



GUIDE A L'ATTENTION DES DEMANDEURS
D'ASILE ET DES REFUGIES ETRANGERS

Bienvenue à Ratingen



Herausgeber:



Amt für Soziales, Wohnen und Integration
Koordinator für Flüchtlingsangelegenheiten
Eutelis-Platz 1-3
40878 Ratingen
Tel.: 02102 550 5098
E-Mail: imf@ratingen.de
Homepage: www.ratingen.de

3. aktualisierte Auflage, Stand: August 2017

Fotonachweis: Stadt Ratingen

Avertissement légal:

Malgré toutes les précautions prises, les informations contenues dans cette brochure sont délivrées sous réserve d'erreur.

Gefördert durch das Förderprogramm des Landes
Nordrhein-Westfalen „Komm-An-NRW“

Mit freundlicher Unterstützung durch:

Ministerium für Kinder, Familie,
Flüchtlinge und Integration
des Landes Nordrhein-Westfalen



Madame, Monsieur,

Nous vous souhaitons la bienvenue à Ratingen, votre nouveau foyer pour ces prochains temps.

La ville de Ratingen vous accueille dans le cadre de votre procédure d'asile ou en qualité de réfugié étranger. C'est la raison pour laquelle je vous offre un hébergement et, si nécessaire, une aide pour subvenir à vos besoins.

Peu importe les événements qui vous ont amené en Allemagne. Je suis convaincu que, malgré un bouleversement souvent énorme, vous vous habituez à la vie locale. Ainsi, je vous souhaite d'établir très vite des contacts utiles avec vos compatriotes et les habitants allemands de la ville. Vous recevrez un accompagnement professionnel de la part des employés chargés de l'encadrement des réfugiés ainsi que des différents bureaux et services administratifs.

Afin de vous permettre de vous orienter plus facilement à votre arrivée à Ratingen, nous vous remettons la brochure ci-jointe, qui comprend de nombreuses informations et adresses qui vous seront d'une grande utilité.

(Klaus Pesch)
Maire de la ville de Ratingen

TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos	3
Arrivée à Ratingen	5
• Hébergement/équipement	
• Inscription et déclaration de changement de domicile	
• Aide de subsistance	
• Autorisation de séjour	
Transports publics/ticket tarifs sociaux (Sozialticket)	7
Accès aux soins	8
• Visite médicale/assurance-maladie	
• Urgence	
• Centres d'aide psychologique et établissements médico-sociaux	
Apprentissage de l'allemand/médiateur linguistique	10
École maternelle/école/allocations du Bildungs- und Teilhabepaket	11
Reprise d'un travail/reconnaissance de diplômes	13
Deménagement dans un logement privé	15
• Affectation et obligation de domicile	
• Accord nécessaire pour le déménagement	
• Autorisation de résidence	
Conclusions de contrats	17
Redevance audiovisuelle	18
Redistribution/réinstallation dans un autre pays/aide au retour	19
Autres informations	20
Numéro de téléphone d'urgence	20
Conseil et accompagnement	21
• Concierge	
• Service d'accompagnement des réfugiés (Flüchtlingsbetreuung)	
• Service d'aide aux jeunes immigrés et centre de conseil pour les adultes migrants	
• Déléguée à l'intégration (Integrationsbeauftragte)	
• Avocats (Rechtsanwälte)	
Adresses utiles	22
Plan du centre ville	28

ARRIVÉE À RATINGEN

• Hébergement/équipement

À Ratingen, vous serez principalement placé en centre d'hébergement. À cet effet, vos souhaits individuels et la protection de vos intérêts seront pris en compte autant que possible.

La cohabitation dans ces centres requiert de la part de tous les habitants une bonne dose de tolérance et de respect mutuel, et elle suppose que chacun se sente responsable des installations communautaires. Vous recevez un règlement intérieur que je vous saurais gré de bien vouloir respecter.

Un équipement de première nécessité avec quelques meubles et autres biens ménagers vous est fourni par le concierge de votre centre d'hébergement.

Dépôt de demande et information:

→ Bureau chargé des affaires sociales, de l'habitat et de l'intégration (Amt für Soziales, Wohnen und Integration)

• Inscription et déclaration de changement de domicile

En cas d'une arrivée directe depuis l'étranger, vous êtes dans l'obligation de vous inscrire auprès du centre d'accueil des citoyens de la ville de Ratingen. Un entretien personnel y est nécessaire avec tous les membres de la famille qui vous accompagnent. Si vous êtes déjà inscrit dans une autre localité en Allemagne et que vous déménagez à Ratingen, merci de penser à effectuer la déclaration de changement de domicile au centre d'accueil des citoyens. Un entretien avec une personne adulte est cependant suffisant à cet effet.

Dans la mesure où vous êtes logé par la ville, l'inscription ou la déclaration de changement de domicile sera effectuée par le service d'hébergement de la ville.

Inscription et information:

→ Service des citoyens (Bürgerbüro) de la ville de Ratingen

Pour garantir la disponibilité, vous êtes dans l'obligation, pendant la procédure d'asile, de communiquer tout changement d'adresse à l'Office fédéral des migrations et des réfugiés.

• Aide de subsistance

Dans la mesure où vous ne pouvez pas assurer votre subsistance par vos propres moyens, vous bénéficierez sur demande d'une aide financière. Les demandeurs d'asile s'adressent, à ce sujet, au bureau chargé des affaires sociales, de l'habitat et de l'intégration de la ville de Ratingen, les réfugiés reconnus, ainsi que les réfugiés dans le cadre d'un programme d'accueil au centre d'intégration Mettmann.

Dépôt de dossier et information:

- Bureau chargé des affaires sociales, de l'habitat et de l'intégration (Amt für Soziales, Wohnen und Integration)
- Centre d'intégration Mettmann (Integration Point Mettmann)

• Autorisation de séjour

Il vous a été délivré comme attestation d'inscription en tant que demandeur d'asile une « preuve d'arrivée ». Après réception de votre procédure d'asile par l'Office fédéral des migrations et des réfugiés, ce document sera récupéré et il vous sera délivré, à défaut, une autorisation de séjour à durée déterminée par le service des étrangers compétent pour vous.

Par votre inscription à Ratingen, le service des étrangers de l'arrondissement de Mettmann est compétent pour la délivrance et la prorogation de l'autorisation de séjour. Merci de vous adresser, à ce sujet, à la délégation de la circonscription à Ratingen.

Si vous avez obtenu un visa pour séjourner en Allemagne dans le cadre d'un programme d'accueil humanitaire mis en œuvre par l'État allemand ou par le Land de Rhénanie-du-Nord-Westphalie, veuillez vous adresser directement au Kreis-Service-Center Ratingen en temps voulu, avant l'expiration de votre visa, afin qu'il vous délivre une carte de séjour.

Dépôt de demande et information:

- Service des étrangers du Kreis Mettmann
- Délégation de la circonscription à Ratingen (Kreis-Service-Center Ratingen)

TRANSPORTS PUBLICS/TICKET TARIFS SOCIAUX (SOZIALTICKET)

L'utilisation des transports publics est payante. Il vous faut acheter un ticket valide avant le départ. Seuls les enfants de moins de 6 ans sont autorisés à prendre gratuitement le bus, le tramway et le train de banlieue (S-Bahn).

Il existe un ticket valable pour un voyage pour une personne (Einzelticket), un ticket pour 4 personnes (4er-Ticket), un ticket à la journée (Tagesticket) et un ticket de complément (Zusatzticket). Des tickets mensuels sont également disponibles. Les tarifs sont divisés en différents niveaux (Preisstufen), en fonction de la longueur du trajet. Notez que l'achat d'un 4-er Ticket revient à moins cher que quatre Einzeltickets. Vous pouvez vous procurer les tickets dans les boutiques des entreprises de transport, dans des points de vente privés, aux distributeurs automatiques et auprès des conducteurs.

N'oubliez pas de composer votre ticket avant le départ, faute de quoi il n'est pas valable. À cet effet, vous trouverez des composteurs dans tous les bus et les tramways, ainsi que sur les quais ou au pied des escaliers menant aux quais.

Les personnes qui reçoivent une aide de subsistance peuvent obtenir un ticket tarifs sociaux (Sozialticket). Il s'agit d'un ticket permettant de circuler dans l'ensemble de la circonscription de Mettmann pendant un mois. Pour effectuer des trajets au-delà de cette zone, jusqu'à Düsseldorf par exemple, il vous faut acheter un Zusatzticket. Afin d'obtenir un Sozialticket, vous devez présenter un justificatif confirmant que vous y avez droit. C'est à votre prestataire, au bureau chargé des affaires sociales, de l'habitat et de l'intégration ou au Jobcenter de vous délivrer ce justificatif.

Tickets et information:

- Boutique Rheinbahn (Rheinbahn-Kunden-Center)

ACCÈS AUX SOINS

• Visite médicale/assurance-maladie

Si vous tombez malade, ressentez quelque douleur ou si vous avez besoin de médicaments et souhaitez consulter un médecin, vous aurez besoin d'une carte d'assurance-maladie (Krankenversicherungskarte). L'assurance-maladie délivre à ses adhérents une carte électronique qui doit être présentée lors de la consultation.

Dans la mesure où ils n'exercent aucune activité assujettie à l'assurance, les demandeurs d'asile ne sont pas immédiatement pris en charge par l'assurance-maladie. Durant les 15 premiers mois de votre séjour en Allemagne, c'est le bureau chargé des affaires sociales, de l'habitat et de l'intégration (Amt für Soziales, Wohnen und Integration) qui vous garantit l'assistance médicale. Pour le prouver, le médecin vous demandera une feuille de prise en charge valide (Krankenschein). Un Krankenschein spécial est délivré pour une visite chez le dentiste. Ces deux Krankenscheine ont une validité de trois mois uniquement. Si vous recevez une aide de subsistance de la part du bureau chargé des affaires sociales, de l'habitat et de l'intégration, c'est aussi là-bas que vous obtiendrez les Krankenscheine.

Toute prestation médicale allant au-delà des soins médicaux urgents, de la nécessaire prescription de médicaments et des mesures habituelles de prévention est normalement soumise à autorisation. Merci de commencer par remettre en temps voulu les prescriptions médicales au bureau chargé des affaires sociales, de l'habitat et de l'intégration ou à votre assurance-maladie afin que cette autorisation vous soit délivrée.

Délivrance de Krankenscheine et information:

→ Bureau chargé des affaires sociales, de l'habitat et de l'intégration (Amt für Soziales, Wohnen und Integration)

• Urgence

En cas d'urgence médicale, les médecins vous recevront même si vous ne présentez aucune carte d'assuré maladie ni aucune feuille de prise en charge. Si le médecin agréé n'assure pas de permanence, comme les dimanches et jours fériés ou pendant la nuit, merci de vous adresser au service médical d'urgence (ärztlicher Notdienst) aux adresses suivantes:

Ärztliche Notfallpraxis
Mülheimer Straße 37
40878 Ratingen

Numéro de la centrale du service médical d'urgence: 116117

En cas de troubles potentiellement mortels et de blessures graves, appelez le service de secours (Rettungsdienst) en composant

le numéro d'urgence 112.

Vous pouvez composer gratuitement les numéros d'urgence depuis votre téléphone portable, même sans crédit!

• Centres d'aide psychologique et établissements médico-sociaux

Une fois arrivé en Allemagne, vous êtes en sécurité et n'avez plus à craindre pour votre vie. Pourtant, le souvenir d'événements atroces ou l'inquiétude à l'égard de proches restés dans le pays d'origine sont parfois un fardeau si lourd que l'on en vient à souffrir de troubles psychiques, jusqu'à n'être capable de surmonter le quotidien qu'au prix d'efforts considérables. N'ayez pas honte d'accepter l'aide qui vous est offerte dans une telle situation. Parlez-en à votre médecin ou adressez-vous à une structure d'aide professionnelle:

→ Centre psychosocial pour les réfugiés (Psychosoziales Zentrum für Flüchtlinge)

D'autres établissements médico-sociaux existent, qui vous conseillent et vous aident dans les périodes difficiles de votre vie.

→ Établissements médico-sociaux

APPRENTISSAGE DE L'ALLEMAND/MÉDIATEUR LINGUISTIQUE

La langue est la clé de l'intégration. Même s'il est certain que l'apprentissage d'une langue n'est pas une tâche aisée pour tout le monde, on attend de vous que vous vous efforciez d'apprendre l'allemand. Vous devriez disposer de suffisamment de temps pour cela au début de votre séjour.

Les enfants apprennent l'allemand relativement rapidement. Ils l'apprennent d'autant plus vite qu'ils sont souvent en contact avec des enfants allemands. Diverses possibilités leur sont offertes pour cela, même avant qu'ils ne soient scolarisés. Ils peuvent en effet participer à des groupes de jeu, aller à la garderie ou encore s'inscrire dans une association sportive.

Pour les adultes, des cours d'allemand gratuits sont organisés spécialement pour les réfugiés étrangers. Il existe par ailleurs une offre diversifiée et payante de cours d'intégration (Integrationskurse). Ces cours d'intégration préparent à l'obtention d'un certificat de plus grande valeur et transmettent des connaissances relatives à la culture et au pays.

Information:

- Service d'accompagnement des réfugiés (Flüchtlingsbetreuung)
- Université populaire (Volkshochschule Ratingen - VHS)

Si vous ne parlez absolument pas allemand ou n'en avez des connaissances que très basiques, nous vous recommandons de demander à une personne de confiance de vous accompagner pour assurer la traduction lors de vos rendez-vous administratifs, médicaux ou auprès des services d'information et de conseil. Pour traiter les questions importantes, vous avez également la possibilité, tout comme les autorités, de demander l'assistance d'un médiateur linguistique.

Information:

- Service d'accompagnement des réfugiés (Flüchtlingsbetreuung)

ÉCOLE MATERNELLE/ÉCOLE/ALLOCATIONS DU BILDUNGS- UND TEILHABEPAKET

L'éducation de vos enfants vous tient certainement autant à cœur qu'à la ville de Ratingen.

Le bureau municipal des affaires scolaires (Schulverwaltungsamt) tient un registre des places libres dans les différents établissements et s'efforce de placer vos enfants le plus tôt possible dans une école. C'est à vous de vous occuper personnellement de l'inscription à l'école.

Avant d'y entrer, vos enfants doivent se soumettre à un examen médical de début de scolarité (ärztliche Schuleingangsuntersuchung) auprès des services d'hygiène de la circonscription (Kreis-Gesundheitsamt). Pour ce faire, vous recevrez une invitation par écrit.

Cet examen, de même que la scolarisation, sont une obligation légale en Allemagne. La scolarité obligatoire débute au mois d'août de l'année au cours de laquelle votre enfant fête son sixième anniversaire, s'il est né avant le 1er octobre.

Information:

- Bureau chargé des affaires scolaires et du sport (Amt für Schulverwaltung und Sport)

Nous vous recommandons d'envoyer à la garderie vos enfants qui ne sont pas encore en âge d'être scolarisés, afin de bien les préparer à leur entrée à l'école. Ils y seront encadrés par des pédagogues qui favoriseront leur développement personnel et leur apprentissage de l'allemand. Les écoles maternelles (Kindergarten) gèrent elles-mêmes les inscriptions. Une inscription à temps est conseillée.

Information:

- Office de protection de la jeunesse (Jugendamt)

Les bénéficiaires d'une aide de subsistance peuvent toucher une allocation pour acheter le matériel scolaire de leurs enfants et leur permettre de participer aux activités en commun organisées par l'école ou la maternelle. Ce que l'on appelle le Bildungs- und Teilhabepaket (BuT) est un ensemble de prestations qui comprend des allocations destinées à financer

- l'équipement scolaire
- les frais de transport scolaire
- le déjeuner à la cantine
- les excursions d'une journée et voyages en groupe de plusieurs jours
- le soutien scolaire (à court terme)

La participation à la vie sociale et culturelle et l'adhésion à une association sportive ou encore l'inscription dans une école de musique peuvent également faire l'objet de subventions mensuelles dans le cadre du BuT.

Dépôt de demande et information:

- Bureau chargé des affaires sociales, de l'habitat et de l'intégration (Amt für Soziales, Wohnen und Integration)
- Jobcenter de Ratingen
- Office de protection de la jeunesse (Jugendamt)

REPRISE D'UN TRAVAIL/RECONNAISSANCE DE DIPLOMES

En principe, les demandeurs d'asile ne sont pas autorisés à exercer une quelconque activité professionnelle durant les trois premiers mois de leur séjour en Allemagne. Par la suite, le service des étrangers (Ausländerbehörde) peut, à leur demande, leur délivrer un permis de travail pour exercer une activité spécifique auprès d'un employeur. Ce permis n'est délivré que dans la mesure où l'on n'a trouvé aucun travailleur allemand ou étranger prioritaire pour réaliser ce travail. C'est ce que l'on appelle la Vorrangprüfung, l'examen des priorités d'accès à l'emploi. De plus, les conditions de travail doivent être conformes aux dispositions légales et à la convention collective.

Pour des embauches dans l'arrondissement de Mettmann, à Düsseldorf et dans d'autres villes, il est actuellement renoncé à l'examen des priorités d'accès à l'emploi mentionné ci-dessus. Après 15 mois de résidence en Allemagne, l'examen des priorités d'accès à l'emploi est supprimé dans tous les cas, ce qui augmente considérablement les chances de trouver un travail et de le voir autorisé.

Les réfugiés étrangers qui sont entrés sur le territoire allemand dans le cadre d'un programme d'accueil ont en règle générale immédiatement accès au marché du travail, sans aucune restriction. Veuillez vérifier ce qui est stipulé dans votre titre de séjour.

Dépôt de demande et information:

- Délégation de la circonscription à Ratingen (Kreis-Service-Center Ratingen)
- Centre d'intégration Mettmann (Integration Point Mettmann)

Si vous recevez une aide de subsistance, une partie du revenu issu de votre travail est déduite de cette prestation.

Information:

- Bureau chargé des affaires sociales, de l'habitat et de l'intégration (Amt für Soziales, Wohnen und Integration)
- Jobcenter de Ratingen

Sur présentation des documents et justificatifs requis, la reconnaissance totale ou partielle de votre diplôme de fin de scolarité ou de votre diplôme universitaire est possible. Il en va de même pour tout autre diplôme professionnel. Il s'agit d'une procédure lourde et payante, mais qui vaut la peine car elle améliore vos chances sur le marché du travail allemand et vous permettra d'avoir accès à une formation si vous souhaitez élargir vos compétences.

Information:

- Centre d'intégration Mettmann (Integration Point Mettmann)
- Service d'aide aux jeunes immigrants (Jugendmigrationsdienst)
- Conseil pour les adultes migrants (Migrationsberatung für Erwachsene)
- Déléguée à l'intégration (Integrationsbeauftragte) de Ratingen

DEMENAGEMENT DANS UN LOGEMENT PRIVE

Après une durée de résidence de 15 mois en Allemagne, les demandeurs d'asile sont autorisés par la ville à déménager dans un logement privé adapté. Des réfugiés reconnus ont ce droit, même s'ils ne sont pas encore en Allemagne depuis aussi longtemps.

• Affectation et obligation de domicile

Pour la durée de la procédure d'asile et aussi au-delà en cas de conclusion négative, les demandeurs d'asile sont obligés, dans le cadre d'une affectation, d'élire domicile à Ratingen et n'ont pas le droit de déménager dans une autre localité.

Les réfugiés reconnus obtiennent depuis mi-2016, simultanément avec l'acceptation de leur demande d'asile, une décision relative à l'obligation de domicile. Ils seront également obligés de résider pour une période maximale de trois années dans une localité précise. En règle générale, ce sera également Ratingen, car ils étaient inscrits ici pour la durée de la procédure d'asile.

Sur demande, l'affectation et l'obligation de domicile peuvent être modifiées, notamment pour le regroupement familial, ainsi que pour démarrer un emploi, une formation ou des études.

Information:

- Service d'accompagnement des réfugiés (Flüchtlingsbetreuung)
- Service d'aide aux jeunes immigrants (Jugendmigrationsdienst)
- Conseil pour les adultes migrants (Migrationsberatung für Erwachsene)
- Déléguée à l'intégration (Integrationsbeauftragte) de Ratingen

• Accord nécessaire pour le déménagement

Si vous avez une proposition de logement et que vous sollicitez des prestations de subsistance, vous devrez faire attention à ce que la surface habitable et le loyer soient adaptés à votre situation, c'est-à-dire qu'ils doivent respecter certaines conditions. Pour vous assurer que le loyer sera pris en charge en totalité, vous devrez obtenir l'accord de l'organisme payeur avant la signature du contrat de location.

Information:

- Bureau chargé des affaires sociales, de l'habitat et de l'intégration (Amt für Soziales, Wohnen und Integration)
- Jobcenter de Ratingen

• Autorisation de résidence

Pour location d'un logement social subventionné par l'État et donc peu cher, vous avez besoin d'une autorisation de résidence (WBS). Celle-ci n'est délivrée aux demandeurs d'asile que si le service des étrangers certifie une perspective de résidence d'au moins une année. Dans le cas des réfugiés reconnus, l'autorisation de séjour délivrée pour au moins une année suffira comme preuve de cette condition préalable. En outre, certains plafonds de revenus ne devront pas être dépassés. Quiconque perçoit des prestations sociales est situé sous ce plafond avec son revenu.

Dépôt de demande et information:

- Bureau chargé des affaires sociales, de l'habitat et de l'intégration (Amt für Soziales, Wohnen und Integration)

Merci de penser à la déclaration de changement de domicile et de veiller à ce que figurent sur la boîte aux lettres appartenant à votre logement votre nom de famille et, en cas de divergences, également celui de votre épouse et de vos enfants.

CONCLUSIONS DE CONTRATS

À bien des égards, il est nécessaire de conclure des contrats privés, que ce soit pour le logement, votre téléphone portable ou un autre produit. Surtout des personnes qui ne sont pas rompues au droit des contrats allemand et aux pratiques commerciales locales devraient respecter quelques règles de base avant toute conclusion de contrat :

- Ne signez pas de contrats sans avoir compris correctement le contenu. En cas de doute, demandez conseil à un organisme indépendant.
- Prenez le temps de vérifier tranquillement la proposition et de la comparer éventuellement avec des propositions d'autres prestataires.
- Ne vous laissez en aucun cas presser de quelque manière que ce soit dans votre décision concernant le contrat et ne vous alaissez pas persuader d'accepter si vous êtes encore indécis.
- Ne communiquez pas vos données personnelles et votre domiciliation bancaire de manière irréfléchie.

Vous devrez être particulièrement prudent lors d'entretiens téléphoniques concernant des contrats ou lors de visites de représentants à votre domicile. Souvent, un accord verbal est déjà suffisant ici pour la conclusion du contrat. En tant que client, vous êtes cependant protégé des mauvaises surprises par le fait que vous disposez dans un délai défini légalement d'un droit de rétractation. Mais une telle rétractation n'est pas prévue légalement dans tous les cas. Même si vous pensez n'avoir rien commandé, n'ignorez pas des courriers d'entreprises et, en cas de doutes, faites-les vérifier par un organisme indépendant.

Vous devriez par ailleurs vous informer précisément sur la durée de contrat. Quelques contrats se prorogent automatiquement, même sans votre accord express. Si une prorogation n'est pas souhaitée, il faut résilier dans un délai défini. Il faut regarder les conditions précises dans le contrat respectif.

Information:

- Service d'accompagnement des réfugiés (Flüchtlingsbetreuung)
- Service d'aide aux jeunes immigrants (Jugendmigrationsdienst)
- Conseil pour les adultes migrants (Migrationsberatung für Erwachsene)
- Information du consommateur (Verbraucherberatung)
- Déléguée à l'intégration (Integrationsbeauftragte) de Ratingen

REDEVANCE AUDIOVISUELLE

En Allemagne, une redevance audiovisuelle est prélevée dans chaque foyer pour recevoir les programmes de radio et de télévision. Cette redevance doit être payée, que vous ayez des récepteurs ou non.

Les bénéficiaires d'une aide de subsistance sont exonérés du paiement de la redevance audiovisuelle sur demande, même rétroactivement. À ce titre, le prestataire concerné délivre un justificatif spécial grâce auquel une demande d'exemption peut être déposée.

Demandes d'exemption et information:

→ Service des citoyens (Bürgerbüro) de la ville de Ratingen

Les demandeurs d'asile vivant dans les centres d'hébergement municipaux ne sont pas tenus de payer la redevance. Toutefois, il peut arriver que vous receviez un courrier du service des redevances de l'audiovisuel public (ARD-ZDF-Deutschlandradio Beitragsservice). Veuillez alors présenter ce courrier au bureau chargé des affaires sociales, de l'habitat et de l'intégration afin de clarifier la situation.

REDISTRIBUTION/RÉINSTALLATION DANS UN AUTRE PAYS/AIDE AU RETOUR

Vous avez été séparé de votre famille ou vous avez un emploi dans une autre ville et souhaitez donc déménager. Il est possible, également, que vous souhaitiez quitter l'Allemagne pour tenter votre chance dans un autre pays.

La situation dans votre pays d'origine s'est améliorée et vous souhaitez y retourner, ou votre présence y est absolument nécessaire. Votre demande d'asile n'a pas abouti et il vous faut quitter le territoire allemand.

Dans tous ces cas de figure, le service d'accompagnement des réfugiés (Flüchtlingsbetreuung) vous offre un conseil qualifié et, si nécessaire, vous apporte son soutien pour déménager, vous réinstaller dans un autre pays ou vous aider à retourner dans votre pays d'origine.

Information:

→ Service d'accompagnement des réfugiés
(Flüchtlingsbetreuung)

AUTRES INFORMATIONS

Une possibilité de s'informer plus amplement est proposée par l'application mobile « Arrivée » (Ankommen) de l'Office fédéral des migrations et des réfugiés pour votre smartphone. Vous trouverez là, dans plusieurs langues, non seulement d'importantes informations sur la procédure d'asile, mais également des indications élémentaires sur la vie en Allemagne. Le portail d'information est aussi accessible par Internet (<https://ankommenapp.de/>).

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE D'URGENCE

Vous pouvez composer ces numéros gratuitement, depuis n'importe quel téléphone et même sans crédit depuis votre téléphone portable.

– Police	110
– Service de secours/pompiers/médecin d'urgence	112
– Centrale du service médical d'urgence	116117

CONSEIL ET ACCOMPAGNEMENT

• **Concierge**

Le concierge est votre premier interlocuteur pour toutes les questions relatives à votre hébergement. Dans certains centres, c'est également le concierge qui est chargé de la répartition du courrier.

• **Service d'accompagnement des réfugiés (Flüchtlingsbetreuung)**

Les employés chargés de l'accompagnement des réfugiés répondent à toutes vos questions concernant votre séjour et vos droits et vous aident en cas de difficultés personnelles. Ils sont responsables de l'encadrement de tous les demandeurs d'asile et réfugiés étrangers hébergés dans les centres d'hébergement de la ville de Ratingen. Des personnes réfugiées dans des logements sont priées de s'adresser au bureau des délégués à l'intégration.

• **Service d'aide aux jeunes immigrés et centre de conseil pour les adultes migrants**

Le service d'aide aux jeunes immigrés conseille et accompagne des adolescents et des jeunes adultes immigrés jusqu'à l'âge de 27 ans, indépendamment du statut de résident. La proposition du centre de conseil pour les adultes migrants s'adresse à de nouveaux immigrés et à des réfugiés qui disposent d'une perspective de résidence durable et qui possèdent une autorisation de séjour correspondante.

• **Déléguée à l'intégration (Integrationsbeauftragte)**

La déléguée à l'intégration assure une permanence ouverte à toute personne immigrée, indépendamment de son statut légal.

• **Avocats (Rechtsanwälte)**

Les verdicts prononcés peuvent décider de toute une vie, surtout pour les demandeurs d'asile. Aussi, nous vous recommandons de faire appel à un avocat. Contrairement aux prestations des services publics d'assistance et de conseil mentionnés plus haut, leurs prestations sont payantes. Informez-vous sur les circonstances dans lesquelles vous pouvez avoir besoin d'un avocat et sur les frais que cela engendre.

ADRESSES UTILES

Agence locale d'emploi de Ratingen

Jobcenter Mettmann-aktiv
Nebenstelle Ratingen
Stadionring 16
40878 Ratingen

Bureau chargé des affaires scolaires et du sport

Stadt Ratingen
Amt für Schulverwaltung und Sport
Minoritenstr. 3
40878 Ratingen

- Mme. Engelhardt, bureau 0.05, Tél.: 02102-550-4025

Bureau chargé des affaires sociales, de l'habitat et de l'intégration

Stadt Ratingen
Amt für Soziales, Wohnen und Integration
Eutelis-Platz 3
40878 Ratingen

- Allocations du Bildungs- und Teilhabepaket
Mme. Blesch, bureau 2.50, Tél.: 02102-550-5036
- Aide de subsistance
Divers personnes, bureaux 2.61 - 2.66, Tél.: 02102-550-5013
- Hébergement
M. Baumann, bureau 2.36, Tél.: 02102-550-5015
- Autorisation de résidence (WBS)
Mme. Zeletzki, bureau 2.52, Tél.: 02102-550-5037

Boutique Rheinbahn

Rheinbahn-Kunden-Center
Düsseldorfer Straße 47
40878 Ratingen

Centre d'intégration Mettmann

Jobcenter ME-aktiv
Integration Point
Ötzbachstraße 1
40822 Mettmann

Centre psychosocial pour les réfugiés

Psychosoziales Zentrum für Flüchtlinge
Benrather Straße 7
40213 Düsseldorf
Tél.: 0211-54417322

Conseil pour les adultes migrants

- Caritasverband für den Kreis Mettmann e.V.
Turmstr. 5a
40878 Ratingen
Telefon: 02102-1004970
- Diakonie im Kirchenkreis Düsseldorf-Mettmann GmbH
Maximilian-Kolbe-Platz 18b
40880 Ratingen
Tél.: 02102-579-9067

Déléguée à l'intégration de Ratingen

Stadt Ratingen
Amt für Soziales, Wohnen und Integration
Eutelis-Platz 3
40878 Ratingen

- Mme. Yetik, bureau 2.55, Tél.: 02102-550-5096

Délégation de la circonscription à Ratingen

Kreisverwaltung Mettmann
Kreis-Service-Center
bureau 2.45 / 2.46
Eutelis-Platz 3
40878 Ratingen
Tél.: 02104-99-1540

Établissements médico-sociaux

- AIDS-Hilfe Düsseldorf e.V.
Johannes-Weyer-Straße 1
40225 Düsseldorf
Tél.: 0211-770950

- Kreis Mettmann
Gesundheitsamt
Nebenstelle Ratingen
Philippstraße 21
40878 Ratingen
Tél.: 02102-92917-0

- Kreis Mettmann
Sozialpsychiatrischer Dienst Ratingen
Erfurter Straße 33 a
40880 Ratingen-West
Tél.: 02102-445762

- Stadt Ratingen
Psychologische Beratungsstelle
(Conseil pédagogique et familial)
Philippstraße 21
40878 Ratingen
Tél.: 02102-550-5160

Information du consommateur

Verbraucherzentrale NRW
Beratungsstelle Düsseldorf
Immermannstr. 51
40210 Düsseldorf
Tel.: 0211-7106490

Office de protection de la jeunesse

Stadt Ratingen
Jugendamt
Minoritenstr. 3 / 3a
40878 Ratingen

- Conseil écoles maternelles
Mme. Litchfield, bureau 3.07, Tél.: 02102-550- 5133
Mme. Nippeßen-Schürmann, bureau 3.05, Tél.: 02102-550- 5136
- Conseil Bildungs- und Teilhabepaket
Mme. Matzat, bureau 3.12, Tél.: 02102-550- 5178

Service d'accompagnement des réfugiés

Caritasverband für den Kreis Mettmann e.V.
Grütstr. 3-7
40878 Ratingen
Tél.: 02102-929153-13 / -14

Service d'aide aux jeunes immigrés

Diakonie im Kirchenkreis Düsseldorf-Mettmann GmbH
Maximilian-Kolbe-Platz 18b
40880 Ratingen
Tél.: 02102-579-9067

Service des étrangers du Kreis Mettmann

Kreis Mettmann
Ausländerbehörde
Kreis-Service-Center
Düsseldorfer Str. 47
40822 Mettmann
Tél.: 02104-99-1616

Service des citoyens de la ville de Ratingen

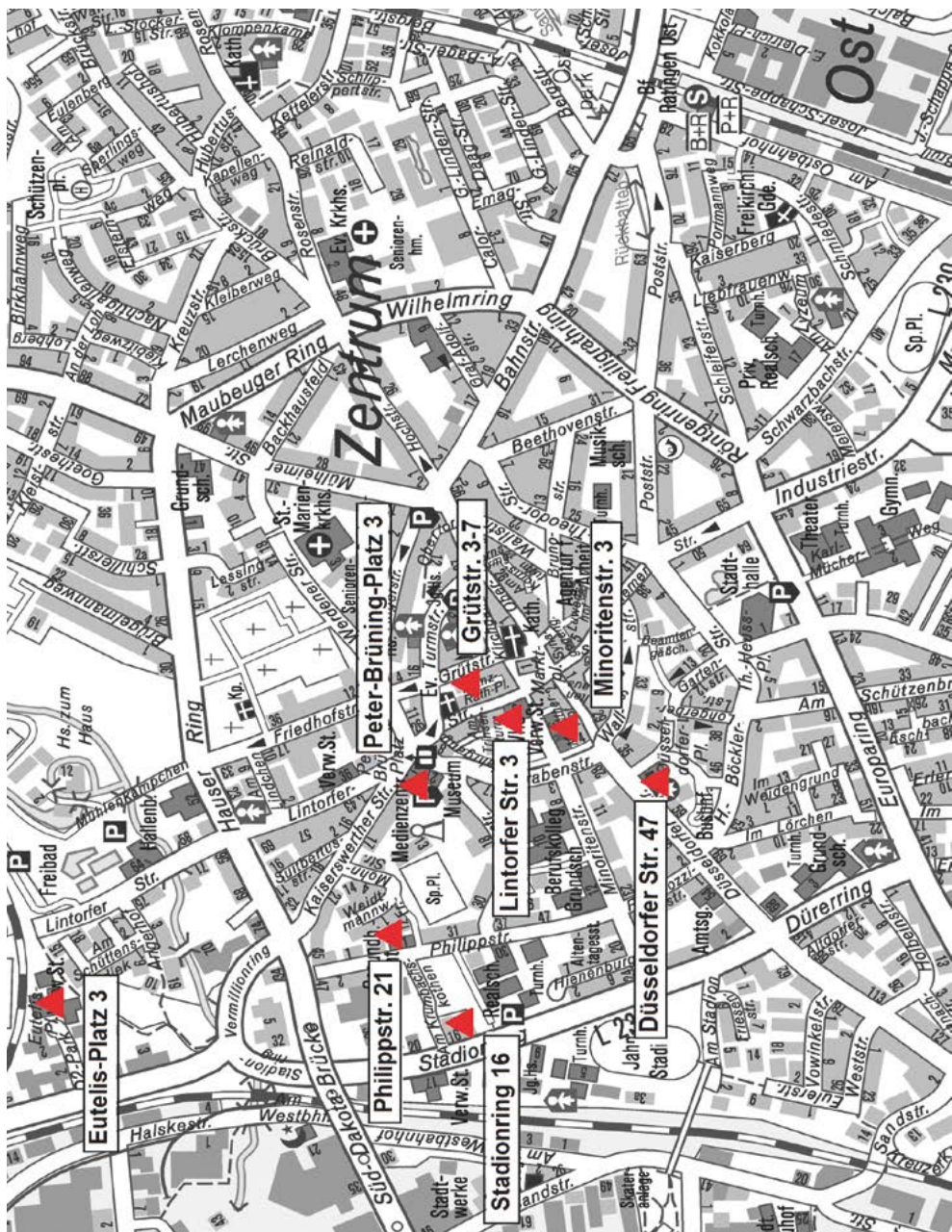
Stadt Ratingen
Bürgerbüro
Peter-Brüning-Platz 3
40878 Ratingen
Tél.: 02102-550-3222

Université populaire (VHS)

Stadt Ratingen
Volkshochschule
Lintorfer Straße 3
40878 Ratingen

- M. Lehr, bureau 104, Tél.: 02102-550-4301

PLAN DU CENTRE VILLE



© Geobasisdaten Kreis Mettmann