

# L'Office indépendant des plaintes de Berlin

Die Berliner unabhängige Beschwerdestelle (BuBS)

## Comment fonctionne BuBS?

Notre objectif est de vous aider, en tant que réfugié(e) à formuler vos plaintes auprès d'une autorité berlinoise. Nous vous soutenons dans vos démarches administratives en enregistrant votre plainte dans votre langue maternelle, en la traduisant en allemand et en l'envoyant ensuite à l'autorité compétente. Une plainte peut par exemple concerner l'équipement du logement, la discrimination par le personnel administratif, le délai de traitement trop long de votre dossier, etc.

## Nous sommes indépendants.

Les langues que nous parlons sont : l'arabe, le kurde, le farsi, le dari, le pachto, l'ukrainien, le russe, l'azerbaïdjanais, le tigrinya, le turc, le vietnamien, le malinké ou dioula, l'anglais, le français et l'allemand.

Une interprétation en langue des signes et dans d'autres langues peut être organisée.

**Tous les entretiens sont confidentiels et les plaintes peuvent être anonymes.** Les informations ne sont transmises qu'à votre demande.

**Notre assistance est gratuite.**

## Qui peut s'adresser à nous?

- Les réfugiés enregistrés à Berlin, peu importe dans quel quartier de la ville ils résident.
- Le personnel travaillant dans les centres ou logements pour réfugiés
- Les bénévoles qui soutiennent les réfugiés
- Les résidents des centres d'hébergement pour réfugiés (si la plainte est dans l'intérêt des réfugiés)

Les personnes mandatées ont besoin d'une procuration de la personne réfugiée.

## Comment fonctionne l'enregistrement des plaintes?

Rien de plus simple, contactez-nous via notre hotline, notre site web, par e-mail, ou venez nous voir à notre bureau ouvert à Neukölln. Si vous habitez dans un logement ou centre pour réfugiés, vous pouvez nous y joindre lors de nos horaires de consultation, qui ont lieu une ou deux fois par mois. Les dates pour ces horaires de consultation sont affichées dans votre logement.

Nous nous occupons du reste des démarches administratives pour vous. Nos agents de plaintes enregistrent d'abord votre plainte dans votre langue maternelle. Ensuite, nos assistants sociaux transmettent votre plainte à l'autorité berlinoise compétente. La réponse de l'autorité vous est transmise directement ou, si vous le souhaitez, elle est envoyée à BuBS. Si vous avez d'autres questions ou si vous avez besoin d'une traduction, nous nous ferons un plaisir de vous aider.

Bien entendu, vous ne devez pas subir de préjudice dans votre logement ou auprès d'une administration en raison de votre plainte.

## Notre service d'assistance téléphonique:

Vous pouvez nous joindre du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00.

### Français

+49 173 1521746 Femme (mar – vend)

+49 1520 1377210 Femme (lun – jeu)

### Anglais

+49 173 6170724 Homme

+49 173 6170136 Homme

### Arabe

+49 1520 1340131 Femme

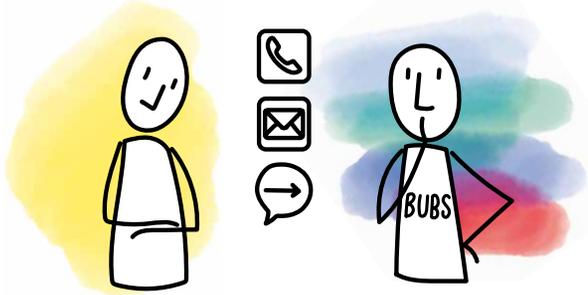
+49 173 6170890 Homme

+49 1520 1377210 (Maghreb), Femme (lun – jeu)

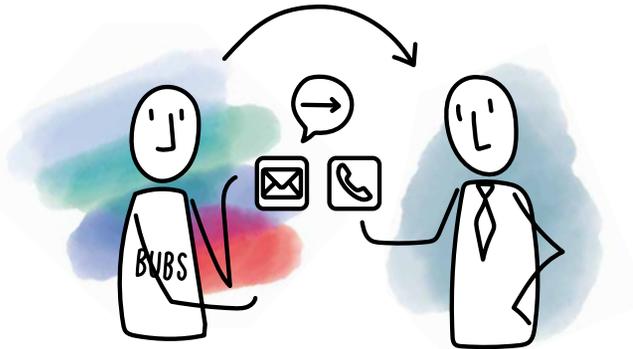
### Allemand

Tous nos agents chargés de recevoir les plaintes

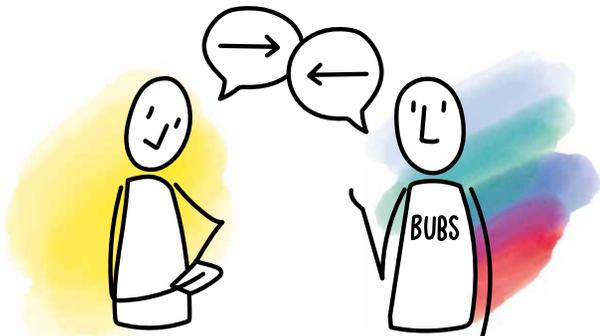
1. Nos collègues enregistrent votre plainte dans votre langue maternelle. **Tous les entretiens sont confidentiels et peuvent être anonymes.** Vous décidez si vous préférez parler à une femme ou à un homme.



2. Notre équipe sociale vous conseille sur la démarche à suivre et rédige votre plainte comme vous le souhaitez. Nous traduisons ensuite votre plainte en allemand et la transmettons à l'autorité compétente.



3. Si vous avez des interrogations sur la réponse de l'autorité, nous nous ferons un plaisir de vous aider.



## Contact



Berliner unabhängige Beschwerdestelle

Notre bureau est ouvert de 09h00 à 17h00  
(et si besoin jusqu'à 19h00)

✉ Berliner unabhängige Beschwerdestelle (BuBS)  
Donaustraße 78  
12043 Berlin

📞 +49 30 816901-2570

🌐 [www.bubs.berlin](http://www.bubs.berlin)

📘 [www.facebook.com/bubs.berlin](https://www.facebook.com/bubs.berlin)

### Contact général:

@ [info@bubs.berlin](mailto:info@bubs.berlin)

### Contact pour les plaintes:

@ [beschwerde@bubs.berlin](mailto:beschwerde@bubs.berlin)

### Accès:

U U-Bhf Karl-Marx-Straße ou Par

🚌 Bus Geygerstraße (M41 depuis Hermannplatz)

♿ Tous nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.



JOHANNITER

Senatsverwaltung  
für Integration, Arbeit  
und Soziales

BERLIN



Berliner unabhängige Beschwerdestelle



Notre objectif est  
d'améliorer les conditions  
de vie des réfugiés  
vivant à Berlin.