

Refugee-Guide:

Bien arriver en Hesse





Chers collaboratrices, collaborateurs, équipes de directions des centres d'hébergement de premier accueil pour réfugiés de Hesse et enfin surtout :

Chers réfugiés,

Vous êtes venus en Allemagne et en Hesse pour y trouver protection. Mais après une fuite souvent très longue et épuisante, il s'agit maintenant pour vous de commencer à prendre vos marques dans un pays étranger. C'est une situation très difficile. Je me réjouis de pouvoir vous proposer cette brochure afin de vous aider à vous repérer. Nous la devons à de nombreux soutiens : bénévoles, doctorants et étudiants. Ils ont non seulement réuni les informations nécessaires, rédigé et conçu le présent "Guide d'accueil aux réfugiés", mais ils nous autorisent aussi à l'utiliser gratuitement et à le mettre à votre disposition. Ce travail mérite respect et reconnaissance ! C'est pourquoi j'aimerais les remercier très chaleureusement ! Ce merci s'adresse encore plus particulièrement aux coordinateurs du projet Michael Strautmann et Franziska Fischer. J'aimerais vous souhaiter la bienvenue dans notre Land au nom du gouvernement de la Hesse. Nous savons que la vie dans les centres d'hébergement de premier accueil n'est pas toujours simple. Mais compte tenu du nombre de zones de conflits dans le monde et du flot de personnes qui, comme vous, viennent chercher refuge ici, ces difficultés sont inévitables et font malheureusement parti des débuts. Nous mettons tout en œuvre en Hesse pour vous aider! Vous pouvez compter sur nous.

J'espère que ce guide d'accueil rendra vos premiers pas dans un nouveau pays, une autre culture et une langue étrangère un peu plus simple.

Bienvenue

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Stefan Grüttner'. The signature is fluid and cursive, written in a professional style.

Stefan Grüttner,
Ministre des affaires sociales et de l'intégration

Bienvenue en Allemagne!

Willkommen
in Deutschland!

L'objectif de ce guide est de fournir des renseignements sur la vie en Allemagne. Il a été conçu afin de répondre aux questions les plus fréquentes des réfugiés. Les contenus de cette brochure ne doivent pas être vus comme des règles strictes : les gens en Allemagne ne se comportent pas toujours exactement comme nous l'avons décrit ici. Néanmoins, ces comportements sont pratiquement courants pour la plupart des gens et dans la plupart des situations.



C ontenus

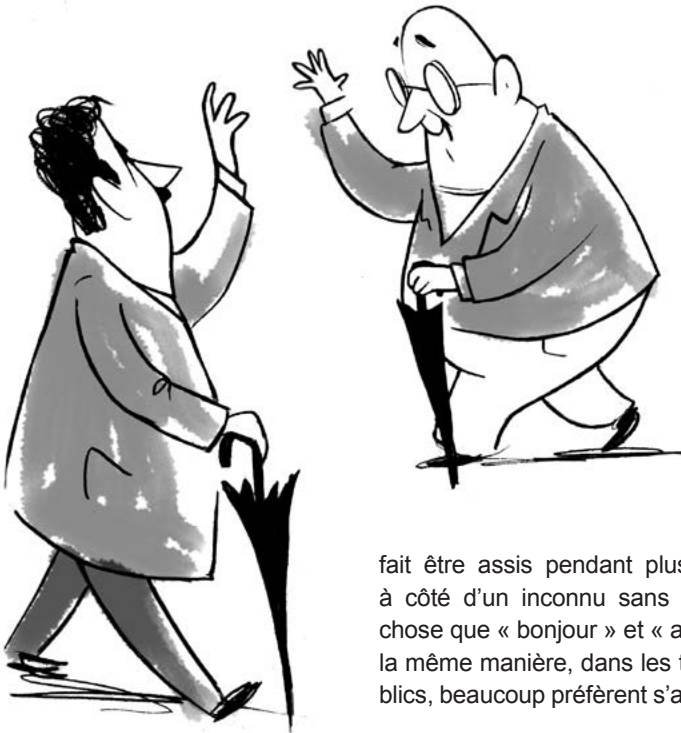
L'espace public	3
Les libertés individuelles	5
Vivre ensemble	6
L'égalité	7
Environnement et écologie	8
Alimentation, boissons & tabac	9
Formalités et démarches administratives	11
En cas d'urgence	13
À propos du guide	14

L'espace public

« Guten Tag » (bonjour) et « Auf Wiedersehen » (au revoir) sont les formules de salutation les plus courantes. Normalement, on salue quand une seule ou quelques personnes sont présentes. Par exemple, lorsqu'on entre dans un petit magasin ou dans une salle d'attente, on dit une fois « Guten Tag » à tout le monde en même temps. De la même manière, on salue les passants dans les rues des petits villages.

Sourire n'est pas considéré comme une tentative de drague, même lorsqu'on parle avec des inconnus. En général, une personne qui sourit essaie simplement d'être polie et accueillante.

La sphère privée et l'espace personnel sont importants pour la plupart des gens en Allemagne, ce qui peut parfois leur donner un air un peu distant. Par exemple, dans un train ou dans un restaurant, on peut tout à



fait être assis pendant plusieurs heures à côté d'un inconnu sans se dire autre chose que « bonjour » et « au revoir ». De la même manière, dans les transports publics, beaucoup préfèrent s'asseoir seuls.

Pour préserver le calme et l'espace privé, les gens ont tendance à fermer leur porte, par exemple au bureau ou à la maison. Pour être poli, on frappe à la porte avant d'entrer.

Le dimanche est une journée de repos. Presque tous les magasins sont fermés et peu de gens travaillent. Il faut respecter le calme général et ne pas faire de bruit. Par exemple, on ne peut pas tondre le gazon ou bricoler, car cela dérangerait les voisins qui se plaindraient. D'autre part, il faut respecter les heures de repos la nuit entre 22 et 6 heures, tous les jours de la semaine.

Uriner en public est un délit. Il faut toujours utiliser les toilettes publiques les plus proches. Aux toilettes, on trouve généralement du papier toilette, mais pas de bidet. On jette le papier dans la cuvette et pas à la poubelle. Néanmoins, les produits d'hygiène féminine comme les serviettes hygiéniques et les tampons doivent, eux, être jetés à la poubelle. Veillez à utiliser la brosse pour effacer d'éventuels résidus et à laisser les toilettes dans un état propre. Il est d'ailleurs fortement recommandé d'utiliser les toilettes en position assise. S'il n'y a pas d'urinoir, cela vaut aussi pour les hommes. Enfin, on se lave les mains après avoir été aux toilettes pour des raisons d'hygiène.

Il est considéré comme impoli de parler trop fort dans l'espace public, et plus par-

ticulièrement dans les transports en commun. Les conversations téléphoniques se font généralement à voix basse pour ne déranger personne.

Dans les transports en commun, il y a des places réservées aux personnes âgées, handicapées et aux femmes enceintes, ainsi qu'aux fauteuils roulants et aux poussettes. Il faut libérer ces places si nécessaire.

Dans les escalators, le côté gauche est généralement laissé libre aux personnes pressées qui veulent circuler.

Quand on a besoin d'aide, on peut en demander à n'importe quelle personne adulte : les gens sont en général serviables. Cependant, on n'aborde pas les enfants sans l'accord de leurs parents.

Les libertés individuelles

Chaque personne est libre d'avoir une religion et de la pratiquer – ou de ne pas être croyant. La religion relève du domaine privé. Cela signifie que chacun est libre de choisir ses croyances, et qu'on doit, en retour, respecter ceux qui croient en d'autres Dieux ou qui sont athées.

En Allemagne, les débats d'opinion ont souvent pour but la recherche d'un compromis. La presse jouit d'une liberté particulière et la liberté de la presse est garantie par la loi. De nombreuses thématiques sont abordées dans la presse. Il est possible d'y critiquer le gouvernement et les institutions (comme par exemple les Églises et les autres institutions religieuses). La liberté d'expression permet à chacun de dire tout ce qu'il pense – tant qu'on ne discrimine, n'insulte ou ne menace personne.

Dans l'espace public, les gestes affectueux sont courants, que ce soit entre personnes de sexes opposés ou de même sexe. Les gens peuvent se donner la main, se serrer dans les bras, parfois même s'embrasser dans les lieux publics. Ces gestes sont considérés comme normaux et on peut simplement les ignorer.

Porter des vêtements courts, comme par exemple un t-shirt, un short ou une mini-jupe, est considéré comme normal. Il n'est

pas poli d'observer ces personnes avec insistance.

Les saunas et de rares piscines sont des espaces nudistes. Mais dans la plupart des piscines publiques, les gens portent un maillot de bain. En général, les hommes et les femmes ne sont séparés ni à la piscine, ni au sauna. Cependant, il y a parfois des horaires réservés aux hommes et d'autres aux femmes.



Vivre ensemble

En Allemagne, on se serre souvent la main pour dire « bonjour » et « au revoir », ainsi que lorsqu'on fait la connaissance de quelqu'un. En général, une personne nouvelle dans un groupe salue chaque personne en lui serrant la main et en échangeant un regard. Tout le monde se serre la main – hommes et femmes.

Lorsque des amis se retrouvent, ils se saluent en se serrant dans les bras, et dans certaines régions en se faisant la bise. Ce sont des gestes amicaux qui n'ont aucune connotation sexuelle.

Les Allemands disent ce qu'ils pensent de façon assez directe. Leur intention n'est pas d'être impoli mais d'être sincère. On considère que la critique est possible si elle est constructive, notamment dans le milieu du travail. Il arrive donc fréquemment de devoir donner un commentaire sur une autre personne, ou d'être soi-même l'objet d'un commentaire.

En Allemagne, la ponctualité est importante. Il est impoli de faire attendre quelqu'un. Arriver avec seulement cinq minutes de retard à un rendez-vous peut être considéré comme un manque de respect, non seulement dans le milieu professionnel mais aussi avec des amis. Lorsqu'on est en retard, il faut, si possible, prévenir la personne par téléphone.



Pour refuser poliment une proposition, on peut dire « nein, danke » (non merci). On accepte poliment en disant « ja, bitte » ou « gerne » (oui, avec plaisir).

L'égalité

Tout type de discrimination, qu'elle soit sexuelle, raciale ou religieuse, est illégale et peut faire l'objet de poursuites judiciaires. Toute personne qui se sent discriminée et / ou menacée, physiquement ou verbalement, peut appeler les agences de l'anti-discrimination ou la police.

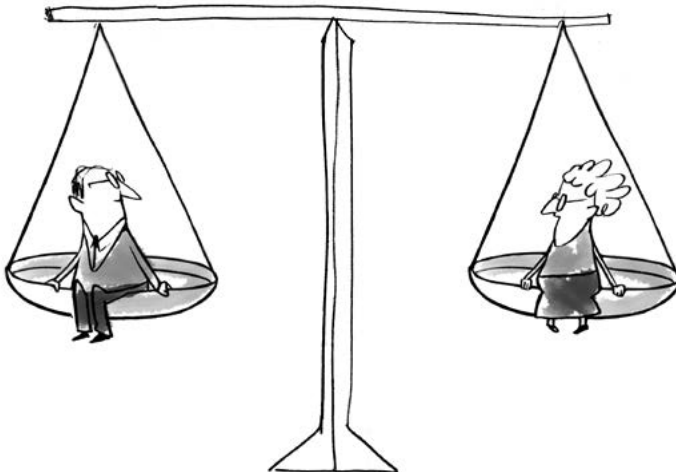
Les réactions violentes sont inacceptables et interdites en Allemagne.

Les hommes et les femmes sont égaux et ont les mêmes droits. Quand quelqu'un demande qu'on le ou la laisse tranquille, il faut l'accepter. Le harcèlement, notamment des personnes de sexe opposé, est strictement interdit. Par ailleurs, avant de

prendre quelqu'un en photo, on doit demander sa permission.

En Allemagne, l'homosexualité est considérée comme normale (un ancien ministre des affaires étrangères était par exemple ouvertement gay). Les couples homosexuels peuvent faire enregistrer leur union légalement.

Chaque personne, homme ou femme, est libre de choisir son partenaire et de décider soi-même de se marier – ou non. Il est tout à fait normal de vivre à deux sans être mariés et, pour un couple marié ou non, de ne pas vouloir d'enfants.



E

nvironnement et écologie

Les Allemands sont bien connus pour leur comportement écologique : ils trient leurs déchets et ils les recyclent. Ils jettent rarement leurs déchets par terre, que ce soit en ville ou dans la nature. On garde donc ses déchets avec soi jusqu'à ce que l'on passe à côté d'une poubelle. Il y en a un peu partout dans les lieux publics comme les gares, les stations de bus ou les parcs.



Beaucoup d'Allemands essaient de limiter leur consommation d'énergie et d'eau, pour des raisons écologiques mais aussi pour économiser de l'argent. Par exemple, on ne laisse pas le réfrigérateur ouvert trop longtemps (à la maison comme au supermarché), et on éteint la lumière en sortant d'une pièce.

protéger l'environnement en réduisant la quantité de déchets et en favorisant le recyclage et la réutilisation des bouteilles.

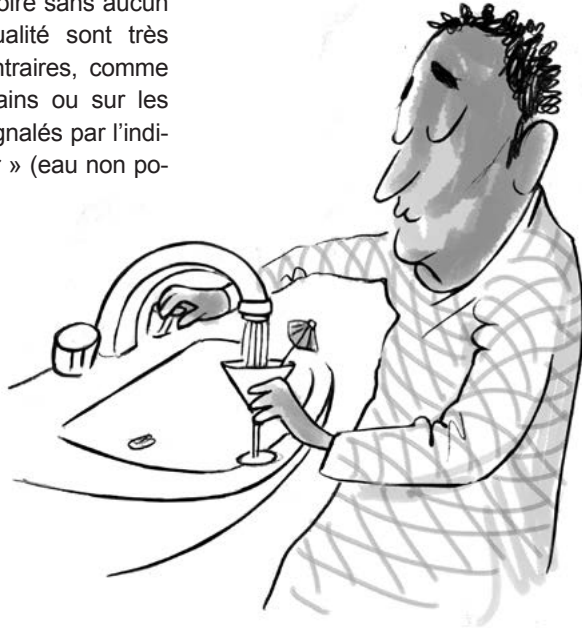
Les fenêtres sont étanches et ne laissent pas passer l'air. Il est nécessaire de les ouvrir régulièrement pour aérer. Pour économiser de l'énergie, on éteint le chauffage pendant que les fenêtres sont ouvertes.

En Allemagne, la plupart des bouteilles sont consignées. Quand on achète une bouteille, on paie entre 8 et 25 centimes en plus du prix de vente. Cette consigne est remboursée lorsqu'on rend la bouteille. On peut les rendre dans tous les supermarchés qui vendent les mêmes bouteilles, et pas seulement dans le supermarché où on les a achetées. Ce système de consigne est destiné à

A

limentation, boissons & tabac

L'eau du robinet est potable dans toute l'Allemagne : on peut la boire sans aucun risque. Les contrôles qualité sont très stricts. Les rares cas contraires, comme par exemple dans les trains ou sur les places publiques, sont signalés par l'indication « kein Trinkwasser » (eau non potable).



De nombreux plats allemands sont préparés à base de porc, de bœuf ou de poulet. On peut à tout moment demander des précisions sur les ingrédients d'un plat. Les Allemands mangent en général beaucoup de porc.

En Allemagne, on mange aussi beaucoup de « Döner », de la viande kebab servie avec de la salade dans du pain. Il peut s'agir de viande de poulet, de veau ou d'agneau. Comme beaucoup d'autres repas de type

« fast food », on mange les Döner à la main. Cependant, quand on mange à table, on utilise des couverts.

En Allemagne, beaucoup de bonbons contiennent de la gélatine de porc. Pour avoir des bonbons halal, on peut prendre des produits sur lesquels figure la mention « vegetarisch » (végétarien) ou regarder dans les ingrédients s'il y a écrit « Gelatine ».

En Allemagne, il y a des chaînes de supermarchés « discount » (à très bas prix, comme par exemple ALDI, LIDL et Penny) et d'autres chaînes un peu plus chères (REWE ou EDEKA par exemple) où l'on peut acheter tout ce dont on a besoin pour la vie quotidienne. On peut aussi faire ses courses au marché ou dans de petits supermarchés (souvent turcs, africains, parfois asiatiques ou grecs). On trouve des produits halals dans les supermarchés ou restaurants turcs ou arabes. D'autre part, les stations-services (postes d'essence) vendent aussi quelques produits d'alimentation de base et sont ouverts 24 h sur 24, mais ils sont plutôt chers par rapport aux supermarchés.

La consommation d'alcool, notamment de bière et de vin, par exemple pendant un dîner ou lorsque l'on sort entre amis, est considérée comme normale. Néanmoins, il est tout à fait acceptable de ne pas boire d'alcool, d'ailleurs beaucoup d'Allemands n'en boivent pas. Lorsque des boissons alcoolisées sont proposées, on peut refuser par un simple « nein, danke ». Il est interdit de conduire une voiture ou un vélo en état d'ivresse.

En Allemagne, on peut voir des hommes et des femmes fumer dans l'espace public. Dans les restaurants et les gares, il y a des espaces réservés aux fumeurs et il est interdit de fumer en dehors de ces espaces. En général, les gens vont dehors ou sur un

balcon pour fumer, par signe de politesse. Fumer à proximité de non-fumeurs, d'enfants ou de femmes enceintes est considéré comme impoli.

F

ormalités et démarches administratives



Les horaires d'ouverture et de fermeture des magasins et des bureaux sont strictement respectés. Si, par exemple, un magasin ou une administration ferme à 16 h 00 (les horaires d'ouverture, « Öffnungszeiten », sont normalement affichés à la porte), il faut y être au plus tard à 15 h 55. En arrivant à 16 h 01, on risque de trouver porte

close. Il en va de même pour les horaires des trains, bus, etc.

Les administrations sont parfois très complexes et elles peuvent sembler inefficaces. Les procédures à suivre sont précisément définies et les démarches prennent parfois beaucoup de temps. Cela

peut être frustrant. Cependant, ces procédures sont les mêmes pour tout le monde et elles ont été conçues de manière à être équitables. La corruption est un crime puni par la loi, tant pour la personne qui la propose que pour celle qui l'accepte.

La grande majorité des gens en Allemagne respecte le code de la route. Ils respectent les consignes des panneaux routiers et ils s'arrêtent au feu rouge, même s'il n'y a personne au carrefour. S'il n'y a ni feu tricolore, ni panneau, il faut laisser la priorité à droite.

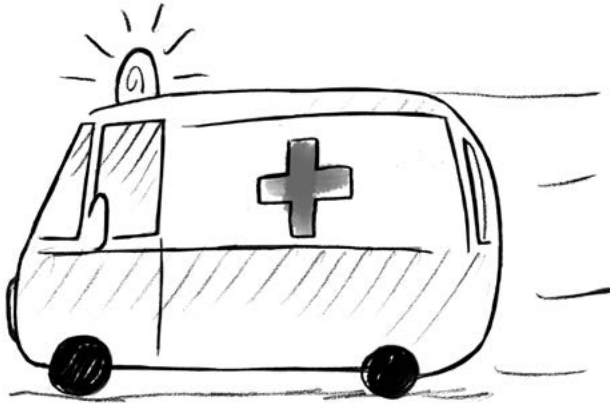
En ville, il y a des pistes cyclables pour les vélos. En voiture, il est interdit d'envoyer un texto ou de téléphoner au volant. D'autre part, tous les passagers doivent attacher leur ceinture de sécurité et les enfants doivent utiliser un siège adapté à leur taille.

Les appels téléphoniques se font généralement pendant les horaires de travail, donc jusque vers 16 ou 17 heures. Les appels privés ne se font pas au-delà de 21 ou 22 heures. Lorsqu'on appelle quelqu'un, on se présente en premier en donnant son nom.

Pour prendre les transports en commun, il faut acheter un ticket au guichet ou au distributeur automatique. En entrant dans le tramway, le bus ou le métro, on doit souvent composer son ticket (comme par exemple à Berlin ou à Munich). Il est toute-

fois important de s'informer sur place car la procédure et les types de tickets varient selon les régions et les villes.

En cas d'urgence



Lorsqu'une personne est en danger, il faut toujours essayer de l'aider et ne pas détourner le regard. On peut toujours aider d'une manière ou d'une autre. Aider une personne en danger est un devoir. On peut réaliser les gestes de premier secours et appeler les numéros d'urgence (voir ci-dessous).

En cas de conflit ou d'altercation violente, de vol ou de harcèlement sexuel, appelez la police : composez le 110 à partir de n'importe quel téléphone. Les agents de police sont là pour vous aider. Ils sont serviables et ils prennent chaque appel très au sérieux.

En cas d'incendie ou d'urgence médicale, appelez les pompiers : composez le 112 à partir de n'importe quel téléphone. Ce numéro ne doit être utilisé qu'en cas d'extrême urgence. Il en va de même pour le service des urgences à l'hôpital.

Avant de consulter un médecin, les réfugiés doivent d'abord contacter les services sociaux. Les cabinets médicaux sont généralement ouverts de 8 à 12 h et parfois aussi l'après-midi. La plupart des médecins parle l'anglais.

Si vous avez besoin de médicaments le soir, le dimanche ou un jour férié, vous pouvez vous rendre à la pharmacie de garde. Pour trouver la pharmacie de garde la plus proche, recherchez sur Google « NotApotheke » et l'endroit où vous vous trouvez, ou composez le 22 8 33 (max. 69 ct./ min. à partir d'un téléphone portable). Les pharmacies de garde sont aussi indiquées à l'entrée de toutes les autres pharmacies.

À propos du guide

Ce guide s'adresse à toute personne se rendant en Allemagne, aux réfugiés et aux futurs citoyens. Il est destiné à leur donner quelques repères à leur arrivée. Il s'adresse tout particulièrement aux réfugiés, afin de leur fournir des informations utiles et pratiques en attendant de pouvoir participer aux cours de langue et d'intégration organisés par l'État. À ce jour (septembre 2015), le BAMF (« Bundesamt für Migration und Flüchtlinge », l'Office Fédéral pour les Affaires Migratoires et les Réfugiés) n'a pas édité de guide de ce type.

Cette brochure informative a pour seul objectif de fournir des informations utiles. Au cours de son élaboration, le fait qu'elle puisse être perçue comme arrogante ou méprisante a été le sujet de nombreux débats. En conséquence, nous avons travaillé en étroite collaboration avec de nombreuses personnes d'origines variées (venant par exemple de Syrie, d'Afghanistan, du Soudan, d'Égypte, de Palestine et d'autres pays, ainsi que des personnes qui se sont récemment installées en Allemagne). L'organisation ProAsyl a avalisé les contenus de cette brochure (sur la base de la version anglaise). D'autre part, de nombreuses personnes immigrées nous ont fait savoir qu'une telle brochure leur avait manqué à leur arrivée.

L'implication des personnes réfugiées dans la conception de ce guide nous te-

nait particulièrement à cœur. Nous sommes informés auprès d'un grand nombre d'entre eux pour savoir s'ils considéraient les contenus de cette brochure comme arrogants ou méprisants. Les personnes réfugiées nous ont rassurés et confortés : ils étaient au contraire particulièrement demandeurs d'une telle brochure.

Cette brochure illustrée est disponible en plusieurs langues. Il a été imprimé et il est également disponible en ligne : une version imprimable peut être téléchargée à tout moment en quelques clics.



Impressum:
© Refugeeguide.de
Projektkoordination: Michael Strautmann, Franziska Fischer

Broschüren-Layout: Joanna Roer
Illustrationen: Maren Amini, maren-amini.de
Logo-Gestaltung: Freizeit-Werbeagentur.com

Redaktion: Viele ehrenamtliche Unterstützer, v.a. Studenten und Doktoranden, mit verschiedensten (geographischen und kulturellen) Hintergründen, die zu dieser crowd-gesourceten Orientierungshilfe beigetragen haben.

Übersetzungen:

Deutsch, Englisch, Französisch, Arabisch: eine Vielzahl ehrenamtlicher Unterstützer in Gemeinschaftsarbeit
Kurdisch, Türkisch: Integrationsrat Köln
Pashto: Organization of Afghan Alumni
Dari: Organization of Afghan Alumni und weitere Ehrenamtliche
Farsi: Mohammad Ravanbakhsh und ein engagierter anonymer Unterstützer
Urdu: Hamid Raza & Jafar Hussain
Tigrinya: durch Unterstützung von refugees.telekom.de; Lektorat: Nyet Temesgen
Russisch: engagierte anonyme Unterstützer
Serbisch: Alexandra Vukovich
Mazedonisch: engagierte anonyme Unterstützer
Albanisch: ein engagierter anonymer Unterstützer
Den ÜbersetzerInnen gilt unser herzlichster Dank!

Lektorat im Auftrag der Ernst Klett Sprachen GmbH:
Michael Krumm, mk-lektorat.de (Deutsch); Dr. Abbas Amin, arabisch-lektorat.de (Arabisch); Gillian Bathmaker (Englisch); Magali Armengaud (Französisch)

quinze

fünfzehn

HESSEN



Herausgeber:
**Hessisches Ministerium
für Soziales und Integration**

Dostojewskistraße 4
65187 Wiesbaden

www.soziales.hessen.de