

Etude sur les conflits dans des hébergements pour réfugiés:

Résultats

Avec notre étude, nous voulions trouver quels conflits existent dans des hébergements et comment pouvoir les éviter à l'avenir. Dans ce but, nous avons visité au total 33 hébergements en Rhénanie-du Nord-Westphalie et parlé avec plus de 220 personnes, dont des habitants, le personnel, des services de sécurité, du personnel de nettoyage, des employés municipaux et des collaborateurs d'organisations de conseil.

Sur la base des résultats de notre étude, nous avons développé ces recommandations pour une meilleure cohabitation, et nous les avons transmis à la politique, à l'administration et aux exploitants des hébergements:

Hébergement dans des appartements ou unités de logement, et création de procédure d'asile transparente

Beaucoup de conflits sont créés à cause de l'hébergement dans de grands centres d'hébergement collectifs et de la procédure d'asile. Nous recommandons donc l'hébergement dans des appartements ou dans des unités de logement fermées avec des possibilités de préparer ses propres repas. Il faut assurer obligatoirement que les réfugiés reçoivent de facto toutes les informations nécessaires pour la procédure d'asile et qu'ils puissent comprendre la procédure. Les procédures doivent se dérouler en outre beaucoup plus rapidement puisque l'incertitude signifie une charge psychologique énorme.

Favoriser la participation et l'autodétermination

Dans beaucoup de centres d'hébergement, il n'y a pas de possibilités pour les habitant(e)s de contribuer aux processus de décisions. Il se crée ainsi chez l'habitant de la frustration et un sentiment d'impuissance. Mais les habitant(e)s devraient contribuer de manière autonome à leur vie dans l'hébergement et leurs besoins doivent être pris au sérieux. En font partie par exemple aussi la participation à la conception des espaces et des repas proposés. Tous les habitant(e)s devraient avoir la possibilité de formuler à une instance leurs réclamations indépendamment de la direction du centre de l'hébergement, sur demande dans leur langue, afin de pouvoir éviter tout abus de pouvoir, et pour que les réclamations n'échouent pas à cause de problèmes de langue.

Créer des standards de qualité

Pour les hébergements, il faut des standards minimum de construction. La qualification de tous les collaborateurs(trices) doit être définie légalement selon leurs activités, et il faudrait avoir la possibilité de formation continue. Les informations au sujet d'habitant(e)s (par ex. maladies) déjà relevées par les établissements du Land doivent être retransmises à l'aide de fiches standardisées du land aux communes d'hébergement afin d'éviter des malentendus et une charge supplémentaire pour les d'habitant(e)s et les collaborateurs(trices).

Garantir l'égalité de traitement

Tous les habitant(e)s doivent être traité(e)s de manière égale. Entre les collaborateurs et les habitants, il faut une relation respectueuse, une communication claire et une distance professionnelle. Toutes les offres de soutien aussi (par ex. cours de langue) doivent être ouvertes à tous les habitant(e)s. Les règles en cas d'infractions doivent être transparentes et valables pour toutes les personnes.

Protection des victimes

En cas de violences, en particulier de violence à domicile et sexuelle, tous/toutes les victimes doivent recevoir une aide professionnelle. Des lieux que les habitant(e)s ressentent comme dangereux (par ex. des douches qui ne peuvent pas être fermées à clé, des endroits sombres et isolés) ne doivent pas exister dans les hébergements. Là où il y en a, il faut les modifier de manière urgente par des mesures de construction.

On a déjà parlé de notre étude dans différents journaux et en ligne. Nous continuerons à parler avec des collaborateurs dans les centres d'hébergement, des employés de l'administration et des politiciens afin d'améliorer la vie dans les hébergements.

Nous remercions tous ceux qui ont participé à cette étude !

Si vous avez encore des questions, vous pouvez nous contacter ici:

Dr. Simone Christ, simone.christ@bicc.de
Dr. Esther Meininghaus, esther.meininghaus@bicc.de
Tim Röing, tim.roeing@bicc.de
Tél.: 0228 91196-28
www.bicc.de