



**CONSEILS POUR LES
RENDEZ-VOUS AVEC LES
SERVICES ADMINISTRATIFS**
Restez cool!



Flüchtlingsrat
Sachsen-Anhalt e.V.

FR

CONSEILS POUR LES RENDEZ-VOUS AVEC LES SERVICES ADMINISTRATIFS

Restez cool!

table des matières :

Conseils pour les rendez-vous avec les Services Administratifs	3
Restez cool!	3
1. Rédiger un protocole des rendez-vous	3
1.1 Notez les informations suivantes :	3
2. Être accompagnée au rendez-vous	4
2.1 Beistand (assistance)	4
2.2 Bevollmächtigte (mandataire)	4
3. Préparation du rendez-vous	5
3.1 Discutez du rendez-vous avant	5
3.2 Informez-vous	5
4. Durant le rendez-vous	5
4.1 Qui sert d'interprète ?	5
5. Déposer une demande	6
5.1 Faites vos demandes toujours par écrit	6
5.2 Ne pas signer tout de suite	7
6. Décision concernant une demande	8
6.1 Durée de traitement des demandes	8
6.2 Informations concernant la procédure de recours	8
7. Recours en cas de comportement incorrect des employées des services administratifs	9
Se serrer les coudes	10
Pour en savoir plus	10

REMARQUE

Pour une meilleure lisibilité, seule la forme féminine a été choisie pour désigner des personnes. Toutefois, les données se réfèrent à tous les sexes.



Conseils pour les rendez-vous avec les Services Administratifs

Restez cool!

Ce guide d'action vous informe sur vos droits lors des rendez-vous avec les administrations et vous donne des conseils pour que ces rendez-vous se déroulent avec succès.

1. Rédiger un protocole des rendez-vous

Notez quand vous avez fait quoi à quelle administration. Ainsi, vous pourrez justifier que vous avez fait des demandes et pris des rendez-vous.

1.1 Notez les informations suivantes :

- › *Pourquoi vous êtes-vous rendu à l'autorité ? Quel était le sujet du rendez-vous ?*
- › *Heure et date du rendez-vous*
- › *Nom du service administratif et lieu du rendez-vous*
- › *Nom de l'employée de l'administration*
- › *Numéro de chambre de l'employée de service*
- › *Noms des personnes accompagnantes (si disponibles)*
- › *Quels documents avez-vous transmis ou présentés ?*
- › *Quels documents avez-vous signés ?*

Prenez une photo plaque d'identité sur la porte du bureau de la collaboratrice avec votre portable. Vous pouvez également enregistrer ces informations dans un message vocal sur votre portable.

Le mieux est d'ajouter à vos notes une copie des documents que vous avez transmise ou présentée.



2. Être accompagnée au rendez-vous

Lors d'un rendez-vous avec un service administratif, vous parlez pour vous-même. Vous pouvez également vous faire accompagnée d'une personne lors de votre rendez-vous avec un service administratif. Cette personne peut être une **assistance (Beistand)** ou une **mandataire (Bevollmächtigte)** (selon le §14 VwVfG).

2.1 Beistand (assistance)

L'assistance (Beistand) peut-être par exemple une amie, une assistante social ou un interprète. Une assistance (Beistand) peut parler en votre nom lorsque vous êtes présent. Mais uniquement si vous y donnez expressément votre accord et si vous ne contredisez pas ses déclarations.

Si l'assistance (Beistand) souhaite obtenir des informations sans votre présence, elle a besoin pour cela que vous le libériez de son devoir de réserve. Cela peut être le cas, par exemple, si l'assistance (Beistand) appelle un service administratif en votre nom. Une libération de devoir de réserve est un document que vous signez. Dans ce document, vous confirmez que l'employée de service peut parler de votre situation avec votre assistance (Beistand).

➔ **Modèle de déliement du devoir de réserve :**

<https://fluechtlingsrat-thr.de/arbeitshilfen/antragshilfen> (dans « sonstige »)

2.2 Bevollmächtigte (mandataire)

Une mandataire (Bevollmächtigte) est par exemple une avocate. Elle agit à votre place. Une personne mandatée (Bevollmächtigte) peut vous représenter devant le service administratif et faire des demandes en votre nom, même si vous n'êtes pas présent. Une personne n'est considérée comme mandataire (Bevollmächtigte) que si elle possède une procuration de votre part. Une procuration est un document que vous signez et dans lequel vous confirmez votre représentation.

Les personnes mandatées (Bevollmächtigte) ont le droit de consulter le dossier. L'accès au dossier signifie que le service administratif doit, à votre demande ou à celle de votre mandataire (Bevollmächtigte), vous présenter votre dossier ou vous en envoyer une copie.



3. Préparation du rendez-vous

3.1 Discutez du rendez-vous avant

Si l'on emmène une personne au rendez-vous avec le service administratif, il est utile de se concerter avant le rendez-vous. Quelles tâches la personne accompagnante doit-elle assumer pour vous ?

Sera-t-elle simplement assise, prendra-t-elle des notes, traduira-t-elle ou posera-t-elle des questions ou y répondra-t-elle pour vous ?

3.2 Informez-vous

Informez-vous sur vos droits et vos obligations vis-à-vis des services administratifs. Lisez vous-même différentes brochures et textes sur Internet en rapport avec votre question. Veillez à ne faire confiance qu'à des informations provenant de sites Internet sérieux. Vous reconnaîtrez les sites Internet fiables au fait qu'ils proviennent par exemple de services de consultation tels que Diakonie, Caritas ou Parität, de conseils de réfugiés ou de ministères.

Plus vous en savez, mieux vous comprenez l'action des autorités. Vous pourrez alors mieux argumenter et défendre vos droits.

📍 **Ici, vous trouverez des informations sur la fuite et l'asile dans différentes langues :**
<https://www.fluechtlingsrat-lsa.de/informationen/>

4. Durant le rendez-vous

4.1 Qui sert d'interprète ?

La langue officielle en Allemagne est l'Allemand. Vous avez le droit d'amener vous-même une interprète au rendez-vous (voir Beistand). Mais vous n'êtes pas obligée d'amener une interprète, même si le service administratif le demande.



Pour les décisions importantes qui empiètent sur vos droits, le service administratif doit s'assurer que vous comprenez tout. Cela ne s'applique toutefois pas aux réponses écrites (schriftliche Bescheide), mais surtout aux auditions orales qui ont lieu avant la délivrance d'une réponse écrite. Il arrive souvent que des enfants servent d'interprètes à leurs parents. S'il s'agit d'une solution rapide au quotidien, elle peut poser des problèmes et ne doit pas être une solution permanente. Les enfants peuvent être dépassés et effrayés par des questions importantes. Par exemple, lorsqu'il s'agit de questions sérieuses relatives au droit de séjour qui concernent toute la famille.

- ➔ **Le projet SiSA - Sprachmittlung in Sachsen-Anhalt (Médiation linguistique en Saxe-Anhalt) permet d'entrer en contact avec des traducteur-trice-s bénévoles.**
<https://www.lamsa.de/projekte/sisa-sprachmittlung-in-sachsen-anhalt/projektbeschreibung/>

5. Déposer une demande

5.1 Faites vos demandes toujours par écrit

Lorsque vous introduisez une demande auprès d'un service administratif, celle-ci doit soit l'accepter, soit vous indiquer l'autre institution auprès de laquelle la demande doit être déposée. Vous devez également demander si la demande est complète et correcte. L'autorité est tenue de vous conseiller sur cette question.

Il est très utile d'avoir une preuve que vous avez bien déposé votre demande. Pour cela, vous avez les possibilités suivantes :

- › **1 possibilité** : en déposant votre demande en personne auprès de l'employée du service, vous pouvez demander à recevoir une copie de la demande. Cette copie doit comporter le cachet du service et la date de dépôt.
- › **2 possibilité** : vous pouvez envoyer la demande par la poste en recommandé avec accusé de réception (Einschreiben mit Rückschein).



- **3 possibilité :** vous pouvez faxer la demande et garder la confirmation du fax. Après l'avoir faxée, vous pouvez appeler le service administratif et demander si le fax est bien arrivé. Notez l'heure de l'appel, votre nom et votre numéro de téléphone ou enregistrez-les dans un mémo vocal sur votre portable. La confirmation du fax et l'appel téléphonique ne représentent toutefois pas un accusé de réception juridiquement valable.

Notez quand et comment vous avez déposé votre demande. Vous pouvez également enregistrer un mémo vocal sur votre portable.

5.2 Ne pas signer tout de suite

Si des employées vous présentent des demandes ou des formulaires à signer, vous n'êtes pas obligé de les signer immédiatement.

Demandez si vous pouvez emporter le document chez vous et le déposer plus tard. Une fois chez vous, vous pourrez lire la lettre en toute tranquillité. Informez-vous sur le contenu de la lettre et consultez un centre de conseil ou une avocate si vous avez besoin de plus d'informations. Ensuite, vous pouvez envoyer la demande signée par la poste ou la remettre lors d'un rendez-vous personnel.

Si vous ne pouvez pas emporter la lettre chez vous, demandez à recevoir une copie de la lettre. En outre, vous pouvez prendre une photo de la lettre avec votre portable.

Si l'on ne vous a pas permis d'emporter la lettre, d'en faire une copie ou de prendre une photo, écrivez une note à ce sujet après le rendez-vous. Dans ce cas, informez votre avocate ou un centre de conseil. Il est très inhabituel et inadmissible que vous ne soyez pas autorisé à obtenir ou à faire une copie d'un dossier vous concernant.



6. Décision concernant une demande

L'autorité peut répondre à une demande écrite oralement, par écrit ou par mail. Vous avez néanmoins le droit de recevoir une réponse écrite, c'est-à-dire un schriftlicher Bescheid. Cela devrait déjà être mentionné dans votre demande. La réponse écrite doit motiver le rejet de la demande (selon les articles 37 VwVfG et 39 VwVfG).

Cette réponse écrite peut aider les employées des services de conseil et les avocates à comprendre les faits et à vous soutenir.

6.1 Durée de traitement des demandes

Lorsque les demandes ne sont pas traitées pendant une longue durée (plus de trois mois, moins de trois mois dans certains cas particuliers) sans motif sérieux et que les relances envers l'administration demeurent sans résultat, vérifiez s'il y a lieu de déposer un **recours en carence (Untätigkeitsklage)** auprès du tribunal (selon l'art. 75 du règlement relatif à la justice administrative (VwGO)). La menace d'un recours en carence contre l'administration peut conduire celle-ci à finalement traiter votre demande.

6.2 Informations concernant la procédure de recours

Si les demandes ne sont pas traitées pendant une longue période (à partir de trois mois, dans des circonstances particulières en dessous de trois mois) sans raison valable et que les demandes auprès du service administratif restent sans résultat, vérifiez s'il est utile d'introduire une plainte en carence auprès du tribunal (**Untätigkeitsklage**) (selon le § 75 VwGO). Menacer le service administratif d'introduire une plainte en carence peut conduire à ce que le service administratif traite finalement la demande.

- ➔ **Plus d'informations sur le traitement des réponses (Bescheide) :**
<https://www.fluechtlingsrat-lsa.de/antragshilfen-musterklagen/>
(Modèles de différentes plaintes, demandes et oppositions)



7. Recours en cas de comportement incorrect des employées des services administratifs

Vous pouvez déposer un recours contre certains comportements d'employées des services administratifs. Les comportements non autorisés sont par exemple : crier en cours d'entretien, fermer la porte du bureau ou tenir des propos racistes.

Si vous souhaitez déposer un recours contre ce comportement, établissez un compte-rendu de mémoire :

- › *Quand et où l'incident s'est-il déroulé ?*
- › *Qui était présent ?*
- › *Qui a fait ou dit quoi ?*

Vous pouvez écrire le compte-rendu de mémoire ou l'enregistrer comme mémo vocal sur votre portable.

Déposer un recours officiel contre des employées du service administratif prend souvent du temps et n'aboutit pas toujours.

Si de nombreuses personnes se plaignent pour la même chose, il est plus probable que l'action des autorités s'améliore à l'avenir. Il est probable que votre cas concret ne changera pas beaucoup. Mais cela pourrait peut-être entraîner un changement positif pour d'autres personnes concernées à l'avenir. Il est important d'agir contre les comportements erronés.

Si vous avez besoin d'aide, vous pouvez par exemple vous adresser au centre de coordination de la lutte contre les discriminations (Koordinierungsstelle für Antidiskriminierungsfragen) :

- ➔ **Vous pouvez obtenir du soutien, entre autres, en déposant un recours :**
<https://www.fluechtlingsrat-lsa.de/kontakt/beschwerden/>

En cas des attaques physiques ou d'autres formes de violences racistes, de droite, antisémite ainsi que des menaces massives, vous pouvez vous adresser à ezra :

- ➔ **MOB:**
<https://www.miteinander-ev.de/mobile-opferberatung/>



Se serrer les coudes

N'hésitez pas à transmettre ces informations à vos amies et connaissances.

Plus vous serez informée de vos propres droits, plus il vous sera facile de les défendre.

Pour en savoir plus

Pour toute question concernant l'accompagnement administratif et le soutien bénévole en général :

📍 Flüchtlingsrat Sachsen-Anhalt e.V.

Ankommen & Bleiben.

Ehrenamt qualifizieren – Schutzsuchende erfolgreich integrieren

Schönebecker Straße 82-84, 30104 Magdeburg

Michael Bertram (Beratung)

Kontakt: 0159 06725150 | michael.bertram[at]fluechtlingsrat-lsa.de

<https://www.fluechtlingsrat-lsa.de/adressen-und-beratungsstellen/kontakte-landesweit/>

Mentions légales

Éditeur

Flüchtlingsrat Sachsen-Anhalt / Projekt »Fachstelle Flucht und Asyl 2023«

Agence Magdeburg

📍 Schellingstr. 3-4
39104 Magdeburg

☎ +49 391-505 496 13/4

📠 +49 391-505 496 15

✉ info@fluechtlingsrat-lsa.de

Bureau Halle (Saale)

📍 Landsberger Straße 1
06112 Halle (Saale)

☎ +49 345-445 02 521

📠 +49 345-445 02 522

✉ info@fluechtlingsrat-lsa.de

🌐 www.fluechtlingsrat-lsa.de

📘 facebook.com/fluechtlingsrat.lsa

🐦 twitter.com/FlueRa_ST

Bouclage de rédaction/publication

Novembre 2022/ Juin 2023

Télécharger cette publication

www.fluechtlingsrat-lsa.de/pub_term_behoe/

La base de cette brochure est la publication du même nom du Flüchtlingsrat Thüringen e.V. de 2021. Nous remercions vivement pour la rédaction et l'autorisation de reprise de certaines parties du texte.

Photo de titre: Markus Spiske



Flüchtlingsrat
Sachsen-Anhalt e.V.

La réalisation de cette publication a été soutenue par :



SACHSEN-ANHALT
Ministerium für
Arbeit, Soziales, Gesundheit
und Gleichstellung

#moderndenken

PRO ASYL
DER EINZELFALL ZÄHLT.



UNO
Flüchtlingshilfe
Deutschland
für den UNHCR

Remarque : les points de vue et opinions exprimés dans la brochure ne correspondent pas nécessairement à ceux de l'organisme de financement.

APPEL AUX DONS

Merci de soutenir notre travail pour améliorer les conditions de vie des personnes réfugiées en faisant un don !

Pour que nous puissions continuer à donner des impulsions pour renforcer les droits des personnes réfugiées de manière indépendante et continuer à vous informer si nécessaire.

Compte de dons:

Titulaire du compte:

IBAN:

BIC:

Flüchtlingsrat Sachsen-Anhalt e.V.

DE41 4306 0967 1210 6435 00

GENODEM1GLS