

Refugee Council

help and advice



French

Livret d'information destiné aux réfugiés

March 2010

Introduction

Ce livret d'information a pour but d'aider ceux qui ont demandé l'asile au Royaume-Uni et qui ont obtenu le permis de séjour. Si vous avez le statut de réfugié (refugee status), une protection humanitaire (humanitarian protection), une autorisation discrétionnaire (discretionary leave) ou un permis de séjour permanent (indefinite leave to remain), vous avez, de façon générale, les mêmes droits et accès aux services que les autres résidents et citoyens britanniques. Vous avez désormais l'autorisation de travailler, d'utiliser les services de santé et de demander l'allocation logement et autres avantages sociaux comme les autres résidents britanniques. Veuillez noter que si votre permis de séjour expire dans les prochains mois, vous devez obtenir une assistance juridique concernant la prolongation de votre séjour. Voir section 9, *Assistance juridique*.

Ce livret d'information n'est pas exhaustif ; étant donné que chaque cas est différent, chacun aura besoin de différents types de conseils. Cependant, nous espérons que les informations contenues dans ce livret répondront à vos préoccupations immédiates.

Différentes organisations peuvent vous donner des renseignements plus détaillés, comme le service d'information sur les droits des citoyens (Citizen's Advice). Il est important de vous renseigner sur les services qui sont à votre écoute dans votre secteur. Avec ce livret, vous devriez recevoir les coordonnées d'un Centre d'information sur les droits des citoyens (Citizens Advice Bureau), d'un Centre pour l'emploi et les allocations sociales (Jobcentre Plus), d'un Centre juridique (Law Centre) et d'un Service du logement (Housing office) dans votre secteur. Dans ce livret, nous avons référencé un grand nombre de sites utiles. Si vous n'avez pas accès à un ordinateur, vous pourrez peut-être en utiliser un à votre bibliothèque locale ou dans un centre social.

Table des matières

Dans ce livret, vous trouverez des renseignements sur :

1. Les documents officiels
2. Les prestations sociales et les crédits d'impôt
3. Le logement
4. Les soins de santé
5. L'enseignement aux adultes
6. Les titres de voyage
7. Le regroupement familial
8. L'ouverture d'un compte bancaire
9. L'assistance juridique

Où obtenir des conseils

Maintenant que vous avez obtenu le permis de séjour au Royaume-Uni, il est important que vous receviez de l'aide et des conseils sur l'accès aux services auxquels vous avez droit. De nombreuses organisations donnent des conseils et des renseignements gratuits. Obtenir des conseils peut prendre du temps ; soyez donc prêt à patienter ou même à revenir le lendemain. Pensez à prendre vos documents personnels, comme les documents de l'Agence britannique pour la gestion des frontières (UK Border Agency) et les courriers d'autres organismes.

Interprètes

Si vous ne parlez pas anglais, vous pouvez demander aux organisations de vous trouver un interprète. La plupart des organisations gouvernementales locales et nationales devraient être en mesure de vous fournir un interprète pour s'assurer que vous recevez les services nécessaires.

Sources de renseignements

Les renseignements sur la formation et l'emploi, le logement, les prestations sociales et autres sujets existent dans différentes langues parlées par les réfugiés sur :

<http://languages.refugeecouncil.org.uk>

Vous trouverez divers guides de renseignements complets sur des sujets comme l'emploi, le logement ou le système judiciaire, etc., sur www.citizensadvice.org.uk (en anglais seulement). Votre bibliothèque locale ou le site Internet des autorités locales pourra vous fournir de nombreux renseignements utiles.

Les renseignements donnés dans ce livret sont exacts au moment de leur publication, mais sont susceptibles de modifications ultérieures.

Si vous avez reçu une décision concernant votre demande d'asile et que vous vivez dans un logement fourni par l'Agence britannique pour la gestion des frontières (UK Border Agency - UKBA) et/ou si vous recevez une aide de la UKBA, cette prestation cessera après 28 jours. Vous devrez quitter votre logement et obtenir une aide différente.

1. Les documents officiels

Lorsque vous faites une demande d'emploi, de prestations sociales ou de logement, nous vous demanderons une preuve de votre identité et de vos droits à ces services. La liste qui suit décrit les documents que vous devriez recevoir une fois que vous aurez reçu votre permis de séjour au Royaume-Uni, et que vous pourriez avoir besoin de présenter :

Lettre de décision suite à une demande d'asile (Determination of asylum claim letter)

Si vous recevez une décision positive à votre demande d'asile, l'Agence britannique pour la gestion des frontières (UK Border Agency - UKBA) vous écrira. Cette lettre vous indiquera le statut que nous vous avons accordé : le statut de réfugié, une protection humanitaire, une autorisation discrétionnaire ou un permis de séjour permanent. Cette lettre ne prouve pas que vous avez reçu une décision positive.

Document indiquant le statut d'immigrant

C'est le document officiel délivré par la UKBA qui confirme votre identité et votre statut d'immigré. Il comportera une photo de vous, vos détails personnels, votre statut et la durée de votre permis de séjour. Vous devriez recevoir ce document peu de temps après avoir reçu une lettre de décision positive. Si vous ne recevez pas ce document, vous devriez téléphoner au numéro inscrit dans votre lettre de décision suite à une demande d'asile pour vous renseigner. Il se peut que la UKBA vous demande de lui envoyer des photos pour traiter ce document qui prouve que vous avez obtenu une décision positive.

Avis d'interruption d'aide à l'asile (NASS Termination Letter)

Si vous bénéficiez d'une aide financière/d'une aide pour le logement de la UKBA, et si vous avez obtenu une décision concernant votre demande, cette aide cessera après 28 jours. La UKBA vous écrira pour vous informer de la date d'arrêt de cette aide et de la date de votre dernier versement. Cet avis ne prouve pas que votre aide de la UKBA a pris fin.

NASS 35

La UKBA vous envoie ce formulaire quand une décision a été prise, si vous bénéficiez de l'aide de cet organisme. Ce document doit comporter une photographie de vous et préciser de quel type d'aide vous avez bénéficié. Vous en aurez besoin pour recevoir des prestations sociales et un logement. Si vous avez été informé de la cessation de votre aide à l'asile, mais que vous n'avez pas reçu ce document, veuillez téléphoner au 0845 602 1739.

Numéro de Sécurité sociale

Un numéro de Sécurité sociale (NI) est un numéro de référence personnel nécessaire pour pouvoir travailler ou avoir droit à des aides au Royaume-Uni. La UKBA a peut-être déjà demandé un numéro de NI de votre part. Veuillez vérifier en téléphonant au numéro inscrit sur la lettre qui détermine

vos statut et demandez si la demande a été faite. Si la UKBA n'a pas fait de demande de numéro de NI et qu'il vous en faut un pour travailler, appelez le 0845 6000 643 pour faire la demande. Vous devrez assister à un entretien dans un Centre pour l'emploi et les allocations sociales (Jobcentre Plus) (voir section 2). Il est important que vous obteniez rapidement un numéro de NI.

Veillez noter qu'il ne faut pas envoyer vos documents originaux par la poste, excepté si nous vous l'avons demandé. Si vous devez poster les originaux, faites un envoi en recommandé (registered post) à la Poste. Souvent, la photocopie de vos documents originaux sera acceptée.

2. Les prestations sociales (Welfare benefits) et les crédits d'impôt (tax credits)

Le gouvernement britannique peut aider les personnes n'ayant aucun revenu en leur faisant bénéficier d'une allocation de base. Celle-ci constitue ce que l'on appelle une prestation sociale.

Le gouvernement peut aussi aider les gens qui travaillent mais qui ne perçoivent que de faibles revenus, en leur accordant des crédits d'impôt.

J'ai reçu une décision positive concernant ma demande d'asile et j'ai besoin d'aide ; ai-je droit à des prestations sociales ?

Les personnes ayant le statut de réfugié, une protection humanitaire, une autorisation discrétionnaire ou un permis de séjour permanent ont droit à des prestations sociales. Si vous voulez une aide parce que vous ne travaillez pas en ce moment et que vous n'avez pas de revenus, vous devez en informer le Centre pour l'emploi et les allocations sociales, qui est un service gouvernemental. C'est ce que l'on appelle « faire une demande de prestations sociales ».

Le montant des prestations sociales auxquelles vous avez droit dépend de votre situation personnelle ; si vous avez un conjoint ou des enfants, le montant peut être différent.

Il existe trois prestations sociales de base pour les personnes en âge de travailler. Il s'agit d'une allocation de base que vous recevrez toutes les deux semaines. À savoir :

- **Allocation chômage (Jobseeker's Allowance)**

Cette allocation concerne les personnes capables de travailler et cherchant un emploi, mais n'en ayant pas. Vous pouvez bénéficier de cette allocation si vous pouvez prouver au Centre pour l'emploi que vous cherchez du travail.

Vous pouvez aller à l'école ou prendre des cours d'anglais, au maximum 16 heures par semaine, lorsque vous percevez l'allocation chômage. Vous pouvez également recevoir l'allocation chômage si vous travaillez moins de 16 heures par semaine.

- **Allocation à l'emploi et complémentaire (Employment Support Allowance)**

Cette allocation concerne les personnes qui ont une maladie ou un handicap les empêchant de travailler. Vous devez fournir un justificatif médical (arrêt maladie) de votre médecin si vous souhaitez demander cette allocation sociale. Le Centre pour l'emploi peut décider que vous pouvez travailler, même si vous avez une maladie ou un handicap. Si tel est le cas, il se peut qu'il cesse de vous verser les allocations sociales.

- **Allocation de revenu minimum**

Cette allocation concerne les parents isolés avec de jeunes enfants. Le gouvernement verse cette allocation parce qu'il est très difficile pour un parent isolé de s'occuper de ses enfants tout seul. Les parents isolés n'ont pas à prouver au Centre pour l'emploi qu'ils cherchent du travail.

Les personnes ayant un statut de réfugié et résidant au Royaume-Uni depuis moins d'un an peuvent demander l'allocation de revenu minimum et apprendre l'anglais à plein temps. Vous devez être inscrit à des cours d'anglais à plein temps (plus de 16 heures par semaine) pour pouvoir demander cette allocation .

Parfois, il faut beaucoup de temps pour trouver des cours d'anglais à plein temps. Donc si vous souhaitez demander l'allocation de revenu minimum, vous voudrez peut-être demander une autre allocation en premier lieu, en attendant une place pour des cours d'anglais à plein temps.

Comment faire une demande de prestations sociales ?

Pour faire une demande d'allocation chômage, d'allocation de revenu minimum ou d'allocation à l'emploi et complémentaire, veuillez composer le **0800 055 66 88** pour parler à un conseiller. Si vous ne parlez pas anglais, demandez à un ami de téléphoner de votre part.

Je suis trop âgé pour travailler ; que puis-je demander ?

Si vous avez 60 ans ou plus, vous pouvez faire une demande de crédit de retraite (Pension Credit), en téléphonant au 0800 991 234. Si vous ne parlez pas anglais, le conseiller pourra s'organiser pour vous rappeler avec un interprète. Vous pouvez être payé jusqu'à trois mois avant la date de votre demande ; parlez-en au téléphone.

Je dois faire une demande d'allocation, mais je n'ai pas de numéro de Sécurité sociale (National Insurance), est-ce possible ?

Oui. Vous pouvez demander une allocation sans numéro de Sécurité sociale. Pour percevoir des prestations sociales et pour pouvoir travailler au Royaume-Uni, vous devez avoir un numéro de Sécurité sociale. Cependant, vous pourrez faire une demande d'allocation avant de recevoir un numéro de Sécurité sociale. N'attendez pas pour demander des allocations ; vous manquerez des versements.

Combien de temps devrai-je attendre pour recevoir mes allocations ?

Les allocations ne vous seront pas versées dès que vous en aurez fait la demande ; le processus peut prendre 28 jours ou plus. Durant cette période, vous ne recevrez pas d'argent, mais quand la demande sera acceptée, vous serez payé depuis la date de votre demande.

La plupart des allocations seront versées directement sur un compte bancaire. Si vous n'avez pas de compte, vous pouvez en ouvrir un à la Poste, voir page 15.

Si vous n'avez aucun revenu et que vous avez besoin d'une aide financière immédiatement, voir les renseignements sur les **prêts d'urgence (Crisis Loans)**, page 6.

Je n'ai reçu aucun versement depuis longtemps ; que dois-je faire ?

Si vous avez attendu longtemps avant de recevoir de l'argent, demandez à au Centre pour l'emploi et les allocations sociales de votre quartier de vérifier qu'il a bien tous les renseignements nécessaires. Vous pouvez peut-être demander un acompte (Interim Payment), voir page 6.

Le Centre pour l'emploi et les allocations sociales

Les bureaux du Centre pour l'emploi et les allocations sociales gèrent la plupart des prestations sociales et aident les gens à trouver un emploi. Ils se trouvent en général dans les rues principales et sont vos principaux points de contact pour la plupart des prestations sociales.

Si vous avez fait une demande d'allocation chômage, d'allocation de revenu minimum ou d'allocation à l'emploi et complémentaire par téléphone, on pourrait vous demander d'aller au Centre pour l'emploi pour confirmer votre demande. Il est important que vous suiviez les instructions que vous donnera le Centre pour l'emploi ; si vous ne le faites pas, il risque de cesser vos versements.

Si vous avez des problèmes pour recevoir vos prestations, vous devez alors contacter votre Centre pour l'emploi. S'il ne peut pas vous aider, téléphonez au numéro qui se trouve en haut des courriers que vous avez déjà reçus de la part du Centre pour l'emploi. Si vous avez besoin de photocopies de documents officiels, votre Centre pour l'emploi peut vous faire des copies « certifiées conformes ». C'est plus sûr que d'envoyer des documents officiels par la poste.

Allocations pour les familles et les enfants

J'ai des enfants ; aurai-je droit à une aide supplémentaire ?

Si vous avez des enfants, si vous êtes enceinte ou sur le point d'accoucher, vous pouvez demander une aide supplémentaire.

Les allocations suivantes sont versées à tous les parents d'enfants ayant le statut de réfugié, une protection humanitaire, une autorisation discrétionnaire ou un permis de séjour permanent.

- **Les allocations familiales (Child benefit)**

Si vous avez des enfants de moins de 19 ans, vous pouvez avoir droit à des allocations familiales. Si vous avez des enfants de moins de 16 ans, vous aurez droit à des allocations familiales.

Vous pouvez faire une demande d'allocations familiales en remplissant un formulaire. Vous pouvez obtenir ce formulaire en appelant le Service d'assistance pour les allocations familiales (Child Benefit Helpline) au 0845 302 1444 ou en vous rendant sur www.direct.gov.uk ; il vous suffira d'imprimer le formulaire d'allocations familiales.

Si vous faites une demande d'allocations familiales dans les trois mois suivant une décision positive à votre demande d'asile, le versement de vos allocations familiales devrait être rétroactif jusqu'à la date de votre demande d'asile. Vous devez le demander lors de votre demande d'allocations familiales en le stipulant sur le formulaire ou en joignant un courrier.

- **Crédit d'impôt lié aux enfants (Child Tax Credit)**

Le crédit d'impôt lié aux enfants peut être perçu par les personnes ayant des enfants et de faibles revenus ou percevant des allocations. Le Centre pour l'emploi est en mesure de vous aider à demander cette aide, et les demandes peuvent être rétroactives jusqu'à la date à laquelle vous avez fait votre demande d'asile (voir ci-dessus). Si vous avez des difficultés à vous faire aider par le Centre pour l'emploi, appelez le service d'assistance des Crédits d'impôt au 0845 300 3900 pour demander un formulaire.

- **Allocation de maternité (Maternity Grant)**

Si vous percevez une allocation et que vous devez accoucher dans les 11 prochaines semaines, ou si vous avez accouché lors des trois derniers mois, vous aurez droit à un unique versement de 500 £. Pour en faire la demande, vous devrez remplir un formulaire que vous trouverez dans votre Centre pour l'emploi local.

- **Allocation de santé pendant la grossesse (Health in Pregnancy Grant)**

Si vous êtes enceinte d'au moins 25 semaines, vous aurez peut-être droit à un versement de 190 £. Demandez le formulaire à votre médecin ou votre sage-femme ; il ou elle devra en remplir une partie. Si votre médecin ou votre sage-femme n'a pas de formulaire, vous pouvez téléphoner au 0845 366 7885. Des formulaires lui seront envoyés.

J'ai un handicap et j'ai besoin que quelqu'un m'aide ; ai-je droit à une aide supplémentaire ?

Si vous avez une maladie ou un handicap suffisamment grave pour avoir besoin de quelqu'un, ou si vous avez des difficultés à marcher, vous aurez peut-être droit à une aide supplémentaire. Il s'agit de l'allocation de subsistance pour handicapés (Disability Living Allowance) ou de l'allocation pour tierce personne (Attendance Allowance). Vous devrez remplir un formulaire que vous pourrez aller chercher au Centre pour l'emploi de votre quartier ; vous pouvez aussi le demander en appelant la ligne d'assistance prestations (Benefit Enquiry Line) au 0800 882 200.

Si vous vous occupez d'une personne percevant l'allocation de subsistance pour handicapés ou l'allocation pour tierce personne, vous aurez peut-être droit à une aide supplémentaire : l'allocation pour l'aide d'une tierce personne (Carer's Allowance). Vous devrez remplir un formulaire que vous pourrez aller chercher dans votre Centre pour l'emploi ; vous pouvez aussi le demander en appelant la ligne d'assistance prestations.

Si vous recevez une autre allocation, vous pourriez ne pas avoir droit à l'allocation pour l'aide d'une tierce personne, mais il se peut que vous obteniez un versement supplémentaire de l'allocation que vous percevez déjà. Si vous recevez l'allocation pour l'aide d'une tierce personne, c'est peut-être parce que la personne dont vous vous occupez perçoit des prestations sociales moins importantes. Il serait bon de vérifier quelles conséquences l'allocation pour l'aide d'une tierce personne peuvent avoir sur d'autres prestations en appelant la ligne d'assistance prestations.

J'ai fait une demande de prestations, mais je n'ai pas d'argent. Que faire ?

Prêt d'urgence (Crisis Loan)

Si vous n'avez pas d'argent et que vous ne pouvez pas attendre le traitement de votre dossier, vous pouvez demander un prêt d'urgence. Vous pouvez le faire par téléphone en appelant le 0800 032 8345 ou en contactant votre Centre pour l'emploi. Les prêts d'urgence ne peuvent être accordés qu'aux personnes qui n'ont pas d'économies, qui n'ont personne pour les aider et qui ont besoin d'argent pour acheter de la nourriture ; ce sont les seules raisons justifiant ce type de prêt. Le prêt d'urgence peut être versé sur une période de deux semaines ; veuillez calculer précisément combien il vous faudra pendant toute cette période pour demander le montant adéquat.

Veillez noter qu'il s'agit d'un prêt du Centre pour l'emploi et les allocations sociales ; vous devrez rembourser cet argent. En général, le remboursement se fait en plusieurs petits versements (environ 3 £) prélevés chaque semaine sur vos prestations sociales.

Acompte (Interim Payment)

Si vous avez fait une demande de prestation sociale il y a longtemps, mais que vous n'avez pas reçu le premier versement, vous pouvez demander un acompte à votre Centre pour l'emploi local. Si votre Centre pour l'emploi ne peut pas vous aider, veuillez téléphoner au numéro figurant en haut de la lettre que vous avez reçue du Centre pour l'emploi et demander un acompte.

Je gagne très peu d'argent ; puis-je bénéficier d'une aide supplémentaire ?

Si vous travaillez au moins 16 heures par semaine, vous aurez peut-être droit à une aide supplémentaire pour vous-même/votre famille en faisant une demande de **crédit d'impôt pour les salariés (Working Tax Credit)**. Téléphonnez au 0845 300 3900 pour demander un formulaire de crédit d'impôt (Tax Credit).

Changement de situation

Si votre situation change, vous devez en informer le bureau du Centre pour l'emploi et les allocations sociales dès que possible. Exemples de changements de situation :

- Si vous vous mariez
- Si vous déménagez
- Si vous trouvez du travail
- Si vous tombez malade
- Si vous n'êtes plus malade

Il est important de signaler tout changement de situation ; si vous ne le faites pas, vous pouvez vous trouver dans l'illégalité.

Pour plus d'informations concernant les prestations, rendez-vous sur www.direct.gov.uk ou www.citizensadvice.org.uk

3. Le logement

Quand devrai-je quitter le logement de la UKBA ?

Si une décision concernant votre demande d'asile est prise, votre aide à l'asile cessera après **28 jours**. Si la UKBA vous fournissait un logement, vous devrez le quitter dans les 28 jours. Vous devriez recevoir un courrier vous informant de la date exacte à laquelle vous devrez partir.

Qu'est-ce qu'un logement social ?

Un logement social est destiné aux personnes dans le besoin et est loué à un tarif abordable. Ces logements peuvent être proposés par les municipalités (local councils) (les autorités locales) ou des associations de logement (housing associations) (organisations indépendantes à but non lucratif qui fournissent un logement aux personnes dans le besoin et qui bénéficient souvent d'une aide pour le faire).

Où dois-je m'adresser pour demander de l'aide ?

Si vous n'avez pas de logement, vous devriez rendre visite au service du logement de la municipalité dont vous dépendez.

J'ai besoin d'un logement tout de suite

Si vous viviez dans un logement de la UKBA ou chez des amis ou de la famille et que vous devez quitter les lieux sous 28 jours, vous devez faire une demande auprès de la municipalité en déclarant que vous êtes « sans domicile ». Légalement, la municipalité doit vous conseiller et vous aider à trouver un logement.

La loi oblige aussi la municipalité à fournir un logement d'urgence aux personnes sans logement ou sur le point de l'être, et à celles qui sont **vulnérables** pour quelque raison que ce soit. Ceci signifie que vous courez plus de risques que d'autres si vous devez dormir dans la rue. Si la municipalité estime que c'est votre cas, on considère que vous avez un « besoin prioritaire » ('priority need') de logement.

La vulnérabilité peut se présenter sous différentes formes, par exemple :

- les personnes handicapées ou présentant des problèmes de santé d'ordre physique ou psychologique ;
- les femmes enceintes ;
- les personnes avec des enfants ;
- les 16-17 ans ;
- les personnes ayant été prises en charge par les services sociaux ;
- les victimes d'incendies, d'inondations ou d'autres catastrophes ;
- les personnes âgées ;
- les victimes de violence domestique ;
- les personnes qui sortent de prison ;
- les personnes en proie à la drogue ou à l'alcool.

La municipalité étudiera votre situation avec attention et estimera si elle peut ou non vous fournir un logement. Elle devra s'entretenir avec vous pour déterminer si elle peut vous aider.

Où dois-je me présenter pour faire une demande pour « personnes sans domicile » ?

Vous devez contacter le service du logement de votre municipalité et prendre rendez-vous si possible, mais vous pouvez aussi vous y rendre et demander à voir une personne s'occupant des personnes sans domicile. Les municipalités essaient de voir les personnes sans domicile aussi rapidement que possible. Il se peut que vous ayez un entretien immédiatement. La municipalité pourra aussi vous donner rendez-vous pour un autre jour. Si vous êtes déjà sans domicile, elle doit vous voir le jour même.

Que dois-je apporter avec moi pour mon entretien ?

Vous devrez apporter tous les documents et courriers en votre possession, principalement :

- **Une pièce d'identité et un justificatif de votre statut d'immigrant** – document établissant votre statut d'immigration ou courrier de la UKBA stipulant que nous vous avons accordé un permis de séjour. Il vous faut aussi des documents confirmant l'identité de tous les membres de votre famille et leur lien de parenté avec vous, comme des extraits de naissance.

- **Justificatif montrant que vous êtes sans domicile ou que vous allez bientôt l'être** - un courrier de la UKBA ou de la personne chez qui vous avez logé, stipulant la date à laquelle vous devez partir.
- **Justificatif de domicile** – de préférence un courrier d'une organisation officielle ou de l'UKBA.
- **Justificatif de vulnérabilité** – lettres et autres documents concernant n'importe quel sujet listé ci-dessus pour tous les membres de votre famille.

La municipalité ne peut pas m'aider ; pourtant, je suis sans domicile

Certaines organisations caritatives fournissent un logement d'urgence aux personnes sans domicile. Ce sont des foyers ou des refuges qui sont généralement partagés pour un court séjour. La plupart des foyers ont une longue liste d'attente ou des critères de sélection spécifiques ; par exemple, ils ne peuvent accueillir qu'une certaine tranche d'âge. Vous pouvez obtenir une liste des foyers auprès de votre municipalité ou en cherchant dans les sites ci-dessous :

www.homelesslondon.org.uk
<http://england.shelter.org.uk>

Vous pouvez aussi appeler ces services d'assistance pour personnes sans domicile :

Crise (Crisis) - 0844 251 0111

Refuge (Shelter) - 0808 800 4444

L'Aide aux sans-abri de Londres (London Street rescue) - 0870 383 3333

www.thamesreach.org.uk; www.pavement.org.uk; www.stmungos.org/

Vous pouvez également vous rendre au bureau de votre Centre d'information sur les droits des citoyens pour leur demander de vous donner des renseignements sur les foyers ou sur les centres de conseil en matière de logement.

Comment puis-je faire une demande de logement auprès de la municipalité ?

Tous ceux qui ont le statut de réfugié, une protection humanitaire ou une autorisation discrétionnaire peuvent faire une demande de logement auprès de la municipalité tout comme n'importe quel citoyen britannique. Cependant, beaucoup de gens veulent un logement de ce type et la municipalité ne peut le proposer qu'aux personnes qui en ont le plus besoin. Vous pouvez obtenir un formulaire de demande au service du logement de votre municipalité.

La municipalité jugera à quel point vous avez besoin d'un logement selon votre situation personnelle et vous accordera un certain nombre de points de priorité. Par exemple, vous serez en haut de la liste d'attente si vous êtes en surnombre dans un logement ou si vous vivez dans des conditions extrêmement insalubres pouvant porter atteinte à votre santé.

À quelle municipalité dois-je m'adresser ?

Vous pouvez vous adresser à n'importe quelle municipalité du pays, mais vous serez envoyé vers un autre secteur si vous ne dépendez pas de celle-ci. Vous dépendez d'un secteur si :

- vous y travaillez ;
- vous y avez vécu six mois sur les douze derniers mois ou trois ans sur les cinq dernières années ;
- un membre de votre famille proche y a vécu cinq ans ;
- vous étiez logé par la UKBA lorsque vous avez obtenu une décision sur votre statut.

Comment puis-je trouver un logement privé à louer ?

Louer un logement à un propriétaire privé est souvent la seule possibilité pour les célibataires ou les couples sans enfants parce qu'ils ne sont pas prioritaires. Il y a de nombreux avantages à louer dans le privé, car les logements peuvent être disponibles assez rapidement ; d'autre part, vous contrôlez de nombreux aspects de vos besoins en ce qui concerne votre logement en termes de location et style de logement, et vous pouvez choisir si vous avez besoin d'un hébergement en meublé ou non. Vous devez absolument être réaliste concernant ce que vous êtes prêt à accepter et ce qui est dans vos moyens.

Vous pouvez chercher sur Internet ou dans les journaux locaux, les annonces dans les magasins et sur les panneaux d'affichage ; vous pouvez aussi trouver un logement par le biais d'une agence de location.

Comment payer mon logement ?

Si vous avez de faibles revenus ou si vous percevez des prestations sociales, vous pouvez demander l'allocation logement (Housing Benefit) et l'allocation d'impôts locaux (Council Tax Benefit). Cette subvention de la municipalité aide les gens à payer leur loyer et/ou leur taxe d'habitation. Vous ne pouvez faire une demande que si vous avez signé un bail de location avec le propriétaire du logement – il peut s'agir de la municipalité, d'une association de logement ou d'un propriétaire privé. Le bail définit le montant du loyer que vous devrez payer, la durée et les conditions de la location. Vous pouvez télécharger un formulaire de demande d'allocation logement et d'allocation d'impôts locaux sur le site de votre municipalité ou aller en chercher un directement dans ses bureaux. Il est important de donner ce formulaire au service d'allocation logement de votre municipalité aussi vite que possible.

Quel sera le montant de mon allocation logement ?

Si vous n'avez pas de revenus ou si vous recevez des prestations sociales, le gouvernement se basera sur le montant du loyer moyen pour le secteur dans lequel vous vivez. Il s'agit de l'allocation locale de logement (Local Housing Allowance). Si le montant de votre loyer est plus élevé que l'allocation locale de logement, vous devrez payer le reste vous-même. Si vous avez moins de 25 ans, vous ne percevrez qu'une allocation logement suffisante à la location d'une chambre dans un logement. Il est important de vérifier à combien se situe votre allocation avant de signer un bail de location.

Vous pouvez vérifier le montant de l'allocation locale de logement sur ce site

<https://lha-direct.voa.gov.uk/Secure/Default.aspx>

Si vous travaillez, mais que vous avez de faibles revenus, vous avez peut-être droit à une allocation logement et une allocation d'impôts locaux, mais vos revenus seront pris en compte.

Le propriétaire demande une caution – je ne peux pas la payer.

La plupart des propriétaires privés demandent une caution pour couvrir d'éventuels dégâts futurs dans la maison ou des loyers impayés. Ils doivent déposer cette caution sur un compte spécial protégé conformément à un plan gouvernemental pour que vous la récupériez à la fin de votre bail. Vous avez droit à cette protection, et si le propriétaire ne vous a pas informé de ce plan gouvernemental dans les deux semaines après le paiement de votre caution, vous devez demander conseil. Il est également normal de payer le loyer d'avance (souvent un mois de loyer) au début du contrat de location. Si vous n'avez pas d'argent pour régler une caution ou le loyer d'avance, il existe peut-être un plan de caution de loyer ou de garantie de loyer dans votre secteur – votre municipalité ou un bureau de conseil en matière de logement pourra vous informer.

Il est également possible d'obtenir un prêt budgétaire (Budgeting Loan) ou un prêt d'urgence pour un loyer à payer d'avance auprès du Centre pour l'emploi et les allocations sociales, mais seulement certaines personnes y ont droit ; veuillez donc vérifier au préalable auprès de votre Centre pour l'emploi.

Si vous avez obtenu un statut de réfugié ou une protection humanitaire après le 11 juin 2007, vous pouvez faire une demande de prêt d'intégration (Integration Loan) pour la caution. Il s'agit d'un prêt à taux zéro. Vous pouvez télécharger le formulaire et les directives sur le site de la UKBA.

Vos droits en tant que locataire privé

Il existe des lois qui réglementent le type de contrat qui devrait être proposé par le propriétaire, le montant du loyer à payer, l'état du logement, la sécurité des personnes qui vivent dans le logement, ainsi que des lois protégeant les locataires pour qu'ils ne soient pas expulsés sans préavis.

Le bail définit les termes du contrat entre le propriétaire et vous-même. Il existe différents types de location, et vos droits seront différents selon le type de location. Vous devez conserver une copie du contrat et un justificatif de paiement de votre loyer. La plupart des baux spécifient qu'un propriétaire doit donner au minimum un mois de préavis s'il veut que vous quittiez le logement, pour vous donner le temps de trouver un autre logement. S'il vous donne moins d'un mois de préavis, vous pouvez demander conseil à votre municipalité ou à votre Centre juridique.

Puis-je obtenir de l'aide ailleurs ?

Votre Centre d'information sur les droits des citoyens (Citizens Advice Bureau - CAB) devrait être en mesure de vous renseigner. Il existe également des organismes qui conseillent gratuitement sur le logement dans votre secteur. Vous pourrez obtenir d'autres renseignements auprès de votre CAB.

4. Les soins de santé

Au Royaume-Uni, la Sécurité sociale (National Health Service - NHS) offre un grand nombre de services gratuits aux personnes qui ont besoin de soins médicaux. Il faut passer par le médecin de famille (le GP), les cliniques, hôpitaux, dentistes, services maternité, opticiens et pharmaciens. La NHS peut aussi vous aider au niveau de la contraception ou du planning familial. Certains soins de la NHS sont payants, mais d'autres soins sont gratuits pour tous.

Comment puis-je obtenir des soins médicaux auprès d'un GP ?

Si une personne est malade, mais qu'elle ne nécessite pas de soins urgents à l'hôpital, elle devra aller voir un GP (un médecin de famille) dans un cabinet local. Les GP peuvent diagnostiquer et soigner certaines maladies, mais ils pourront vous envoyer voir d'autres spécialistes plus compétents pour soigner une maladie spécifique. Souvent, cela signifie envoyer la personne à l'hôpital pour des soins médicaux supplémentaires. Il est très important de vous inscrire chez un GP avant d'être malade, car c'est par votre GP que vous pourrez accéder à la plupart des autres services de soins.

Vous pouvez aussi obtenir des conseils et renseignements sur un problème médical en appelant directement le service d'assistance de la Sécurité sociale (NHS Direct) au 0845 4647. Ce service

d'assistance fonctionne 24 heures sur 24. Leur site www.nhsdirect.nhs.uk comporte de nombreuses informations concernant les problèmes de santé courants.

Comment trouver un GP et comment m'inscrire auprès de lui ?

Vous trouverez une liste des médecins locaux à la bibliothèque la plus proche, sur le site de la NHS Direct, en demandant aux gens qui résident dans votre quartier ou à votre propriétaire si vous vivez dans un logement fourni par l'UKBA. Assurez-vous de choisir un médecin près de chez vous. Vous pouvez choisir une femme GP si vous le préférez. Les cabinets médicaux n'acceptent, en général, que les personnes qui résident ou séjournent dans leur quartier. Si vous ne parlez pas assez bien anglais, informez la secrétaire qu'il vous faut un interprète lorsque vous prenez un rendez-vous pour voir votre GP.

S'inscrire chez un médecin signifie que vous devrez montrer la lettre de l'UKBA indiquant votre statut, et si possible, un justificatif de domicile. En général, les médecins acceptent seulement les personnes qui résident ou séjournent dans leur quartier.

Si le GP a déjà trop de patients, il peut refuser votre inscription. Si vous avez des problèmes pour trouver un GP, vous devez contacter votre Caisse primaire d'assurance maladie qui est une organisation pourvoyant aux soins de santé dans votre secteur. Lorsque vous serez inscrit, une infirmière procèdera à un bilan de santé complet au cabinet. Une fois inscrit chez un GP, vous pourrez prendre rendez-vous pour voir le médecin au cabinet.

Que faire en cas d'urgence ?

Si vous avez un accident ou un grave problème de santé survenant brutalement, vous devez contacter le service des urgences (Accident and Emergency) de l'hôpital le plus proche. Vous pouvez y aller seul, mais dans la plupart des cas, il vaut mieux appeler le 999 et demander une ambulance. Les soins d'urgence sont toujours gratuits.

Médicaments

Si vous avez besoin de médicaments, votre GP rédigera une ordonnance que vous amènerez chez un pharmacien. La plupart des adultes doivent payer les médicaments prescrits, mais ils sont gratuits pour certains groupes de personnes, par exemple, celles qui perçoivent des prestations sociales.

5. L'enseignement aux adultes

Qu'est-ce que l' « anglais langue étrangère » (English for Speakers of Other Languages - ESOL) ?

L'ESOL est principalement enseigné dans les établissements de l'enseignement supérieur et les centres sociaux. Il est destiné aux immigrants du Royaume-Uni pour les aider à trouver du travail, à étudier et à vivre dans le pays. L'ESOL est également important pour les personnes qui souhaitent acquérir la nationalité britannique.

Comment connaître mon niveau d'ESOL ?

Il existe six niveaux d'ESOL. Lorsque vous faites une demande de cours d'ESOL, l'établissement ou l'institution vous fera certainement passer un test pour décider du niveau des cours d'ESOL que vous devriez suivre.

Comment m'inscrire à des cours d'ESOL ?

Pour vous inscrire à des cours d'ESOL, vous devez contacter l'établissement d'enseignement supérieur de votre quartier. En général, les cours commencent en septembre. Si vous avez des difficultés à trouver un établissement offrant des cours d'ESOL appropriés, veuillez contacter le Centre pour l'emploi et les allocations sociales pour demander de l'aide. La plupart des cours d'ESOL sont gratuits pour les personnes qui perçoivent des prestations sociales.

Qu'est-ce que le Système d'évaluation en langue anglaise internationale (International English Language Testing System - IELTS) ?

L'IELTS est un système d'évaluation internationale standardisé de la langue anglaise. Pour pouvoir prendre des cours à l'université, au Royaume-Uni, il est généralement nécessaire de passer un test d'IELTS.

Souvent, les personnes s'inscrivent à un cours intensif pour bien se préparer au test. Pour trouver un centre de tests, veuillez vous rendre sur http://www.ielts.org/test_takers_information.aspx

Enseignement postsecondaire

Qu'est-ce que l'enseignement postsecondaire ?

L'enseignement postsecondaire représente divers types d'enseignement allant au-delà de l'enseignement obligatoire, mais se situant en dessous du niveau de la licence. En général, cela comprend des cours équivalents au niveau du baccalauréat (comme A Levels, AS Levels, BTEC) et des diplômes professionnels. Il est souvent nécessaire de passer un examen supplémentaire pour être accepté dans l'enseignement universitaire.

Dois-je payer les cours postsecondaires ?

La plupart des cours d'enseignement postsecondaire sont gratuits pour les réfugiés.

Comment faire une demande de cours postsecondaires ?

Pour la plupart des cours postsecondaires, vous devez contacter directement l'institution ou l'établissement.

L'enseignement supérieur

Qu'est-ce que l'enseignement supérieur ?

L'enseignement supérieur correspond aux cours de niveau universitaire dispensés dans une université.

Comment faire une demande d'enseignement supérieur ?

Vous pouvez chercher des cours et faire une demande d'inscription par le biais de l'**UCAS**. Pour tous renseignements complémentaires, consultez le site www.ucas.com ou téléphonez au 0871 468 0 468.

Quel est le montant des frais de scolarité à régler ?

Si vous avez obtenu un permis de séjour, vous aurez droit au tarif appliqué aux résidents du Royaume-Uni (home fees). Ceci signifie que vous paierez les mêmes frais que si vous étiez un citoyen britannique. Les frais d'enseignement pour les étudiants étrangers sont nettement plus élevés.

Si vous avez démarré vos cours au tarif « étrangers » (overseas fees) et que vous avez obtenu votre permis de séjour alors que vous n'aviez pas terminé vos cours, vous devez en informer votre établissement ou votre université et lui présenter un justificatif de votre changement de statut. On devra alors vous faire bénéficier du tarif appliqué aux résidents du Royaume-Uni pour l'année d'études suivante.

Si vous êtes l'enfant, l'époux ou le concubin d'une personne ayant obtenu le permis de séjour, vous aurez droit au tarif des résidents du Royaume-Uni. Votre établissement ou votre université vous demandera un justificatif concernant le statut d'asile du membre de votre famille et démontrant votre lien de parenté avec lui..

Aide étudiante

Qu'est-ce que l'aide étudiante ?

L'aide étudiante comprend différents types de bourses et prêts dont les étudiants peuvent faire la demande pour payer leurs frais de scolarité et de subsistance. Elle ne concerne que les cours suivants :

- Premier cycle universitaire
- BTS (Higher National Diploma - HND)
- DUT (Higher National Certificate - HNC)
- Diplôme national de l'enseignement supérieur (Diploma of Higher Education)
- Formation à l'enseignement

L'aide aux études comporte :

- Un prêt pour les frais d'enseignement
- Un prêt pour les frais de subsistance
- Des bourses supplémentaires pour certaines catégories d'étudiants
- Une bourse non remboursable pouvant s'élever jusqu'à 2 835 £ par an pour les étudiants de famille modeste

Puis-je faire une demande d'aide étudiante ?

Si vous avez obtenu le statut de réfugié, vous pouvez faire une demande d'aide étudiante. Si vous avez obtenu une protection humanitaire, une autorisation discrétionnaire ou un permis de séjour permanent, vous devez avoir vécu au Royaume-Uni pendant au moins trois ans avant de pouvoir faire une demande d'aide étudiante.

Comment faire une demande d'aide étudiante ?

Pour faire une demande d'aide étudiante, vous devez vous adresser directement à votre **académie (Local Education Authority)**, qui correspond au service d'éducation de votre municipalité.

Pour plus d'informations sur l'aide étudiante, veuillez consulter

<http://www.direct.gov.uk/en/EducationAndLearning/UniversityAndHigherEducation/StudentFinance/index.htm>

Pour obtenir des renseignements sur le financement des cours de troisième cycle, veuillez consulter :

http://www.direct.gov.uk/en/EducationAndLearning/UniversityAndHigherEducation/ChoicesAfterY ouGraduate/DG_10012463

Comment faire reconnaître mes diplômes au Royaume-Uni ?

Pour obtenir des renseignements sur les diplômes que vous avez obtenus à l'étranger et pour savoir s'ils peuvent être reconnus au Royaume-Uni et si vous pouvez obtenir une équivalence, vous devez contacter **le Centre national d'information sur la reconnaissance académique des diplômes (National Academic Recognition Information Centre - NARIC)**. Vous pouvez obtenir gratuitement des réponses d'ordre général, mais si vous avez besoin d'une évaluation écrite de vos diplômes, vous devrez régler 47 £. Pour plus d'informations, veuillez contacter le NARIC au 0871 330 7033.

Il existe aussi des organisations spécialisées qui aident les réfugiés ayant des compétences particulières à poursuivre leur carrière au Royaume-Uni :

Professeurs réfugiés – www.refugeesintoteaching.org.uk

Ingénieurs réfugiés – www.olmec-ec.org.uk/main.cfm?Type=SF&MenuId=344

Professionnels de santé réfugiés – www.rose.nhs.uk

Existe-t-il d'autres cours pour améliorer mes compétences et m'aider à trouver un emploi ?

Il existe un grand choix de cours. Pour trouver des cours susceptibles de vous intéresser, veuillez consulter

http://careersadvice-findacourse1.direct.gov.uk/pls/hot_ca/ld_all_home.page_pls_all_home_adv

Pour d'autres renseignements concernant l'enseignement aux adultes, contactez le centre Learn Direct au 0800 1011901 ou consultez www.learnirect.co.uk

Je souhaite faire du bénévolat

Le travail bénévole peut vous aider à optimiser votre recherche d'emploi ; il représente aussi un moyen d'aider la société en offrant son temps et ses compétences sans rémunération en retour.

Il peut vous aider à vous familiariser avec le monde du travail au Royaume-Uni, à acquérir de nouvelles compétences et expériences, à améliorer votre anglais et à obtenir une recommandation qui vous aidera à trouver un emploi.

Vous pouvez trouver de plus amples renseignements sur le travail bénévole sur

www.volunteering.org.uk ou <http://jobseekers.direct.gov.uk>

6. Les titres de voyage

Si vous avez le statut de réfugié, une protection humanitaire, une autorisation discrétionnaire ou un permis de séjour permanent, vous pouvez demander un titre de voyage pour remplacer le document indiquant votre statut d'immigré. Les titres de voyage peuvent servir de pièces d'identité officielles et de document pour sortir du Royaume-Uni. Vous ne pouvez pas aller dans

votre pays d'origine avec un titre de voyage, et vous devrez demander un visa pour vous rendre dans la plupart des pays autres que le Royaume-Uni.

Il existe trois sortes de titres de voyage. Le document que vous devez demander dépend de votre statut au Royaume-Uni.

Titre de voyage pour réfugiés (Convention Travel Document) : statut de réfugié(e)

Certificat de voyage (Certificate of Travel) : protection humanitaire, autorisation discrétionnaire, permis de séjour exceptionnel, permis de séjour permanent

Si vous correspondez à l'une de ces catégories, vous devez prouver à l'UKBA que votre gouvernement a « formellement et déraisonnablement » refusé de vous octroyer un passeport. Si vous avez peur de votre gouvernement, et si c'est la raison pour laquelle vous demandez l'asile, vous ne serez peut-être pas obligé de le faire. Mais le cas échéant, vous devrez vous renseigner auprès d'un conseiller juridique ou d'un organisme d'aide aux réfugiés avant de demander un certificat de voyage.

Titre de voyage pour apatrides (Stateless Person's Travel Document) : apatrides

Demande d'un titre de voyage

Le coût de ces trois documents diffère et les documents des enfants coûtent moins cher. Pour en faire la demande, vous devez remplir un formulaire de titre de voyage du ministère de l'Intérieur (TD112) que vous pouvez imprimer sur le site de la UKBA : www.ukba.homeoffice.org.uk

Un professionnel devra remplir la dernière page du formulaire. Il devra également inscrire au dos de deux photographies d'identité : « La photographie ressemble réellement et vraiment à » ('This is a true and correct likeness of') suivi de votre nom, du numéro de référence du ministère de l'Intérieur et de sa signature.

Par « professionnel », on entend une personne faisant partie des corps de métier suivants, à l'exclusion d'un membre de votre famille :

- Médecin
- Ministre du culte
- Assistant social
- Agent de police
- Enseignant
- Magistrat
- Gardien de prison
- Directeur de banque
- Avocat
- Conseiller en immigration (OISC niveau un/AAS niveau un)

Vous n'avez pas à donner d'argent pour faire remplir votre demande de titre de voyage. Vous ne devez payer que la UKBA. N'envoyez pas l'original du document indiquant votre statut d'immigré avec votre demande de titre de voyage, mais seulement une photocopie.

Vous pouvez payer la UKBA (à l'ordre du Home Office) par carte de crédit, chèque ou mandat (Postal Order). Les mandats s'établissent à la Poste.

Veuillez noter que la UKBA ne vous remboursera pas si votre demande est refusée ou si vous l'annulez ; par conséquent, assurez-vous que vous avez droit au titre de transport que vous

demandez et que vous avez joint toutes les pièces nécessaires. Pour en savoir plus sur les documents de voyage, veuillez consulter www.ukba.homeoffice.gov.uk

7. Regroupement familial

Ma famille peut-elle venir vivre avec moi au Royaume-Uni ?

Si vous avez un statut de réfugié, et que votre famille est à l'étranger, certains membres de votre famille peuvent être autorisés à venir vivre avec vous. Si vous épousez votre mari/femme avant d'arriver au Royaume-Uni ou avez des enfants de moins de 18 ans, ils peuvent demander le même statut que vous. Parfois, d'autres membres de la famille peuvent faire une demande.

Ceci s'appelle le regroupement familial, et seul un conseiller juridique peut faire une demande. Le conseiller juridique qui vous a aidé pour votre demande d'asile pourra peut-être vous assister. Si vous êtes sans emploi, un conseiller juridique ne devrait rien vous coûter. Vous n'avez pas besoin de prouver à l'UKBA que vous pouvez subvenir aux besoins de votre famille avant qu'elle puisse vous rejoindre au Royaume-Uni. Vous pouvez faire une demande de regroupement familial dès que vous avez obtenu votre statut de réfugié.

Si vous avez une protection humanitaire, une autorisation discrétionnaire ou un permis de séjour permanent et que vous souhaitez demander un regroupement familial, vous devez vous renseigner auprès d'un conseiller juridique. Pour plus d'informations concernant le regroupement familial au Royaume-Uni, veuillez consulter www.ukba.homeoffice.gov.uk

8. Ouvrir un compte bancaire

Puis-je ouvrir un compte bancaire ?

Si vous avez un statut de réfugié, une protection humanitaire, une autorisation discrétionnaire ou un permis de séjour permanent, vous pouvez ouvrir un compte bancaire, mais cela peut s'avérer difficile, car les banques ont besoin de nombreux renseignements.

Pour ouvrir un compte bancaire, vous devrez fournir à la banque des documents prouvant votre identité, votre statut d'immigré et votre adresse. Certaines banques demandent plus de renseignements que d'autres. Vous devrez **au moins** montrer :

- **Une pièce d'identité avec photographie** : document indiquant le statut d'immigré, permis de conduire, passeport valide (l'ARC n'est pas acceptée)
- **Un justificatif de domicile** : courrier de la UKBA, facture à votre nom, courrier du Centre pour l'emploi

La banque peut demander encore d'autres informations, par exemple, un justificatif de revenus.

Compte postal avec carte (Post Office card Account)

Si vous ne pouvez pas ouvrir de compte bancaire, vous pourrez ouvrir un compte postal avec carte. Ces comptes ressemblent aux comptes bancaires, mais il est plus facile d'ouvrir un compte postal qu'un compte bancaire.

Demandez à votre Centre pour l'emploi local de vous fournir une « lettre d'invitation » ('Invitation Letter') vous permettant d'ouvrir un compte postal. Amenez cette lettre à votre bureau de poste pour ouvrir votre compte.

9. Assistance juridique

Si vous êtes sans emploi ou si vous avez de faibles revenus, vous devriez obtenir des conseils juridiques gratuitement. Le gouvernement britannique paiera vos frais juridiques ; cela s'appelle l'aide juridictionnelle (Legal Aid). Un conseiller juridique peut être un avocat ou un simple conseiller juridique.

Si vous êtes sans emploi et que vous n'avez pas de revenus, votre conseiller juridique ne doit pas vous faire payer. S'il vous demande de l'argent, changez de conseiller juridique.

Vous trouverez un conseiller juridique qui accepte l'aide juridictionnelle en contactant votre Centre juridique local, <http://www.lawcentres.org.uk> ou en vous rendant sur le site du Service communautaire d'assistance juridique (Community Legal Advice) : <http://www.communitylegaladvice.org.uk/> ou en appelant le 0845 345 4345.