



Astuces pour les rendez-vous administratifs

Rester cool !

*Projet CoRa du DGB-Bildungswerk Thüringen e.V.
et du Flüchtlingsrat Thüringen e.V.*



[CoRa]
contre Racismes - pro Migration und Asyl

bwt
DGB-Bildungswerk
Thüringen e.V.

Astuces pour les rendez-vous administratifs

Restez cool !

| | | |
|---|--|----|
| 1 | Noter les rendez-vous | 4 |
| 2 | Accompagnement au rendez-vous..... | 5 |
| 3 | Préparation du rendez-vous..... | 7 |
| 4 | Pendant le rendez-vous | 8 |
| 5 | Dépôt d'une demande..... | 9 |
| 6 | Décision concernant une demande..... | 11 |
| 7 | Plainte en cas de manquement d'une employée administrative | 12 |

Astuces pour les rendez-vous administratifs

Restez cool !

Le présent guide vous informe quant à vos droits lors de rendez-vous administratifs et vous donne des astuces afin que ces rendez-vous se passent bien.

REMARQUE

Pour une meilleure lisibilité, la forme féminine a été choisie pour les désignations des personnes. Cependant, les indications s'appliquent à tous les sexes.

1. Noter les rendez-vous

Notez ce que vous avez fait, quand et auprès de quelle administration. Vous pouvez ainsi justifier que vous avez déposé des demandes et vous êtes présentée à des rendez-vous.

1.1 Notez les informations suivantes :

- Pourquoi étiez-vous à cette administration ? Quel était l'objet du rendez-vous ?
- Heure et date du rendez-vous
- Nom de l'administration et lieu du rendez-vous
- Nom de l'employée administrative
- Numéro de salle de l'employée administrative
- Noms des personnes accompagnantes (le cas échéant)
- Quels documents avez-vous remis ou présenté ?
- Quels documents avez-vous signé ?

Prenez en photo avec votre portable la plaque nominative sur la porte du bureau de l'employée. Vous pouvez également consigner ces informations sur votre portable en message vocal.

Si possible, ajoutez à vos notes une copie des documents que vous avez remis ou montrés.

2. Accompagnement au rendez-vous

Lors d'un rendez-vous auprès d'une administration, vous parlez pour vous-même. Vous pouvez également amener une personne et donc venir accompagnée à votre rendez-vous administratif. Cette personne peut être une **conseillère (Beistand)** ou une **mandataire (Bevollmächtigte)** (selon l'art. 14 du code de procédure administrative (VwVfG)).

2.1 Conseillère

La conseillère peut être par exemple une amie, une travailleuse sociale ou une interprète. Une conseillère peut parler pour vous lorsque vous êtes présente. Mais seulement si vous y consentez expressément et ne contredisez pas les déclarations.

Si la conseillère souhaite obtenir un document en votre absence, elle doit pour cela obtenir un déliement du secret professionnel de votre part. Cela peut par exemple être le cas si la conseillère téléphone pour vous à une administration. Un **déliement du secret professionnel (Schweigepflichtsentbindung)** est un document écrit signé par vous. Vous confirmez dans ce document que l'employée administrative peut parler de votre situation à votre conseillère.

► Modèle Déliement du secret professionnel :

fluechtlingsrat-thr.de/arbeitshilfen/antragshilfen (dans «sonstige»)

2.2 Mandataire

Une mandataire est par exemple une avocate. Elle agit à vos côtés. Une mandataire peut vous représenter devant l'administration et déposer des demandes pour vous, même si vous n'êtes pas présente. Une personne n'est mandataire que si elle possède une procuration de votre part. Une **procuration (Vollmacht)** est un document écrit signé par vous, dans lequel vous confirmez la délégation.

Les mandataires disposent du droit d'accès au dossier. L'**accès au dossier (Akteneinsicht)** signifie que l'administration doit, sur demande, vous présenter vos dossiers à vous ou votre mandataire, ou vous en faire parvenir une copie.

3. Préparation du rendez-vous

3.1 Convenez du rendez-vous

Lorsqu'une personne vous accompagne à un rendez-vous administratif, il est utile de se concerter au préalable. Quelles sont les missions que la personne accompagnante remplira

pour vous ? Doit-elle seulement être présente, signer avec vous, traduire ou bien également poser des questions ou répondre pour vous ?

3.2 Informez-vous

Informez-vous de vos droits et obligations à l'égard de l'administration. Lisez différentes brochures et des textes sur internet correspondant à votre question. Assurez-vous de ne vous fier qu'à des informations émanant de sites internet sérieux. Vous reconnaîtrez les sites internet dignes de confiance au fait qu'ils proviennent par exemple de centres de consultation tels que Diakonie, Caritas ou Parität, de conseils aux réfugiés ou de ministères.

Plus vous en saurez, mieux vous comprendrez le fonctionnement des administrations. Vous pourrez alors mieux argumenter et faire valoir vos droits.

► Retrouvez ici des informations concernant la fuite et l'asile en différentes langues :

fluechtlingsrat-thr.de/arbeitshilfen/mehrsprachige-infos

fluechtlingsrat-thr.de/arbeitshilfen/beratungshilfen

4. Pendant le rendez-vous

4.1 Qui interprète ?

La langue officielle en Allemagne est l'allemand. Vous avez le droit d'amener une interprète à votre rendez-vous (voir Conseillère). Mais vous n'êtes pas tenue d'amener une interprète même si l'administration l'exige.

Pour les décisions importantes portant atteinte à vos droits, l'administration doit s'assurer que vous comprenez tout. Cela ne vaut toutefois pas pour les notifications écrites, mais seulement pour les auditions orales précédant l'établissement d'une notification écrite.

Les enfants interprètent souvent pour leurs parents. Cela constitue certes une solution rapide pour le quotidien, mais peut créer des problèmes et ne saurait être une solution durable. Les enfants peuvent être dépassés et apeurés par les questions importantes. Par exemple lorsqu'il s'agit de questions sérieuses relatives au droit de séjour et concernant toute la famille.

Le Land de Thuringe offre un service d'interprétation vidéo et audio gratuit. Celui-ci peut être utilisé par les services de consultation, les administrations, les médecins et de nombreux autres points de contact.

► Demandez à l'employée si vous souhaitez recourir au service d'interprétation vidéo :

justiz.thueringen.de/fileadmin/TMMJV/Themen/migration/Flyer_Videodolmetschen_2020.pdf

► Les écoles peuvent solliciter le recours à des linguistes du SprIntpool Thüringen pour les discussions avec les parents. Les frais sont pris en charge par le ministère de l'éducation de Thuringe. Demandez à l'école s'il est possible de recourir à des linguistes.

bildung.thueringen.de/schule/migration/schulbesuch/#c13186

5. Dépôt d'une demande

5.1 Faites toujours vos demandes par écrit

Lorsque vous déposez une demande auprès d'une administration, cette dernière doit soit la prendre, soit vous réorienter vers une autre administration auprès de laquelle vous devrez la déposer. Vous devriez également demander si la demande est complète et correcte. L'administration est tenue de vous conseiller en cas de question.

Il est très utile d'avoir une preuve selon laquelle vous avez déposé la demande. À cet égard vous disposez des possibilités suivantes :

- **Possibilité 1 :** Lorsque vous remettez votre demande en personne à une employée, vous pouvez vous faire établir une copie de la demande. Cette copie devrait comporter un sceau de l'administration ainsi qu'une date de dépôt.
- **Possibilité 2 :** Vous pouvez envoyer la demande par la poste en courrier recommandé avec accusé de réception.
- **Possibilité 3 :** Vous pouvez faxer la demande et obtenir une confirmation de fax. À l'issue de l'envoi, vous pouvez téléphoner à l'administration et lui demander si le fax est bien arrivé. Notez l'heure de l'appel, le nom et le numéro de téléphone et consignez-les en message vocal dans votre portable. La confirmation de fax et l'appel ne constituent en effet aucune confirmation de réception juridiquement admissible.



Notez le moment et le moyen par lequel vous avez déposé la demande. Vous pouvez également les consigner en message vocal dans votre téléphone.

5.2 Ne pas signer tout de suite

Lorsque des employées vous présentent des demandes ou des formulaires à signer, vous ne devez pas les signer tout de suite.

Demandez si vous pouvez amener le document chez vous et le remettre plus tard. Chez vous, vous pourrez lire le document au calme. Informez-vous du contenu du document et cherchez un service de consultation ou une avocate si avez besoin de plus d'informations. Vous pourrez ensuite remettre la demande signée par la poste ou bien lors d'un rendez-vous personnel.

Si vous n'emmenez pas le document chez vous, demandez si vous pouvez en obtenir une copie. De plus, vous pouvez prendre une photo du document avec votre portable.

Si on ne vous a pas autorisé à emmener le document chez vous, en faire une copie ou bien le prendre en photo, notez-le à l'issue de votre rendez-vous. Informez dans ce cas votre avocate ou un service de consultation. Il est très inhabituel et inadmissible de ne pas pouvoir obtenir de copie d'une procédure vous concernant.

6. Décision concernant une demande

L'administration peut répondre oralement, par écrit ou par e-mail à une demande écrite. Mais vous avez le droit à une réponse écrite, et donc à une notification écrite. Vous devriez donc le formuler dans votre demande. Dans la réponse écrite, le refus de la demande doit être motivé (selon les art. 37 et 39 du code de procédure administrative (VwVfG)). Cette réponse écrite peut aider les employées des services de consultation ou les avocates à comprendre votre situation et à vous aider.

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

Vous pouvez agir contre le refus d'une demande ou contre une notification. Vous pouvez par exemple faire opposition ou introduire une plainte devant un tribunal.

Sur la dernière page de la notification sous la mention **Informations concernant la procédure de recours (Rechtsbehelfsbelehrung)** est indiqué jusqu'à quand vous pouvez agir contre le refus ou la notification.

Attention aux délais ! Vous avez parfois seulement une ou deux semaines pour cela. Adressez-vous à une avocate spécialisée ou à un service de consultation qui pourra vous aider.

► Plus d'infos concernant la manière de procéder avec les notifications :

fluechtlingsrat-thr.de/sites/fluechtlingsrat/files/pdf/umF/FLR_Arbeitshilfe-Umgang-mit-Bescheiden_Feb2017_final.pdf

7. Plainte en cas de manquement d'une employée administrative

Vous pouvez vous plaindre de certains comportements d'employées administratives. Des comportements non autorisés sont par exemple le fait de crier, de fermer la porte pendant l'entretien ou de tenir des propos racistes.

Si vous souhaitez déposer plainte contre ces comportements, vous devez rédiger un compte-rendu :

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

Vous pouvez consigner votre compte-rendu par écrit ou en message vocal sur votre portable.

Déposer une plainte officielle contre des employées administratives prend souvent du temps et n'est pas toujours fructueuse. Si de nombreuses personnes se plaignent de la même chose, la probabilité d'une amélioration des agissements de l'administration est plus élevée pour l'avenir. Concrètement, cela ne changera sans doute rien à votre situation. Mais cela pourrait avoir des répercussions positives pour d'autres personnes concernées à l'avenir. Il est important d'agir contre les mauvais comportements. Il n'existe pas de service de consultation spécialisé pour ces plaintes.

Si vous avez besoin d'aide, vous pouvez par exemple vous adresser à l'organisme de coordination pour les questions d'antidiscrimination :

En cas d'agression physique ou d'autres formes de violence raciste, d'extrême droite ou antisémite ainsi que de menaces massives, vous pouvez vous adresser à ezra :

► **Thüringer Staatskanzlei**
 Koordinierungsstelle für
 Antidiskriminierungsfragen
 Regierungsstraße 73 // 99084 Erfurt
 Tél. : (0361) 5 73 21 11 52
 E-mail : R1B4_PF@tsk.thueringen.de
 Internet : antidiskriminierungsstelle.de/SharedDocs/Akteure/DE/TSK_Koord_ADfragen.html

► **ezra** – Conseils aux victimes de violence d'extrême droite, raciste et antisémite en Thuringe
 Juri-Gagarin-Ring 96 / 98 // 99084 Erfurt
 Tél. : (0361) 21 86 51 33
 E-mail : info@ezra.de
 Internet : ezra.de

S'entraider

Partagez volontiers ces infos avec des amis ou des connaissances. Plus vous serez informée de vos droits, plus facile il vous sera de les défendre.

Informations complémentaires

▶ En cas de question concernant le droit d'asile et de séjour

Flüchtlingsrat Thüringen e. V.

«BLEIBdran - Berufliche Perspektiven für Flüchtlinge in Thüringen» –

Das Thüringer IvAF-Netzwerk

Schillerstr. 44 // 99096 Erfurt

Tél. : (0361) 51 80 51-26

E-mail : beratung@fluechtlingsrat-thr.de

▶ En cas de question concernant le droit du travail

DGB-Bildungswerk Thüringen e. V.

«Faire Integration»

Schillerstr. 44 // 99096 Erfurt

Tél. : (0361) 2 17 27 16

E-mail : faire-integration@dgb-bwt.de

▶ Aperçu des services de consultation sur place :

thueringen.de/th10/ab/beratung/migrationsdienste/

▶ Antidiscrimination en Thuringe

Le réseau antidiscrimination de

Thuringe **thadine** s'engage pour une consultation indépendante concernant l'antidiscrimination.

Plus d'infos sur la page d'accueil :

thadine.de

REMARQUE

La publication ne constitue pas une expression d'opinion du TMBJS. Le projet [CoRa] est responsable du contenu.



PUBLIÉ PAR :

Flüchtlingsrat Thüringen e. V.

Projekt [CoRa]

Schillerstraße 44 // 99096 Erfurt

fluechtlingsrat-thr.de

Membre du groupe de travail fédéral ProAsyl

**FLÜCHTLINGSARBEIT
IST KOSTENFREI, ABER IN
KEINEM FALL UMSONST**
UNTERSTÜTZEN SIE UNSERE ARBEIT!

Sparkasse Mittelthüringen

IBAN DE98 8205 1000 0163 0262 70

BIC HELADEF1WEM

Le projet [CoRa] est une coopération du DGB-Bildungswerk Thüringen e. V. et du Flüchtlingsrat Thüringen e. V.



CONCEPTION :

Andreas Bauermeister, Weimar

PHOTO DE COUVERTURE :

Benjamin Kahlmeyer,
du film documentaire «Die Unsichtbaren»

SOUTENU PAR :

PRO ASYL
DER EINZELFALL ZÄHLT.





www.twitter.com/FLR_TH

www.fluechtlingsrat-thr.de



www.facebook.com/fluechtlingsrat