



# Guide de l'EASO sur les conditions d'accueil: normes opérationnelles et indicateurs

Septembre 2016





# Guide de l'EASO sur les conditions d'accueil: normes opérationnelles et indicateurs

**Septembre 2016**

De nombreuses autres informations sur l'Union européenne sont disponibles sur l'internet via le serveur Europa (<http://europa.eu>).

Print	ISBN 978-92-9494-385-9	doi:10.2847/743036	BZ-04-17-336-FR-C
PDF	ISBN 978-92-9494-401-6	doi:10.2847/00188	BZ-04-17-336-FR-N

© Bureau européen d'appui en matière d'asile, 2017

Ni l'EASO ni aucune personne agissant en son nom ne peut être tenu responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans cette publication.

# Table des matières

<b>Liste des abréviations</b> .....	<b>5</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>7</b>
Contexte .....	7
Objet et champ d'application du guide .....	7
Structure et format du guide .....	9
Cadre juridique .....	9
<b>Comment lire le guide</b> .....	<b>11</b>
Terminologie .....	12
<b>1. Logement</b> .....	<b>13</b>
1.1. Localisation .....	13
1.2. Attribution .....	15
1.3. Infrastructure .....	16
1.4. Sécurité .....	20
1.5. Espaces communs .....	21
1.6. Assainissement .....	22
1.7. Entretien .....	23
1.8. Matériel et services de communication .....	24
<b>2. Nourriture</b> .....	<b>27</b>
<b>3. Habillement et autres produits non alimentaires</b> .....	<b>29</b>
<b>4. Allocation journalière</b> .....	<b>33</b>
<b>5. Soins de santé</b> .....	<b>35</b>
<b>6. Fourniture d'informations et de conseils</b> .....	<b>37</b>
<b>7. Identification et évaluation des besoins particuliers et satisfaction de ceux-ci</b> .....	<b>41</b>
<b>8. Formation du personnel</b> .....	<b>45</b>
<b>Annexe — Tableau synoptique</b> .....	<b>47</b>



## Liste des abréviations

<b>Charte de l'UE</b>	Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne
<b>Directive «Accueil»</b>	Directive 2013/33/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 établissant des normes pour l'accueil des personnes demandant la protection internationale (refonte)
<b>DPA</b>	Directive 2013/32/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 relative à des procédures communes pour l'octroi et le retrait de la protection internationale (refonte)
<b>EASO</b>	Bureau européen d'appui en matière d'asile
<b>ÉM</b>	États membres
<b>FAMI</b>	Fonds «Asile, migration et intégration» de l'UE
<b>FRA</b>	Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne
<b>HCR</b>	Haut-Commissariat des Nations unies pour les réfugiés
<b>LGBTI</b>	Appartenant ou relatif à la communauté homosexuelle, bisexuelle, transgenre ou intersexe
<b>MNA</b>	Mineur non accompagné
<b>MQ</b>	Matrice qualité
<b>ONG</b>	Organisation non gouvernementale
<b>POS</b>	Procédure opérationnelle standard
<b>RAEC</b>	Régime d'asile européen commun
<b>Règlement Dublin III</b>	Règlement (UE) n° 604/2013 du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 établissant les critères et mécanismes de détermination de l'État membre responsable de l'examen d'une demande de protection internationale introduite dans l'un des États membres par un ressortissant de pays tiers ou un apatride (refonte)
<b>VSS</b>	Violence sexuelle et sexiste



# Introduction

## Contexte

La directive 2013/33/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 établissant des normes pour l'accueil des personnes demandant une protection internationale (refonte), ou «directive «Accueil»» dans le texte, prévoit que:

«Il convient d'adopter des normes pour l'accueil des demandeurs qui suffisent à leur garantir un niveau de vie digne et des conditions de vie comparables dans tous les États membres» <sup>(1)</sup>.

La directive laisse un large pouvoir d'appréciation pour définir ce qu'est un niveau de vie digne et comment il doit être atteint. Dans le même temps, les systèmes d'accueil nationaux diffèrent grandement en termes de conception et de modalités de mise en place des conditions d'accueil. De ce fait, les normes relatives aux conditions d'accueil varient toujours entre les États membres de l'UE, ce qui entraîne des différences de traitement entre les demandeurs d'une protection internationale.

Plus récemment, l'agenda européen en matière de migration <sup>(2)</sup> a encore souligné l'importance de disposer d'un système clair pour l'accueil des demandeurs d'une protection internationale dans le cadre d'une politique européenne commune forte en matière d'asile. Il fait notamment référence à la nécessité de nouvelles orientations afin d'améliorer les normes relatives aux conditions d'accueil dans les États membres de l'UE.

C'est dans ce contexte que le présent guide a été élaboré. Le processus d'élaboration de ce document suit la méthode de matrice qualité établie par le Bureau européen d'appui en matière d'asile (EASO). Ce document a été rédigé par un groupe de travail composé d'experts des États membres de l'UE ainsi que de représentants d'autres parties prenantes dans le domaine de l'accueil et des droits fondamentaux, notamment la Commission européenne, l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne (FRA) et le Haut-Commissariat des Nations unies pour les réfugiés (HCR). De plus, les membres du forum consultatif de l'EASO ont été consultés avant de mettre la dernière main au guide. Le réseau des autorités d'accueil de l'EASO a été consulté au sujet du guide et celui-ci a ensuite été formellement adopté par le conseil d'administration de l'EASO.

Il convient également d'observer que la proposition de refonte de la directive relative aux conditions d'accueil, présentée par la Commission européenne le 13 juillet 2016 [COM(2016) 465 final], fait spécifiquement référence à ces normes opérationnelles et à ces indicateurs.

## Objet et champ d'application du guide

Le présent guide a pour **objectif général** d'aider les États membres à mettre en œuvre les principales dispositions de la directive relative aux conditions d'accueil tout en assurant un niveau de vie adéquat à tous les demandeurs d'une protection internationale, y compris ceux ayant des besoins particuliers en matière d'accueil.

Ce document poursuit **plusieurs objectifs**:

- sur le plan politique, il sert d'outil à l'appui des réformes ou du développement et de cadre pour élaborer ou développer des normes d'accueil;
- sur le plan opérationnel, il peut être utilisé par les autorités ou les opérateurs chargés de l'accueil afin d'aider à la planification ou à l'exploitation des centres d'accueil ou de soutenir la formation du personnel.

De plus, ce guide pourrait servir de **base au développement de cadres de suivi** en vue d'évaluer la qualité des systèmes d'accueil nationaux.

<sup>(1)</sup> Directive 2013/33/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 établissant des normes pour l'accueil des personnes demandant la protection internationale (refonte) (ci-après «directive "Accueil"»), disponible à l'adresse: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0033&from=FR> (considérant 11).

<sup>(2)</sup> Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions – Un agenda européen en matière de migration, COM(2015) 240 final, 13 mai 2015.

Il n'a pas pour objet d'imposer une méthode pour la mise en place des conditions d'accueil. Par conséquent, sauf mention contraire, les normes et indicateurs contenus dans le présent document s'appliquent à la mise à disposition des conditions matérielles d'accueil, qu'elles soient fournies en nature ou sous forme d'allocation financière ou de bons. Cette approche est conforme à l'article 2, point g), de la directive «Accueil», qui énumère différentes modalités d'octroi des conditions matérielles d'accueil. En d'autres termes, les États membres doivent, par exemple, soit fournir l'habillement conformément aux normes contenues dans le présent guide, soit octroyer une allocation financière d'un niveau adéquat pour couvrir les dépenses d'habillement du demandeur conformément aux normes contenues dans le présent guide.

Sans préjudice de l'accent mis dans ce guide sur les centres d'accueil ouverts, en vertu du point 8 du préambule de la directive «Accueil», le champ d'application du guide couvre «tous les stades et [...] tous les types de procédures relatives aux demandes de protection internationale, dans tous les lieux et centres d'accueil de demandeurs et aussi longtemps qu'ils sont autorisés à rester sur le territoire des États membres en tant que demandeurs»<sup>(3)</sup>.

La portée thématique du guide couvre certaines dispositions essentielles de la directive «Accueil», qui font partie des systèmes d'accueil nationaux pour les demandeurs d'une protection internationale, comme indiqué à la figure 1 ci-dessous. Le document porte spécifiquement sur la mise à disposition des conditions d'accueil en nature, l'identification et l'évaluation des besoins d'accueil spéciaux et leur satisfaction ainsi que la mise en place d'une formation pour le personnel travaillant dans les systèmes d'accueil nationaux. L'EASO considère que toutes les normes des différentes sections sont importantes pour assurer la mise en place de conditions d'accueil conformes à la directive «Accueil».

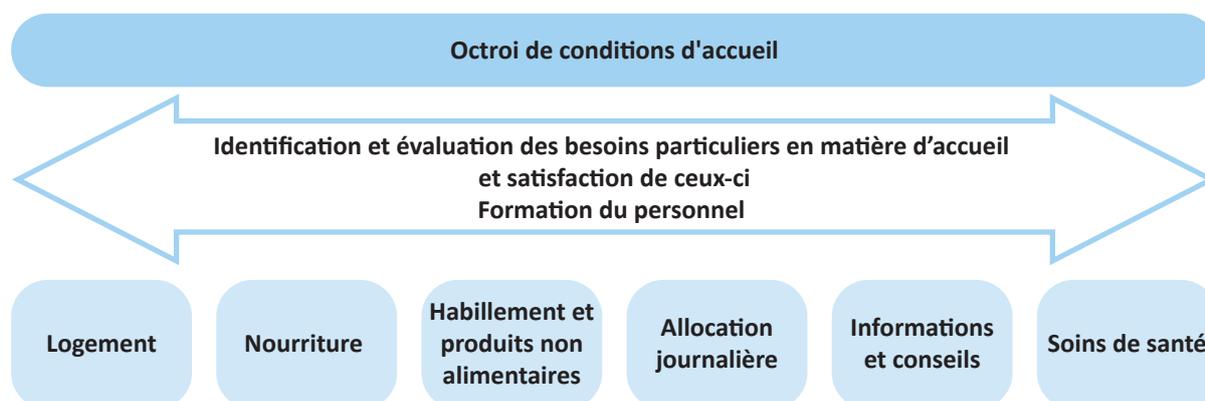


Figure 1. Représentation des principaux aspects couverts par le présent guide.

Tout au long du guide, des indicateurs ont été ajoutés dans les différentes sections afin de déterminer si les mesures adéquates ont été prises pour répondre aux besoins particuliers dans le cadre du système d'accueil national. Le présent guide n'entre toutefois pas dans les détails des besoins des demandeurs ayant des besoins particuliers en matière d'accueil, comme les enfants non accompagnés.

Ce guide doit être considéré comme une première étape et une première tentative de faciliter l'application de certaines dispositions de la directive «Accueil». Tous les aspects couverts par le champ d'application de la directive ne sont pas abordés dans le présent document, comme la limitation ou le retrait des conditions matérielles d'accueil, la rétention, l'accès à la scolarisation et à l'éducation pour les enfants et à l'emploi et à la formation professionnelle pour les adultes, ou encore les procédures de recours. De plus, les aspects liés à l'intégration des bénéficiaires d'une protection internationale ou à la préparation du retour des demandeurs dont la demande de protection internationale a été rejetée ne sont pas couverts dans ce document.

Surtout, ce guide a été élaboré pour faciliter le fonctionnement correct du système d'accueil. Les situations relevant de l'urgence, comme le recours aux dispositions de l'article 18, paragraphe 9, de la directive «Accueil» pour un logement d'urgence, ne sont pas couvertes par le présent document. Ces aspects pourraient faire l'objet d'un autre guide et/ou d'outils qui seront élaborés ultérieurement.

La responsabilité finale de l'application de ces normes incombe aux autorités nationales et la plupart des normes examinées dans le présent guide relèvent de la compétence des autorités nationales chargées de l'accueil. Dans la

(3) Considérant 8 de la directive relative aux conditions d'accueil.

pratique, toutefois, d'autres acteurs interviennent souvent dans la mise à disposition des conditions matérielles et non matérielles d'accueil, notamment d'autres services nationaux, régionaux ou locaux et des organisations non gouvernementales ou intergouvernementales.

Les normes reprises dans le présent document sont le reflet de pratiques existantes dans les États membres de l'UE. Ce guide n'a pas pour ambition de créer un modèle de système d'accueil parfait; il vise, en revanche, à rassembler des normes, des bonnes pratiques et des indicateurs généralement acceptés, à même d'être appliqués et mis en œuvre dans tous les États membres de l'UE.

Dans l'esprit de l'article 4 de la directive «Accueil», il est important de préciser que les États membres peuvent introduire ou conserver des dispositions plus favorables en matière de conditions d'accueil des demandeurs que celles contenues dans le présent guide. En aucun cas ce document ne doit être compris comme une invitation à abaisser le niveau des normes en vigueur, mais plutôt comme une incitation à atteindre au moins les points de référence mentionnés ici.

## Structure et format du guide

Le document commence par une brève section intitulée «Comment lire le guide», qui précise les concepts utilisés.

Viennent ensuite huit sections portant sur les éléments suivants:

1. logement,
2. nourriture,
3. habillement et produits non alimentaires,
4. allocation journalière,
5. soins de santé,
6. fourniture d'informations et de conseils,
7. identification et évaluation des besoins particuliers en matière d'accueil et satisfaction de ceux-ci,
8. formation du personnel.

Chaque section contient des normes communes spécifiques, applicables aux systèmes d'accueil nationaux de tous les États membres de l'UE. À chaque norme sont associés les indicateurs pertinents permettant d'évaluer si la norme est respectée. Si nécessaire, des précisions additionnelles sur un indicateur peuvent être données dans les «remarques supplémentaires».

L'annexe contient, en outre, un tableau résumant l'ensemble des normes et indicateurs énumérés dans le document. Ce tableau doit toutefois être lu conjointement avec le corps du document, qui fournit des clarifications additionnelles (remarques supplémentaires, bonnes pratiques) pour aider à l'interprétation du guide.

## Cadre juridique

La base juridique fondamentale du présent guide est la directive «Accueil», lue conjointement avec la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne (la «charte de l'UE»). En outre, en appliquant ce guide, les États membres doivent veiller au plein respect des principes de l'intérêt supérieur de l'enfant et de l'unité familiale, conformément à la convention des Nations unies de 1989 relative aux droits de l'enfant et à la convention européenne de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales, respectivement <sup>(4)</sup>.

Par ailleurs, les principes suivants font partie intégrante des normes et indicateurs figurant dans le présent document et doivent être respectés lors de la mise en place de conditions d'accueil dans le cadre des systèmes nationaux:

- **transparence et responsabilité:** la mise en place de conditions d'accueil doit reposer sur des règles et des procédures décisionnelles transparentes et justes. Sans préjudice du bien-fondé d'impliquer d'autres acteurs dans la mise en œuvre de tâches spécifiques dans les systèmes d'accueil nationaux (par exemple des organisations non gouvernementales, le secteur privé, etc.), il incombe généralement à l'autorité chargée de l'accueil dans les différents pays d'atteindre le plus haut niveau de transparence et de responsabilité;

<sup>(4)</sup> Considérant 9 de la directive relative aux conditions d'accueil.

- **participation:** conformément à l'article 18, paragraphe 8, de la directive «Accueil», les autorités chargées de l'accueil sont encouragées à faciliter la participation de tous les demandeurs, y compris les enfants, à la gestion des ressources matérielles et des aspects non matériels des conditions d'accueil. La participation peut, par exemple, revêtir la forme d'un conseil consultatif en vue de contribuer à certains aspects spécifiques en rapport avec le séjour dans les structures d'hébergement, comme la composition des repas ou le calendrier des activités;
- **non-discrimination:** tous les demandeurs d'une protection internationale doivent bénéficier, sans discrimination, d'un accès égal aux conditions d'accueil;
- **prise en compte des besoins particuliers:** les besoins particuliers en matière d'accueil doivent être pris en compte. La définition des «besoins particuliers» ne doit pas être limitée aux catégories de demandeurs visés dans la liste non exhaustive contenue à l'article 21 de la directive «Accueil» (telles que les mineurs, les mineurs non accompagnés, les handicapés, les personnes âgées, les femmes enceintes, les parents isolés accompagnés d'enfants mineurs, les victimes de la traite des êtres humains, les personnes ayant des maladies graves, les personnes souffrant de troubles mentaux et les personnes qui ont subi des tortures, des viols ou d'autres formes graves de violence psychologique, physique ou sexuelle, par exemple les victimes de mutilation génitale féminine), mais elle doit inclure tout demandeur ayant des besoins particuliers en matière d'accueil. Le genre, l'identité de genre et l'orientation sexuelle sont des facteurs particuliers à prendre en compte à cet égard.

## Comment lire le guide

Exemple: évaluation de la situation du logement		EXPLICATION
<b>NORME</b>	<i>Assurer un accès géographique effectif aux services pertinents, tels que les services publics, l'éducation, les soins de santé, l'aide sociale et juridique, un magasin pour les besoins quotidiens, une buanderie et des activités de loisirs.</i>	La norme représente la pratique communément admise et son respect doit être «assuré» dans tous les systèmes d'accueil nationaux.
<b>Indicateur</b>	<i>L'hébergement est situé à une distance de marche raisonnable des services pertinents et l'infrastructure disponible est accessible en marchant en toute sécurité.</i>	L'indicateur constitue un outil de mesure du respect de la norme, à savoir évaluer si la distance entre le logement et les services publics pertinents peut être considérée comme une distance de marche «raisonnable» et si les infrastructures nécessaires existent.  Les indicateurs mentionnés sous chaque norme doivent être entendus comme étant cumulatifs, sans aucune hiérarchie entre eux.
<b>Autres indicateurs</b>	<p><b>Indicateur 1.2.a):</b> Les services pertinents sont disponibles à l'intérieur du logement. <b>OU</b></p> <p><b>Indicateur 1.2.b):</b> Le centre est situé à une distance de marche raisonnable des services pertinents et l'infrastructure disponible est accessible en marchant en toute sécurité. <b>OU</b></p> <p><b>Indicateur 1.2.c):</b> Les services pertinents sont accessibles en transport public et la durée du trajet est raisonnable. <b>OU</b></p> <p><b>Indicateur 1.2.d):</b> Les services pertinents sont accessibles via un transport organisé fourni par l'État membre.</p>	D'autres indicateurs sont utilisés lorsque différentes options sont possibles pour mesurer le respect de la norme.
<b>Remarques supplémentaires</b>	Cet indicateur doit être élaboré par rapport à une distance maximale donnée, compte tenu du contexte national et de l'environnement (est-ce qu'il existe un chemin, la zone est-elle très escarpée, etc.) – par exemple, au maximum 3 km des services publics en général et 2 km des services de santé et d'une école.	La remarque supplémentaire est une indication de ce qui pourrait constituer une «distance de marche raisonnable». Compte tenu des différents contextes nationaux, l'applicabilité des «remarques supplémentaires» peut varier selon les États membres de l'UE.
<b>Bonne pratique</b>	Bonne pratique concernant la détermination de la localisation du logement: <ul style="list-style-type: none"> <li>Est considéré comme une bonne pratique le fait de limiter la durée du trajet en transport public à moins d'une heure et demie ou à une heure pour les soins de santé et les courses pour les besoins journaliers.</li> </ul>	Enfin, le document fait référence à une «bonne pratique» existante dans certaines sections. L'expression «bonne pratique» n'est pas le fruit d'une évaluation formelle, mais repose sur les pratiques actuelles de certains États membres. Bien qu'elles ne représentent pas une norme communément admise à ce stade, les États membres sont néanmoins encouragés à envisager d'adopter ces bonnes pratiques et à les intégrer dans leurs systèmes nationaux respectifs.

## Terminologie

L'article 2, point b), de la directive «Accueil» introduit les concepts d'«allocation financière» et d'«allocation journalière» comme moyens de fournir des conditions d'accueil. Bien que la disposition précise que la première est destinée à la fourniture de nourriture, du logement et de l'habillement (lorsqu'ils ne sont pas procurés en nature ou sous forme de bons), la définition de la seconde est moins claire. Aux fins du présent guide, et comme indiqué dans le tableau ci-dessous, l'expression «allocation journalière» désigne toute autre allocation fournie aux demandeurs d'une protection internationale, y compris les allocations destinées à des fins spécifiques autres que le logement, la nourriture et l'habillement ou d'autres produits non alimentaires lorsqu'ils ne sont pas fournis en nature, ainsi que les allocations financières à des fins non précisées (à la libre disposition du demandeur, également appelées «argent de poche»).

Type de besoins d'accueil	Référence dans la directive «Accueil»	Moyens de mise en place des conditions d'accueil
<b>Nourriture, logement, habillement</b>	Article 2, point g)	<b>Allocation financière</b>
		En nature
		Bons
<b>Autres besoins essentiels</b> (par exemple produits d'hygiène, fournitures scolaires, chaise roulante, etc.)	Pas expressément mentionné dans la directive «Accueil»	<b>Allocation journalière</b>
		En nature
		Bons
<b>Produits relevant d'un choix personnel</b>	Article 2, point g)	<b>Allocation journalière</b>

# 1. Logement

## Remarques préliminaires

Cette section comprend plusieurs sous-sections qui couvrent les aspects suivants du logement:

- localisation,
- allocation,
- infrastructure des centres d'hébergement,
- sécurité des centres d'hébergement,
- espaces communs intérieurs,
- assainissement,
- entretien,
- matériel et services de communication.

Chacune de ces sous-sections porte sur des aspects essentiels des centres d'hébergement, qui se complètent mutuellement.

Les États membres sont libres de choisir parmi différents types de logements pour héberger les demandeurs, pour autant que les besoins particuliers de ces derniers en matière d'accueil soient pris en compte. Les différentes modalités vont de centres d'hébergement à d'autres arrangements, comme des maisons privées, des appartements, des hôtels ou d'autres locaux convenant pour loger des demandeurs de protection internationale. De plus, la directive «Accueil» offre aux États membres la possibilité de choisir de fournir un logement en nature ou par le biais d'une allocation financière <sup>(5)</sup>. Lorsque le logement est fourni en nature, il doit être conforme aux normes énoncées dans la présente section; par ailleurs, lorsque les États membres choisissent de verser une allocation financière aux demandeurs afin de couvrir les frais de logement, cette allocation doit leur permettre de trouver un logement conforme aux normes énoncées dans la présente section.

Dans le même temps, la pratique des États membres traduit le recours à différents types de logement selon la phase de la procédure d'asile, notamment des centres de transit, des centres d'accueil initial ou des centres spéciaux destinés aux demandeurs relevant de la procédure de Dublin. Il va de soi que la fonctionnalité des lieux peut varier selon la durée prévue du séjour des demandeurs. Par conséquent, l'applicabilité de certains indicateurs et normes mentionnés dans la présente section peut dépendre du type de logement choisi et de sa finalité (par exemple un séjour de courte ou longue durée des demandeurs). Lorsqu'une norme ne s'applique qu'à un type de logement spécifique, cette restriction est mentionnée.

### Références juridiques – Logement

- Article 2, point c), de la directive «Accueil»: définition des «membres de la famille».
- Article 2, point g), de la directive «Accueil»: définition des conditions matérielles d'accueil.
- Article 12 de la directive «Accueil»: familles.
- Article 17 de la directive «Accueil»: règles générales relatives aux conditions matérielles d'accueil et aux soins de santé.
- Article 18, paragraphe 1, de la directive «Accueil»: modalités des conditions matérielles d'accueil.
- Article 21 de la directive «Accueil»: dispositions générales concernant les personnes vulnérables.
- Article 23, paragraphes 3 et 5, de la directive «Accueil»: mineurs.
- Article 24, paragraphe 2, de la directive «Accueil»: mineurs non accompagnés.

## 1.1. Localisation

### Remarques préliminaires

Les normes et indicateurs figurant dans la présente section concernent la localisation des locaux par rapport à l'environnement. La localisation du logement peut avoir une forte influence sur d'autres aspects du système

<sup>(5)</sup> Article 2, point g), de la directive «Accueil».

d'accueil, comme l'accessibilité des services pertinents (par exemple les services de santé, l'aide juridictionnelle ou les services liés aux différents stades de la procédure d'asile). Les normes et indicateurs visés dans cette section sont donc étroitement liés à ceux des sections suivantes. En d'autres termes, le choix de la localisation du logement doit être opéré en tenant pleinement compte d'autres aspects des conditions d'accueil abordés dans les différentes sections de ce guide.

Par ailleurs, la définition de certains des indicateurs utilisés dans cette section (par exemple ce qui constitue une «distance de marche raisonnable», une «durée de trajet adéquate» ou la «régularité des transports organisés») dépendra du type de service et de la fréquence à laquelle le demandeur doit y accéder. Ainsi, lorsque des enfants doivent avoir accès à une école, cet accès doit être possible au quotidien et la durée du trajet doit être courte. De même, la durée du déplacement permettant au demandeur de se rendre à l'entretien personnel peut être plus longue, notamment si le transport est fourni par l'autorité responsable.

Il est généralement admis que les logements doivent être situés dans des zones à usage résidentiel.

## Normes et indicateurs

### **NORME 1: Assurer un accès géographique effectif aux services pertinents, tels que les services publics, l'éducation, les soins de santé, l'aide sociale et juridique, un magasin pour les besoins quotidiens, une buanderie et des activités de loisirs.**

**Indicateur 1.1:** Des dispositions spécifiques sont prises pour les demandeurs ayant des besoins particuliers.

- **Remarques supplémentaires:** À titre d'exemple, on ne peut s'attendre à ce que les demandeurs à mobilité fortement réduite accèdent en marchant aux services pertinents. D'autres dispositions doivent être prises dans ces cas.

**Autres indicateurs** visant à assurer l'accessibilité géographique:

**Indicateur 1.2.a):** Les services pertinents sont disponibles à l'intérieur du logement. **OU**

**Indicateur 1.2.b):** Le logement est situé à une distance de marche raisonnable des services pertinents et l'infrastructure disponible est accessible à pied en toute sécurité. **OU**

- **Remarques supplémentaires:** Cet indicateur doit être élaboré par rapport à une distance maximale donnée, compte tenu du contexte national et de l'environnement (est-ce qu'il existe un chemin, la zone est-elle très escarpée, etc.) – par exemple, au maximum 3 km des services publics en général et 2 km des services de santé et d'une école.

**Indicateur 1.2.c):** Les services pertinents sont accessibles en transport public et la durée du trajet est raisonnable. **OU**

- **Remarques supplémentaires:** L'évaluation de la question de savoir si la durée du trajet est raisonnable doit être réalisée en fonction du type de service et de la fréquence à laquelle le demandeur doit y accéder (par exemple le temps qu'il faut à un enfant pour aller à l'école en transport public, le temps dont un demandeur a besoin pour se rendre à l'entretien personnel). De plus, la fréquence des transports publics proprement dite doit être prise en compte et permettre au demandeur de bénéficier du service en faisant un aller-retour. L'accessibilité des transports publics doit être comprise comme le remboursement des coûts du transport ou la gratuité de celui-ci lorsqu'il est nécessaire au moins pour ce qui suit: les soins de santé et l'obtention de médicaments, la procédure d'asile et l'aide juridictionnelle, ainsi que l'éducation des enfants scolarisés.

**Indicateur 1.2.d):** Les services pertinents sont accessibles via un transport organisé fourni par l'État membre.

- **Remarques supplémentaires:** L'offre de transport doit être clarifiée en précisant la fréquence du transport proposé par l'État membre.

### Bonne pratique concernant la détermination de la localisation du logement

Sont considérés comme de bonnes pratiques:

- le fait de déterminer la localisation du logement destiné à héberger les demandeurs à plus long terme afin de permettre une interaction entre les demandeurs et la population locale pour éviter l'isolement et faciliter l'intégration à long terme;
- le fait de limiter la durée du trajet en transport public à moins d'une heure et demie ou à une heure pour les soins de santé et les courses pour les besoins journaliers;
- le fait d'impliquer les populations locales dans la détermination de la localisation d'un logement.

## 1.2. Attribution

### Remarques préliminaires

Sans préjudice de l'existence de systèmes nationaux de dispersion réglementant la distribution égale des demandeurs à travers le territoire des États membres, les normes et indicateurs figurant dans cette section doivent être interprétés et mis en œuvre conformément au principe de l'unité familiale et du respect des besoins particuliers que peuvent avoir les demandeurs d'une protection internationale.

Surtout, le respect de ces principes n'est pas seulement important lors de l'entrée dans le système d'accueil, mais aussi au moment de réaffecter ou de transférer les demandeurs vers un autre logement. Dès lors, en vertu de l'article 18, paragraphe 6, de la directive «Accueil», les transferts de demandeurs vers un autre logement ne doivent avoir lieu que lorsque cela est nécessaire.

### Normes et indicateurs

#### **NORME 2: Veiller au respect du principe de l'unité familiale.**

**Indicateur 2.1:** Les membres de la famille (au sens de la définition donnée à l'article 2 de la directive «Accueil») sont logés ensemble.

- **Remarques supplémentaires:** *L'accord des membres de la famille d'être logés ensemble est donné sur une base volontaire. Des considérations de sécurité doivent être prises en compte afin de permettre d'éventuelles exceptions.*

**Indicateur 2.2:** Les familles avec enfants sont logées ensemble pour autant que cela aille dans le sens de l'intérêt supérieur de l'enfant.

- **Remarques supplémentaires:** *Il convient d'accorder une attention particulière au cas des enfants mariés.*

**Indicateur 2.3:** Lorsque cela est possible et approprié, l'unité familiale doit être respectée pour les membres de la famille élargie.

- **Remarques supplémentaires:** *En fonction des modalités nationales et avec l'accord des demandeurs, les membres de la famille élargie [y compris les parents ne relevant pas de la définition de l'article 2, point c), de la directive «Accueil»] peuvent aussi être logés ensemble.*

**Indicateur 2.4:** Au maximum, une famille est logée par chambre.

- **Remarques supplémentaires:** *Afin de respecter les normes relatives à la vie privée, les États membres doivent loger au maximum une famille par chambre. La portée de la définition de la famille dépend de la pratique suivie dans l'État membre concerné.*

### **NORME 3: Veiller à la prise en compte des besoins particuliers lors de l'attribution (ou la réattribution) d'un logement particulier à un demandeur.**

**Indicateur 3.1:** L'attribution d'un logement particulier à des demandeurs repose sur une évaluation de leurs besoins particuliers en matière d'accueil.

- **Remarques supplémentaires:** En particulier, l'attribution d'un logement à un enfant repose sur l'évaluation de l'intérêt supérieur de l'enfant.

**Indicateur 3.2:** Il est possible de transférer un demandeur en raison des besoins d'accueil particuliers qui ont été identifiés.

- **Remarques supplémentaires:** En particulier, des considérations relatives à la sécurité, notamment dans le cas de victimes de la traite des êtres humains, de violence sexuelle et sexiste, de tortures ou d'autres formes graves de violence psychologique et physique peuvent nécessiter d'attribuer un autre logement au demandeur. (Voir la norme 11 et l'indicateur 35.3 «Des besoins particuliers apparaissant ultérieurement sont dûment identifiés et évalués.»)

#### **Bonne pratique concernant l'attribution (ou la réattribution) d'un logement à un demandeur**

Il est considéré comme une bonne pratique de transférer les familles avec enfants en âge scolaire en tenant compte des vacances à la fin de l'année scolaire.

### **NORME 4: Veiller à ce que des raisons objectives et spécifiques en lien avec la situation individuelle du demandeur soient prises en compte lors de l'attribution du logement.**

**Indicateur 4.1:** Il existe un mécanisme permettant de déterminer s'il existe des raisons objectives et spécifiques pour attribuer un logement particulier.

- **Remarques supplémentaires:** La «situation individuelle du demandeur» visée dans la norme ci-dessus fait notamment référence à l'origine culturelle, linguistique et religieuse de la personne, au genre du demandeur (par exemple les personnes transgenres) et à des considérations personnelles liées, par exemple, à l'emploi, à la formation professionnelle ou à des liens familiaux existants.

## **1.3. Infrastructure**

### **Remarques préliminaires**

Les définitions suivantes s'appliquent aux normes et indicateurs repris dans cette section:

- «chambre (à coucher)»: pièce séparée, délimitée par quatre murs et une porte qui peut être fermée, une fenêtre qui peut être ouverte et un plafond. Dans les centres d'hébergement ou d'autres logements collectifs, les «chambres à coucher» doivent toujours s'entendre comme des pièces qui peuvent être fermées à clé;
- les «membres de la famille» doivent s'entendre au sens de la définition de l'article 2, point c), de la directive «Accueil».

Les normes de cette section en particulier doivent être considérées comme des normes a minima.

### **Normes et indicateurs**

### **NORME 5: Veiller à ce que la chambre à coucher ait une superficie suffisante dans un logement collectif.**

**Indicateur 5.1:** Un espace minimal de 4 m<sup>2</sup> doit être disponible pour chaque demandeur.

- **Remarques supplémentaires:** Cet indicateur peut être défini plus précisément selon que la chambre héberge des demandeurs qui ne sont pas des proches ou des membres de la famille. L'âge peut aussi être pris en

*compte, tout comme le logement de familles avec des nourrissons et des petits enfants. Il peut être fait référence à la législation nationale qui définit l'espace de vie minimal par personne, si celui-ci est stipulé.*

**Indicateur 5.2:** S'agissant de l'espace minimal de 4 m<sup>2</sup> par personne, la hauteur minimale de la chambre doit être de 2,10 m.

**Indicateur 5.3:** Un espace suffisant est disponible dans une chambre lorsque l'on peut installer un lit et une armoire pour chaque demandeur.

- **Remarques supplémentaires:** *Selon l'aménagement particulier, une table et une chaise peuvent faire partie du mobilier indispensable et doivent être pris en compte, à moins qu'ils ne soient prévus dans les espaces communs.*

## **NORME 6: Veiller au respect de la vie privée des demandeurs dans les logements collectifs.**

**Indicateur 6.1:** Au maximum, six demandeurs célibataires sont logés dans une chambre.

- **Remarques supplémentaires:** *Le nombre maximal de personnes par chambre peut aussi être déterminé en fonction de la durée passée dans le logement et de la disponibilité d'espaces supplémentaires en dehors de la chambre (espaces communs, autres pièces privées). S'il n'est pas possible de respecter cet indicateur dans la pratique, d'autres manières de préserver l'intimité doivent être trouvées.*

**Indicateur 6.2:** Des chambres à coucher séparées existent pour les demandeurs célibataires, masculins et féminins, et aucun accès n'est possible aux demandeurs du sexe opposé.

- **Remarques supplémentaires:** *La restriction d'accès peut être assurée par des installations séparées et/ou par une serrure, sans préjudice des considérations de sécurité concernant le centre d'accueil. En particulier, les armoires doivent être munies d'un verrou lorsqu'une installation accueille des demandeurs ayant des besoins particuliers, comme des demandeuses risquant d'être victimes de violence basée sur le genre.*

**Indicateur 6.3:** Un local offrant un espace privé (à l'intérieur ou à l'extérieur des locaux) pour des réunions avec un conseiller juridique, des travailleurs sociaux ou d'autres acteurs pertinents est prévu et à la disposition des demandeurs, si nécessaire.

**Indicateur 6.4:** Des dispositions spécifiques sont prises pour les demandeurs ayant des besoins particuliers.

- **Remarques supplémentaires:** *Par exemple, des mineurs non accompagnés doivent bénéficier de chambres séparées et ne pas loger dans la même chambre que des demandeurs adultes.*

### **Bonne pratique concernant la vie privée des demandeurs**

Il est considéré comme une bonne pratique de prévoir un passage minimal d'au moins 90 cm entre les lits afin de respecter l'intimité des demandeurs.

## **NORME 7: Veiller à ce que le logement soit suffisamment meublé.**

**Indicateur 7.1:** Le mobilier de chaque chambre comprend au minimum:

**7.1.1:** un lit individuel par personne ET

**7.1.2:** une armoire par personne ou par famille, suffisamment grande pour contenir les effets personnels (comme les vêtements, les médicaments ou les documents).

**Indicateur 7.2:** Dans les chambres partagées par des demandeurs qui ne sont pas membres d'une même famille, l'armoire est munie d'un verrou, sans préjudice des considérations de sécurité concernant le centre d'accueil.

- **Remarques supplémentaires:** *En particulier, les armoires doivent être munies d'un verrou lorsqu'une installation accueille des demandeurs ayant des besoins particuliers, comme des demandeuses risquant d'être victimes de violence basée sur le genre.*

**Indicateur 7.3:** Dans les espaces communs/de vie, le mobilier comprend un nombre suffisant de tables et de chaises.

**Indicateur 7.4:** Dans les installations où les demandeurs doivent cuisiner eux-mêmes, tous les éléments suivants sont fournis et accessibles dans la cuisine:

**7.4.1:** un volume de réfrigération suffisant par personne; **ET**

- **Remarques supplémentaires:** *L'espace de réfrigération suffisant peut être défini plus précisément en indiquant le nombre de litres ou d'étagères disponibles par personne ou par famille.*

**7.4.2:** un nombre d'étagères suffisant par personne ou par famille; **ET**

**7.4.3:** un accès minimal au réchaud par personne ou par famille; **ET**

**7.4.4:** un nombre minimal d'assiettes, de tasses, d'ustensiles de cuisine et de couverts par personne.

**Indicateur 7.5:** Des dispositions spécifiques sont prises pour les demandeurs ayant des besoins particuliers.

- **Remarques supplémentaires:** *À titre d'exemple, les nourrissons doivent disposer d'un lit de bébé, d'une table à langer et d'une chaise adaptée; les personnes à mobilité réduite doivent bénéficier d'un mobilier adapté et les familles avec des enfants en âge scolaire doivent disposer d'une petite table et d'une chaise pour permettre aux enfants de faire leurs devoirs.*

## **NORME 8: Veiller à ce que l'infrastructure sanitaire soit suffisante, adéquate et en état de fonctionnement dans le logement.**

**Indicateur 8.1:** Tous les demandeurs doivent avoir accès à une douche ou une baignoire, un lavabo avec eau chaude et froide et des toilettes qui fonctionnent.

**Indicateur 8.2:** Au moins un WC en état de fonctionnement et muni d'un verrou pour 10 demandeurs est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

**Indicateur 8.3:** Au moins une douche ou une baignoire en état de fonctionnement avec eau chaude et froide est disponible pour 12 demandeurs et est accessible au moins 8 heures par jour.

- **Remarques supplémentaires:** *Le ratio douche/demandeurs peut être adapté si l'accessibilité est assurée pendant une période plus longue durant la journée.*

**Indicateur 8.4:** Au moins un lavabo en état de fonctionnement avec eau chaude et froide pour 10 demandeurs est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

**Indicateur 8.5:** Si la salle de bains comporte plus d'une douche, une séparation visuelle doit être installée.

**Indicateur 8.6:** Des toilettes, des lavabos et des installations de douche séparées existent pour les deux sexes (avec une indication visible et compréhensible), hormis dans les petits logements.

- **Remarques supplémentaires:** *Les appartements, studios et autres logements prévus pour moins de 12 personnes peuvent constituer des exceptions.*

**Indicateur 8.7:** S'agissant des logements communs pour des demandeurs qui ne font pas partie de la même famille, des dispositions sont prises pour s'assurer que les demandeurs peuvent accéder aux installations sanitaires en toute sécurité et que leur intimité est respectée à tout moment.

**Indicateur 8.8:** Des dispositions sont prises pour s'assurer que les vêtements et les serviettes de toilette puissent rester au sec pendant que les demandeurs prennent leur douche.

**Indicateur 8.9:** Des dispositions spécifiques sont prises pour les demandeurs ayant des besoins particuliers.

- **Remarques supplémentaires:** À titre d'exemple, un accès journalier à une baignoire pour bébés est prévu pour les enfants de moins de 2 ans.

#### Bonne pratique concernant les infrastructures sanitaires

Sont considérés comme de bonnes pratiques:

- le fait d'installer les toilettes dans le même bâtiment que la chambre et les espaces communs et pas à l'extérieur;
- le fait que les cabines de douche puissent être verrouillées et que l'accès ne soit pas limité dans le temps;
- l'attention accordée aux questions de genre et à la sécurité des femmes, comme l'installation des sanitaires à proximité ou à une distance sûre avec un accès bien éclairé.

### **NORME 9: Veiller à la conformité du logement avec la réglementation nationale et locale pertinente.**

**Indicateur 9.1:** Le logement est construit dans le respect de la réglementation nationale et locale en vigueur.

**Indicateur 9.2:** Le logement est entretenu et géré dans le respect de la réglementation nationale et locale en vigueur, en tenant compte de tous les risques potentiels.

- **Remarques supplémentaires:** Les exemples suivants permettent d'évaluer les progrès réalisés en matière de respect de la norme par un centre d'hébergement: un plan d'évacuation du centre d'hébergement existe et est visible à tout moment; les voies d'évacuation sont exemptes de tout obstacle et des extincteurs sont accessibles.

**Indicateur 9.3:** Une lumière naturelle et de l'air frais entrent en suffisance dans les chambres et dans les espaces communs ou de vie du logement et des rideaux et/ou des volets sont disponibles pour occulter la lumière, le cas échéant.

**Indicateur 9.4:** Un système adéquat de régulation de la température existe dans tous les espaces du logement.

- **Remarques supplémentaires:** La fourchette de températures adéquate est déterminée par rapport aux conditions climatiques de l'endroit et aux normes générales appliquées pour les ressortissants du pays.

**Indicateur 9.5:** Les chambres et les espaces communs sont protégés contre un bruit extérieur excessif.

- **Remarques supplémentaires:** Le bruit extérieur peut, par exemple, être causé par des machines, des avions, des trains, etc.

### **NORME 10: Veiller à ce que l'infrastructure intérieure et extérieure du logement destiné à héberger des demandeurs à mobilité réduite soit adaptée à leurs besoins.**

**Indicateur 10.1:** Le logement:

**10.1.a):** est situé au rez-de-chaussée; **OU**

**10.1.b):** comporte un ascenseur adapté aux personnes à mobilité réduite; **OU**

**10.1.c):** ne comporte pas plus d'un nombre maximal de marches, en fonction du degré de réduction de la mobilité.

**Indicateur 10.2:** Les voies d'accès extérieures, comme les chemins ou les routes, présentent une surface ferme et plane.

**Indicateur 10.3:** L'entrée est conçue pour permettre l'accès à des demandeurs à mobilité réduite.

**Indicateur 10.4:** Les portes et les couloirs à l'intérieur du logement sont suffisamment larges pour les chaises roulantes.

**Indicateur 10.5:** Des barres d'appui sont présentes dans les chambres et les lieux utilisés par les demandeurs à mobilité réduite.

**Indicateur 10.6:** Des sanitaires adaptés sont installés, notamment des douches à l'italienne, des barres d'appui, des lavabos et toilettes d'une hauteur adaptée aux personnes en chaise roulante, ainsi qu'un revêtement de sol adapté aux chaises roulantes dans la salle de bains et les toilettes.

## 1.4. Sécurité

### Remarques préliminaires

La sécurité adéquate du logement, de son mobilier et de son équipement doit être assurée dans le respect de la législation et de la réglementation nationales en vigueur et dans le but général de garantir un cadre de vie sûr aux demandeurs d'une protection internationale ainsi qu'au personnel travaillant dans les centres d'hébergement.

### Normes et indicateurs

#### **NORME 11: Veiller à l'adoption de mesures de sécurité efficaces.**

**Indicateur 11.1:** Une évaluation des risques est réalisée à intervalles réguliers et tient compte des facteurs externes et internes.

- **Remarques supplémentaires:** L'évaluation des risques doit tenir compte des facteurs suivants: les problèmes de sécurité mentionnés par les demandeurs, l'état et la localisation du logement, l'attitude de la communauté locale, le nombre de personnes à loger, la variété des nationalités des résidents, le genre et la situation familiale des demandeurs, les demandeurs hébergés ayant des besoins particuliers et les incidents survenus dans le passé.

**Indicateur 11.2:** Des mesures de sécurité adéquates sont prises sur la base des résultats de l'évaluation des risques.

- **Remarques supplémentaires:** Ces mesures peuvent inclure, par exemple: faciliter le contrôle de l'accès en installant une clôture autour du logement; assurer la présence d'un membre du personnel 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7; installer un éclairage suffisant à l'extérieur des locaux et un système de vidéosurveillance; limiter l'accès du public, le cas échéant, pour la sécurité des demandeurs et inclure des éléments liés à la sécurité dans le «règlement d'ordre intérieur».

**Indicateur 11.3:** Il est possible de signaler les problèmes d'insécurité (vol, violence, menaces, hostilité de la communauté externe) au personnel responsable en toute sécurité.

- **Remarques supplémentaires:** Les demandeurs doivent être informés de la procédure de signalement des incidents de sécurité.

**Indicateur 11.4:** Les numéros d'appel d'urgence sont affichés visiblement et un téléphone est disponible.

**Indicateur 11.5:** Les mesures de sécurité portent aussi sur la détection et la prévention de la violence sexuelle et basée sur le genre.

**Indicateur 11.6:** Des dispositions spécifiques ont été prises pour les demandeurs ayant des besoins particuliers.

- **Remarques supplémentaires:** Des mesures spécifiques doivent être prises pour assurer la sécurité de tous les demandeurs, notamment ceux ayant des besoins particuliers en raison de leur âge, de leur situation de famille, de leur genre, de leur identité de genre ou de leur orientation sexuelle ou de problèmes de santé physique ou mentale. Des dispositions spécifiques de sécurité doivent aussi être prises pour les victimes de la traite des êtres humains, de violence sexuelle et basée sur le genre, de torture ou d'autres formes de violence psychologique et physique. Ces mesures peuvent, par exemple, inclure la possibilité de loger des demandeurs ayant une orientation sexuelle différente à l'écart d'autres demandeurs du même sexe, de transférer un demandeur qui risque d'être victime ou a été victime de violence basée sur le genre [voir la norme 3 «Attribution (ou réattribution) d'un logement à des demandeurs en raison de leurs besoins particuliers»] ou d'offrir un espace protégé aux enfants pour qu'ils puissent jouer sans danger. Dans les logements qui hébergent des mineurs non accompagnés, des mesures préventives spécifiques doivent être prises pour éviter qu'ils ne disparaissent.

#### Bonne pratique concernant les mesures de sécurité

Sont considérés comme de bonnes pratiques dans les centres d'hébergement:

- le fait de disposer d'espaces dans lesquels des groupes spécifiques peuvent exprimer en privé leurs inquiétudes en matière de sécurité afin d'encourager le signalement des incidents de violence;
- le recours à un système d'enregistrement ou d'archivage des incidents de sécurité.

## 1.5. Espaces communs

### Remarques préliminaires

Dans le cadre du présent guide, l'expression «espaces communs» désigne un espace dans lequel les demandeurs peuvent manger et passer leur temps libre. La taille et l'aménagement des espaces communs et leur fonctionnalité dépendent du type de logement dans lequel les demandeurs sont hébergés. En tant que tels, les «espaces communs» désignent une ou plusieurs pièces que les demandeurs peuvent utiliser.

En ce qui concerne les structures d'hébergement de plus grande taille, les «espaces communs» peuvent désigner plusieurs pièces distinctes servant chacune à différents usages, comme manger, réaliser des activités de loisirs ou participer à d'autres activités collectives (par exemple des cours de langue ou des séances d'information). Parallèlement, les centres plus modestes peuvent disposer d'une salle à usages multiples, qui peut se transformer en salle à manger/de séjour ou en salle de loisirs, selon les besoins et le moment de la journée. Pour autant qu'une intimité suffisante puisse être assurée, l'espace commun des centres plus petits, ou des parties de celui-ci, peut également servir aux rencontres entre les demandeurs et les travailleurs sociaux ou les conseillers juridiques.

Il est important de préciser que l'expression «activités de loisirs» désigne les activités qui font intervenir non seulement des enfants, mais aussi des adultes. Ces activités reposent sur le lien important entre la possibilité que les demandeurs participent à des activités de loisirs et leur santé mentale. L'existence d'un espace pour les loisirs ou la possibilité que les demandeurs participent à des activités collectives (par exemple des cours de langue, des séances d'information de groupe ou des activités sportives) est importante, dans la mesure où elle contribue à structurer leur journée et donc à atténuer les tensions liées au fait de rester trop longtemps sans rien faire. Ceci est particulièrement important dans les premières phases de la procédure d'asile, lorsque les demandeurs ne peuvent pas (encore) accéder au marché du travail ou entamer une formation officielle.

### Normes et indicateurs

#### **NORME 12: Veiller à ce que les demandeurs disposent d'un espace suffisant pour manger.**

**Indicateur 12.1:** Tous les demandeurs ont la possibilité de manger dans un espace destiné à cet effet.

- **Remarques supplémentaires:** Tous les demandeurs peuvent manger dans une cantine (dans les grands centres d'hébergement) ou dans une pièce meublée d'une table et d'un nombre suffisant de chaises. La pièce destinée à manger peut aussi avoir d'autres fonctions, pour autant qu'elle soit disponible pour manger à certaines heures.

### **NORME 13: Veiller à ce que les demandeurs disposent d'un espace suffisant pour les activités de loisirs et de groupe.**

**Indicateur 13.1:** Il existe un espace convenant à des activités de loisirs à l'intérieur du logement ou à proximité dans un espace public.

- **Remarques supplémentaires:** Le genre, l'âge et les besoins culturels et religieux des demandeurs doivent être pris en compte lors de l'aménagement de salles pour des activités de loisirs dans un logement collectif. Dans la mesure du possible, cela peut nécessiter des pièces séparées ou des plages horaires pendant lesquelles les pièces destinées aux activités de loisirs peuvent être utilisées.

**Indicateur 13.2:** Lorsque l'État membre organise des activités de groupe, un espace suffisant et adéquat (par exemple une pièce séparée) est disponible.

- **Remarques supplémentaires:** L'expression «activité de groupe» désigne, par exemple, des cours de langue, des séances d'information de groupe, des activités sportives, etc.

**Indicateur 13.3:** Si le centre héberge des enfants, il existe un espace sécurisé pour qu'ils puissent jouer et participer à des activités de plein air dans le centre ou dans un espace public proche.

#### **Bonne pratique concernant les espaces communs**

Est considéré comme une bonne pratique le fait de prévoir une surveillance des enfants dans des espaces adaptés à ceux-ci pendant que leurs parents prennent part à des activités de groupe.

## **1.6. Assainissement**

### **Remarques préliminaires**

Le terme «assainissement» désigne le processus de garder un endroit exempt de poussière, d'infection, de maladie, etc., en le nettoyant et en éliminant les déchets. En ce sens, le qualificatif «propre» désigne l'absence de vermines, de punaises, de germes et d'autres dangers. Les normes sanitaires applicables décrites dans cette section s'appliquent à l'ensemble du logement, y compris les espaces privés et communs situés à l'intérieur ou à l'extérieur du logement (le cas échéant). Selon les pays, l'élaboration et le contrôle de ces normes peuvent incomber à d'autres autorités (par exemple, les autorités chargées du contrôle de l'hygiène).

Dans des centres de plus grande taille, les «espaces privés» désignent uniquement la chambre à coucher, tandis que toutes les autres pièces font partie de la catégorie des espaces communs. Les normes sanitaires varient toutefois selon le type d'espace commun, comme la cuisine, les installations sanitaires et d'autres locaux, y compris les bureaux et les salles d'activités. En revanche, dans les centres plus petits, la cuisine, la salle de bains et d'autres pièces doivent aussi être considérées comme des espaces privés.

Alors que le maintien de normes sanitaires adéquates relève de la responsabilité générale des autorités compétentes des États membres, les demandeurs peuvent aussi être concernés. Dans la pratique, ces derniers sont généralement responsables du nettoyage des espaces privés. En outre, selon la législation ou la réglementation nationale, d'autres espaces peuvent être nettoyés par les demandeurs sur une base volontaire. Dans certains cas, ce travail sera rémunéré dans le cadre des petits travaux attribués au sein du logement collectif. Dans de tels cas, le nettoyage doit être supervisé par l'instance responsable ou par une société de nettoyage spéciale.

Les responsabilités liées à la propreté du logement doivent être détaillées dans le règlement d'ordre intérieur.

### **Normes et indicateurs**

#### **NORME 14: Veiller à ce que les espaces privés et communs restent propres.**

**Indicateur 14.1:** Le logement applique un programme de nettoyage.

- **Remarques supplémentaires:** *Il est spécifié à quelle fréquence et comment chaque espace doit être nettoyé.*

**Indicateur 14.2:** La propreté des espaces privés et communs du logement est régulièrement contrôlée.

- **Remarques supplémentaires:** *Les contrôles tiennent compte des besoins d'intimité des demandeurs.*

**Indicateur 14.3:** La propreté est contrôlée lorsque les personnes sont transférées dans une autre chambre ou dans une autre structure d'hébergement.

**Indicateur 14.4:** Lorsqu'il incombe aux demandeurs de nettoyer, ils ont accès aux produits et articles d'entretien nécessaires ainsi qu'au matériel de protection, tel que des gants et des masques.

#### Bonne pratique concernant la propreté des espaces privés et communs

Est considérée comme une bonne pratique dans les centres d'hébergement l'introduction d'un programme de nettoyage affiché de façon claire et visible et que les demandeurs peuvent consulter.

### **NORME 15: Veiller à ce que la cuisine et les sanitaires restent propres.**

**Indicateur 15.1:** La propreté des locaux est conforme à la réglementation et aux normes nationales et locales.

- **Remarques supplémentaires:** *Cette réglementation peut, par exemple, mentionner des traitements réguliers contre les rongeurs et la vermine.*

**Indicateur 15.2:** Les locaux sont nettoyés au moins une fois par jour (dans les centres d'hébergement) ou aussi souvent que nécessaire.

**Indicateur 15.3:** Un nettoyage en profondeur des locaux a lieu à intervalles réguliers.

- **Remarques supplémentaires:** *Dans les centres d'hébergement, ce nettoyage en profondeur peut avoir lieu au moins quatre fois par an. Les normes relatives à la propreté des cuisines utilisées par les demandeurs ou des cuisines professionnelles sont différentes.*

### **NORME 16: Veiller à ce que les demandeurs puissent faire leur lessive ou faire laver leur linge régulièrement.**

**Indicateur 16.1:** Lorsque le linge de lit et les serviettes de toilette sont fournis en nature et lavés par le centre d'hébergement, ils doivent être lavés régulièrement.

- **Remarques supplémentaires:** *Le linge de lit doit être lavé au moins une fois tous les quinze jours et les serviettes de toilette au moins une fois par semaine.*

**Autres indicateurs:**

**Indicateur 16.2.a):** Les demandeurs doivent pouvoir faire leur lessive au moins une fois par semaine. **OU**

- **Remarques supplémentaires:** *Cet indicateur peut être précisé dans le contexte national en spécifiant le nombre de lave-linge et la possibilité de faire sécher le linge pour un nombre déterminé de personnes.*

**Indicateur 16.2.b):** Il existe un service permettant aux demandeurs de faire laver leur linge.

- **Remarques supplémentaires:** *Le service de blanchisserie doit être suffisamment accessible, par exemple au moins cinq jours par semaine (y compris le week-end).*

## 1.7. Entretien

### Remarques préliminaires

Dans la présente section, le terme «entretien» doit être compris comme l'ensemble des activités requises et réalisées pour préserver autant et aussi longtemps que possible l'état d'origine du logement.

Bien que l'entretien du centre d'accueil relève de la responsabilité générale des autorités compétentes des États membres, les demandeurs peuvent aussi intervenir sur une base volontaire, si la législation ou la réglementation nationale le permet. Dans certains cas, ce travail sera rémunéré dans le cadre des petits travaux attribués au sein du logement collectif. Dans de tels cas, le processus doit être supervisé par l'instance responsable ou par une société spécialisée chargée des travaux d'entretien.

### Normes et indicateurs

#### ***NORME 17: Veiller à la sécurité et au bon fonctionnement des centres d'hébergement grâce à un entretien régulier.***

**Indicateur 17.1:** Le bon fonctionnement du logement, de son mobilier et de son équipement est évalué à intervalles réguliers.

- **Remarques supplémentaires:** *Ces contrôles doivent avoir lieu au moins une fois par an. Une liste de contrôle peut aider à conduire l'évaluation.*

**Indicateur 17.2:** Les demandeurs ont la possibilité de signaler qu'un entretien ou des réparations sont nécessaires.

**Indicateur 17.3:** Les réparations et les remplacements nécessaires dans le logement sont réalisés rapidement et sont d'une qualité adéquate.

- **Remarques supplémentaires:** *Sans préjudice du fait que la responsabilité générale de l'entretien du logement incombe à l'autorité chargée de l'accueil, certains travaux d'entretien peuvent être réalisés par les demandeurs dans le cadre de petits travaux, pour autant qu'ils soient rémunérés et attribués sur une base volontaire. La supervision générale doit en tout état de cause relever de l'instance responsable.*

## 1.8. Matériel et services de communication

### Remarques préliminaires

La communication joue un rôle important tout au long de la procédure d'accueil pour les demandeurs d'une protection internationale. Le terme «communication» inclut la communication d'informations sur l'état d'avancement de la procédure des demandeurs et les communications privées, par exemple avec des membres de la famille. Un accès adéquat aux communications peut surtout contribuer à la santé mentale des demandeurs, dans la mesure où elle peut aider à prévenir l'anxiété due à l'absence de contact avec des membres de la famille ou des amis restés dans le pays d'origine ou de transit ou à un accès inadéquat aux communications avec des organisations qui fournissent une aide juridictionnelle ou d'autres services pertinents. En tout état de cause, les demandeurs doivent pouvoir être informés de la décision par courrier postal, le cas échéant.

#### Références juridiques — Matériel et services de communication

- Article 18, paragraphe 2, point b), de la directive «Accueil»: modalités des conditions matérielles d'accueil.

## Normes et indicateurs

### **NORME 18: Veiller à ce que les demandeurs disposent d'un accès adéquat à un téléphone pour passer des appels concernant des questions procédurales, juridiques, médicales et éducatives.**

**Indicateur 18.1:** L'accès à un téléphone est possible au moins pour les appels concernant des questions procédurales, juridiques, médicales ou éducatives.

**Indicateur 18.2:** Les demandeurs ont accès tous les jours à au moins un téléphone par logement.

- **Remarques supplémentaires:** Le nombre de téléphones installés dans les locaux dépendra du nombre de demandeurs qui y résident.

**Indicateur 18.3:** Les demandeurs peuvent prendre des appels dans un lieu privé, à savoir dans un endroit où d'autres demandeurs ne peuvent pas écouter la conversation.

### **NORME 19: Veiller à ce que les demandeurs aient un accès adéquat à l'internet.**

**Indicateur 19.1:** Les demandeurs ont accès à l'internet dans le logement ou dans un espace public proche au moins quatre fois par semaine.

- **Remarques supplémentaires:** L'accès à l'internet dans le logement peut être facilité par la mise à disposition d'un réseau sans fil (wifi) pour les demandeurs qui possèdent leurs propres appareils de communication (par exemple des smartphones) et d'un nombre adéquat d'ordinateurs pour un nombre donné de personnes. Si l'accès à l'internet est fourni en dehors du logement, il doit être à distance de marche ou accessible par les transports publics (voir la norme 1 «Localisation»). L'accès à l'internet ne doit pas être gratuit (voir l'indicateur 28.4 «Allocation journalière»).

### **NORME 20: Veiller à ce que les demandeurs puissent charger leurs appareils de communication.**

**Indicateur 20.1:** Une prise de courant au moins est disponible et accessible par chambre afin de charger les appareils électroniques.

#### **Bonne pratique concernant la facilitation de l'accès au matériel et aux services de communication**

Sont considérés comme de bonnes pratiques:

- le fait de fournir aux demandeurs la possibilité de copier ou d'imprimer gratuitement des documents relatifs à la procédure d'asile ou à des problèmes médicaux;
- le fait de faciliter l'accès à un téléviseur diffusant des chaînes dans au moins deux des langues les plus usitées par les demandeurs dans le logement concerné (voir l'indicateur 13.1 «Espaces communs»).



## 2. Nourriture

### Remarques préliminaires

Le terme «nourriture» utilisé dans la présente section englobe les aliments et les boissons non alcoolisées. Selon l'approche suivie dans la section consacrée au logement, les normes énoncées dans cette section doivent être appliquées indépendamment du fait que les demandeurs reçoivent de la nourriture en nature ou sous forme d'une allocation financière ou de bons. En d'autres termes, les États membres qui choisissent de donner aux demandeurs une allocation financière ou des bons pour couvrir les frais de nourriture doivent s'assurer qu'ils sont suffisants pour permettre aux demandeurs d'acheter de la nourriture conforme aux normes énoncées dans cette section.

#### Références juridiques – Nourriture

- Article 2, point g), de la directive «Accueil»: définition des conditions matérielles d'accueil.

### Normes et indicateurs

#### **NORME 21: Veiller à ce que les demandeurs aient accès à une nourriture suffisante et adéquate.**

**Indicateur 21.1:** Les normes relatives à la sécurité des aliments sont respectées.

- **Remarques supplémentaires:** Conformément à l'approche de l'analyse des risques et des points critiques pour leur maîtrise (HACCP) <sup>(6)</sup> pour la sécurité des aliments, mise au point par l'Organisation des Nations unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO), l'hygiène du logement, notamment des cuisines, doit suivre une approche préventive plutôt que correctrice. Conformément à cette norme, la propreté des cuisines doit être assurée, le manque de propreté pouvant être un risque pour la santé générale des résidents.

**Indicateur 21.2:** Au minimum, trois repas par jour sont servis aux adultes et cinq aux mineurs, dont au moins un est un plat cuisiné et servi chaud.

**Indicateur 21.3:** Les repas garantissent un régime varié et équilibré, incluant du lait pour les mineurs et les nourrissons, si nécessaire.

- **Remarques supplémentaires:** La composition des repas varie: repas à base de céréales, pain et riz, fruits et légumes, lait, produits laitiers, viande, œufs ou poisson.

**Indicateur 21.4:** Les demandeurs sont informés de la composition du repas.

- **Remarques supplémentaires:** Les informations peuvent être fournies de façon générale (avec des étiquettes, etc.) ou sur demande.

**Indicateur 21.5:** Des dispositions spécifiques sont prises pour les demandeurs ayant des besoins diététiques particuliers.

- **Remarques supplémentaires:** À titre d'exemple, les femmes enceintes et allaitantes et les personnes atteintes de certaines maladies et allergies alimentaires doivent être prises en compte.

**Indicateur 21.6:** Les préférences alimentaires et les régimes alimentaires des groupes spécifiques sont pris en compte.

- **Remarques supplémentaires:** On entend par «groupes spécifiques» les demandeurs d'une origine culturelle et/ou religieuse particulière ainsi que les demandeurs végétariens ou végétaliens.

<sup>(6)</sup> Voir Organisation des Nations unies pour l'alimentation et l'agriculture, Hazard Analysis And Critical Control Point (HACCP) System [Système d'analyse des risques – points critiques pour leur maîtrise (HACCP)] (<http://www.fao.org/docrep/005/y1579e/y1579e03.htm>).

### Bonne pratique concernant la fourniture de nourriture

Sont considérés comme de bonnes pratiques:

- le fait de permettre aux demandeurs de cuisiner eux-mêmes lorsque c'est possible et opportun, étant donné que cela favorise leur autonomie, renforce leur sentiment de normalité/d'être chez eux et que cela peut contribuer à structurer leur vie quotidienne;
- le fait de donner aux demandeurs la possibilité de se faire servir des repas cuisinés séparément ou réchauffés lorsqu'ils ont de bonnes raisons de manquer les heures normales de repas;
- le fait de consulter les demandeurs au sujet du menu et de la cuisson de la nourriture.

### **NORME 22: Veiller à ce que les demandeurs aient accès à de l'eau potable à tout moment.**

**Indicateur 22.1:** Chaque demandeur reçoit au moins 2,5 litres d'eau par jour, en tenant compte de la physiologie de chacun et du climat.

- **Remarques supplémentaires:** Les normes élaborées dans le cadre du projet Sphère contiennent davantage d'informations sur la quantité journalière minimale d'eau potable <sup>(?)</sup>.

**Autres indicateurs:**

**Indicateur 22.2.a):** L'infrastructure du logement est adaptée à la distribution d'eau potable. **OU**

**Indicateur 22.2.b):** De l'eau potable est distribuée en l'absence d'infrastructures adéquates.

- **Remarques supplémentaires:** Les demandeurs doivent être informés du fait que l'eau du robinet est potable, le cas échéant.

### Bonne pratique concernant la fourniture de boissons

Est considéré comme une bonne pratique le fait de fournir du thé et du café.

<sup>(?)</sup> Projet Sphère, *How much water is needed in emergencies?* (Combien d'eau est nécessaire dans les situations d'urgence?) ([http://www.who.int/water\\_sanitation\\_health/publications/2011/WHO\\_TN\\_09\\_How\\_much\\_water\\_is\\_needed.pdf?ua=1](http://www.who.int/water_sanitation_health/publications/2011/WHO_TN_09_How_much_water_is_needed.pdf?ua=1)).

## 3. Habillement et autres produits non alimentaires

### Remarques préliminaires

Selon l'approche suivie dans les sections consacrées au logement et à la nourriture, les normes énoncées dans cette section doivent être appliquées indépendamment du fait que les demandeurs reçoivent les articles d'habillement en nature ou sous forme d'une allocation financière ou de bons. En d'autres termes, les États membres qui choisissent de donner aux demandeurs une allocation financière pour couvrir les frais d'habillement doivent s'assurer qu'elle est suffisante pour leur permettre d'acheter des articles d'habillement conformes aux normes énoncées dans cette section. Ceci est sans préjudice des cas où les demandeurs possèdent déjà suffisamment d'articles d'habillement selon les normes énoncées dans cette section et n'ont donc pas besoin d'en recevoir d'autres. Le terme «habillement» utilisé dans cette section désigne à la fois les vêtements et les chaussures.

Dans le cadre du présent guide, l'expression «produits non alimentaires» désigne les articles ménagers essentiels autres que la nourriture, comme par exemple des produits d'hygiène corporelle, des produits de lessive et d'entretien, du linge de lit et des serviettes de toilette. En ce qui concerne les demandeurs en âge scolaire, les produits non alimentaires englobent également les fournitures scolaires.

La fourniture de produits non alimentaires doit toujours tenir compte de la situation familiale du demandeur. En particulier, la composition et la quantité de produits non alimentaires fournis doivent tenir compte des besoins personnels du demandeur concerné.

#### Références juridiques – Habillement et autres produits non alimentaires

- Article 2, point g), de la directive «Accueil»: définition des conditions matérielles d'accueil.

### Normes et indicateurs

#### **NORME 23: Veiller à ce que le demandeur dispose de suffisamment d'articles d'habillement.**

**Indicateur 23.1:** Le demandeur possède suffisamment de sous-vêtements pour une semaine sans devoir faire de lessive.

- **Remarques supplémentaires:** Ce nombre suffisant doit être un minimum de huit sets de sous-vêtements.

**Indicateur 23.2:** Le demandeur possède au moins un nombre minimal d'articles d'habillement.

- **Remarques supplémentaires:** Ce nombre minimal doit être d'au moins cinq articles couvrant le haut du corps (T-shirt, chemise, chemisier, par exemple), au moins trois articles couvrant le bas du corps (pantalon, jupe, short), au moins trois articles de type blouson, sweater ou veste et deux sets de vêtements de nuit.

**Indicateur 23.3:** Le demandeur possède au moins deux paires de chaussures.

- **Remarques supplémentaires:** Ceci peut inclure une paire de chaussures d'intérieur et une paire de chaussures d'extérieur.

**Indicateur 23.4:** Les demandeurs reçoivent les articles d'habillement dès que possible.

- **Remarques supplémentaires:** Dans les heures suivant l'attribution d'un logement, chaque demandeur doit être au moins revêtu d'articles d'habillement de base (provisoires) lui permettant de se déplacer librement dans toutes les zones qui lui sont accessibles (intérieures et extérieures).

**Indicateur 23.5:** Si l'un des articles d'habillement n'est plus utilisable en raison de l'usure, il existe une procédure pour l'échanger contre un autre.

**Indicateur 23.6:** Le demandeur possède suffisamment de vêtements pour bébés et petits enfants pour tenir une semaine sans faire de lessive.

**Bonne pratique concernant la mise à disposition de suffisamment d'articles d'habillement**

Sont considérés comme de bonnes pratiques:

- le fait d'éviter de créer une «apparence uniforme» pour tous les demandeurs (si l'habillement est fourni en nature), ce qui contribue à éviter la stigmatisation;
- l'établissement d'un «stock de dons» et la mise en réseau avec des ONG humanitaires en vue d'obtenir et de distribuer des vêtements usagés.

**NORME 24: Veiller à ce que le demandeur dispose d'articles d'habillement adéquats.**

**Indicateur 24.1:** La taille des articles d'habillement correspond raisonnablement à celle des demandeurs.

**Indicateur 24.2:** Les articles d'habillement donnent un aspect raisonnablement décent et approprié selon les normes en vigueur dans le pays d'accueil et l'origine des demandeurs.

- **Remarques supplémentaires:** Les articles d'habillement (à l'exception des sous-vêtements) ne doivent pas être neufs, mais en bon état.

**Indicateur 24.3:** Des articles d'habillement de saison sont disponibles.

- **Remarques supplémentaires:** Cela signifie, par exemple, que le demandeur doit posséder un manteau ou une veste d'hiver, des gants, un bonnet d'hiver, une casquette, une écharpe et des chaussures d'hiver, si nécessaire.

**Bonne pratique concernant la fourniture d'articles d'habillement adéquats**

Est considéré comme une bonne pratique le fait de donner aux demandeuses au moins un voile dans le lot d'articles d'habillement fournis, si elles en font la demande.

**NORME 25: Veiller à ce que les demandeurs aient accès à des produits d'hygiène personnelle suffisants et adéquats.**

**Indicateur 25.1:** Il existe une liste indiquant le type et la quantité de produits d'hygiène personnelle que les demandeurs d'un âge et d'un sexe donnés sont en droit de recevoir.

- **Remarques supplémentaires:** Cette liste est communiquée de façon claire aux demandeurs.

**Indicateur 25.2:** Les produits d'hygiène personnelle nécessaires sont à la disposition des demandeurs soit par le biais d'une distribution régulière en nature par personne, soit par le biais de l'allocation journalière.

- **Remarques supplémentaires:** Pour maintenir leur propreté et hygiène personnelle, et pour prévenir les maladies infectieuses, des produits d'hygiène de base doivent être mis à la disposition des demandeurs. Ces produits doivent inclure, par exemple: une brosse à dents, du dentifrice, du papier de toilette, du savon, du shampoing, un rasoir et de la mousse à raser, des serviettes hygiéniques, des langes et d'autres produits d'hygiène pour bébés.

**NORME 26: Veiller à ce que les demandeurs aient accès à d'autres produits non alimentaires essentiels**

**Indicateur 26.1:** Du linge de lit et des serviettes de toilette sont fournis en suffisance.

- **Remarques supplémentaires:** Si le demandeur est responsable du lavage de son linge de lit, au moins deux paires de draps sont fournies pour remplacer l'une par l'autre.

**Indicateur 26.2:** De la poudre à lessiver est disponible lorsque les demandeurs doivent laver leurs vêtements.

**Indicateur 26.3:** Des dispositions spécifiques sont prises pour les demandeurs ayant des besoins particuliers.

- **Remarques supplémentaires:** À titre d'exemple, cela signifie qu'une famille avec un bébé a accès à une poussette fonctionnelle et qu'un jeune enfant a accès à un pot. Chaque enfant peut utiliser des jouets adaptés à son âge et en bon état. Les personnes ayant un handicap physique ou se remettant d'une blessure ou d'un traitement médical peuvent disposer de béquilles, d'une chaise roulante ou d'autre matériel médical s'ils ne peuvent être obtenus ailleurs (auprès d'autres agents, tels que des professionnels de la santé publique).

**Bonne pratique concernant la mise en place d'un accès à d'autres produits non alimentaires essentiels**

Est considéré comme une bonne pratique le fait de fournir aux demandeurs un accès à un fer et à une table à repasser, et à un sèche-cheveux, si nécessaire.

**NORME 27: Veiller à ce que les enfants scolarisés disposent d'articles d'habillement et de fournitures scolaires adéquats leur permettant de participer pleinement à toutes les activités éducatives.**

**Indicateur 27.1:** Les enfants qui suivent l'enseignement obligatoire reçoivent des articles d'habillement adéquats pour les activités scolaires.

- **Remarques supplémentaires:** Ceci peut inclure un uniforme scolaire, s'il est obligatoire, ainsi que des vêtements et des chaussures de sport.

**Indicateur 27.2:** Les enfants qui sont scolarisés reçoivent gratuitement un cartable (sac à dos ou autre) et tous les articles (manuels scolaires, etc.) demandés par l'école.



## 4. Allocation journalière

### Remarques préliminaires

Étant donné que les aspects relatifs à la nourriture, au logement et à l'habillement sont clairement définis dans la directive «Accueil», cet instrument ne traite pas directement des détails et de l'objectif de l'allocation journalière. Ce concept est toutefois essentiel pour répondre aux besoins des demandeurs.

L'allocation journalière couvre d'autres besoins essentiels des demandeurs d'une protection internationale visés par la directive «Accueil», qui vont au-delà du logement, de la nourriture et de l'habillement (ceux-ci étant couverts par l'allocation financière, lorsqu'ils ne sont pas fournis en nature ou sous la forme de bons).

Dans le présent document, le concept d'«allocation journalière» doit être compris comme poursuivant trois objectifs distincts, à savoir:

- permettre aux demandeurs d'atteindre un niveau minimal de subsistance physique, en dehors des besoins élémentaires que sont le logement, la nourriture ou l'habillement;
- assurer un niveau minimal de participation des demandeurs à la vie socioculturelle de l'État membre dans lequel ils résident;
- permettre aux demandeurs de jouir d'une certaine autonomie.

Le présent guide entend par «allocation journalière» au minimum une allocation monétaire donnée au demandeur sans finalité spécifique et à sa libre disposition («argent de poche»). De plus, lorsque certains produits non alimentaires spécifiques ou d'autres besoins complémentaires ne sont pas fournis en nature ou sous forme de bons, leur coût peut aussi être pris en compte dans le calcul du montant de l'allocation journalière accordée aux demandeurs.

Comme indiqué dans les sections précédentes, les normes relatives au logement, à la nourriture et à l'habillement ainsi qu'à certains autres produits non alimentaires s'appliquent indépendamment du fait que les demandeurs en bénéficient sous la forme d'une allocation financière, en nature ou sous forme de bons. Dans le même temps, le dernier élément («argent de poche») repose sur l'idée qu'un niveau de vie décent ne peut être atteint que lorsque les demandeurs ont un certain degré d'autonomie financière. En d'autres termes, une partie au moins de l'allocation qui leur est octroyée ne devrait pas être destinée à un but spécifique, mais être laissée à la libre disposition des demandeurs afin de leur permettre de l'utiliser en fonction de leurs besoins et de leurs préférences personnels.

Compte tenu des normes différentes et du coût de la vie variable entre les États membres, la présente section ne vise pas à déterminer le niveau précis de l'allocation journalière qui devrait être versée aux demandeurs. Indépendamment de la méthode utilisée pour calculer l'allocation journalière, les trois objectifs susvisés doivent toujours être atteints. L'allocation journalière ne doit pas être confondue avec de la générosité; au contraire, elle est aussi importante que le logement, la nourriture et l'habillement et constitue un élément essentiel des conditions matérielles d'accueil.

#### Références juridiques – Allocation journalière

- Article 2, point g), de la directive «Accueil»: définition des conditions matérielles d'accueil.

### Normes et indicateurs

#### **NORME 28: Assurer l'octroi d'une allocation journalière adéquate.**

**Indicateur 28.1:** Il existe une définition claire du champ couvert par l'allocation journalière.

**Indicateur 28.2:** La méthode de calcul de l'allocation journalière est clairement déterminée.

- **Remarques supplémentaires:** «Déterminée» signifie que les éléments pris en compte lors de la détermination du montant de l'allocation journalière et les facteurs considérés pour évaluer le montant de chacun de ces éléments sont détaillés.

**Indicateur 28.3:** L'allocation journalière est mise à la libre disposition («argent de poche») des demandeurs et leur permet d'avoir un degré adéquat d'autonomie.

- **Remarques supplémentaires:** *L'allocation journalière «mise à libre disposition» ne peut jamais être accordée en nature. Le montant effectif doit être déterminé par rapport au contexte national. Il doit tenir compte des besoins supplémentaires s'ajoutant aux besoins élémentaires, comme des produits ou des services choisis par chaque individu (par exemple des activités culturelles, des bonbons, du tabac, des jeux, des sorties).*

**Indicateur 28.4:** Le montant de l'allocation journalière sert aussi à assumer au minimum les dépenses suivantes, hormis si elles sont fournies en nature: communication et information, fournitures scolaires, hygiène personnelle et soins du corps, activités de loisirs et coût des transports pour l'accès aux soins de santé et l'obtention de médicaments, pour la procédure d'asile et l'aide juridictionnelle, ainsi que pour l'éducation des enfants scolarisés.

- **Remarques supplémentaires:** *En ce qui concerne les fournitures scolaires, l'hygiène personnelle et les soins du corps en nature, voir les normes 25 et 26 «Accès aux produits d'hygiène et à d'autres produits non alimentaires» et la norme 29 «Accès aux soins de santé nécessaires».*

**Indicateur 28.5:** L'allocation journalière est versée régulièrement et pas moins d'une fois par mois en ce qui concerne l'«argent de poche».

- **Remarques supplémentaires:** *La régularité de l'allocation doit être déterminée en fonction de sa finalité (si elle est précisée), de son montant et de la forme choisie pour l'octroyer. La transparence doit toujours être assurée.*

#### **Bonne pratique concernant l'octroi de l'allocation journalière**

Sont considérés comme de bonnes pratiques:

- la prise en compte de la situation individuelle du demandeur (par exemple âge et composition de la famille) lors du calcul du montant de l'allocation journalière accordée;
- le versement de l'allocation journalière avant le début de la période qu'elle couvre;
- le versement de l'allocation à chaque membre adulte de la famille séparément (et pas au «chef» de famille pour l'ensemble de la famille).

## 5. Soins de santé

### Remarques préliminaires

L'expression «soins de santé» utilisée dans cette section englobe les soins de santé tant mentale que physique qui sont fournis aux demandeurs d'une protection internationale. Elle inclut les services de conseil aux demandeurs souffrant de maladies graves et les mesures nécessaires pour promouvoir la réadaptation des victimes de violences et de tortures. En ce sens, l'examen médical mis en place par plusieurs États membres au début du processus d'accueil peut constituer un point de départ important, dans la mesure où il donne une idée plus claire des besoins médicaux des demandeurs qui doivent être satisfaits durant le processus d'accueil. Aux fins de cette section, l'expression «personnel médical» désigne les professionnels qualifiés de la santé (par exemple médecins, dentistes, infirmiers) ainsi que les psychologues.

Le guide doit être lu à la lumière des principes essentiels du consentement et de la confidentialité, qui s'appliquent à l'ensemble du personnel d'accueil et du personnel médical intervenant dans la prestation des soins de santé, ainsi qu'aux interprètes. À aucun moment, une information ne doit être partagée sans le consentement préalable du patient. Sans préjudice de la réglementation nationale qui régit l'accès aux dossiers médicaux, les demandeurs doivent avoir accès à leur dossier médical, dès qu'ils en ont besoin.

#### Références juridiques — Soins de santé

- Article 13 de la directive «Accueil»: examen médical.
- Article 17 de la directive «Accueil»: règles générales relatives aux conditions matérielles d'accueil et aux soins de santé.
- Article 19 de la directive «Accueil»: soins de santé.

### Normes et indicateurs

**NORME 29: Assurer l'accès aux soins de santé nécessaires, à tout le moins en ce qui concerne les urgences et le traitement essentiel des maladies et des troubles mentaux graves.**

**Indicateur 29.1:** Le demandeur a accès à tous les types de services de santé nécessaires.

- **Remarques supplémentaires:** Lorsque c'est possible, le sexe doit être pris en considération lors de la prestation des soins de santé (par exemple l'accès à du personnel médical féminin sur demande et s'il est disponible).

**Indicateur 29.2:** Les soins de santé sont fournis par du personnel médical qualifié.

**Indicateur 29.3:** Les soins de santé sont disponibles dans le logement ou à une distance raisonnable à l'extérieur de celui-ci.

- **Remarques supplémentaires:** Pour plus de précision sur le sens de l'expression «distance raisonnable», voir la norme 1 «Localisation».

**Indicateur 29.4:** Les soins de santé nécessaires, y compris les médicaments prescrits, sont fournis gratuitement ou compensés économiquement par le biais de l'allocation journalière.

- **Remarques supplémentaires:** Cela signifie que le transport pour accéder aux soins de santé nécessaires et la fourniture de médicaments sont gratuits (voir la norme 1 «Localisation» et la norme 28 «Octroi d'une allocation journalière»).

**Indicateur 29.5:** Des mesures adéquates sont en place afin que le demandeur puisse communiquer avec le personnel médical.

- **Remarques supplémentaires:** *En particulier, cela signifie qu'un interprète qualifié est présent (gratuitement) si nécessaire. Sous réserve du consentement du demandeur, d'autres personnes – hormis des enfants – peuvent traduire.*

**Indicateur 29.6:** Des mesures sont prises pour assurer l'accès aux premiers secours en cas d'urgence.

- **Remarques supplémentaires:** *Une trousse de premiers secours doit être accessible.*

**Indicateur 29.7:** Le demandeur a accès à son dossier médical, sans préjudice de la législation nationale.

- **Remarques supplémentaires:** *Sous réserve du consentement du demandeur, le dossier médical peut être transféré d'un professionnel de la santé à un autre.*

**Indicateur 29.8:** Des dispositions spécifiques sont prises pour les demandeurs ayant des besoins médicaux particuliers.

- **Remarques supplémentaires:** *Elles incluent, par exemple, l'accès à des soins de santé pédiatriques, gynécologiques ou prénataux, ou le fait de s'assurer que les personnes handicapées bénéficient des aménagements nécessaires. Elles comprennent un accompagnement pour les victimes de la traite des êtres humains et de la violence (basée sur le genre) ainsi qu'aux victimes de torture ou d'autres formes de violence psychologique et physique.*

#### **Bonne pratique concernant les soins de santé**

Sont considérés comme de bonnes pratiques:

- le fait qu'au moins un membre du personnel dans les logements collectifs soit formé à dispenser les premiers secours; et
- lorsque les soins de santé préventifs et/ou la vaccination ne font pas partie des programmes généraux obligatoires en matière de santé, le fait de dispenser des soins préventifs, notamment un examen médical à l'admission dans la place d'accueil et/ou des vaccinations; et
- la fourniture de préservatifs ainsi que de certains médicaments à titre gratuit, y compris lorsqu'ils ne sont pas prescrits.

## 6. Fourniture d'informations et de conseils

### Remarques préliminaires

Au sens du présent document, la «fourniture d'informations» fait référence aux informations relevant uniquement du cadre de la directive «Accueil». Sans préjudice des informations qui doivent être fournies aux demandeurs d'une protection internationale au titre d'autres instruments pertinents, comme la refonte de la directive 2013/32/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 relative à des procédures communes pour l'octroi et le retrait de la protection internationale («DPA») et le règlement (UE) n° 604/2013 du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 établissant les critères et mécanismes de détermination de l'État membre responsable de l'examen d'une demande de protection internationale introduite dans l'un des États membres par un ressortissant de pays tiers ou un apatride («règlement Dublin III»), le présent guide ne couvre pas les normes relatives aux informations relevant de la procédure d'asile. Il y a toutefois lieu d'observer que, dans certains États membres, la fourniture de ces informations peut également relever de la responsabilité des autorités chargées de l'accueil.

Afin d'éviter de surcharger le demandeur d'informations détaillées lors du premier accueil, la fourniture d'informations doit avoir lieu à des moments ou à des stades spécifiques. Les États membres sont invités à fixer au niveau national un calendrier précisant le type d'informations à fournir aux demandeurs, tout en tenant compte du délai maximal de 15 jours prévu à l'article 5 de la directive «Accueil».

S'agissant de l'obligation pour l'État membre de garantir la subsistance des demandeurs et de protéger leur santé tant physique que mentale, comme le prévoit l'article 17, paragraphe 2, de la directive «Accueil», des mesures adéquates de soutien, telles que de l'accompagnement social, doivent être apportées aux demandeurs. Ces mesures peuvent couvrir des types d'assistance très variés, depuis l'orientation des demandeurs concernant la manière d'accéder aux services publics, à la médiation culturelle, à l'orientation et à la résolution des conflits jusqu'à des conseils pour faire face à des situations spécifiques et aux étapes suivantes de leur vie. De plus, cet accompagnement peut aussi faciliter l'identification des demandeurs ayant des besoins particuliers (voir la section 7 «Identification et évaluation des besoins particuliers et satisfaction de ceux-ci»).

#### Références juridiques – Fourniture d'informations et de conseils

- Article 5 de la directive «Accueil»: information.
- Article 17, paragraphes 1 et 2, de la directive «Accueil»: règles générales relatives aux conditions matérielles d'accueil et aux soins de santé.

### Normes et indicateurs

**NORME 30: Veiller à ce que les demandeurs reçoivent et comprennent les informations communiquées à chaque étape sur les avantages dont ils peuvent bénéficier et les obligations qu'ils doivent respecter eu égard aux conditions d'accueil.**

**Indicateur 30.1:** Des informations écrites sont fournies dans une langue que le demandeur comprend ou est raisonnablement censé comprendre.

- **Remarques supplémentaires:** Les informations doivent être fournies dans un langage clair et non technique.

**Indicateur 30.2:** Si cela est jugé nécessaire et approprié, les informations sont également transmises oralement dans une langue que le demandeur comprend.

- **Remarques supplémentaires:** Les informations doivent certainement être transmises oralement dans le cas de personnes analphabètes ou lorsque la personne ne comprend pas les informations écrites qui lui sont communiquées.

**Indicateur 30.3:** Les informations couvrent tous les aspects des conditions d'accueil, y compris les avantages et les obligations découlant de la directive «Accueil».

- **Remarques supplémentaires:** Les informations doivent inclure, au minimum, le droit à l'accueil en fonction du statut juridique, la forme des conditions matérielles d'accueil (logement, nourriture, habillement et allocation journalière), l'accès aux soins de santé et les mesures spécifiques pour les demandeurs ayant des besoins particuliers, le cas échéant. Le règlement d'ordre intérieur de la structure d'hébergement doit être clairement communiqué au demandeur. Les informations peuvent également comprendre la disponibilité d'un soutien psychosocial supplémentaire, des renseignements sur les normes sociales dans l'État membre, des conseils pour la vie quotidienne, y compris la gestion des conflits, etc.

**Indicateur 30.4:** Les informations sont fournies en temps utile (au maximum dans les 15 jours) après le dépôt de la demande de protection internationale.

**Indicateur 30.5:** Les informations sont fournies en fonction des besoins particuliers et de la situation personnelle des demandeurs.

- **Remarques supplémentaires:** En ce qui concerne les enfants, les informations leur sont fournies sous une forme adaptée (par exemple par le biais de pictogrammes, en utilisant un vocabulaire adapté aux enfants, etc.). Pour les personnes déficientes visuelles ou intellectuelles, les informations sont fournies de manière adaptée. Les informations fournies traitent également d'aspects liés à la violence basée sur le genre ou à la traite des êtres humains.

#### Bonne pratique concernant la fourniture d'informations

Sont considérés comme de bonnes pratiques:

- la fourniture d'informations écrites et orales au demandeur, par exemple avec l'aide d'interprètes ou de médiateurs culturels;
- la visualisation des informations par le biais de vidéos ou de pictogrammes;
- le fait de vérifier que le demandeur a compris les informations fournies;
- la fourniture d'informations à des moments et à des stades précis de la procédure:
  - ✓ jour d'arrivée: fourniture des informations de base sur le fonctionnement du centre d'accueil, et le droit à l'accueil et aux avantages connexes, y compris la disponibilité du travailleur social (ou d'autres personnes du premier accueil);
  - ✓ idéalement dans les trois jours et au plus tard dans les 15 jours: fourniture d'informations supplémentaires sur le fonctionnement du centre d'accueil, la vie quotidienne, les activités, l'école et les cours. Fourniture du règlement d'ordre intérieur par écrit, incluant les obligations du demandeur à l'égard des autres demandeurs (comme les droits des femmes, le respect de la diversité sexuelle et les droits des personnes LGBTI) et celles relatives aux conditions d'accueil que les demandeurs doivent respecter;
  - ✓ pendant l'accueil: fourniture d'informations supplémentaires sur le droit d'accueil et, selon la pertinence, sur le droit de séjour, le retour volontaire, le droit au travail, les aspects administratifs utiles, le bien-être physique et psychologique, les droits et devoirs liés à la vie dans la société de l'État membre, les cours et activités disponibles, la sensibilisation à des aspects comme l'hygiène personnelle, les maladies sexuellement transmissibles et la contraception, la gestion des conflits, le tri des déchets, le nettoyage, la consommation d'énergie, etc.;
  - ✓ à la fin du séjour: les informations nécessaires pour les bénéficiaires d'une protection internationale et ceux dont les demandes de protection internationale ont été rejetées (logement, accès aux soins de santé, etc.).

**NORME 31: Veiller à la fourniture d'informations sur les organisations ou les groupes de personnes qui apportent une assistance juridique spécifique et sur les organisations susceptibles d'aider ou d'informer les demandeurs sur les conditions d'accueil disponibles, notamment les soins de santé.**

**Indicateur 31.1:** Des informations sur l'assistance juridique disponible et la manière d'y accéder sont fournies aux demandeurs.

**Indicateur 31.2:** Les informations fournies aux demandeurs englobent les coordonnées d'organisations ou de groupes de personnes en mesure de les informer sur les conditions d'accueil disponibles, notamment les soins de santé, et sur la procédure pour y accéder.

**Indicateur 31.3:** Des informations écrites sont fournies dans une langue que le demandeur comprend ou est raisonnablement censé comprendre.

- **Remarques supplémentaires:** Les informations doivent être fournies dans un langage clair et non technique.

**Indicateur 31.4:** Si cela est jugé nécessaire et approprié, les informations sont également transmises oralement dans une langue que le demandeur comprend.

- **Remarques supplémentaires:** Les informations doivent certainement être transmises oralement dans le cas de personnes analphabètes ou lorsque la personne ne comprend pas les informations écrites qui lui sont communiquées.

**Indicateur 31.5:** Les informations doivent être fournies en temps utile (au maximum dans les 15 jours) après le dépôt de la demande de protection internationale.

**Indicateur 31.6:** Les informations sont fournies en fonction des besoins particuliers et de la situation personnelle des demandeurs.

- **Remarques supplémentaires:** À titre d'exemple, les informations destinées aux enfants leur sont transmises d'une manière adaptée (par exemple graphique, en utilisant des pictogrammes). Les informations fournies peuvent également inclure des aspects liés à la violence basée sur le genre ou à la traite des êtres humains.

**NORME 32: Assurer un accès adéquat aux conseillers juridiques ou aux avocats, aux personnes représentant le HCR, la Croix-Rouge, les organisations intergouvernementales et non gouvernementales pertinentes reconnues par l'État membre concerné afin d'aider les demandeurs.**

**Indicateur 32.1:** L'accès aux acteurs susvisés n'est limité que par des motifs liés à la sécurité des locaux et des demandeurs, pour autant qu'il ne s'en trouve pas gravement restreint ou rendu impossible.

**Indicateur 32.2:** Les acteurs susvisés peuvent rencontrer les demandeurs et leur parler dans des conditions respectueuses de la vie privée.

**NORME 33: Assurer l'accès aux conseillers sociaux pour les demandeurs d'une protection internationale.**

**Indicateur 33.1:** Les demandeurs ont accès à des conseils sociaux à l'intérieur ou à l'extérieur de la structure d'accueil.

**Indicateur 33.2:** Les demandeurs peuvent accéder régulièrement à l'accompagnement social, en fonction de leurs besoins personnels.

- **Remarques supplémentaires:** L'accès à l'accompagnement social peut prendre la forme d'un entretien personnel ou téléphonique.



## 7. Identification et évaluation des besoins particuliers et satisfaction de ceux-ci

### Remarques préliminaires

Les demandeurs d'une protection internationale se trouvent généralement en état de vulnérabilité en raison de l'incertitude quant à leur statut dans un pays étranger et de ce qu'ils ont vécu dans leur pays d'origine et/ou durant le voyage. Par conséquent, comme l'indiquait la figure 1 de l'introduction à ce guide, les besoins particuliers sont transversaux en ce qui concerne les conditions d'accueil, étant donné que certains demandeurs auront besoin d'une aide particulière supplémentaire liée à l'une des sections de ce guide pour leur permettre de bénéficier, en toute égalité, des droits et avantages prévus par la directive «Accueil».

Les agents d'accueil qui sont en contact avec les demandeurs de protection internationale, de même que toutes les personnes impliquées dans le processus, doivent être conscients des besoins particuliers et être capables de les détecter. Les indicateurs et besoins particuliers doivent être enregistrés dès que possible après avoir été identifiés et ces informations doivent être communiquées aux parties prenantes concernées afin qu'elles puissent apporter les garanties et le soutien nécessaires.

Le chapitre IV de la directive «Accueil» énonce les garanties pour les demandeurs ayant des besoins particuliers. Voici une liste non exhaustive des personnes pouvant avoir des besoins particuliers en matière d'accueil: les mineurs, les mineurs non accompagnés, les personnes handicapées, les personnes âgées, les femmes enceintes, les parents seuls avec des enfants mineurs, les victimes de la traite des êtres humains, les personnes souffrant de maladies graves, les personnes atteintes de troubles mentaux et les personnes qui ont subi des tortures, des viols ou d'autres formes graves de violence psychologique, physique ou sexuelle, par exemple les victimes de mutilation génitale féminine.

Par ailleurs, les États membres ont l'obligation d'évaluer, d'indiquer et de répondre aux besoins particuliers de ces demandeurs dans un délai raisonnable et de faire en sorte que les besoins particuliers puissent être détectés ultérieurement si les personnes vulnérables ne sont pas identifiables plus tôt.

Un aspect important est la nécessité de faire en sorte que les mécanismes nationaux d'orientation fonctionnent correctement afin de communiquer efficacement les besoins particuliers. Sans préjudice du principe de confidentialité, les autorités nationales doivent être aptes et formées à échanger les informations pertinentes sur les besoins particuliers identifiés. Ainsi, lorsque des agents de première ligne, comme les garde-frontières, remarquent qu'une personne a des besoins particuliers, ceux-ci doivent être communiqués aux autorités d'accueil afin qu'elles puissent offrir les garanties nécessaires dans les meilleurs délais. D'autre part, les agents d'accueil sont souvent en mesure d'observer les demandeurs plus longtemps et d'instaurer une relation de confiance. Cela leur permet de détecter efficacement les besoins particuliers qui peuvent ne pas apparaître immédiatement. Dans la mesure où ces informations concernent aussi des besoins particuliers potentiels en termes de procédure, il est crucial que les autorités d'accueil les communiquent à l'autorité responsable de la détermination.

Cette section du guide traite de l'obligation faite aux États membres de détecter, d'évaluer et d'enregistrer et/ou de communiquer les besoins particuliers en matière d'accueil et d'y répondre dans un délai raisonnable. Quelques exemples de garanties particulières en matière d'accueil sont présentés dans les différentes sections de ce document. Pour des orientations plus complètes et un outil pratique en la matière, veuillez vous reporter à l'outil de l'EASO pour l'identification des personnes ayant des besoins particuliers (IPSN) <sup>(8)</sup>.

#### Références juridiques – Identification et évaluation des besoins particuliers et satisfaction de ceux-ci

- Article 21 de la directive «Accueil»: principe général.
- Article 22 de la directive «Accueil»: évaluation des besoins particuliers en matière d'accueil.
- Article 23 de la directive «Accueil»: mineurs.
- Article 24 de la directive «Accueil»: mineurs non accompagnés.
- Article 25 de la directive «Accueil»: victimes de tortures ou de violences.

<sup>(8)</sup> <http://ipsn.easo.europa.eu/fr>

## Normes et indicateurs

### **NORME 34: Veiller à la mise en place d'un mécanisme d'identification et d'évaluation des besoins particuliers en matière d'accueil.**

**Indicateur 34.1:** Un mécanisme normalisé est en place pour identifier et évaluer les besoins particuliers en matière d'accueil de chaque demandeur.

- **Remarques supplémentaires:** *Comme indiqué à l'article 22, paragraphe 2, de la directive «Accueil», ce mécanisme ne doit pas revêtir la forme d'une procédure administrative, mais doit faire référence à la protection de l'enfance et aux normes de protection des enfants. L'outil IPSN de l'EASO pourrait être intégré dans un mécanisme de ce type.*

**Indicateur 34.2:** Le mécanisme indique clairement qui est responsable de l'identification et de l'évaluation des besoins particuliers en matière d'accueil.

- **Remarques supplémentaires:** *Selon le système national, différents acteurs peuvent intervenir dans l'identification et l'évaluation des besoins particuliers. Le rôle des différents acteurs doit être clairement défini dans le mécanisme.*

**Indicateur 34.3:** Le mécanisme indique clairement comment l'identification et l'évaluation sont enregistrées et transmises au demandeur et aux acteurs concernés.

- **Remarques supplémentaires:** *L'enregistrement des informations relatives aux besoins particuliers et leur communication effective aux parties prenantes sont essentiels pour faire en sorte que les garanties nécessaires soient mises en place. La réglementation nationale en matière de confidentialité et de protection des données s'applique dans le cadre de l'utilisation du mécanisme. Dans certains cas, des procédures formelles s'appliquent, par exemple pour les mécanismes nationaux d'orientation des victimes de la traite des êtres humains.*

### **NORME 35: Veiller à la bonne application du mécanisme d'identification et d'évaluation des besoins particuliers en matière d'accueil.**

**Indicateur 35.1:** Des ressources suffisantes sont allouées pour identifier, évaluer et contrôler les besoins particuliers.

**Indicateur 35.2:** L'identification et l'évaluation initiales des besoins particuliers ont lieu dans les meilleurs délais.

- **Remarques supplémentaires:** *L'identification et l'évaluation des besoins particuliers en matière d'accueil peuvent avoir lieu à différents stades. Il est recommandé que l'identification et l'évaluation initiales aient lieu lors de l'admission (1 à 3 jours). Une identification et/ou une évaluation continue(s) supplémentaire(s) doivent avoir lieu en fonction des besoins particuliers à satisfaire.*

**Indicateur 35.3:** Des besoins particuliers apparaissant ultérieurement sont dûment identifiés et évalués.

- **Remarques supplémentaires:** *Certains besoins particuliers en matière d'accueil peuvent n'apparaître qu'ultérieurement. Il est donc important que l'identification et l'évaluation soient continues.*

**Indicateur 35.4:** Le cas échéant, des intervenants spécialisés participent à l'évaluation des besoins particuliers.

- **Remarques supplémentaires:** *Des intervenants spécialisés, comme des psychologues ou des professionnels de la santé, peuvent prendre part à l'évaluation des besoins particuliers selon la nature desdits besoins. Les autorités chargées de l'accueil doivent pouvoir recourir à leurs compétences en cas de nécessité.*

**Indicateur 35.5:** Des canaux de communication et une coopération sont établis et utilisés entre l'autorité chargée de l'accueil et l'autorité responsable de la détermination.

- **Remarques supplémentaires:** *L'identification et l'évaluation des besoins particuliers sont plus efficaces lorsque les informations sont transmises entre les autorités, sans préjudice de la réglementation nationale concernant la confidentialité et la protection des données.*

**Indicateur 35.6:** L'identification et l'évaluation des besoins particuliers doivent se dérouler sans préjudice de l'examen du besoin d'une protection internationale du demandeur.

- **Remarques supplémentaires:** Il importe de distinguer clairement la question de l'identification et de l'évaluation des besoins particuliers en matière d'accueil (et de procédure) de celle de l'examen de la demande de protection internationale. Si, dans certains cas, l'état de vulnérabilité des demandeurs aura également un impact sur le résultat de la demande, le but de l'identification et de l'évaluation au sens du présent guide se limite à garantir un accès effectif aux droits et avantages découlant de la directive «Accueil» durant la procédure d'asile.

### **NORME 36: Veiller à ce que les besoins particuliers en matière d'accueil qui ont été identifiés soient satisfaits dans un délai raisonnable.**

**Indicateur 36.1:** Des mesures adéquates et rapides sont prises pour répondre aux besoins particuliers identifiés et évalués.

- **Remarques supplémentaires:** Des ressources suffisantes doivent être allouées à la satisfaction des besoins particuliers. En outre, des procédures opérationnelles et/ou des mécanismes d'orientation types doivent être utilisés, le cas échéant.

**Indicateur 36.2:** Si des besoins particuliers ont été identifiés, il existe un mécanisme pour assurer leur suivi régulier.

- **Remarques supplémentaires:** Les États membres doivent aussi envisager le suivi régulier des besoins particuliers identifiés.

#### **Bonne pratique concernant l'identification et l'évaluation des besoins particuliers et la satisfaction de ceux-ci**

Sont considérés comme de bonnes pratiques:

- la mise en place d'un mécanisme d'identification et d'évaluation des besoins particuliers en matière d'accueil dans le cadre des procédures opérationnelles nationales. L'outil IPSN de l'EASO pourrait être intégré dans ces procédures, notamment en utilisant le guide consacré à l'appui en matière d'accueil;
- le fait de considérer comme des demandeurs ayant des besoins particuliers des catégories autres que celles énumérées de façon non exhaustive au chapitre IV de la directive «Accueil», comme les personnes LGBTI, les personnes ayant d'autres besoins particuliers liés au genre et les demandeurs analphabètes.

#### **Outil de l'EASO pour l'identification des personnes ayant des besoins particuliers (IPSN)**

Afin d'aider les États membres à identifier et à évaluer les besoins particuliers en termes de garanties procédurales et d'accueil, l'EASO a mis au point un outil interactif en ligne, qui est accessible au public dans plusieurs langues de l'UE.

L'outil IPSN est un instrument pratique et intuitif, destiné à soutenir l'identification continue et en temps utile des besoins particuliers individuels, sans nécessiter de connaissances pointues. Il repose sur une série d'indicateurs qui se rapportent à différentes catégories de personnes ayant des besoins particuliers potentiels. La liste inclut toutes les catégories mentionnées dans la directive «Accueil», ainsi que les personnes LGBTI et les personnes ayant des besoins particuliers liés au genre. Le choix d'une catégorie fournit des informations complémentaires permettant de déterminer si le demandeur a les besoins particuliers correspondants et génère une liste de contrôle et un guide succinct sur les mesures d'appui pertinentes. L'appui à l'accueil est l'un des aspects développés dans l'outil IPSN.

Dès que l'utilisateur a généré les informations pertinentes, il peut choisir de les imprimer ou de sauvegarder un rapport contenant divers éléments. Le rapport peut être personnalisé pour tenir compte du cas particulier à traiter avant d'être sauvegardé et/ou imprimé.

L'intégration de l'outil IPSN dans un mécanisme national, conforme aux normes énoncées dans cette section, est une bonne pratique recommandée.

L'outil est disponible à l'adresse suivante: <https://ipsn.easo.europa.eu/fr>



## 8. Formation du personnel

### Remarques préliminaires

Compte tenu de la diversité des systèmes d'accueil nationaux, les tâches, les qualifications et les besoins de formation du personnel travaillant avec les demandeurs dans le cadre de l'accueil varient selon les États membres de l'UE. Dans cette section, il est fait référence à l'expression «agent d'accueil», qui peut être définie comme les professionnels qui sont en contact direct avec les demandeurs d'une protection internationale dans le cadre de l'accueil, quel que soit leur employeur (l'État, une organisation non gouvernementale, un contractant privé, une municipalité, etc.). Ces professionnels peuvent être des travailleurs sociaux, du personnel éducatif ou médical, des fonctionnaires des bureaux d'inscription, des interprètes, des responsables de centres, du personnel administratif ou de coordination, etc. La directive «Accueil» reconnaît l'importance d'une formation adéquate et continue, ainsi que d'un mécanisme destiné à contrôler la qualité du travail des agents d'accueil. En particulier, les États membres sont invités à «prendre les mesures nécessaires pour que les autorités et les autres organisations qui mettent en œuvre la présente directive bénéficient de la formation de base utile».

Dans ce cadre, il est entendu que les orientations énoncées dans cette section s'appliquent à tous les niveaux du personnel (y compris à l'encadrement moyen et supérieur) relevant de la définition d'«agent d'accueil». De plus, sans préjudice de la nécessité de proposer une formation spécifique aux agents d'accueil travaillant avec des demandeurs ayant des besoins particuliers en matière d'accueil, toutes les formations doivent respecter le cadre plus large du code de conduite qui définit les concepts et principes clés sous-tendant le travail dans le domaine de l'accueil.

#### Références juridiques – Formation du personnel

- Article 18, paragraphe 7, de la directive «Accueil»: modalités des conditions matérielles d'accueil.
- Article 24, paragraphe 4, de la directive «Accueil»: mineurs non accompagnés.
- Article 25, paragraphe 2, de la directive «Accueil»: victimes de tortures et de violences.
- Article 29, paragraphe 1, de la directive «Accueil»: personnel et ressources.

### Normes et indicateurs

#### **NORME 37: Veiller à ce que les agents d'accueil soient suffisamment qualifiés.**

**Indicateur 37.1:** Chaque agent d'accueil doit avoir un mandat clair (description de fonctions).

**Indicateur 37.2:** Chaque agent d'accueil est qualifié conformément à la législation et aux règles nationales applicables à son mandat particulier (description de fonctions).

- **Remarques supplémentaires:** L'évaluation des qualifications de l'agent d'accueil doit inclure une vérification de son casier judiciaire pour des infractions ou délits en rapport avec les enfants, lorsque ledit agent est censé travailler en contact direct avec des enfants.

#### **NORME 38: Veiller à ce que les agents d'accueil bénéficient de la formation appropriée et utile.**

**Indicateur 38.1:** Une présentation approfondie de son rôle est donnée en temps utile à chaque agent d'accueil; cette présentation porte également sur le code de conduite applicable.

- **Remarques supplémentaires:** Une formation initiale doit avoir lieu le plus tôt possible et au plus tard immédiatement après le recrutement de l'agent d'accueil. Selon le rôle attribué à l'agent d'accueil, la formation initiale doit inclure les dispositions de la législation et/ou de la réglementation applicable à l'accueil, ainsi que les outils nationaux disponibles et les outils pertinents de l'EASO.

**Indicateur 38.2:** Il existe un manuel de formation clair, contenant les exigences de formation pour chaque groupe de fonctions.

- **Remarques supplémentaires:** *La formation de base des agents d'accueil peut être dispensée par le biais du module de formation de l'EASO sur l'accueil. En outre, les modules contenus dans le programme de cours national peuvent englober les compétences informatiques et les langues étrangères, ainsi qu'un cours sur les maladies infectieuses ou l'identification des victimes de la traite des êtres humains.*

**Indicateur 38.3:** La formation est dispensée régulièrement et en fonction des besoins.

- **Remarques supplémentaires:** *Un programme de formation à long terme doit être élaboré et prévoir des cours réguliers de recyclage. Une formation doit aussi être organisée lorsque le droit applicable et la pratique connaissent des changements importants.*

**Indicateur 38.4:** Une formation minimale couvre les problèmes spécifiques à l'âge et au genre et la situation des demandeurs ayant des besoins particuliers, notamment en termes de protection de l'enfance et de normes de protection des enfants (y compris les enfants non accompagnés) et l'identification des victimes de tortures et de violences.

#### Bonne pratique concernant la formation du personnel

Sont considérés comme de bonnes pratiques pour les responsables de l'accueil:

- le recensement des possibilités de formation des agents d'accueil; et/ou
- l'organisation de formations par le biais d'accords avec les acteurs pertinents (universités, avocats, psychologues, etc.).

### **NORME 39: Promouvoir la sensibilisation des autres parties prenantes qui ont des contacts réguliers avec les demandeurs.**

**Indicateur 39.1:** Des séances régulières de sensibilisation et/ou d'autres arrangements sont en place pour les personnes qui ne sont pas considérées comme des «agents d'accueil», mais qui sont néanmoins en contact avec des demandeurs en raison de leur profession ou de leur fonction.

- **Remarques supplémentaires:** *Les séances de sensibilisation peuvent être consacrées aux aspects liés à la migration en plus des questions générales et culturelles. Elles peuvent, par exemple, être organisées pour le personnel éducatif, les services de santé externes, le personnel de sécurité des centres d'hébergement ou le personnel d'entretien.*

### **NORME 40: Promouvoir un soutien axé sur les processus pour les agents d'accueil.**

**Indicateur 40.1:** Différentes mesures sont disponibles pour aider à faire face aux situations difficiles rencontrées dans le cadre du travail d'accueil.

- **Remarques supplémentaires:** *Ces mesures peuvent prendre la forme d'intervision (échange avec des pairs), d'équipes de crise ou d'une supervision externe.*

## Annexe — Tableau synoptique

Normes opérationnelles et indicateurs relatifs aux conditions d'accueil			
Section	Sous-section	Norme	Indicateur(s)
1. Logement	1.1. Localisation	1. Assurer un accès géographique effectif aux services pertinents, tels que les services publics, l'éducation, les soins de santé, l'aide sociale et juridique, un magasin pour les besoins quotidiens, une buanderie et des activités de loisirs.	1.1. Des dispositions spéciales sont prises pour les demandeurs ayant des besoins particuliers.
			1.2. a) Les services pertinents sont disponibles à l'intérieur du logement. OU
			1.2. b) Le logement est situé à une distance de marche raisonnable des services pertinents et il est possible d'accéder à l'infrastructure disponible en toute sécurité à pied. OU
			1.2. c) Les services pertinents sont accessibles en transport public et la durée du trajet est raisonnable. OU
	1.2. Attribution	2. Veiller au respect du principe de l'unité familiale.	2.1. Les membres de la famille (au sens de la définition donnée à l'article 2 de la directive «Accueil») sont logés ensemble avec leur accord.
			2.2. Les familles avec enfants sont logées ensemble pour autant que cela aille dans le sens de l'intérêt supérieur de l'enfant.
			2.3. Lorsque cela est possible et approprié, l'unité familiale doit être respectée pour les membres de la famille élargie.
			2.4. Au maximum, une famille est logée par chambre.
		3. Veiller à la prise en compte des besoins particuliers lors de l'attribution (ou la réattribution) d'un logement particulier à un demandeur.	3.1. L'attribution d'un logement particulier à des demandeurs repose sur une évaluation de leurs besoins particuliers en matière d'accueil.
			3.2. Il est possible de transférer un demandeur en raison des besoins d'accueil particuliers qui ont été identifiés.
4. Veiller à ce que des raisons objectives et spécifiques en lien avec la situation individuelle du demandeur soient prises en compte lors de l'attribution du logement.	4.1. Il existe un mécanisme permettant de déterminer s'il existe des raisons objectives et spécifiques pour attribuer un logement particulier.		

Normes opérationnelles et indicateurs relatifs aux conditions d'accueil			
Section	Sous-section	Norme	Indicateur(s)
1. Logement (suite)	1.3. Infrastructure	5. Veiller à ce que la chambre à coucher ait une superficie suffisante dans un logement collectif.	5.1. Un espace minimal de 4 m <sup>2</sup> doit être disponible pour chaque demandeur.
			5.2. S'agissant de l'espace minimal de 4 m <sup>2</sup> par personne, la hauteur minimale de la chambre doit être de 2,10 m.
			5.3. Un espace suffisant est disponible dans une chambre lorsque l'on peut installer un lit et une armoire pour chaque demandeur.
		6. Veiller au respect de la vie privée des demandeurs dans les logements collectifs.	6.1. Au maximum, six demandeurs célibataires sont logés dans une chambre.
			6.2. Des chambres à coucher séparées existent pour les demandeurs célibataires, masculins et féminins, et l'accès est interdit aux demandeurs du sexe opposé.
			6.3. Un local offrant un espace privé (à l'intérieur ou à l'extérieur des locaux) pour des réunions avec un conseiller juridique, des travailleurs sociaux ou d'autres acteurs pertinents est prévu et à la disposition des demandeurs, si nécessaire.
			6.4. Des dispositions spécifiques sont prises pour les demandeurs ayant des besoins particuliers.
		7. Veiller à ce que le logement soit suffisamment meublé.	7.1. Le mobilier de chaque chambre comprend au minimum: <ul style="list-style-type: none"> <li>7.1.1. un lit individuel par personne; ET</li> <li>7.1.2. une armoire par personne ou par famille, suffisamment grande pour contenir les effets personnels (comme les vêtements, les médicaments ou les documents).</li> </ul>
			7.2. Dans les chambres partagées par des demandeurs qui ne sont pas membres d'une même famille, l'armoire est munie d'un verrou, sans préjudice des considérations de sécurité concernant le centre d'accueil.
			7.3. Dans les espaces communs/de vie, le mobilier comprend un nombre suffisant de tables et de chaises.
			7.4. Dans les installations où les demandeurs doivent cuisiner eux-mêmes, tous les éléments suivants sont fournis et accessibles: <ul style="list-style-type: none"> <li>7.4.1. un volume de réfrigération suffisant par personne; ET</li> <li>7.4.2. un nombre d'étagères suffisant par personne ou par famille; ET</li> <li>7.4.3. un accès minimal au réchaud par personne ou par famille; ET</li> <li>7.4.4. un nombre minimal d'assiettes, de tasses, d'ustensiles de cuisine et de couverts par personne.</li> </ul>
			7.5. Des dispositions spécifiques sont prises pour les demandeurs ayant des besoins particuliers.

Normes opérationnelles et indicateurs relatifs aux conditions d'accueil			
Section	Sous-section	Norme	Indicateur(s)
1. Logement (suite)	1.3. Infrastructure (suite)	8. Veiller à ce que l'infrastructure sanitaire soit suffisante, adéquate et en état de fonctionnement dans le logement.	8.1. Tous les demandeurs doivent avoir accès à une douche ou une baignoire, un lavabo avec eau chaude et froide et des toilettes qui fonctionnent.
			8.2. Au moins un WC en état de fonctionnement et muni d'un verrou pour 10 demandeurs est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.
			8.3. Au moins une douche ou une baignoire avec eau chaude et froide est disponible pour 12 demandeurs et est accessible au moins 8 heures par jour.
			8.4. Au moins un lavabo en état de fonctionnement avec eau chaude et froide pour 10 demandeurs est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.
			8.5. Si la salle de bains comporte plus d'une douche, une séparation visuelle doit être installée.
			8.6. Des toilettes, des lavabos et des installations de douche séparées existent pour les deux sexes (avec une indication visible et compréhensible), hormis dans les petits logements.
			8.7. S'agissant des logements communs pour des demandeurs qui ne font pas partie de la même famille, des dispositions sont prises pour s'assurer que les demandeurs peuvent accéder aux installations sanitaires en toute sécurité et que leur intimité est respectée à tout moment.
			8.8. Des dispositions sont prises pour s'assurer que les vêtements et les serviettes de toilette puissent rester au sec pendant que les demandeurs prennent leur douche.
		8.9. Des dispositions spécifiques sont prises pour les demandeurs ayant des besoins particuliers.	
		9. Veiller à la conformité du logement avec la réglementation nationale et locale pertinente.	9.1. Le logement est construit dans le respect de la réglementation nationale et locale en vigueur.
			9.2. Le logement est entretenu et géré dans le respect de la réglementation nationale et locale en vigueur, en tenant compte de tous les risques potentiels.
			9.3. Une lumière naturelle et de l'air frais entrent en suffisance dans les chambres et dans les espaces communs ou de vie du logement.
			9.4. Un système adéquat de régulation de la température existe dans tous les espaces du logement.
			9.5. Les chambres et les espaces communs sont protégés contre un bruit extérieur excessif.

Normes opérationnelles et indicateurs relatifs aux conditions d'accueil			
Section	Sous-section	Norme	Indicateur(s)
1. Logement (suite)	1.3. Infrastructure (suite)	10. Veiller à ce que l'infrastructure intérieure et extérieure du logement destiné à héberger des demandeurs à mobilité réduite soit adaptée à leurs besoins.	10.1. Le logement: a) est situé au rez-de-chaussée; OU b) comporte un ascenseur adapté aux personnes à mobilité réduite; OU c) ne comporte pas plus d'un nombre maximal de marches, en fonction du degré de réduction de la mobilité.
			10.2. Les voies d'accès extérieures, comme les chemins ou les routes, présentent une surface ferme et plane.
			10.3. L'entrée est conçue pour permettre l'accès à des demandeurs à mobilité réduite.
			10.4. Les portes et les couloirs à l'intérieur du logement sont suffisamment larges pour les chaises roulantes.
			10.5. Des barres d'appui sont présentes dans les chambres et les lieux utilisés par les demandeurs à mobilité réduite.
			10.6. Des sanitaires adaptés sont installés, notamment des douches à l'italienne, des barres d'appui, des lavabos et toilettes d'une hauteur adaptée aux personnes en chaise roulante, ainsi qu'une superficie adaptée aux chaises roulantes dans la salle de bains et les toilettes.
	1.4. Sécurité	11. Veiller à l'adoption de mesures de sécurité efficaces.	11.1. Une évaluation des risques est réalisée à intervalles réguliers et tient compte des facteurs externes et internes.
			11.2. Des mesures de sécurité adéquates sont prises sur la base des résultats de l'évaluation des risques.
			11.3. Il est possible de signaler les problèmes d'insécurité (par exemple vol, violence, menaces, hostilité de la communauté externe) au personnel responsable en toute sécurité.
			11.4. Les numéros d'appel d'urgence sont affichés visiblement et un téléphone est disponible.
			11.5. Les mesures de sécurité portent sur la détection et la prévention de la violence sexuelle et basée sur le genre.
			11.6. Des dispositions spécifiques ont été prises pour les demandeurs ayant des besoins particuliers.

Normes opérationnelles et indicateurs relatifs aux conditions d'accueil				
Section	Sous-section	Norme	Indicateur(s)	
1. Logement (suite)	1.5. Espaces communs	12. Veiller à ce que les demandeurs disposent d'un espace suffisant pour manger.	12.1. Tous les demandeurs ont la possibilité de manger dans un espace destiné à cet effet.	
		13. Veiller à ce que les demandeurs disposent d'un espace suffisant pour les activités de loisirs et de groupe.	13.1. Il existe un espace convenant à des activités de loisirs à l'intérieur du logement ou dans un espace public proche.	
			13.2. Lorsque l'État membre organise des activités de groupe, un espace suffisant est disponible.	
			13.3. Si le centre héberge des enfants, il existe un espace sécurisé pour qu'ils puissent jouer et participer à des activités de plein air dans le centre ou dans un espace public proche.	
		1.6. Assainissement	14. Veiller à ce que les espaces privés et communs restent propres.	14.1. Le logement applique un programme de nettoyage.
				14.2. La propreté des espaces privés et communs du logement est régulièrement contrôlée.
	14.3. La propreté est contrôlée lorsque les personnes sont transférées dans une autre chambre ou dans une autre structure d'hébergement.			
	14.4. Lorsqu'il incombe aux demandeurs de nettoyer, ils ont accès aux produits et articles d'entretien nécessaires ainsi qu'au matériel de protection, tel que des gants et des masques.			
	15. Veiller à ce que la cuisine et les sanitaires restent propres.		15.1. La propreté des locaux est conforme à la réglementation et aux normes nationales et locales.	
			15.2. Les locaux sont nettoyés au moins une fois par jour (dans les centres d'hébergement) ou aussi souvent que nécessaire.	
			15.3. Un nettoyage en profondeur des locaux a lieu à intervalles réguliers.	
	16. Veiller à ce que les demandeurs puissent faire leur lessive ou faire laver leur linge régulièrement.	16.1. Lorsque le linge de lit et les serviettes de toilette sont fournis en nature et lavés par le centre d'hébergement, ils doivent être lavés régulièrement.		
		16.2. a) Les demandeurs doivent pouvoir faire leur lessive au moins une fois par semaine. OU 16.2. b) Il existe un service permettant aux demandeurs de faire laver leur linge.		

Normes opérationnelles et indicateurs relatifs aux conditions d'accueil			
Section	Sous-section	Norme	Indicateur(s)
1. Logement (suite)	1.7. Entretien	17. Veiller à la sécurité et au bon fonctionnement des centres d'hébergement grâce à un entretien régulier.	17.1. Le bon fonctionnement du logement, de son mobilier et de son équipement est évalué à intervalles réguliers.
			17.2. Les demandeurs ont la possibilité de signaler qu'un entretien ou des réparations sont nécessaires.
			17.3. Les réparations et les remplacements nécessaires dans le logement sont réalisés rapidement et sont d'une qualité adéquate.
	1.8. Matériel et services de communication	18. Veiller à ce que les demandeurs disposent d'un accès adéquat à un téléphone pour passer des appels concernant des questions procédurales, juridiques, médicales ou éducatives.	18.1. L'accès à un téléphone est possible au moins pour les appels concernant des questions procédurales, juridiques, médicales et éducatives.
			18.2. Les demandeurs ont accès tous les jours à au moins un téléphone par logement.
			18.3. Les demandeurs peuvent prendre des appels dans un lieu privé, à savoir dans un endroit où d'autres demandeurs ne peuvent pas écouter la conversation.
			19.1. Les demandeurs ont accès à l'internet dans le logement ou dans un espace public proche au moins quatre fois par semaine.
		19. Veiller à ce que les demandeurs aient un accès adéquat à l'internet.	19.1. Les demandeurs ont accès à l'internet dans le logement ou dans un espace public proche au moins quatre fois par semaine.
		20. Veiller à ce que les demandeurs puissent charger leurs appareils de communication.	20.1. Une prise de courant au moins est disponible et accessible par chambre afin de charger les appareils électroniques.
	2. Nourriture	21. Veiller à ce que les demandeurs aient accès à une nourriture suffisante et adéquate.	21.1. Les normes relatives à la sécurité des aliments sont respectées.
21.3. Les repas garantissent un régime varié et équilibré.			
21.4. Les demandeurs sont informés de la composition du repas.			
21.5. Des dispositions spécifiques sont prises pour les demandeurs ayant des besoins diététiques particuliers.			
21.6. Les préférences alimentaires et les régimes alimentaires de certains groupes sont pris en compte.			
22.1. Chaque demandeur reçoit au moins 2,5 litres d'eau par jour, en tenant compte de la physiologie de chacun et du climat.			
22. Veiller à ce que les demandeurs aient accès à de l'eau potable à tout moment.		22.2. a) L'infrastructure du logement est adaptée à la distribution d'eau potable. OU	22.2. b) De l'eau potable est distribuée en l'absence d'infrastructures adéquates.

Normes opérationnelles et indicateurs relatifs aux conditions d'accueil			
Section	Sous-section	Norme	Indicateur(s)
3. Habillement et autres produits non alimentaires	23. Veiller à ce que le demandeur dispose de suffisamment d'articles d'habillement.		23.1. Le demandeur possède suffisamment de sous-vêtements pour une semaine sans devoir faire de lessive.
			23.2. Le demandeur possède au moins un nombre minimal d'articles d'habillement.
			23.3. Le demandeur possède au moins deux paires de chaussures.
			23.4. Les demandeurs reçoivent les articles d'habillement dans les meilleurs délais.
			23.5. Si l'un des articles d'habillement n'est plus utilisable en raison de l'usure, il existe une procédure pour l'échanger contre un autre.
			23.6. Le demandeur possède suffisamment de vêtements pour bébés et petits enfants pour tenir une semaine sans faire de lessive.
	24. Veiller à ce que le demandeur dispose d'articles d'habillement adéquats.		24.1. La taille des articles d'habillement correspond raisonnablement à celle des demandeurs.
			24.2. Les articles d'habillement donnent un aspect raisonnablement décent et approprié selon les normes en vigueur dans le pays d'accueil et l'origine des demandeurs.
			24.3. Des articles d'habillement de saison sont disponibles.
	25. Veiller à ce que les demandeurs aient accès à des produits d'hygiène personnelle suffisants et adéquats.		25.1. Il existe une liste indiquant le type et la quantité de produits d'hygiène personnelle que les demandeurs d'un âge et d'un sexe donnés sont en droit de recevoir.
			25.2. Les produits d'hygiène personnelle nécessaires sont à la disposition des demandeurs soit par le biais d'une distribution régulière en nature par personne, soit par le biais de l'allocation journalière.
	26. Veiller à ce que les demandeurs aient accès à d'autres produits non alimentaires essentiels.		26.1. Du linge de lit et des serviettes de toilette sont fournis en suffisance.
			26.2. De la poudre à lessiver est disponible lorsque les demandeurs doivent laver leurs vêtements.
			26.3. Des dispositions spécifiques sont prises pour les demandeurs ayant des besoins particuliers.
	27. Veiller à ce que les enfants scolarisés disposent d'articles d'habillement et de fournitures scolaires adéquats leur permettant de participer pleinement à toutes les activités éducatives.		27.1. Les enfants qui suivent l'enseignement obligatoire reçoivent des articles d'habillement adéquats pour les activités scolaires.
			27.2. Les enfants qui sont scolarisés reçoivent gratuitement un cartable (sac à dos ou autre) et tous les articles (manuels scolaires, etc.) demandés par l'école.

Normes opérationnelles et indicateurs relatifs aux conditions d'accueil			
Section	Sous-section	Norme	Indicateur(s)
4. Allocation journalière		28. Veiller à l'octroi d'une allocation journalière adéquate.	28.1. Il existe une définition claire de ce que couvre l'allocation journalière.
			28.2. La méthode de calcul de l'allocation journalière est clairement déterminée.
			28.3. L'allocation journalière est mise à la libre disposition («argent de poche») des demandeurs et leur permet d'avoir un degré adéquat d'autonomie.
			28.4. Le montant de l'allocation journalière sert aussi à assumer au minimum les dépenses suivantes, hormis si elles sont fournies en nature: communication et information, fournitures scolaires, hygiène personnelle et soins du corps, activités de loisirs et coût des transports liés à des soins de santé et à l'obtention de médicaments, à la procédure d'asile et à l'aide juridictionnelle, ainsi qu'à l'éducation des enfants scolarisés.
			28.5. L'allocation journalière est versée régulièrement et pas moins d'une fois par mois en ce qui concerne l'«argent de poche».
5. Soins de santé		29. Assurer l'accès aux soins de santé nécessaires, à tout le moins en ce qui concerne les urgences et le traitement essentiel des maladies et de troubles mentaux graves.	29.1. Le demandeur a accès à tous les types de services de santé nécessaires.
			29.2. Les soins de santé sont fournis par du personnel médical qualifié.
			29.3. Les soins de santé sont disponibles dans le logement ou à une distance raisonnable à l'extérieur de celui-ci.
			29.4. Les soins de santé nécessaires, y compris les médicaments prescrits, sont fournis gratuitement ou compensés économiquement par le biais de l'allocation journalière.
			29.5. Des mesures adéquates sont en place afin que le demandeur puisse communiquer avec le personnel médical.
			29.6. Des mesures sont prises pour assurer l'accès aux premiers secours en cas d'urgence.
			29.7. Le demandeur a accès à son dossier médical, sans préjudice de la législation nationale.
			29.8. Des dispositions spécifiques sont prises pour les demandeurs ayant des besoins médicaux particuliers.

Normes opérationnelles et indicateurs relatifs aux conditions d'accueil			
Section	Sous-section	Norme	Indicateur(s)
6. Fourniture d'informations et de conseils	30.	Veiller à ce que les demandeurs reçoivent et comprennent les informations communiquées à chaque étape sur les avantages dont ils peuvent bénéficier et les obligations qu'ils doivent respecter eu égard aux conditions d'accueil.	30.1. Des informations écrites sont fournies dans une langue que le demandeur comprend ou est raisonnablement censé comprendre.
			30.2. Si cela est jugé nécessaire et approprié, les informations sont également transmises oralement dans une langue que le demandeur comprend.
			30.3. Les informations couvrent tous les aspects des conditions d'accueil, y compris les avantages et les obligations découlant de la directive «Accueil».
			30.4. Les informations sont fournies en temps utile (au maximum dans les 15 jours) après le dépôt de la demande de protection internationale.
			30.5. Les informations sont fournies en fonction des besoins particuliers et de la situation personnelle des demandeurs.
			31.
	31.2. Les informations fournies aux demandeurs englobent les coordonnées d'organisations ou de groupes de personnes en mesure de les informer sur les conditions d'accueil disponibles, notamment les soins de santé.		
	31.3. Des informations écrites sont fournies dans une langue que le demandeur comprend ou est raisonnablement censé comprendre.		
	31.4. Si cela est jugé nécessaire et approprié, les informations sont également transmises oralement dans une langue que le demandeur comprend.		
	31.5. Les informations doivent être fournies en temps utile (au maximum dans les 15 jours) après le dépôt de la demande de protection internationale.		
	31.6. Les informations sont fournies en fonction des besoins particuliers et de la situation personnelle des demandeurs.		

Normes opérationnelles et indicateurs relatifs aux conditions d'accueil			
Section	Sous-section	Norme	Indicateur(s)
6. Fourniture d'informations et de conseils (suite)		32. Assurer un accès adéquat aux conseillers juridiques ou aux avocats, aux personnes représentant le HCR, la Croix-Rouge, des organisations intergouvernementales et non gouvernementales pertinentes reconnues par l'État membre concerné afin d'aider les demandeurs.	32.1. L'accès des acteurs susvisés n'est limité que par des motifs liés à la sécurité des locaux et des demandeurs, pour autant qu'il ne s'en trouve pas gravement restreint ou rendu impossible.
			32.2. Les acteurs susvisés peuvent rencontrer les demandeurs et leur parler dans des conditions respectueuses de la vie privée.
		33. Assurer l'accès aux conseillers sociaux pour les demandeurs d'une protection internationale.	33.1. Les demandeurs ont accès à des conseils sociaux à l'intérieur ou à l'extérieur du centre d'hébergement.
			33.2. Les demandeurs peuvent bénéficier régulièrement de conseils sociaux en fonction de leurs besoins personnels.
7. Identification et évaluation des besoins d'accueil spéciaux et satisfaction de ceux-ci	34. Veiller à la mise en place d'un mécanisme d'identification et d'évaluation des besoins particuliers en matière d'accueil.		34.1. Un mécanisme normalisé est en place pour identifier et évaluer les besoins particuliers en matière d'accueil de chaque demandeur.
			34.2. Le mécanisme indique clairement qui est responsable de l'identification et de l'évaluation des besoins particuliers en matière d'accueil.
			34.3. Le mécanisme indique clairement comment l'identification et l'évaluation sont enregistrées et transmises au demandeur et aux acteurs concernés.
	35. Veiller à la bonne application du mécanisme d'identification et d'évaluation des besoins particuliers.		35.1. Des ressources suffisantes sont allouées pour identifier, évaluer et contrôler les besoins particuliers.
			35.2. L'identification et l'évaluation initiales des besoins particuliers ont lieu dans les meilleurs délais.
			35.3. Des besoins particuliers apparaissant ultérieurement sont dûment identifiés et évalués.
			35.4. Le cas échéant, des intervenants spécialisés participent à l'évaluation des besoins particuliers.
			35.5. Des canaux de communication et une coopération sont établis et utilisés entre l'autorité chargée de l'accueil et l'autorité responsable de la détermination.
			35.6. L'identification et l'évaluation des besoins particuliers doivent se dérouler sans préjudice de l'examen du besoin d'une protection internationale du demandeur.

Normes opérationnelles et indicateurs relatifs aux conditions d'accueil			
Section	Sous-section	Norme	Indicateur(s)
<b>7. Identification et évaluation des besoins d'accueil spéciaux et satisfaction de ceux-ci (suite)</b>		36. Veiller à ce que les besoins particuliers en matière d'accueil qui ont été identifiés soient satisfaits dans un délai raisonnable.	36.1. Des mesures adéquates et diligentes sont prises pour répondre aux besoins particuliers identifiés et évalués.
			36.2. Si des besoins particuliers ont été identifiés, il existe un mécanisme pour assurer leur suivi régulier.
<b>8. Formation du personnel</b>		37. Veiller à ce que les agents d'accueil soient suffisamment qualifiés.	37.1. Chaque agent d'accueil doit avoir un mandat clair (description de fonctions).
			37.2. Chaque agent d'accueil est qualifié conformément à la législation et aux règles nationales applicables à son mandat particulier (description de fonctions).
	38. Veiller à ce que les agents d'accueil bénéficient de la formation appropriée et utile.	38.1. Une présentation approfondie de son rôle est donnée en temps utile à chaque agent d'accueil; cette présentation porte également sur le code de conduite applicable.	
		38.2. Il existe un manuel de formation clair, contenant les exigences de formation pour chaque groupe de fonctions.	
		38.3. La formation est dispensée régulièrement et en fonction des besoins.	
		38.4. Une formation minimale couvre les problèmes spécifiques à l'âge et au genre et la situation des demandeurs ayant des besoins particuliers, notamment en termes de protection de l'enfance et de normes de protection des enfants, y compris les enfants non accompagnés, ainsi que l'identification des victimes de tortures et de violences.	
	39. Promouvoir la sensibilisation des autres parties prenantes qui ont des contacts réguliers avec les demandeurs.	39.1. Des séances régulières de sensibilisation et/ou d'autres arrangements sont en place pour les personnes qui ne sont pas considérées comme des «agents d'accueil», mais qui sont néanmoins en contact avec des demandeurs en raison de leur profession ou de leur fonction.	
	40. Promouvoir un soutien axé sur les processus pour les agents d'accueil.	40.1. Différentes mesures sont disponibles pour aider à faire face aux situations difficiles rencontrées dans le cadre du travail d'accueil.	







## COMMENT VOUS PROCURER LES PUBLICATIONS DE L'UNION EUROPÉENNE?

### **Publications gratuites:**

- un seul exemplaire:  
sur le site EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>);
- exemplaires multiples/posters/cartes:  
auprès des représentations de l'Union européenne ([http://ec.europa.eu/represent\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/represent_fr.htm)),  
des délégations dans les pays hors UE ([http://eeas.europa.eu/delegations/index\\_fr.htm](http://eeas.europa.eu/delegations/index_fr.htm)),  
en contactant le réseau Europe Direct ([http://europa.eu/europedirect/index\\_fr.htm](http://europa.eu/europedirect/index_fr.htm))  
ou le numéro 00 800 6 7 8 9 10 11 (gratuit dans toute l'UE) (\*).

(\*) Les informations sont fournies à titre gracieux et les appels sont généralement gratuits (sauf certains opérateurs, hôtels ou cabines téléphoniques).

### **Publications payantes:**

- sur le site EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

