



Questions et réponses : programme d'hébergement du Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (Hôtels et appartements)

Mars 2017

1. Pourquoi suis-je dans un hôtel ou bâtiment et non dans un appartement ?

Il existe trois types de logements proposés par le HCR :

- Des appartements
- Des hôtels
- Des centres collectifs ou « bâtiments »

L'objectif est de loger un maximum de personnes dans des appartements, en fonction de la disponibilité quotidienne et en tenant compte des besoins spécifiques de logement, comme de l'état de santé, de l'âge, du sexe et de la taille de la famille. Dès qu'un espace est disponible, vous serez transférés dans des appartements. Lorsqu'ils en ont la possibilité, le HCR et les organismes partenaires accordent la priorité au logement dans des appartements situés en centre-ville, quand ils sont disponibles. Pour l'instant, il n'y a pas assez de places pour tous dans les appartements.

2. Pourquoi ne m'a-t-on pas donné de logement à Athènes ?

Vous recevrez un logement en fonction de la disponibilité des espaces.

Toutes les décisions relatives à la relocalisation sont remises à Athènes. C'est pourquoi les candidats à la relocalisation sont logés plus près d'Athènes afin qu'ils se présentent aux rendez-vous et qu'ils suivent les procédures nécessaires, telles que les examens médicaux et l'orientation culturelle. Toutefois, il se peut que votre transfert vers Athènes soit retardé en raison du manque d'espaces disponibles.

3. Pourquoi mon hôtel ou mon appartement se trouve-t-il si loin du centre-ville ?

Notre objectif est d'assurer des options de logement plus proches du centre-ville à tous, afin de réduire les coûts supplémentaires liés au transport et à d'autres services, et pour des raisons de facilité. Cependant, malgré le fait que nous tentions d'augmenter le taux d'occupation, la disponibilité reste faible. De plus, nous tenons compte de vos besoins particuliers de logement, notamment votre état de santé, votre âge, votre sexe et la taille de la famille.

4. Une connaissance peut m'héberger plus près de la ville. Puis-je habiter là ?

Si vous trouvez un logement ailleurs, vous êtes libres de quitter le logement proposé par le HCR.

Vous êtes priés d'informer l'organisme dont dépend votre logement actuel, de votre décision. Si vous choisissez de déménager, vous pourrez **peut-être** obtenir une aide financière pour vos besoins quotidiens, si vous êtes en mesure de vous présenter pour un contrôle auprès de l'organisation qui apporte une aide financière à l'endroit où vous êtes.

Si vous quittez le logement assuré par le HCR et d'autres organisations, votre place ira à quelqu'un d'autre.

5. Les frais de transport sont-ils couverts tant que je suis dans un logement proposé par le HCR ?

Le HCR et ses partenaires ne couvrent pas les frais de transport pour raisons personnelles. Ils devront être couverts par l'aide financière qui vous est octroyée.

- **Si vous êtes dans un hôtel ou un appartement à Athènes ou Thessalonique** et que vos rendez-vous officiels **ne nécessitent pas de grands déplacements**, le HCR ne couvre pas les tickets pour votre déplacement vers et depuis le lieu de vos rendez-vous officiels au Service d'asile. C'est vous qui devrez assurer vos besoins de transports locaux, grâce à l'aide mensuelle que vous recevez.
- **Si vous êtes dans un hôtel ou un appartement hors d'Athènes ou Thessalonique**, et que vos rendez-vous officiels au Service d'asile, dans des ambassades ou des infrastructures médicales **requièrent de grands déplacements**, le HCR vous aidera pour le transport, par le biais du partenaire particulier gérant le logement. Vous devez contacter le responsable de votre dossier ou l'assistant(e) social(e) pour plus d'informations.
- Si le Service d'asile vous a remis une décision selon laquelle vous serez **relocalisé(e) dans un autre pays via le Programme de relocalisation**, l'OIM vous assistera pour votre départ vers l'autre pays.
- Si le Service d'asile vous a remis une décision selon laquelle vous serez **réunifié(e) avec des membres de votre famille dans un autre pays** (selon les règlements Dublin), le HCR peut être en mesure de vous aider pour votre transfert dans ce pays, s'il est prévu que vous partiez du Service d'asile.

6. Quel est le lien entre l'organisation assurant les services de logement et le HCR ? Puis-je changer d'organisation me fournissant un logement ?

Le HCR a confié à diverses organisations la tâche d'aider au logement et d'offrir des services à des demandeurs d'asile en Grèce, dans des zones urbaines, hors des centres d'hébergement. Toutes ces organisations offrent des services et gèrent les logements pour le HCR. Les organisations sont tenues de fournir ces services et elles sont toutes en partenariat avec le HCR sur base des normes et des politiques prédéfinies par le programme d'hébergement du HCR. Tant que les espaces et la disponibilité sont limités il n'est pas possible que vous soyez logés par un autre fournisseur.

7. Puis-je retourner dans la structure où je vivais avant ?

Des espaces pourraient être disponibles dans certaines infrastructures d'hébergement, cependant les autorités compétentes pour décider de l'usage des espaces disponibles dans les structures sont, en toutes circonstances, les autorités grecques et la direction de la structure.

Les responsables de la structure doivent consulter le KEPOM (Centre d'organisation opérationnelle de l'immigration) avant d'accepter quiconque dans un logement géré par l'Etat. Les autorités grecques découragent le déplacement indépendant et spontané entre des structures d'hébergement car l'accès aux structures pourrait être empêché et l'hébergement ne peut être garanti.

Si vous préférez retourner dans la structure d'hébergement il faudra vous adresser au responsable de votre dossier ou à l'assistant(e) social(e), qui pourront vous donner davantage d'informations. De plus, vous devez savoir que si vous choisissez de laisser votre place, celle-ci ne sera pas gardée en vue de votre éventuel retour.

8. Je n'aime pas la nourriture à l'hôtel. Puis-je me préparer à manger ?

Si vous êtes dans un hôtel où la direction assure des repas, vous ne pouvez pas préparer de repas dans votre chambre. Néanmoins, un effort constant est mis en œuvre pour l'amélioration des conditions liées à la nourriture et au logement. Des appartements équipés pour cuisiner seront fournis quand et dès qu'ils seront disponibles.

Vous devez savoir que, conformément à la législation grecque, des personnes n'ayant pas

l'autorisation requise ne peuvent pas participer à la préparation de repas pour le public, ni installer des équipements de cuisine dans des chambres d'hôtel, pour des raisons de santé et de sécurité.

9. *Le signal wifi n'est pas assez fort ou ne fonctionne pas. Pouvez-vous y remédier ?*

Vous assurer une connexion wifi dans le bâtiment n'est pas de la responsabilité de l'hôtel ou du propriétaire de l'appartement, ni de l'organisation qui fournit le logement. Néanmoins, le HCR et ses partenaires vont essayer de fournir ou d'améliorer l'accès à Internet dans les hôtels et les bâtiments ayant conclu un contrat avec le HCR. Entre temps, le coût de vos besoins essentiels de communication devra être couvert par l'aide financière octroyée.

10. *Les frais médicaux sont très élevés par rapport à l'aide financière que je reçois. Puis-je recevoir une aide plus importante ?*

La carte de débit doit couvrir vos dépenses médicales de base. Elle ne couvre pas de traitement médicaux extraordinaires, tels que des médicaments chers et des examens réguliers pour des affections chroniques ou de longue durée, ou des maladies graves ou des handicaps, des opérations chirurgicales ou des accouchements. Si vous avez des besoins médicaux extraordinaires, dont résulte un coût financier important, vous pouvez **peut-être** bénéficier d'aide financière supplémentaire. Dans ce cas, adressez-vous au personnel du HCR ou à l'organisation qui vous fournit le logement pour savoir si vous pouvez recevoir une aide quelconque.

11. *Le montant financier que je perçois n'est pas suffisant pour ma famille. Est-ce possible de recevoir une somme plus importante ?*

Le HCR, le Ministère de la Politique Migratoire et les organismes partenaires travaillent en commun pour assurer que des services soient fournis dans les structures d'hébergement autant que dans les logements. Ils essayent constamment de transférer les personnes dans de meilleures conditions de vie. Les programmes de financement en cours sont destinés aux habitants des centres d'hébergement ouverts et des infrastructures en ville, et les montants du financement sont calculés sur base de la taille de la famille et des repas assurés à ces endroits. Ils ne doivent pas dépasser les montants du revenu de solidarité sociale, programme de sécurité du revenu de l'Etat grec destiné aux citoyens grecs. Bien que les sommes soient identiques, divers organismes apportent une aide financière à des structures et des programmes d'hébergement différents.

12. *L'appartement est trop petit/grand, ou trop éloigné de mes amis et de ma famille. Pouvez-vous le changer ?*

Lorsque vous recevez un logement, vos besoins particuliers sont pris en compte selon la nationalité, le sexe, la taille de la famille, etc. L'espace qui vous a été donné est le meilleur logement que nous pouvons vous proposer actuellement.

13. *Puis-je retourner en Turquie ?*

Si vous souhaitez retourner en Turquie, vous devez vous adresser à l'ambassade de Turquie.