

Les personnes bénéficiant de la protection internationale et temporaire, qui résident légalement dans la République de Croatie, ont certains droits, tels que le droit au logement, à la protection sociale, au travail, aux soins de santé et elles disposent des instruments de leur défense.

## DROIT AU LOGEMENT

Personnes bénéficiant de la protection internationale ont le droit au logement si elles n'ont pas de ressources suffisantes pour couvrir ses frais de subsistance. Ils ont ce droit au maximum deux ans depuis le jour de la notification de l'octroi de la protection internationale.

Pour exercer votre droit au logement, vous devez présenter la

1 Conformément à la Loi sur la protection sociale, le 31 décembre 2022 cesse l'activité des centres de services sociaux, dont les fonctions seront assumées, à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2023, par l'Institut croate de la protection sociale.

demande au centre de services sociaux compétent (selon votre résidence)<sup>1</sup>. La décision quant à votre demande sera prise par le Centre par une résolution. Après deux ans, en fonction de

chaque situation donnée et conformément à la Loi sur la protection sociale, vous pouvez avoir droit au remboursement des frais de

logement si vous êtes bénéficiaire de la prestation minimale garantie. Les personnes bénéficiant de la protection temporaire ont le droit au logement si elles n'ont pas de ressources propres.

### COMMENT PROTÉGER SON DROIT AU LOGEMENT ?

Si vous n'êtes pas content de la résolution du Centre, vous pouvez présenter votre réclamation au Ministère du travail, du régime de retraite, de la famille et de la protection sociale dans le délai de 15 jours à partir le jour de la notification de la Résolution. Le Ministère prend la décision relative à la réclamation, qui est susceptible du recours devant le tribunal administratif compétent dans le délai de 8 jours à partir du jour de la notification de la décision.

## DROIT À LA PROTECTION SOCIALE

Les personnes bénéficiant de la protection internationale et les

étrangers bénéficiant de la protection temporaire et les membres de leurs familles qui résident légalement dans la République de Croatie peuvent exercer les droits du système de prestations sociales dans les mêmes conditions que tous les ressortissants résidant dans la République de Croatie.

### DE QUELS DROITS S'AGIT-IL ?

Les allocations : prestation minimale garantie, prestation unique, allocation pour les frais de logement, allocation d'invalidité ou allocation d'assistance et de soins. Le droit aux services sociaux : conseils et information concernant les droits au système de prestations sociales. Pour exercer vos droits, vous devez vous mettre directement au contact avec le centre des services sociaux compétent.

### COMMENT DÉFENDRE SES DROITS AU SYSTÈME DE PRESTATIONS SOCIALES ?

Si vous n'êtes pas satisfait du comportement d'un employé au sein du service de la sécurité sociale, vous pouvez déposer votre plainte auprès du directeur de l'établissement de sécurité sociale concerné. Le directeur de l'établissement de sécurité sociale est tenu de donner la suite à la plainte et vous mettre au courant par écrit de ce qui a été constaté, c'est-à-dire, des mesures prises, au plus tard dans le délai de 15 jours dès la déposition de la plainte. Si vous n'êtes pas satisfait

toujours, vous pouvez présenter votre réclamation au Ministère du travail, du régime de retraite, de la famille et de la protection sociale dans le délai de 15 jours dès le jour de la réception de l'avis. Dans le délai de 30 jours dès la réception de la réclamation, le Ministère doit vous mettre au courant de ce qui a été constaté, ainsi que des mesures prises. Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse du Ministère, vous pouvez déposer votre plainte à la Commission. Votre plainte doit être compréhensible et contenir les éléments suivants :

- prénom, nom et adresse du plaignant ;
- lieu, heure et description du service rendu, de l'action ou de l'inaction ayant violé les droits ;
- signature du plaignant.

## DROIT AU TRAVAIL

Les personnes bénéficiant de la protection internationale et les étrangers bénéficiant de la protection temporaire peuvent travailler dans la République de Croatie sans permis de séjour et permis de travail ou sans certificat d'enregistrement du travail. En constituant la relation de travail vous, en tant que travailleur, ainsi que votre employeur, assumez certaines obligations et bénéficiez de certains droits.

Si vous n'êtes pas satisfait

### DROITS DES TRAVAILLEURS

- passation du contrat de travail (normalement à durée indéterminée, et exceptionnellement à durée déterminée), suivie de l'enregistrement du travailleur par l'employeur au système d'assurance retraite et maladie obligatoires, tout en lui assurant les conditions de travail en sécurité
- paiement du salaire pour le travail effectué et le salaire augmenté pour des conditions de travail pénibles, pour le travail le dimanche, les jours fériés, pour les heures supplémentaires et le travail de nuit
- droit au repos (pause journalière de 30 minutes, repos journalier d'au moins 12 heures ; les travailleurs saisonniers 10 heures, repos hebdomadaire d'au moins 24 heures, congés annuels d'au moins quatre semaines)
- droit au congé de maternité, de paternité et d'adoption, au travail à temps partiel, au travail à temps partiel pour les soins d'enfants présentant des troubles du développement, au congé prénatal, au congé de la mère allaitant et une fois ces congés ayant pris fin, le droit au retour au poste de travail ancien ou aux autres postes de travail correspondants
- droit au délai de préavis en cas de la cessation de la relation de travail régulière, due aux caractéristiques du travailleur, et en cas de la cessation de la relation de travail avec la proposition d'un nouveau contrat refusé par la travailleur, et le droit à

l'indemnité de licenciement si la relation de travail cesse après deux ans d'ancienneté chez un employeur

- interdiction de la discrimination du travailleur au moment d'embauche et pendant son travail.

### OBLIGATIONS DU TRAVAILLEUR

- exécution des tâches de travail conformément au contrat de travail et aux consignes de l'employeur (arriver à temps, respecter le temps de pause, ne quitter son lieu de travail avant le temps prévu)
- informer à temps son employeur de son incapacité de travail temporaire (congé de maladie)
- indemniser l'employeur si le dommage a été causé intentionnellement ou par grave négligence.

### COMMENT UN TRAVAILLEUR PEUT DÉFENDRE SES DROITS ?

Avant de réclamer la défense de vos droits, il est essentiel de bien identifier le droit violé parce que cela détermine le droit de recours adéquat.

#### 1.

Si un de vos droits relevant de la relation de travail est violé (par exemple, votre contrat de travail a été résilié illégalement, vous n'avez pas votre repos journalier ou hebdomadaire, etc.), la violation étant imputable à l'employeur, il est important que vous demandiez d'abord à votre employeur qu'il remédie à cette violation.

Comment le faire ? Dans le délai de 15 jours dès la violation du droit vous devez demander par écrit à votre employeur qu'il vous permette l'exercice de ce droit. Dans le délai de 15 jours l'employeur doit satisfaire votre demande. S'il ne le fait pas, vous pouvez saisir le tribunal compétent pour la défense du droit violé, aussi dans le délai de 15 jours.

**IMPORTANT !** Le travailleur ne peut pas saisir le tribunal compétent de sa demande de défense des droits sans l'avoir préalablement demandé à son employeur.

#### 2.

Si vous considérez que vous êtes victime de harcèlement ou de harcèlement sexuel sur le lieu de travail, imputable à l'employeur ou à tout autre collègue, vous pouvez vous adresser au commissaire de la protection de la dignité s'il y en a dans votre lieu de travail. De même, selon le type de harcèlement, vous pouvez saisir le médiateur ou un des défenseurs de droits spéciaux, l'inspection nationale ou saisir un tribunal. Si, pour des motifs justifiés, vous pensez que l'employeur ne défendra pas votre dignité, vous n'êtes pas tenu de présenter votre plainte à l'employeur et vous avez le droit d'interrompre votre travail, mais dans le délai de 8 jours dès la cessation du travail vous devez saisir le tribunal compétent et en informer votre employeur.

Pendant la cessation du travail vous avez droit au salaire au même montant que vous receviez si vous travailliez.

**IMPORTANT !** Si le tribunal rend une décision définitive concluant à la non-violation de votre dignité, l'employeur peut demander que vous lui remboursiez le salaire payé.

#### 3.

Vous pouvez signaler la violation de vos droits ou toute autre irrégularité chez l'employeur à l'Inspection du travail auprès de l'Inspection nationale de la République de Croatie (DIRH). Le formulaire de signalement est disponible sur le site : <https://dirh.gov.hr/pod-nosenje-prijava/83>, et l'adresse de contact sur : <https://dirh.gov.hr>. L'Inspection du travail surveille le soi-disant travail dissimulé, le paiement des salaires, le respect des dispositions relatives aux heures de travail et aux repos des travailleurs, à l'embauche et au travail des mineurs, à l'activité des agences de travail intérimaire, des agences de placement etc. Si l'inspection conclut à ce que l'employeur a violé un des droits relevant de la relation de travail, il sera mis en accusation.

#### 4.

Certaines violations des droits relevant de la relation de travail peuvent être sujettes à la déposition d'une plainte. Il s'agit de la violation du droit au

travail (art. 131 de la Loi pénale) ; du non-paiement de l'ensemble du salaire ou d'une partie du salaire (art. 132 de la Loi pénale), avec certaines exceptions ; du harcèlement sur le lieu de travail (art. 133 de la Loi pénale) ; de la violation des droits en matière de sécurité sociale (art. 134 de la Loi pénale), de l'embauchage illégal (art. 135 de la Loi pénale).

## DÉFENSE DES DROITS

### DÉCLARATION DES DROITS DE L'HOMME

#### Article 1<sup>er</sup>

Les hommes naissent et demeurent libres et égaux en droits. Ils sont doués de raison et de conscience et doivent agir les uns envers les autres dans un esprit de fraternité.

Dans la République de Croatie les droits de l'homme sont garantis au titre de la Constitution, des contrats internationaux dont la République de Croatie est partie et au titre des lois croates. La Constitution de la République de

Croatie, dans son article 3, définit la défense des droits de l'homme comme la valeur suprême de l'ordre constitutionnel de la République de Croatie, son article 14 interdit la discrimination et le chapitre III de la Constitution garantit la défense des droits de l'homme et des libertés fondamentales. Les personnes dont les droits ou libertés sont violés peuvent exercer la protection de leurs droits par voie extrajudiciaire et judiciaire. La protection par voie extrajudiciaire peut être obtenue en déposant les plaintes aux défenseurs de droits. Dans la République de Croatie il y a une médiatrice et 3 médiatrices spéciales : médiatrice chargée d'enfants, médiatrice chargée de l'égalité entre les hommes et les femmes et médiatrice chargée des personnes handicapées.

### LES PLAINTES DÉPOSÉES AUPRÈS DE LA MÉDIATRICE ET AUPRÈS DES MÉDIATRICES SPÉCIALES

#### QUAND PEUT-ON SAISIR LE MÉDIATEUR ?

Vous pouvez saisir le médiateur :

1. si vous pensez que vos droits et libertés constitutionnels ou légaux sont menacés ou violés, dû au travail illégal ou irrégulier :
  - des autorités d'état telles que le Ministère du travail, du régime

de retraite, de la famille et de la protection sociale, le Ministère de l'Intérieur,

- des unités des collectivités territoriales locales et régionales, c'est-à-dire des comitats, villes et communes
- des organismes publics avec des autorités publiques, comme, par exemple, la Caisse nationale croate d'assurance retraite ou la Caisse nationale croate d'assurance maladie

#### 2.

si vous considérez que vous êtes victime de la discrimination : Dans la République de Croatie, conformément à la Loi de la prévention de la discrimination, il est interdite la discrimination fondée sur :

la race, l'origine ethnique ou la couleur – le sexe – la langue – l'âge – la conviction politique ou d'autre nature – la situation économique – l'éducation – l'origine nationale ou sociale – l'affiliation aux organisations syndicales – l'invalidité – l'état civil – l'état de santé

– l'origine génétique – la religion – l'identité de genre et l'expression de genre – l'orientation sexuelle.

Vous pouvez saisir la médiatrice de votre plainte si vous considérez que la discrimination est fondée sur la race ou l'origine ethnique, la couleur, la religion, la conviction politique ou d'autre nature, l'origine nationale ou sociale, la situation économique, l'affiliation aux organisations syndicales, l'éducation, le statut social, l'âge, l'état de santé et/ou l'origine génétique. Vous pouvez saisir aussi la médiatrice de votre plainte si vous voulez signaler les irrégularités dont vous avez pris connaissance dans votre environnement de travail et qui sont régularisées par la Loi de la protection des donneurs d'alerte (article 4).

Vous pouvez saisir le médiateur de la plainte au nom d'une autre personne dont les droits sont menacés ou violés, mais dans ce cas vous devez avoir le consentement de la personne concernée. Ce consentement ne doit pas être légalisé par un notaire, une déclaration au format papier, signée par la personne concernée, suffit.

### QUELS SONT LES ÉLÉMENTS OBLIGATOIRES D'UNE PLAINTE DÉPOSÉE AUPRÈS DE LA MÉDIATRICE ?

• prénom et nom du plaignant ou

de la personne dont les droits sont violés ;

- votre adresse, que vous déposez la plainte par courrier postal ou par courrier électronique ;
- circonstances et faits servant du fondement de la plainte (les copies de la documentation importante pour la plainte, si c'est possible) ;
- information relative à l'institution/à l'organisation/ à l'établissement qui a menacé ou violé le droit concerné ;
- information si un recours, tel que la plainte ou la procédure judiciaire, a été introduit déjà ;
- signature du plaignant ou le consentement signé de la personne au nom de laquelle vous déposez la plainte (le consentement signé ne doit pas être légalisé par un notaire).

### QUELS SONT LES ÉLÉMENTS OBLIGATOIRES DE LA PLAINTE ?

- prénom, nom et adresse du plaignant ;
- prénom, nom, âge et adresse de l'enfant ;
- dénomination de l'organisme faisant l'objet de la plainte ;
- description du problème – préciser la violation des droits de l'enfant ;
- copies des actes pris dans le cadre de la procédure et des autres pièces.

Le formulaire pouvant s'avérer utile à la rédaction de la plainte est disponible sur le site (<https://www.ombudsman.hr/hr/kako-podnijeti-prituzbu/>).

Si vous préférez le traitement anonyme, vous devez le souligner dans la plainte elle-même.

### COMMENT ET OÙ DÉPOSER LA PLAINTE ?

La plainte peut être déposée par écrit, par courrier, par courriel ou en personne :

- par courrier **Teslina 10, 10 000 Zagreb**
- par téléphone du lundi au jeudi de 09h00 à 12h00 : **01/ 4929 669**
- par télécopie : **01/ 4921277**
- par courriel : **info@dijete.hr**

### QUAND PEUT-ON SAISIR LA MÉDIATRICE CHARGÉE D'ENFANTS ?

La médiatrice chargée d'enfants peut être saisie si la plainte concerne la violation d'un enfant donné ou les phénomènes menaçant les droits et les intérêts des enfants.

### QUELS SONT LES ÉLÉMENTS OBLIGATOIRES DE LA PLAINTE ?

- prénom, nom et adresse du plaignant ;
- prénom, nom, âge et adresse de l'enfant ;
- dénomination de l'organisme faisant l'objet de la plainte ;
- description du problème – préciser la violation des droits de l'enfant ;
- copies des actes pris dans le cadre de la procédure et des autres pièces.

Le formulaire pouvant s'avérer utile à la rédaction de la plainte est disponible sur le site (<https://dijete.hr/hr/prituzba-zbog-povre-de-prava-djeteta/>).

### COMMENT ET OÙ DÉPOSER LA PLAINTE ?

La plainte peut être déposée oralement, par téléphone ou en personne, ou par écrit :

- par courrier **Teslina 10, 10 000 Zagreb**
- par téléphone du lundi au jeudi de 09h00 à 12h00 : **01/ 4929 669**
- par télécopie : **01/ 4921277**
- par courriel : **info@dijete.hr**



# DROITS DES PERSONNES BÉNÉFICIAIRES DE LA PROTECTION INTERNATIONALE ET TEMPORAIRE

LJUDSKAPRAVA . GOV . HR

**MINISTÈRE DU TRAVAIL, DU RÉGIME DE RETRAITE, DE LA FAMILLE ET DE LA PROTECTION SOCIALE**

Ulica grada Vukovara 78  
10 000 Zagreb

**MINISTÈRE DE LA JUSTICE ET DE L'ADMINISTRATION**

Ulica grada Vukovara 49  
10 000 Zagreb

**BUREAU DE LA MÉDIATRICE**

Savska cesta 41/3  
(immeuble Zagrepčanka)  
10 000 Zagreb

**BUREAU DE LA MÉDIATRICE CHARGÉE DE L'ÉGALITÉ ENTRE LES HOMMES ET LES FEMMES**

Preobraženska 4/1  
10 000 Zagreb

**BUREAU DE LA MÉDIATRICE CHARGÉE DES PERSONNES HANDICAPÉES**

Savska cesta 41/3  
10 000 Zagreb

**BUREAU DE LA MÉDIATRICE CHARGÉE DES ENFANTS**

Teslina 10  
10 000 Zagreb

**INSPECTION NATIONALE**

Šubićeva 29  
10 000 Zagreb

**MINISTÈRE PUBLIC DE LA RÉPUBLIQUE DE CROATIE**

Gajeva 30a  
10 000 Zagreb

**Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Vlade Republike Hrvatske**  
Mesnička 23, 10 000 Zagreb  
Tel: +385 (1) 4569 358  
E-mail: ured@uljppnm.gov.hr

**INCLuDE**

Multiresorna suradnja u osnaživanju državljana trećih zemalja



VLADA REPUBLIKE HRVATSKE  
Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina



Sufinancirano iz Fonda za azil, migracije i integraciju Europske unije

juridiques (la liste des prestataires est disponible sur le site du Ministère de la justice et de l'administration), tandis que l'aide juridictionnelle secondaire est prêtée par les avocats. Parmi les associations prêtant l'aide juridictionnelle gratuite primaire sont, par exemple, l'Association de l'aide et de l'éducation des victimes de mobbing, la Clinique juridique de la Faculté de droit de l'Université de Zagreb, le Centre juridique croate, le Centre des études pour la paix, le Service jésuite des réfugiés et autres.

**QU'EST-CE QUE COMPREND L'AIDE JURIDICTIONNELLE PRIMAIRE ET QUOI LA SECONDAIRE ?**

L'aide juridictionnelle primaire comprend :

- information générale et conseil juridique
- rédaction de mémoires et représentation devant les autorités de la République de Croatie (excepté les tribunaux) et rédaction de mémoires dressés à la Cour européenne des droits de l'homme et aux organisations internationales
- aide juridictionnelle dans le cadre de la solution du litige amiable extra-judiciaire.

L'aide juridictionnelle secondaire comprend :

- conseil juridique
- rédaction de mémoires dans le cadre de la procédure de protection des travailleurs devant l'employeur

## PROTECTION JURIDICTIONNELLE

Dans la République de Croatie il y a plusieurs juridictions (régulières et spécialisées) que vous pouvez saisir pour défendre vos droits par voie judiciaire.

**COMMENT SAISIR UN TRIBUNAL ?**

Le tribunal peut être saisi par la personne dont les droits ont été violés, en introduisant le recours. S'il s'agit d'un délit ou d'une infraction, la procédure peut être ouverte par le Ministère public de la République de Croatie (DORH), par les commissariats, par l'Inspection nationale de la République de Croatie et autres demandeurs autorisés conformément à la réglementation particulière.

**EXEMPLE :** Si le délit a été commis pour la race, la couleur, la religion, l'origine nationale ou ethnique, l'invalidité, le sexe, l'orientation sexuelle ou l'identité de genre d'autrui (crime haineux), l'action pénale est engagée par le DORH. La personne victime du délit peut participer à la procédure en tant que témoin et en tant que personne lésée et réclamer l'indemnisation du dommage causé par le délit concerné.

**QUELS SONT LES ÉLÉMENTS OBLIGATOIRES DE LA PLAINTE ?**

- prénom, nom et adresse de la personne et le type du handicap ou la personne dont les droits ont été violés ;
- prénom, nom, adresse et coordonnées de la personne déposant la plainte au nom de la personne handicapée ou de l'enfant présentant des troubles du développement (filiation/relation)
- dénomination de l'organisme faisant l'objet de la plainte ;
- description du problème – préciser la violation et ce qu'elle concerne ;
- copies des actes émis dans le cadre de la procédure et des autres pièces.

**COMMENT ET OÙ DÉPOSER LA PLAINTE ?**

La plainte peut être déposée en remplissant le formulaire disponible sur <https://posi.hr/zagreb/>. La plainte peut être déposée :

- **par écrit – par courrier à l'adresse : Savska cesta 41/3, 10 000 Zagreb**
- **par téléphone : 01/6102170**
- **par télécopie : 01/6177901**
- **par courriel : ured@posi.hr**
- **en personne – avec préavis et sur rendez-vous.**

- **par courriel à l'adresse spécialement dédiée aux enfants : [mojglas@dijete.hr](mailto:mojglas@dijete.hr)**

**QUAND PEUT-ON SAISIR LA MÉDIATRICE CHARGÉE DE L'ÉGALITÉ ENTRE LES HOMMES ET LES FEMMES ?**

La médiatrice chargée de l'égalité entre les hommes et les femmes peut être saisie par chacun qui se considère discriminé sur le fondement du sexe, de l'état civil ou l'orientation sexuelle, dans tout domaine de la vie ou du travail.

**COMMENT ET OÙ DÉPOSER LA PLAINTE ?**

La plainte peut être déposée à l'aide du formulaire de signalement de la discrimination disponible sur le site <https://prs.hr/contact/form> :

- **par courrier à l'adresse Preobraženska 4/1, 10 000 Zagreb**
- **par courriel : [ravnopravnost@prs.hr](mailto:ravnopravnost@prs.hr)**

**QUAND PEUT-ON SAISIR LA MÉDIATRICE CHARGÉE DES PERSONNES HANDICAPÉES ?**

La médiatrice chargée des personnes handicapées reçoit les plaintes individuelles des personnes handicapées et de ceux agissant dans leur intérêt et elle examine les cas où l'on dépose la plainte contre la violation des droits des personnes handicapées.

## AIDE JURIDICTIONNELLE GRATUITE :

**ASSOCIATION DE L'AIDE ET DE L'ÉDUCATION DES VICTIMES DE MOBING**  
téléphone : 01/3907301  
courriel : [udruga.mobbing@zg.t-com.hr](mailto:udruga.mobbing@zg.t-com.hr)  
<https://mobbing.hr/>

**CLINIQUE JURIDIQUE DE LA FACULTÉ DE DROIT DE L'UNIVERSITÉ DE ZAGREB**

Horaires d'ouverture (tous les jours ouvrables de 10 à 12 h, le mercredi et le jeudi de 17 à 19 h)  
Téléphone : 01/4811311 ; 01/4811320 ; 01/4811324 ; 01/4811356.  
Adresse: Palmotičeva ulica 30  
10 000 Zagreb  
<https://klinika.pravo.hr/>

**CENTRE JURIDIQUE CROATE**

Téléphone : 01/4854934  
courriel : [hpc@hpc.hr](mailto:hpc@hpc.hr)  
<http://www.hpc.hr/>

**CENTRE DES ÉTUDES POUR LA PAIX**

En personne avec préavis : le lundi de 10 à 12 h et le jeudi de 17 à 19 h  
Selska cesta 112c  
10 000 Zagreb  
Téléphone : 091/3300183  
e-mail : [cms@cms.hr](mailto:cms@cms.hr)

**SERVICE JÉSUIE DES RÉFUGIÉS**

Maksimirska cesta 286  
10000 Zagreb  
Horaires d'ouverture : lun – ven 8 – 16 h  
Téléphone : 098 / 9792 298

**MINISTÈRE DE LA JUSTICE ET DE L'ADMINISTRATION :**

Les renseignements concernant l'obtention de l'aide juridictionnelle gratuite sont disponibles sur le site : [besplatna.pravna.pomoc@mpu.hr](mailto:besplatna.pravna.pomoc@mpu.hr)