

# Un guide pour l'orientation et la communication en Allemagne

**REFUGEE  
GUIDE**.DE



# Bienvenue en Allemagne!

Willkommen  
in Deutschland!

L'objectif de ce guide est de fournir des renseignements sur le pays dans lequel vous vous trouvez maintenant. Il a été conçu afin de répondre aux questions les plus fréquentes que peuvent se poser les réfugiés. Le contenu de ce livret ne doit pas être vu comme une règle stricte. Les gens en Allemagne ne vont pas toujours se comporter comme nous l'avons décrit dans ce guide. Néanmoins, le comportement décrit ci-dessous est pratique courante pour la plupart des gens, la plupart du temps.



# Contenu

---

Vie publique	3
Liberté personnelle	6
Vie en communauté	7
Égalité	8
Environnement et Écologie	9
Alimentation, boissons & tabacs	10
Formalités et démarches administratives	12
En cas d'urgence	14
À propos	15

# Vie publique

“Guten Tag” (Bonjour) et “Auf Wiedersehen” (Au revoir) sont les formules de salutation les plus courantes. Saluer toutes les personnes présentes se fait normalement lorsque vous rencontrez qu’une ou que peu de personnes. Par exemple, lorsque vous entrez dans un petit magasin ou dans une salle d’attente vous saluez par “Guten Tag” toutes les personnes présentes en une fois. De la même manière vous pouvez saluer les passants dans la rue dans de petits villages ou régions rurales.

Sourire en public n’est généralement pas considéré comme une tentative de flirt, même si vous parlez avec des étrangers. Normalement, les gens essaient seulement d’être polis et accueillants lorsqu’ils sourient.

Pour la plupart des gens en Allemagne, la sphère privée et l’espace personnel sont très importants, ce qui peut parfois donner cette air un peu distant. Il est complètement normal d’être assis à



côté d’un inconnu dans un train ou un restaurant pendant plusieurs heures sans dire grand chose d’autre que bonjour et au revoir. Par exemple, dans les transports publics beaucoup aiment être assis seuls.

De plus, dans un souci de respect de la sphère privée et pour permettre aux gens de travailler dans le silence, beaucoup ferment leurs portes, par exemple dans des bureaux ou à la maison. Il est considéré poli de frapper à la porte avant d'entrer dans une chambre et en général on vous fera entrer.

De plus, dans un souci de respect de la sphère privée et pour permettre aux gens de travailler dans le silence, beaucoup ferment leurs portes, par exemple dans des bureaux ou à la maison. Il est considéré poli de frapper à la porte avant d'entrer dans une chambre et en général on vous fera entrer.

Le dimanche est un jour calme. Presque tous les magasins sont fermés et seulement peu de gens travaillent. Il vaut mieux ne pas faire de bruit comme par exemple tondre le gazon ou faire un trou dans un mur pour accrocher un étagère. Sinon il se peut que les voisins se plaignent si vous dérangez leur journée de repos. De même les heures de repos (la nuit entre 22:00 et 7:00) doivent être respectés tous les jours de la semaine.

Uriner en public peut être vu comme étant offensif. Il y a des toilettes publiques dans beaucoup d'endroits. Les toilettes sont normalement équipées de papier toilette mais n'ont pas de douchettes. On peut jeter le papier toilette dans la cuvette sans problème. Néanmoins, cela ne vaut pas pour les

serviettes hygiéniques et tampons qui doivent être jetés dans la poubelle. Utilisez la brosse pour effacer d'éventuelles traces. Veillez à laisser les toilettes dans un état propre. Il est recommandé d'utiliser les toilettes en position assise. Si il n'y a pas d'urinoir, cela vaut aussi pour les hommes. De plus, se laver les mains après avoir été aux toilettes est essentiel et est vu comme un standard d'hygiène.

Parler ou téléphoner très fortement en public et particulièrement dans les transports en commun est considéré comme étant déplacé et impoli. Les conversations et appels téléphoniques se font généralement à voix basse.

Dans les transports en commun il y a des places réservés aux personnes âgées, aux handicapés, aux femmes enceintes ainsi que pour des fauteuils roulants et poussettes. On essaye en général de garder ces places libres ou on les libère dès qu'il est nécessaire.

Sur les escalators le côté gauche est généralement laissé libre pour ceux qui veulent marcher.

Si vous avez besoin d'aide, n'hésitez pas à demander à n'importe quelle personne adulte: en général les gens sont gentils. Néanmoins il est mieux de ne pas approcher des enfants sans la permission de leurs parents.

# Liberté personnelle

Chaque individu est libre d'adhérer et de pratiquer sa religion - ou de ne pas être croyant du tout. La religion est considérée comme étant une question privée. Vous êtes libres de croire en ce qui vous semble bien, mais on attend aussi de vous que vous respectiez que d'autres puissent croire en d'autres Dieux ou soient athéistes.

Les opinions et les débats en Allemagne sont plutôt orientés vers un compromis que polarisantes. La presse jouit d'une liberté spéciale: la liberté de presse. Celle-ci est garantie par la loi. La presse aborde un grand nombre de thèmes, y compris la critique du Gouvernement et des institutions sociales (comme par exemple des Églises ou autres institutions religieuses). La liberté d'expression vous permet de dire tout ce que vous pensez - tant que vous ne discriminez, insultez ou menacez personne.

Les manifestations publiques d'affection, que ce soit entre personnes de sexe opposés ou de même sexe sont fréquentes et acceptées. Cela inclut se tenir par la main et parfois même embrassades ou câlins dans les lieux publics. Lorsque vous passez près d'un tel couple, ignorez-le tout simplement.

La nudité partielle, comme par exemple être habillé en t-shirt, short ou mini-jupe, est fréquente et normale. Dévisager d'autres personnes est considéré comme étant impoli.

La plupart des espaces sauna et quelques lieux de baignade sont des espaces nudistes. Dans les piscines publiques on est habillé en maillot de bain. En général il n'y a pas de séparation par sexe dans les piscines et saunas. Néanmoins il y a parfois des horaires spéciales pour hommes/femmes seulement.



# Vie en communauté

En Allemagne on se secoue beaucoup la main, en général en arrivant et en partant ainsi que lorsqu'on fait la connaissance de quelqu'un. En général, une personne qui joint un groupe de personnes salue chaque individu en lui secouant fermement la main et en regardant son interlocuteur droit dans les yeux. Cette poignée de main est pratiquée par tout le monde - femmes et hommes.



Il est aussi habituel de se saluer en se serrant dans les bras, et dans certaines régions en Allemagne de se faire la bise. Cela est considéré comme une manière amicale de se saluer entre amis et n'a aucune signification sexuelle.

Les gens en Allemagne disent souvent très directement ce qu'ils pensent. Par cela, ils ne veulent pas être impolis mais honnêtes. Le criticisme (constructif) est considéré comme central pour s'améliorer soi-même et aider d'autres à s'améliorer, notamment au travail. Il arrive donc souvent d'être critiqué ou de critiquer soi-même.

La ponctualité est importante. Si vous êtes en retard à un rendez-vous déjà 5 minutes peuvent être vues comme un manque de respect parce que vous faites attendre quelqu'un. Lorsqu'il vous arrive d'être en retard prévenez la personne de votre retard par téléphone.

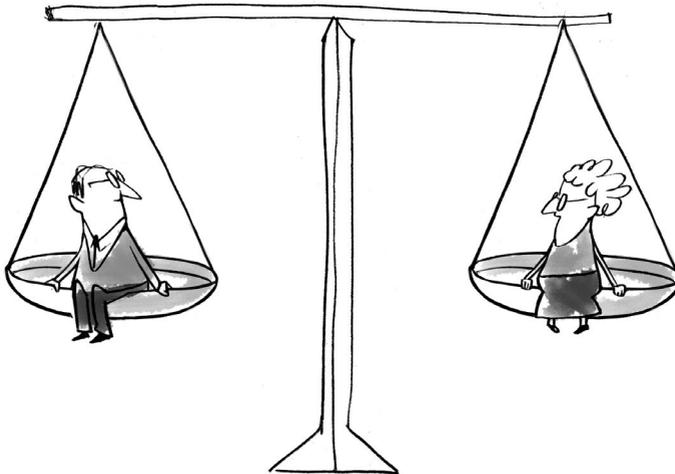
Cela est important dans les situations professionnelles mais aussi dans la sphère privée, comme lorsque vous prenez rendez-vous avec des amis.

Lorsqu'on vous propose quelque chose "nein, danke" (non merci) est la forme polie de "non" et "bitte" ou "gerne" signifie "oui".

Toute sorte de discrimination par sexe, race, religion ou orientation sexuelle est illégale et fera l'objet de poursuites judiciaires. Si vous vous sentez discriminé ou menacé, physiquement ou verbalement: appelez la police. La violence n'est jamais une bonne réponse à aucune sorte de commentaire, que ce soient des insultes, des discriminations ou des menaces. De plus, le recours à la violence est illégal en Allemagne.

Hommes et femmes sont égaux et jouissent de droits égaux. Si quelqu'un vous demande de la ou le laisser tranquille, vous devez absolument accepter cela. L'harcèlement sous toutes ses formes est interdit. Il est d'ailleurs important de demander la permission avant de prendre une photo de quelqu'un.

En Allemagne on est libre de décider avec qui l'on veut se marier ou si l'on veut se marier du tout. Il est complètement normal de rester célibataire, d'avoir des parents non mariés ou de ne pas vouloir d'enfants.



# E

## nvironnement et Écologie

Les gens en Allemagne sont bien connus pour leur comportement écologique: ils trient les déchets et essaient de recycler tout ce qui est possible. Ils n'aiment pas quand il y a des déchets par terre, que ce soit en ville ou dans la nature, par exemple dans les parcs, à côté des routes ou dans les forêts. On garde donc ses déchets jusqu'à ce que l'on passe à côté de la prochaine poubelle, même si cela signifie que l'on doit emporter ses déchets avec soi. Normalement il y a des poubelles dans les endroits publics, ce qui inclut les gares, stations de bus, parcs, etc.

Beaucoup de personnes en Allemagne essaient de limiter leur consommation d'énergie et de ressources, pour des raisons écologiques mais aussi dans un souci d'économie d'argent. Par exemple, on essaye de ne pas laisser le réfrigérateur ouvert trop longtemps (à la maison ainsi qu'au supermarché). De plus, on éteint la lumière lorsque l'on quitte une chambre.

Lorsque les fenêtres sont fermées, elles ferment normalement de façon étanche. Il peut néanmoins être nécessaire d'ouvrir les fenêtres pour aérer. Pour économiser de l'énergie, éteignez le chauffage lorsque les fenêtres sont ouvertes.



La majorité des bouteilles que l'on peut acheter en Allemagne sont dotées d'une petite consignation (entre 8 et 25 centimes) qui vous sera remboursée lorsque vous rendez la bouteille. Vous pouvez les rendre dans tous les supermarchés qui vendent les mêmes bouteilles et pas seulement dans le supermarché où vous les avez achetées. Ce système de consignation est destiné à aider l'environnement en réduisant les déchets par le recyclage et la réutilisation des bouteilles.

# A

## limentation, boissons & tabacs

L'eau du robinet est potable. Il y a des contrôles de qualité très stricts, il est donc possible de la boire sans risque. Il y a seulement quelques rares exceptions à cette règle, par exemple dans des places publiques ou à bord des trains. Cela sera signalé par l'indication "Kein Trinkwasser" (Eau non potable).



En Allemagne vous trouverez une grande diversité de plats qui peuvent comprendre du porc, du boeuf ou du poulet. Vous pouvez toujours demander quelle sorte de viande il y a dans un plat si vous ne voulez pas manger une viande particulière. Traditionnellement, les Allemands mangent beaucoup de porc.

Vous trouverez sûrement beaucoup d'endroits où l'on vend du "Döner", ce qui est tout simplement de la viande ke-bap dans du pain. La viande sera soit du poulet, soit du veau ou de l'agneau. Le Döner, comme beaucoup d'autres repas "fast food" est mangé sans couverts. Néanmoins, lorsque l'on mange à table normalement, on utilise des couverts.

Beaucoup de sucreries allemandes contiennent de la gélatine de porc. Donc si vous voulez être sûrs qu'une friandise est halal, achetez celles sur lesquelles il y a écrit "vegetarisch" (végétarien) ou regardez sur la liste d'ingrédients s'il y a écrit "Gelatine".

Vous trouverez sûrement beaucoup d'endroits où l'on vend du "Döner", ce qui est tout simplement de la viande kebab dans du pain. La viande sera soit du poulet, soit du veau ou de l'agneau. Le Döner, comme beaucoup d'autres repas "fast food" est mangé sans couverts. Néanmoins, lorsque l'on mange à table normalement, on utilise des couverts.

En Allemagne, il y a plusieurs chaînes de supermarchés très bon marché (comme par exemple ALDI, LIDL et Penny) ou d'autres un peu plus chères (comme par exemple REWE ou EDEKA) où l'on peut acheter tout ce dont on a besoin pour la vie quotidienne. Il y a aussi la possibilité de faire ses courses sur les marchés fermiers ou dans de petits supermarchés. Il existe aussi des supermarchés turques, africains, asiatiques ou grecs. Si vous mangez halal, vous trouverez la viande halal dans les supermarchés ou restaurants turcs ou arabes. Les stations d'essence vendent aussi quelques produits d'alimentation

de base et sont ouverts 24h sur 24 mais elles sont plutôt chères en comparaison.

L'alcool, notamment la bière et le vin, est considéré comme faisant partie intégrale d'évènements sociaux, par exemple pendant le dîner ou lorsque l'on sort le soir. Il est néanmoins complètement accepté de ne pas boire d'alcool et beaucoup d'Allemands n'en boivent pas. Si on vous propose une boisson alcoolisée vous pouvez toujours la refuser par un "nein, danke". Conduire après avoir bû de l'alcool est interdit.

En Allemagne hommes et femmes peuvent fumer en public. Au restaurant ou dans les gares il y a des espaces fumeurs. En général on considère qu'il est plus poli d'aller dehors ou sur le balcon pour fumer. Fumer à proximité de non-fumeurs, d'enfants ou de femmes enceintes est considéré comme étant impoli.

# F

## ormalités et démarches administratives



Les magasins et bureaux ouvrent et ferment très ponctuellement. Si, par exemple, un magasin ou un bureau ferme à 16:00 (les horaires d'ouverture "Öffnungszeiten" sont normalement affichées à la porte), il faut y être au plus tard à 15:55. Si vous arrivez à 16:01, vous risquez de vous retrouver devant les

portes fermées. Il en va de même avec les trains, bus, etc. et leurs horaires de départ.

La bureaucratie est parfois très complexe et peut sembler inefficace. Elle prend du temps et il y a des procédures précises et standardisées à suivre. Cela

peut être frustrant. Néanmoins, ces procédures sont les mêmes pour tout le monde et ont été conçues de manière à être justes. Les pots de vin, la corruption, voir la tentative de corruption sont des crimes.

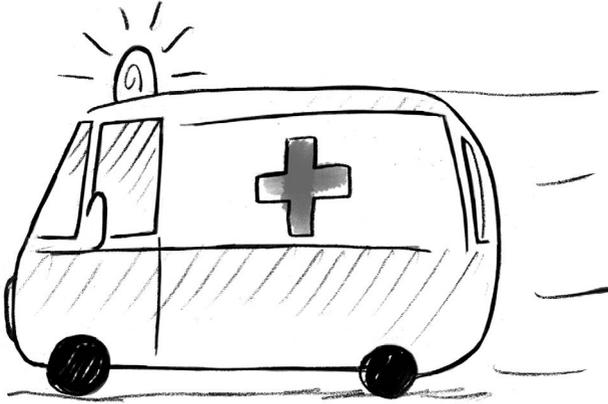
La grande majorité des gens en Allemagne respecte les règles de circulation. Ils respectent les consignes transmises par les feux rouges et les panneaux, même s'il n'y a personne en vue. S'il n'y a pas de feu de signalation, la personne venant de droite a le droit de passage ("rechts vor links" - la droite avant la gauche).

Dans les villes, il y a des pistes cyclables pour vélos. Ecrire des messages ou téléphoner pendant la conduite est interdit. À bord d'une voiture tous les passagers doivent attacher leur ceinture de sécurité. Les enfants doivent utiliser un siège spécial adapté à leur taille.

Les appels téléphoniques se font normalement lors des horaires de travail, donc jusqu'à 16:00 ou 17:00. Les appels privés ne se font pas plus tard que 21:00 ou 22:00 heures. Lorsque vous appelez quelqu'un, identifiez vous d'abord en donnant votre nom.

Lorsque vous utilisez les transports en commun, il est nécessaire d'acheter un billet avant. Vous pouvez acheter ces tickets au guichet ou à un distributeur automatique. Lorsque vous entrez dans le tram, le bus ou le metro vous devez parfois composer votre billet (comme par exemple à Berlin ou à Munich). Il est toutefois important de s'informer sur place, car la procédure et les différents types de billets varient selon les régions et villes.

# En cas d'urgence



Lorsqu'une personne est en danger il faut toujours essayer de l'aider. Ne détournez pas votre regard, vous pouvez toujours faire quelque chose. Aider une personne en danger est un devoir, vous pouvez par exemple apporter les premiers secours ou appeler les services de secours (voir ci-dessous).

En cas de conflits, de vol ou d'harcèlement sexuel: appelez la police (composez le 110 sur n'importe quel téléphone). Les agents de police sont là pour vous aider et généralement très gentils. Ils prennent chaque appel très au sérieux.

En cas d'incendie ou d'urgence médicale appelez les pompiers (appelez le 112 à partir de n'importe quel téléphone). Ce numéro ne doit être utilisé

qu'en situation d'urgence (vitale). Cela vaut aussi pour les urgences à l'hôpital.

Pour consulter un médecin en tant que réfugié, il faut d'abord contacter la sécurité sociale. Les cabinets de médecin sont généralement ouvert de 8:00 à 12:00 et parfois aussi l'après-midi. La majorité des médecins parle anglais.

Si vous avez besoin de médicaments le soir, le dimanche ou un jour férié vous pouvez vous rendre à une pharmacie de secours ("Not-Apotheke"). Pour trouver cette pharmacie, il suffit d'utiliser Google ou de composer le 22 8 33 (max. 69 ct./min. à partir d'un téléphone mobile). La pharmacie de secours la plus proche est aussi indiquée sur la porte de toutes les autres pharmacies.

# À propos

Ce guide s'adresse aux visiteurs de l'Allemagne, aux réfugiés et futurs citoyens. Il essaye de leur donner une première orientation au tout début de leur séjour en Allemagne. En ce qui concerne les réfugiés, ce guide essaye de leur fournir quelques informations utiles en attendant de pouvoir participer aux cours d'intégration et de langue normalement organisés par le Gouvernement. Jusqu'à maintenant (septembre 2015), le BAMF (Bundesamt für Migration und Flüchtlinge) ne met pas à disposition un tel guide.

Ce guide est disponible en plusieurs langues avec des illustrations là où cela était possible. Il est disponible en ligne avec la possibilité de l'imprimer et de le distribuer. Un livret imprimé sera peut-être mis à disposition ultérieurement.

Le seul objectif de ce guide est de fournir des informations utiles. Néanmoins, il peut aussi être perçu comme étant arrogant ou même péjoratif. Au sein du projet, nous procédons constamment à une réflexion critique sur cette interprétation possible.

Le concept et le contenu de ce guide a été conçu en coopération et avec le support de beaucoup de personnes (originaires par exemple de Syrie,

d'Afghanistan, du Soudan, d'Égypte, de Palestine; des personnes qui ont récemment immigré en Allemagne ou qui sont actuellement eux-mêmes des réfugiés, etc.). L'implication de réfugiés dans la conception de ce guide était d'une importance majeure. La possibilité que ce guide puisse être interprété comme arrogant ou péjoratif fut beaucoup débattue. Les réfugiés ont calmés ces inquiétudes et ont même, au contraire, demandé des informations comme celles-ci.

