

Les Centres d'accueil de réfugiés constituent un instrument ayant pour finalité de garantir la couverture des besoins essentiels et l'intégration des demandeurs ou bénéficiaires de protection internationale, du statut d'apatride et de protection temporaire, dont les droits fondamentaux se trouvent menacés dans leurs pays d'origine.

Cette « Charte de services » reflète l'engagement des pouvoirs publics à poursuivre leurs efforts pour améliorer la qualité du système d'accueil et d'accompagnement dans le processus d'intégration sociale des personnes accueillies dans les Centres d'accueil de réfugiés.

Pour atteindre les objectifs qu'ils se sont fixés, les CAR comptent sur la participation de toutes les personnes et institutions engagées en faveur du droit d'asile, et en particulier sur celle des résidents des Centres, afin que les suggestions et initiatives proposées contribuent à améliorer la qualité de ce service.

## Unité responsable de la Charte

La **Sous-Direction Générale pour l'Intégration des Migrants** est chargée de veiller au respect des engagements de qualité énoncés dans cette Charte et d'apporter les améliorations nécessaires.

### Adresse:

C/ José Abascal, 39. 2ª Planta  
28071 Madrid

Téléphone: 91 363 70 00

Fax: 91 363 17 18

Site Web: [www.meyss.es](http://www.meyss.es)

Courriel: [centrosdeacogida@meyss.es](mailto:centrosdeacogida@meyss.es)

### CAR d'Alcobendas

#### Adresse:

C/ Sariñena, 7  
28100 Alcobendas (Madrid)

Téléphone: 91 653 41 00

Fax: 91 654 73 14

#### Courriel:

[car.alcobendas@meyss.es](mailto:car.alcobendas@meyss.es)

### CAR de Mislata

#### Adresse:

Camino Viejo de Xirivella, 2 bis  
46920 Mislata (Valencia)

Téléphone: 96 359 12 17

Fax: 96 350 01 50

#### Courriel:

[car.mislata@meyss.es](mailto:car.mislata@meyss.es)

### CAR de Sevilla

#### Adresse:

Plaza de la Acogida, 1  
41020 Sevilla

Téléphone: 95 452 96 85 / 66

Fax: 95 452 91 97

#### Courriel:

[car.sevilla@meyss.es](mailto:car.sevilla@meyss.es)

### CAR de Vallecas

#### Adresse:

C/ Luis Buñuel, 2  
28018 Madrid

Téléphone : 91 777 78 14 / 98

Fax : 91 380 73 28

#### Courriel:

[car.vallecas@meyss.es](mailto:car.vallecas@meyss.es)

### Horaires d'ouverture au public:

Du lundi au vendredi, de 9:00 à 14:00 hs



MINISTERIO  
DE EMPLEO  
Y SEGURIDAD SOCIAL

SECRETARÍA GENERAL  
DE INMIGRACIÓN  
Y EMIGRACIÓN

DIRECCIÓN GENERAL  
DE MIGRACIONES

# Centres d'accueil de réfugiés (C.A.R.)

## Charte de services 2018 - 2021

La Direction Générale des Migrations est un organe de direction rattaché au Secrétariat Général à l'Immigration et à l'Émigration du Ministère de l'Emploi et de la Sécurité Sociale. Dans le cadre des compétences qui lui ont été attribuées, elle est responsable de l'accueil et de l'intégration des demandeurs ou bénéficiaires de protection internationale, du statut d'apatride ou de protection temporaire en Espagne.

En vertu de l'article 264 du Règlement d'application de la Loi Organique 4/2000 sur les droits et les libertés des étrangers en Espagne et leur intégration sociale, approuvé par le Décret Royal 557/2011 du 20 avril 2011, et afin de remplir la mission d'intégration sociale qui lui a été confiée, le Ministère de l'Emploi et de la Sécurité Sociale dispose d'un réseau public de Centres pour migrants, dont font partie les Centres d'Accueil de Réfugiés. Ces derniers sont des établissements publics de services sociaux, spécialisés dans l'accueil temporaire et l'accompagnement des demandeurs ou bénéficiaires de protection internationale, du statut d'apatride ou de protection temporaire en Espagne qui, étant dépourvus de ressources économiques, se trouvent en situation de vulnérabilité psychosociale.

L'objectif général des CAR étant de favoriser la capacité d'intégration des personnes accueillies au sein de la société espagnole, ces centres jouent un rôle de médiateur dans le processus d'intégration.

## Services offerts

- ✚ Hébergement et repas.
- ✚ Informations et conseils sur leur nouvelle situation. Orientation pour leur intégration dans le système éducatif, social et de santé.
- ✚ Accompagnement psychologique et social spécialisé.
- ✚ Information sur les cours d'apprentissage de la langue et d'acquisition des compétences sociales de base. Orientation et médiation dans le domaine de la formation professionnelle et de l'insertion sur le marché de l'emploi.
- ✚ Activités culturelles et de loisirs.
- ✚ Activités de sensibilisation auprès de la société d'accueil.
- ✚ Activités visant à sensibiliser les résidents à la protection environnementale, à l'égalité des chances, à la non-discrimination et à l'égalité homme-femme.

## Engagements qualité des centres

- ✚ Application du protocole d'accueil facilitant l'intégration des résidents afin de permettre la participation de 100 % des nouveaux arrivants à la vie quotidienne des centres.
- ✚ Application des régimes alimentaires prescrits par les professionnels des services publics de santé, dans un délai de 24 heures pour 90 % des cas et dans un délai de 48 heures maximum pour les 10% restants.
- ✚ Information et soutien à la réalisation des démarches relatives à l'inscription sur le lieu de résidence, à l'accès aux soins de santé et à la scolarisation des enfants en âge scolaire, dans un délai de 7 jours ouvrables à partir de l'entrée dans le centre dans 80 % des cas, et de 10 jours ouvrables maximum dans les 20% restants.
- ✚ Mise à disposition des résidents d'une documentation écrite les informant des services disponibles et des particularités des CAR, dans un délai de 5 jours ouvrables à partir de leur arrivée dans 80% des cas, et dans un délai de 10 jours maximum dans les 20% restants.
- ✚ Information à l'intention des résidents non hispanophones sur les services disponibles pour l'apprentissage de la langue espagnole, ces derniers étant, le cas échéant, dirigés vers ces services en fonction de leur niveau, dans un délai de 20 jours ouvrables à partir de leur arrivée dans 80 % des cas, et dans un délai maximum de 30 jours ouvrables dans les 20% restants.

## Indicateurs de suivi des engagements qualité

Afin d'établir le degré de réalisation des objectifs de qualité, les indicateurs suivants ont été fixés pour évaluer les services offerts par les centres.

- ✚ Pourcentage d'admissions dans le centre auquel le protocole d'accueil est appliqué.
- ✚ Pourcentage de régimes alimentaires médicaux commencés dans les 24 heures et dans les 48 heures, à compter du jour et de l'heure auxquels les intéressés informent les responsables du centre de leurs besoins.
- ✚ Pourcentage de résidents ayant reçu l'information et l'aide nécessaires pour les démarches relatives à l'inscription sur le lieu de résidence, aux soins de santé et à la scolarisation des enfants dans les 7 et 10 jours ouvrables.
- ✚ Pourcentage de résidents ayant reçu la documentation dans les 5 premiers jours ouvrables à partir de leur admission et pourcentage de résidents l'ayant reçue dans les 10 premiers jours ouvrables à partir de leur admission dans le centre.

- ✚ Pourcentage de résidents non hispanophones ayant été informés de l'existence de cours d'espagnol et, le cas échéant, y ayant été inscrits, dans les 20 et 30 jours ouvrables.

## Recours possibles en cas de manquement aux engagements qualité

Si l'un des engagements énoncés dans la présente Charte n'est pas respecté, l'intéressé pourra présenter une réclamation auprès de l'unité responsable, qui en accusera réception.

Le responsable de la Direction générale des migrations, au vu du rapport établi par la Direction du centre et après avoir réalisé les vérifications pertinentes, s'adressera à l'intéressé par écrit ou par tout autre moyen indiqué par ce dernier, en expliquant de façon détaillée les motifs du manquement si celui-ci est effectivement constaté. Il l'informerait également des mesures prises, si nécessaire, pour éviter qu'une telle anomalie ne se reproduise.

En aucun cas, les réclamations pour manquement aux engagements établis dans la Charte n'entraîneront de responsabilité financière.

## Réclamations et suggestions

Les citoyens pourront présenter leurs réclamations et suggestions sur le fonctionnement du service en remplissant sur place le formulaire prévu à cet effet ou par courrier postal. Ils pourront également remplir en ligne les formulaires disponibles sur le site internet du ministère ([www.meyss.es](http://www.meyss.es)) ou envoyer un courriel à [centrosdeacogida@meyss.es](mailto:centrosdeacogida@meyss.es). S'ils utilisent la voie télématique, ils devront nécessairement disposer d'un certificat numérique (démarches en ligne) ou d'une signature électronique (courriel).

Le centre faisant l'objet de la réclamation/suggestion disposera d'un délai de 20 jours ouvrables à compter de sa réception pour informer l'intéressé des démarches réalisées et, le cas échéant, des mesures adoptées.

## Formes de collaboration et de participation

La participation formelle à l'activité du centre se fait par le biais de l'Assemblée participative et, le cas échéant, au moyen d'enquêtes de satisfaction et d'opinion.

Les personnes souhaitant collaborer et participer, pourront adresser leurs commentaires, leurs questions ou leurs suggestions directement aux responsables concernés.