendant des réclamations de Berlin (BuBS)

4.

VOS DROITS EN CAS DE BESOINS PARTICULIERS

Certains réfugiés ont des autres besoins à prendre à considération pour leur hébergement, à savoir

- Femmes enceintes
- Personnes avec un handicap
- Personnes avec des maladies corporelles ou psychiques lourdes
- les personnes qui ont été victimes de tortures, de viols ou d'autres formes graves de violence psychique, physique ou sexuelle
- Victimes de trafic de personnes
- Femmes qui voyagent seules
- Familles monoparentales
- Familles avec enfants mineurs
- Communautés homosexuelles, bisexuelles, transgenre et intergenre (LGBTI)
- Personnes âgées
- Membres de minorités religieuses dans le pays d'origine.



KoordFM: Campagne d'information sur la vaccination dans l'héberge à Tempelhof 2021

Le droit à un hébergement adapté pour les groupes de personnes «particulièrement vulnérables» vaut pour les demandeurs d'asile en vertu de l'article 21 de la Directive d'admission de demandeurs d'asile (Directive 2013/33/UE) et pour les réfugiés reconnus en vertu de l'article 20 alinéa 3 de la Directive de qualification UE (Directive 2011/95/UE). Il peut y avoir d'autres motifs de besoins particuliers.

Il peut ressortir de la vérification d'un besoin particulier que des motifs de santé peuvent justifier le placement dans une chambre simple ou dans un espace de vie avec **une cuisine et une salle de bains individuelles** (appartement). Voici d'autres aspects dans le contrôle des besoins particuliers : L'hébergement commun avec un personne, qui peut vous apporter l'aide nécessaire en cas de maladie/ de handicap ; la possibilité **d'autosuffisance au lieu de la pension complète ; un hébergement et une salle de bains accessibles aux personnes** à mobilité réduite ; un hébergement qui protège de la discrimination et des attaques (par ex. pour les femmes seules et les LGBTI), etc. Vous pouvez même avoir droit de prendre

congé d'un centre d'accueil pour être transféré dans un hébergement collectif où vous pouvez préparer vos repas par vous-même, tant qu'aucune habitation libre n'est disponible.

Évoquez vos besoins particuliers avec le personnel du foyer ou présentez une demande correspondante auprès du prestataire de services correspondant (LAF, Jobcenter ou service social). Le service social de l'hébergement ou les centres de conseil peuvent être utiles, par ex. les centres de conseil du **Réseau berlinois pour les réfugiés particulièrement vulnérables (BNS)**.

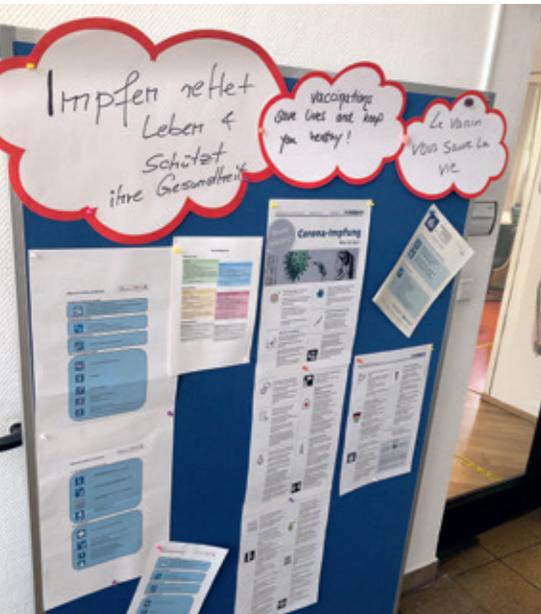
L'usage de l'ascenseur dans l'hébergement doit être au moins accessibles aux personnes dont la mobilité ne permet pas d'utiliser les escaliers. Il s'agit des personnes âgées, atteintes de maladies aiguës ou chroniques, des personnes handica-

pées, mais aussi des femmes enceintes, ou des personnes qui doivent porter des jeunes enfants. Adressez-vous à la direction du centre d'hébergement ou au BuBS, si l'utilisation de l'ascenseur vous est refusée, ou présentez une demande d'occupation dans un autre hébergement, si votre hébergement est dépourvu d'ascenseur et l'utilisation des escaliers vous demande des efforts irraisonnables.

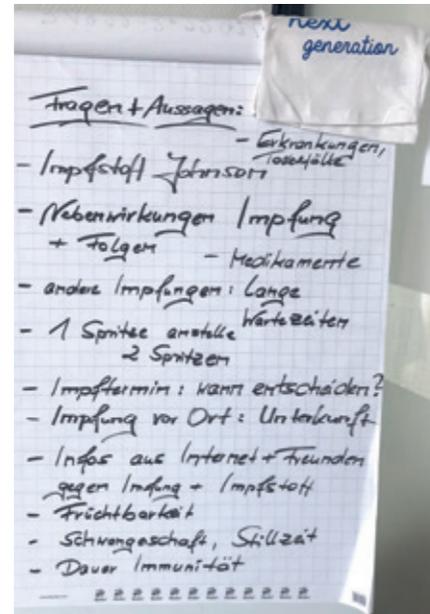


Hayatuna: Extincteur

Des **exercices d'évacuation d'incendie** sont souvent effectués dans l'hébergement. Vous serez dispensé/e si vous ne pouvez pas participer à l'exercice pour des raisons de santé. Demandez des informations au service social sur le comportement à adopter en cas d'incendie.



KoordFM: Campagne d'information sur la vaccination dans les hébergements LAF 2021



KoordFM: Enquête de vaccination 2021 auprès des habitant(e)s



KoordFM: Campagne d'information sur la vaccination dans l'hébergement à Reinickendorf 2021

5.

LOCATION DANS L'HÉBERGEMENT ?

Pour le placement en hébergement, une redevance (loyer) est perçue par le responsable de l'hébergement ou le LAF. Si vous ne pouvez pas supporter les coûts d'hébergement (aucun revenu / revenu trop faible, pas de moyens financiers, moyens financiers trop faibles), vous pouvez présenter une demande de prise en charge au Jobcenter, au service social ou au LAF. En cas de droit aux prestations, les coûts d'hébergement engendrés sont pris en charge en tout ou en partie. Si vous avez des questions sur le montant de votre éventuelle contribution personnelle à verser, vous pouvez compter sur le soutien du service social de votre hébergement ou des centres de conseil.

Si vous habitez dans un **hébergement LAF, les plafonds** suivants s'appliquent à la participation aux coûts d'hébergement selon un règlement de l'Administration du Sénat pour l'intégration, le travail et les questions sociales :

- pour 1 personne, 344 euros par mois
- pour 2 personnes, 590 euros par mois
- pour 3 personnes, 738 euros par mois
- pour des familles d'au moins 4 personnes, 984 euros par mois
- Pour les étudiants et les apprentis, titulaires d'une allocation de formation (BAB) ou d'une promotion de formation (BAföG), 210 euros par mois. Ce règlement s'applique si vous ne percevez ni allocations chômage II (Hartz IV), ni d'aide sociale ou de prestations conformément à la loi sur les prestations des demandeurs d'asile.

Pour des informations complémentaires, cf. annexe 3.

Ce règlement est actuellement vérifié (état : août 2021) en tenant compte de la jurisprudence actuelle du Tribunal du contentieux social de Berlin.

Si vous ou des membres de votre famille percevez des revenus et une contribution aux coûts d'hébergement vous est donc exigée (taux maximum, voir ci-dessus), vous recevez une facture correspondante de la part du LAF. La légitimité de cette facture peut bien entendu être vérifiée.

D'autres indications peuvent être consultées dans la fiche d'information à l'annexe 3.

La procédure en vigueur constitue une solution provisoire jusqu'à la délivrance d'un taux qui est actuellement déterminé entre les autorités concernées.

QUE FAUT-IL FAIRE ?

Pour des créances pécuniaires, vous pouvez vous adresser au centre de conseil ou au BuBS. Une investigation est menée sur les indices qui corroborent l'illégitimité de cette créance.



KoordFM: Échange spécialisé dans l'hébergement pour femmes
Nachbarschaftsheim Schöneberg 2021

6.

OPTIONS DE RÉCLAMATIONS

Vos droits au sein de l'hébergement doivent être respectés par tous. Vous pouvez vous opposer à la violation de vos droits. Cela vaut aussi en cas d'insultes, de menaces, de violence physique, de discrimination, de harcèlement sexuel, d'attaques tout comme de comportements condescendants, de mise au pas, de brimades et de harcèlement.

Si d'autres habitant(e)s sont concerné(e)s, il peut être judicieux de se concerter pour savoir quels droits vous pouvez faire valoir au mieux conjointement.

Vous devez documenter toute **atteinte à vos droits** (par écrit ou par enregistrement audio).

Que s'est-il passé, quand et où ? Des témoins étaient-ils présents ? Prenez des photos/ vidéos le cas échéant.

Faites part à la direction du centre d'hébergement, de préférence **par écrit** toute violation de droit que vous avez constatée. La rédaction d'une réclamation écrite peut être assistée par les centres d'accueil, des soutiens bénévoles ou le BuBS. Si vous constatez que les droits des autres habitant(e)s sont lésés, sans pour autant être personnellement concerné(e), vous devez informer la direction du centre d'hébergement si les concernés sont d'accord. Des témoins peuvent vous accompagner dans vos conversations avec la direction du centre d'hébergement. Notez les engagements/ réactions de la direction du centre d'hébergement.

Normalement, la **direction du centre d'hébergement doit y remédier**. Si une réclamation auprès de la direction du centre d'hébergement n'aboutit pas, ou si la direction du centre d'hébergement ne respecte pas les règles, vous devez rédiger la réclamation si nécessaire collectivement dans un centre de conseil et l'envoyer à l'instance compétente.

Vous trouverez une liste de **centres de conseil pour personnes réfugiées** à Berlin ici : www.fluechtlingsrat-berlin.de/asylberatunginfoblatt



KoordFM: Heures de consultation pour les réclamations avec les préposés à l'intégration 2019

VOUS POUVEZ DÉPOSER VOS RÉCLAMATIONS AUPRÈS DE :

Bureau indépendant des réclamations de Berlin - BuBS

Adresse : Donaustraße 78, 12043 Berlin-Neukölln

Téléphone : 030/ 816901 - 2570

Contact général : info@bubs.berlin

Contact pour les réclamations : beschwerde@bubs.berlin

ÖPNV : U-Bahnhof Karl-Marx-Straße U-Bhf Karl-Marx-Straße ou Bus Geygerstraße (M41 devant Hermannplatz)

Site web : www.bubs.berlin

Le **BuBS** est un centre de conseil indépendant qui prend vos réclamations partout à Berlin et les transmet à l'institution compétente. Les gestionnaires de réclamations de langue maternelle vous rendent visite sur place, veuillez consulter les horaires de consultation aux affiches dans votre hébergement. Vous pouvez vous rendre au bureau du BuBS central à

Neukölln ou faire part de vos préoccupations par téléphone ou par courriel. Vous trouverez les heures de consultation et d'autres informations sur le site Internet ou sur les dépliants en plusieurs langues qui sont affichés dans votre hébergement. Le/la conseiller/ère du BuBS vous accompagnent dans votre procédure de réclamation. Vous pouvez déposer anonymement votre réclamation. Toutes les conversations sont confidentielles.

Vous pouvez déposer une réclamation pour les abus dans les hébergements LAF directement au service «Assurance qualité» du LAF par courriel à Unterkunft-QS-Beschwerde@LAF.Berlin.de et en copie au Conseil pour les réfugiés de Berlin buero@fluechtlingsrat-berlin.de.

Vous trouverez des informations complémentaires sur le site web du LAF: www.berlin.de/laf/wohnen/informationen-zum-betrieb-vonunterkuenften/qualitaetssicherung

Les autres interlocuteurs/trices pour les problèmes dans l'hébergement sont les **coordinateurs/trices de réfugiés** des districts (voir liste du LAF : www.berlin.de/laf/engagement/dateiablage/bezirkliche-fluechtlingskoordinatoren012020.pdf).



KoordFM: Heures de consultation pour les réclamations avec le/la préposé/e à l'intégration 2019

En cas de vices de construction, de suroccupation des chambres, ou de problèmes hygiéniques ou de manque de nourriture, vous devez déposer votre réclamation aussi au bureau de district **respectif**, service **construction** et/ ou service **sanitaire**.

En cas de danger imminent, vous devez appeler **la police** au numéro de téléphone d'urgence en composant le 110. En cas de délits, vous devez porter plainte auprès de la police après concertation avec un centre de conseil.

En cas d'urgence médicale, appelez un médecin urgentiste ou une ambulance des pompiers au numéro de téléphone 112, ou le service d'astreinte médicale au numéro de téléphone 116 ou 117.

SOULEVER DES QUESTIONS

La République fédérale d'Allemagne est un État de droit de tradition libérale et démocratique. La loi fondamentale accorde à chaque personne le droit d'exprimer librement son opinion et de la rendre publique, tant que les droits des autres ne sont pas lésés. Si une réclamation auprès la direction du centre d'hébergement ou des centres précités n'aboutit pas à une solution satisfaisante, vous pouvez vous **adresser à l'Administration du Sénat ou aux députés compétents, qui représentent au Parlement de Berlin (Chambre des députés) la circonscription électorale à laquelle votre hébergement appartient**. Vous pouvez manifester officiellement contre les abus dans votre hébergement. Vous pouvez même vous adresser à la Chambre des députés en présentant une pétition.

Vous pouvez demander au choix l'assistance d'un organisme ou d'une initiative indépendants pour réfugiés.

La surveillance spécialisée du LAF est actuellement l'apanage de l'Administration du Sénat pour l'intégration, le travail



KoordFM: Conseil consultatif du projet pilote indépendant de gestion des réclamations 2018

et les questions sociales, voir sur Internet www.berlin.de/sen/ias. Dans le cadre de la surveillance spécialisée, l'Administration du Sénat doit avant tout s'assurer que le LAF suit à la lettre la loi et le droit dans ses missions. La compétence peut changer après l'élection dans la Chambre des députés en septembre 2021. Même les porte-paroles de la politique des réfugiés des fractions de la Chambre des députés de Berlin peuvent être sollicités. Renseignez-vous notamment auprès du Conseil pour réfugiés de Berlin auquel il est préférable d'envoyer votre lettre de réclamation.

Vous pouvez même évoquer vos **problèmes dans l'hébergement** auprès des médias. Votre nom ne doit donc pas être mentionné. Une autre option consiste à **organiser des manifestations ou des rassemblements**.

Vous pouvez vous adresser à de nombreuses initiatives et organisations à Berlin qui peuvent vous apporter leur soutien et vous fournir des conseils pratiques ou des renseignements. Une liste dressée selon les districts peut être consultée sur Internet à l'adresse www.berlin.de/fluechtlinge/berlin-engagiert-sich/berliner-initiativen/.

7.

BASES JURIDIQUES IMPORTANTES

LOI FONDAMENTALE POUR LA RÉPUBLIQUE FÉDÉRALE D'ALLEMAGNE

www.gesetze-im-internet.de/gg/index.html

CONSTITUTION DE BERLIN

www.berlin.de/rbmskzl/regierender-buergermeister/verfassung/

DIRECTIVE SUR L'ACCUEIL DE L'UNION EUROPÉENNE

www.eur-lex.europa.eu

LOI SUR LE SÉJOUR

www.gesetze-im-internet.de/aufenthg_2004/

LOI SUR L'ASILE

www.gesetze-im-internet.de/asylvfg_1992/

LOI SUR LES PRESTATIONS POUR LES DEMANDEURS D'ASILE

www.gesetze-im-internet.de/asylblg/

LOI SUR LA PROTECTION CONTRE LES INFECTIONS

www.gesetze-im-internet.de/ifsg/



KoordFM: Femmes réfugiées avec la qualification de garde d'enfants 2021

PLAN D'HYGIÈNE CADRE CONFORMÉMENT À LA LOI SUR LA PROTECTION CONTRE LES INFECTIONS § 36 (ÉTAT 21/12/2016)

www.fluechtlingsrat-berlin.de/laf_rahmenhygieneplan_aug2020

LOI DE PROCÉDURE ADMINISTRATIVE

www.gesetze-im-internet.de/vwvfg/

LOI SUR L'ÉGALITÉ DE TRAITEMENT GÉNÉRALE (AGG)

www.gesetze-im-internet.de/agg/

LOI DE SURVEILLANCE DES LOGEMENTS BERLIN

<https://gesetze.berlin.de/bsbe/document/jlr-WoAufGBEV4P2>

8.

ANNEXES

ANNEXE 1 : APERÇU DES CONCEPTS OPÉRATIONNELS/ DESCRIPTIFS DE QUALITÉ ET DE PRESTATIONS DU LAF

Remarque : Sont exclus les anciens contrats, même s'ils sont généralement similaires au type d'hébergement HC 1

Paramètres	Centre d'accueil	HC 1	HC 2	HC 3
Clé personnelle de l'exploitant comme type idéal	<p>Direction d'établissement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1,0 postes à temps plein par hébergement jusqu'à une capacité de 130 places - 1,5 postes à temps plein par hébergement jusqu'à une capacité de 131-500 places - 2,0 postes à temps plein par hébergement jusqu'à une capacité de 501-1000 places - 3,0 postes à temps plein par hébergement jusqu'à une capacité de 1001 places <p>Travailleur/se social/e :</p> <p>0,010 postes à temps plein par capacité (au moins 1 poste à temps plein par capacité)</p> <p>Psychologue :</p> <p>0,002 postes à temps plein par capacité. De concert avec la Land de Berlin, le poste de psychologue peut être pourvu en tant que prestation externe par des tiers.</p> <p>Travailleur/se social(e) et garde d'enfant :</p> <p>0,015 postes à temps plein par capacité (au moins 1 poste à temps plein par hébergement)</p> <p>Coordination bénévole :</p> <p>0,002 postes à temps plein par capacité (au moins 0,25 poste à temps plein par hébergement)</p> <p>Personnel administratif :</p> <p>0,010 postes à temps plein par capacité (au moins 0,25 poste à temps plein par capacité)</p>	<p>Direction d'établissement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1,5 postes à temps plein par hébergement jusqu'à 500 places - 2,0 à 1000 postes <p>Travailleur/se social/e :</p> <p>- 0,010 postes à temps plein par personne hébergée</p> <p>Psychologue :</p> <p>0,002 postes à temps plein par personne hébergée</p> <p>Travailleur/se social(e) et garde d'enfant :</p> <p>0,009 postes à temps plein par personne hébergée</p> <p>Coordination bénévole :</p> <p>0,002 postes à temps plein par personne hébergée</p> <p>Employé(e) administratif/tive :</p> <p>0,004 postes à temps plein par personne hébergée</p> <p>Employé(e) d'intendance :</p> <p>0,002 postes à temps plein par personne hébergée</p> <p>Gardien/ne :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 0,5 postes à temps plein par hébergement jusqu'à 300 places - 1,0 postes à temps plein par hébergement jusqu'à 500 places - 2,0 postes à temps plein par hébergement jusqu'à 1200 places 	<p>Direction d'établissement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1,5 postes à temps plein par hébergement jusqu'à une capacité de 500 places - 2,0 postes à temps plein par hébergement jusqu'à une capacité de 1000 places <p>Travailleur/se social/e :</p> <p>0,004 postes à temps plein par personne hébergée</p> <p>Travailleur/se social(e) et garde d'enfant :</p> <p>0,006 postes à temps plein par personne hébergée</p> <p>Coordination bénévole :</p> <p>0,002 postes à temps plein par personne hébergée</p> <p>Employé(e) administratif/tive :</p> <p>0,004 postes à temps plein par personne hébergée</p> <p>Employé(e) d'intendance :</p> <p>0,002 postes à temps plein par personne hébergée</p> <p>Gardien/ne :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 0,5 postes à temps plein par hébergement jusqu'à 300 places - 1,0 postes à temps plein par hébergement jusqu'à 500 places - 2,0 postes à temps plein par hébergement jusqu'à 1200 places 	<p>Direction d'établissement :</p> <p>1 poste à temps plein par hébergement</p> <p>Travailleur/se social/e :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1,0 poste à temps plein jusqu'à 200 habitant(e)s - 0,5 postes à temps plein pour toute autre capacité jusqu'à 100 personnes <p>Gardien/ne :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 0,5 postes à temps plein par hébergement jusqu'à 300 places - 1,0 postes à temps plein par hébergement jusqu'à 600 places

Paramètres	Centre d'accueil	HC 1	HC 2	HC 3
Clé personnelle de l'exploitant comme type idéal	Personnel d'intendance : 0,010 postes à temps plein par capacité (au moins 0,5 poste à temps plein par capacité) Gardien/ne : - 0,5 postes à temps plein par Hébergement jusqu'à une capacité de 300 places - 1,0 postes à temps plein par hébergement jusqu'à une capacité de 500 places - 2,0 postes à temps plein par hébergement jusqu'à une capacité de 1200 places			
Gardiennage	disponible 24/7	disponible 24/7	disponible 24/7	non
Restauration	3 repas par jour	Autosuffisance	Autosuffisance	Autosuffisance
Nettoyage des chambres	Effectué par l'habitant(e).	Effectué par l'habitant(e).	Effectué par l'habitant(e).	Effectué par l'habitant(e).
Nettoyage de l'hébergement	Nettoyage journalier des espaces communs conformément au plan d'hygiène cadre Des contrôles de salubrité réguliers dans le respect du règlement intérieur et de la documentation.	Nettoyage journalier des espaces communs conformément au plan d'hygiène cadre Des contrôles de salubrité réguliers dans le respect du règlement intérieur et de la documentation.	Nettoyage journalier des espaces communs conformément au plan d'hygiène cadre Des contrôles de salubrité réguliers dans le respect du règlement intérieur et de la documentation.	Nettoyage des espaces communs deux fois par semaine.
Équipement des espaces sanitaires	Les consommables pour les espaces communs sont achetés par l'exploitant.	Les consommables pour les espaces communs sont achetés par l'exploitant.	Propre provisions alimentaires en raison de la structure d'appartement.	Propre provisions alimentaires en raison de la structure d'appartement.
Équipements de la cuisine	Les consommables pour les espaces communs sont achetés par l'exploitant.	Les consommables pour les espaces communs sont achetés par l'exploitant.	Propre provisions alimentaires en raison de la structure d'appartement.	Propre provisions alimentaires en raison de la structure d'appartement.

Paramètres	Centre d'accueil	HC 1	HC 2	HC 3
Équipements des chambres	En principe, l'équipement de base des pièces est mis à disposition par le Land de Berlin. L'équipement est composé d'un lit, d'un vestiaire, d'une table et d'une chaise.	En principe, l'équipement de base des pièces est mis à disposition par le Land de Berlin. L'équipement est composé d'un lit, d'un vestiaire, d'une table et de moyens de réfrigération.	En principe, l'équipement de base des pièces est mis à disposition par le Land de Berlin. L'équipement est composé d'un lit, d'un vestiaire, d'une table et de moyens de réfrigération.	En principe, l'équipement de base des pièces est mis à disposition par le Land de Berlin. L'équipement est composé d'un lit, d'un vestiaire, d'une table et de moyens de réfrigération.
Équipement	L'exploitant doit veiller à ce que les nouvelles personnes hébergées reçoivent des draps / serviettes neufs ou lavés.	L'exploitant doit veiller à ce que les nouvelles personnes hébergées reçoivent des draps / serviettes neufs ou lavés.	L'exploitant doit veiller à ce que les nouvelles personnes hébergées reçoivent des draps / serviettes neufs ou lavés.	L'exploitant doit veiller à ce que les nouvelles personnes hébergées reçoivent des draps / serviettes neufs ou lavés. Les habitant(e)s sont responsables de leur lessive.
Articles d'hygiène	Sont fournis par l'exploitant.	Sont achetés par les propres moyens.	Sont achetés par les propres moyens.	Sont achetés par les propres moyens.
Utilisation des propres meubles	non	Quelques (petits) objets d'aménagement complémentaires peuvent être ajoutés de concert avec la direction de l'établissement, mais doivent être pris au moment du déménagement.	Quelques (petits) objets d'aménagement complémentaires peuvent être ajoutés de concert avec la direction de l'établissement, mais doivent être pris au moment du déménagement.	Quelques (petits) objets d'aménagement complémentaires peuvent être ajoutés de concert avec la direction de l'établissement, mais doivent être pris au moment du déménagement.
Utilisation des propres électroménagers	Les propres appareils peuvent être apportés conformément au règlement intérieur. L'utilisation est régie par les dispositions de protection anti-incendie.	Les propres appareils peuvent être apportés conformément au règlement intérieur. L'utilisation est régie par les dispositions de protection anti-incendie.	Les propres appareils peuvent être apportés conformément au règlement intérieur. L'utilisation est régie par les dispositions de protection anti-incendie.	Les propres appareils peuvent être apportés conformément au règlement intérieur. L'utilisation est régie par les dispositions de protection anti-incendie.
Utilisation des salles communes	Tous les espaces communs doivent être mis à la disposition du grand public. Les espaces communs ne doivent être mis à disposition qu'aux fins suivantes : Salle de jeux, salle de devoirs, salle de séjour, coin détente. Des salles de consultation doivent également être mises à disposition.	Tous les espaces communs doivent être mis à la disposition du grand public. Les espaces communs ne doivent être mis à disposition qu'aux fins suivantes : Salle de jeux, salle de devoirs, salle de séjour, coin détente. Des salles de consultation doivent également être mises à disposition.	Tous les espaces communs doivent être mis à la disposition du grand public. Les espaces communs ne doivent être mis à disposition qu'aux fins suivantes : Salle de jeux, salle de devoirs, salle de séjour, coin détente. Des salles de consultation doivent également être mises à disposition.	Il n'y a pas de salles communes. Des salles de consultation sont disponibles.

Paramètres	Centre d'accueil	HC 1	HC 2	HC 3
Faire la lessive	Il est possible de laver et de sécher le linge. En règle générale, il faut compter environ un lave-linge pour 25 habitant(e)s.	Il est possible de laver et de sécher le linge. En règle générale, il faut compter environ un lave-linge pour 25 habitant(e)s.	Il est possible de laver et de sécher le linge. En règle générale, il faut compter environ un lave-linge pour 25 habitant(e)s.	Il est possible de laver et de sécher le linge. En règle générale, il faut compter environ un lave-linge pour 25 habitant(e)s.
Ordinateur	Dans la salle de travail et/ou de devoirs prévue, il y a des ordinateurs de bureau à la disposition des habitant(e)s avec accès gratuit à Internet (au moins 2 appareils toutes les 100 personnes hébergées). Les coûts d'acquisition des appareils sont supportés par le Land de Berlin.	Dans la salle de travail et/ou de devoirs prévue, il y a des ordinateurs de bureau à la disposition des habitant(e)s avec accès gratuit à Internet (au moins 2 appareils toutes les 100 personnes hébergées). Les coûts d'acquisition des appareils sont supportés par le Land de Berlin.	Dans la salle de travail et/ou de devoirs prévue, il y a des ordinateurs de bureau à la disposition des habitant(e)s avec accès gratuit à Internet (au moins 2 appareils toutes les 100 personnes hébergées). Les coûts d'acquisition des appareils sont supportés par le Land de Berlin.	Non applicable
Chauffage	Dans la période chauffage du 1er octobre au 30 avril et dans une période de trois jours consécutifs où la température extérieure chute en-dessous de 15 degrés à 21 heures, un chauffage suffisant de l'hébergement doit être assuré. Les coûts de chauffage sont supportés par le Land de Berlin.	Dans la période chauffage du 1er octobre au 30 avril et dans une période de trois jours consécutifs où la température extérieure chute en-dessous de 15 degrés à 21 heures, un chauffage suffisant de l'hébergement doit être assuré. Les coûts de chauffage sont supportés par le Land de Berlin.	Dans la période chauffage du 1er octobre au 30 avril et dans une période de trois jours consécutifs où la température extérieure chute en-dessous de 15 degrés à 21 heures, un chauffage suffisant de l'hébergement doit être assuré. Les coûts de chauffage sont supportés par le Land de Berlin.	Dans la période chauffage du 1er octobre au 30 avril et dans une période de trois jours consécutifs où la température extérieure chute en-dessous de 15 degrés à 21 heures, un chauffage suffisant de l'hébergement doit être assuré. Les coûts de chauffage sont supportés par le Land de Berlin.
Visites	En règle générale, pendant la journée de 8 - 22 h, des exceptions uniquement de concert avec la direction du centre d'hébergement et le LAF.	En règle générale, pendant la journée de 8 - 22 h, des exceptions uniquement de concert avec la direction du centre d'hébergement et le LAF.	En règle générale, pendant la journée de 8 - 22 h, des exceptions uniquement de concert avec la direction du centre d'hébergement et le LAF.	oui
Accès à Internet	Dans les salles communes et dans l'espace de vie individuel, l'exploitant doit assurer la réception Wifi.	Une réception Wifi doit être assurée par l'exploitant dans les espaces communs. Dans des nombreux hébergements, les chambres sont désormais desservies par le Wifi.	Une réception Wifi doit être assurée par l'exploitant dans les espaces communs. Dans des nombreux hébergements, les appartements sont désormais desservis par le Wifi.	Tous les appartements ont un accès Wi-Fi.

ANNEXE 2 : DEMANDE DE MAINTIEN DE LA PLACE DANS L'HÉBERGEMENT EN CAS DE LONGUE ABSENCE (DEMANDE D'ABSENCE)

Hébergement collectif , Berlin

À: Abwesenheiten@laf.berlin.de

À propos de : Monsieur/Madame , né/e le

Mesdames, Messieurs,

Monsieur/Madame demande une autorisation d'absence

du au , car

.....

La demande n'a pas pu être présentée plus tôt car

.....

Je demande la confirmation du maintien de ma place actuelle au sein de l'hébergement tout au long de mon absence.

Avec nos meilleures salutations,

ANNEXE 3 : CONTRIBUTION PERSONNELLE AUX COÛTS DE LOGEMENT DANS LES HÉBERGEMENTS DU LAF

CHER/CHÈRE LECTEUR/TRICE,

Vous habitez dans un hébergement de l'Office du Land pour les affaires relatives aux réfugiés ? Avez-vous votre propre revenu ? Selon le montant de votre revenu, vous devez participer aux coûts de l'hébergement, à l'instar d'une location pour une habitation. Cependant, vous n'avez pas à supporter l'intégralité des coûts de logement : Votre contribution personnelle dépend du montant de votre revenu et est plafonnée. Dans cette feuille d'informations, nous répondons aux questions fréquentes sur la contribution personnelle. Pour des questions précises sur votre propre situation, veuillez vous adresser au Jobcenter, au service social compétents, ou alors au LAF ou à des services de conseil spécialisés.

QUEL EST LE MONTANT MAXIMAL DE LA CONTRIBUTION PERSONNELLE ?

Puisque les logements à Berlin coûtent très cher, le Land de Berlin a décidé de limiter le plafond de la contribution personnelle. Cela signifie : Vous ne payez en aucun cas une contribution personnelle supérieure aux montants suivants :

- pour 1 personne, 344,00 euros par mois,
- pour 2 personnes, 590,00 euros par mois,
- pour 3 personnes, 738,00 euros par mois,
- pour des familles d'au moins 4 personnes, 984,00 euros par mois
- pour les étudiants et les apprentis, titulaires d'une allocation de formation (BAB) ou d'une promotion de formation (BAföG), 210,00 euros par mois. Ce règlement s'applique si vous ne percevez ni allocations chômage II (Hartz IV), ni d'aide sociale ou de prestations conformément à la loi sur les prestations des demandeurs d'asile.

DOIS-JE PAYER UNE CONTRIBUTION PERSONNELLE ET COMMENT CELLE-CI EST-ELLE DÉTERMINÉE ?

Vous n'avez pas droit à des prestations de garantie de subsistance

Si votre revenu est élevé au point de ne pas pouvoir prétendre aux prestations de garantie de survie, telles que Hartz IV, l'aide sociale ou les prestations prévues par la loi sur les prestations pour les demandeurs d'asile, vous devez

payer l'intégralité de la contribution personnelle (voir paragraphe «Quel est le montant maximal de la contribution personnelle ?»).

Vous étudiez ou suivez une formation

Les étudiants et les apprentis, titulaires d'une allocation de formation (BAB) ou d'une promotion de formation (BAföG), paient une contribution personnelle fixe de 210,00 euros par mois. Ce règlement s'applique si vous ne percevez ni allocations chômage II (Hartz IV), ni d'aide sociale ou de prestations conformément à la loi sur les prestations des demandeurs d'asile. Si vous bénéficiez de prestations, les règlements énoncés dans le paragraphe «Vous avez droit à des prestations complémentaires pour la garantie de la subsistance» s'appliquent.

Vous n'avez pas droit à des prestations complémentaires de garantie de subsistance

Vous percevez un revenu modeste et vous avez droit à une allocation chômage II complémentaire (Hartz IV), à une aide sociale complémentaire ou à des prestations complémentaires en vertu de la loi sur les prestations pour les demandeurs d'asile. Dans ce cas, votre revenu est calculé sur les prestations de garantie de survie que vous sollicitez et votre contribution personnelle sera ainsi déterminée.

Les prestations de garantie de subsistance comprennent :

1. Argent pour les besoins quotidiens comme la nourriture, les vêtements, la mobilité, les activités culturelles et similaires (à la discrétion du Jobcenter, du service social ou du LAF; vous trouverez les concepts de **proportionnalité** ou de **prestations de base**).
2. Argent pour la location et le chauffage (à la discrétion du Jobcenter, du service social ou du LAF, vous trouvez le concept **coûts de l'hébergement**).

Pour le calcul de votre contribution personnelle, votre revenu est calculé après déduction des franchises, est estimé d'abord sur la proportionnalité/les prestations de base.

Les coûts de l'hébergement ne vous seront facturés que si votre revenu est élevé au point de dépasser le principe de proportionnalité des prestations de base. Dans ce cas, une partie des coûts de logement (contribution personnelle) est à votre charge. Les autres coûts sont pris en charge par le service de prestations, c'est-à-dire le Jobcenter, le service social ou le LAF.

COMMENT PUIS-JE CONNAÎTRE LE MONTANT DE MA CONTRIBUTION PERSONNELLE ? QUELLE EST LA MODALITÉ DE PAIEMENT ?

Vous obtenez auprès du Jobcenter, du service social ou du LAF une **déclaration de prise en charge**. Par cette déclaration, le service de prestations s'engage à prendre en charge une partie des coûts de logement. La déclaration de prise en charge est toujours limitée à une certaine période. Le montant de votre contribution personnelle est également indiqué dans la déclaration de prise en charge. Vous ne devez pas la régler à l'avance car LAF vous enverra une facture.

Outre la déclaration de prise en charge, une autre déclaration vous sera remise. Cette déclaration est dénommée **reconnaissance de dette**. Vous vous engagez donc à verser votre contribution personnelle aux coûts de logement au LAF par virement bancaire. Veuillez signer la reconnaissance de dette.

Si vous avez des enfants et que votre enfant doit payer une contribution personnelle, il y a une autre déclaration. Cette déclaration est désignée par **déclaration de cession de droits**. Veuillez signer cette déclaration. Vous déclarez votre consentement au fait que la contribution personnelle de votre enfant soit directement déduite de vos propres prestations et virée au LAF. Vous n'avez rien d'autre à faire.

Sur la **facture** qui vous est envoyée par le LAF, vous pourrez lire le motif, votre contribution personnelle et le mois où vous avez habité dans l'hébergement LAF. Veuillez régler votre contribution personnelle au plus tard 14 jours après avoir reçu cette facture. Veuillez indiquer pour cela le motif de paiement.

ATTENTION : Des dettes sont contractées si vous ne réglez pas votre contribution personnelle. Dans la pire des hypothèses, vous pouvez même perdre votre place dans l'hébergement.

ATTENTION : Si votre revenu a changé après la délivrance de la prise en charge des coûts, votre contribution personnelle peut aussi changer. Vous êtes tenu/e de communiquer tout changement de votre revenu à votre Jobcenter, ou au service social, ou bien au LAF.

COMMENT EST DÉTERMINÉ LE MONTANT DE LA CONTRIBUTION PERSONNELLE ?

Pour calculer votre contribution personnelle, les points suivants sont retenus :

- le montant de votre revenu.
- votre droit aux prestations : La proportionnalité pour Hartz IV, l'aide sociale et les prestations analogues à l'aide sociale conformément à la loi sur les prestations pour demandeurs d'asile est supérieure aux prestations de base prévues par la loi sur les prestations pour les demandeurs d'asile.
- votre franchise : La franchise a un montant variable en fonction de la prestation dont vous bénéficiez (par ex. revenu minimum Hartz IV; prestations prévues par la loi sur les prestations aux demandeurs d'asile).
- les coûts de votre hébergement, c'est-à-dire les coûts liés à l'exploitation de votre hébergement. Ils sont indiqués par jour, (à la discrétion du Jobcenter, du service social ou du LAF, vous trouvez le **concept taux**).
- le nombre de personnes qui sont incluses dans votre contribution personnelle (si vous êtes avec votre famille).

REMARQUE : Grâce à votre franchise et à la limitation de la contribution personnelle, vous n'aurez en aucun cas à déboursier l'intégralité de votre revenu pour payer votre hébergement. Si votre revenu est modeste, vous serez probablement exonéré/e de contribution personnelle.

Pour les questions sur le calcul de votre propre contribution personnelle, veuillez vous adresser au Jobcenter, au service social compétents, ou au LAF ou bien à des services de conseil spécialisés.

9.

LISTE DES ABRÉVIATIONS

AE	Centre d'accueil
AG	Groupe de travail
AGG	Loi sur l'égalité de traitement générale
AkuZ	Centre d'arrivée
ASH	Université Alice Salomon
BAMF	Bureau fédéral pour la migration et les réfugiés
BAB	Subvention de formation professionnelle
BAfög	Loi fédérale sur la promotion de la formation
BNS	Réseau berlinois pour les réfugiés particulièrement vulnérables
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch (Code civil)
BuBS	Bureau indépendant des réclamations de Berlin
c-à-d	c'est-à-dire
etc.	et cetera
EU	Union européenne
EUMF	Anciens réfugiés mineurs non accompagnés
f.	suivant
suiv.	suivants
le cas échéant	éventuellement
HC	Hébergement collectif
Hayatuna	Projet de l'atelier du futur Heinersdorf - Association de citoyens Berlin Heinersdorf à but non lucratif
Hartz IV	Allocations de chômage II comme revenu de survie pour les chômeurs qui sont pris en charge par le Jobcenter
IB	Internationaler Bund Berlin-Brandenburg gGmbH
JUH	Johanniter-Unfall-Hilfe e. V.

KoordFM	Bureau de coordination pour la gestion des réfugiés de L'Administration du Sénat pour l'intégration, le travail et les questions sociales
LAF	Office du Land de Berlin pour les affaires relatives aux réfugiés
LAGeSo	Office du Land de Berlin pour la santé et les affaires sociales
LEA	Office du Land pour l'immigration - Service des étrangers
LfG-B	Entreprise d'état pour l'hébergement des réfugiés à Berlin
LGBTI	Communautés lesbiennes, gays, bisexuelles, transgenre, transsexuelles et intersexuelles
MUF	Hébergement modulaire pour réfugiés / Nouvelle construction (version 1.0 et 2.0)
ÖPNV	Transports en commun public à Berlin
PDF	Portable Document Format (format standard pour affichage à l'écran et impression)
QM	Gestion de la qualité
Dir.	Directive
P.	Page
SenIAS	Administration du Sénat pour l'intégration, le travail et les questions sociales de Berlin
dit.	soi-disant
StGB	Code pénal
StPO	Code de procédure pénale
dont	et bien d'autres encore
etc.	et ainsi de suite
comp.	comparaisons
WfF	Habitations pour réfugiés (contingent d'espaces habitables pour les réfugiés dans le cadre d'un contrat de coopération des sociétés de logement avec le Land de Berlin)
WLAN	Wireless Local Area Network (réseau local sans fil)

MENTIONS LÉGALES

© 2021

Administration du Sénat pour l'intégration,
le travail et les questions sociales (SenIAS)
Service de coordination pour la gestion des réfugiés (KoordFM)
Oranienstraße 106
10969 Berlin

RÉDACTION, LECTORAT

Sybill Schulz, Administration du Sénat pour l'intégration,
le travail et les questions sociales/ KoordFM

LAYOUT

Braun Grafikdesign Berlin

PHOTOS

SenIAS, KoordFM
Office du Land pour les affaires relatives aux réfugiés
Johanniter-Unfall-Hilfe e.V.
Alliance d'accueil pour les réfugiés à Steglitz-Zehlendorf Atelier du futur
Heinersdorf - Association de citoyens Berlin-Heinersdorf à but non lucratif
Page d'introduction cuisine : Southworks Creative LTD/ photocase.de
Page d'introduction enfants : davidpereiras/ photocase.de

