



Guide pratique de l'EASO: l'entretien individuel

Les guides pratiques de l'EASO

Décembre 2014

***Europe Direct est un service destiné à vous aider à trouver des réponses
aux questions que vous vous posez sur l'Union européenne.***

Un numéro unique gratuit (*):

00 800 6 7 8 9 10 11

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

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

ISBN 978-92-9243-352-9
doi:10.2847/39791

© Bureau européen d'appui en matière d'asile, 2015

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.



Guide pratique de l'EASO: l'entretien individuel

Les guides pratiques de l'EASO

Décembre 2014

Ce guide pratique a été conçu conformément à la méthodologie prévue par la Matrice Qualité de l'EASO. L'EASO souhaite remercier les experts des États membres ainsi que le groupe de référence (composé de la Commission européenne, du Haut-Commissariat des Nations unies pour les réfugiés et du Conseil européen sur les réfugiés et les exilés) pour leur contribution active et leur soutien dans l'élaboration de ce guide.

Introduction

Pourquoi ce guide a-t-il été créé? Le guide pratique «l'entretien individuel» de l'EASO est conçu comme une liste de contrôle et un ensemble de conseils pour accompagner les agents responsables des dossiers d'asile dans toute l'Union européenne et au-delà, dans leurs tâches quotidiennes. Il a été créé pour aider les États membres de l'UE à remplir une de leurs obligations fondamentales dans le régime d'asile européen commun (RAEC): offrir au demandeur la possibilité réelle et équitable de présenter les motifs de sa demande (l'entretien individuel jouant un rôle clé à cet égard). Cet outil, conçu conformément aux exigences légales pertinentes, suggère une approche pratique, applicable au travail quotidien des responsables des dossiers. Il répond à la nécessité de traduire les normes communes en une méthode concrète permettant de les appliquer.

Quel est le lien entre ce guide et les autres outils de soutien de l'EASO? Comme tous les instruments de soutien de l'EASO, le guide pratique dédié à l'entretien individuel se fonde sur les normes communes du RAEC. La mission de l'EASO consiste à soutenir les États membres de l'UE en offrant notamment des informations sur les pays d'origine, une formation et une qualité communes. Ce guide est élaboré dans le même cadre que les autres outils disponibles et doit être considéré comme complémentaire. Une grande attention a été accordée à sa cohérence avec les autres instruments, et notamment avec les modules étroitement liés du programme de formation de l'EASO («techniques d'entretien», «entretien avec des personnes vulnérables» et «entretien avec des enfants», par exemple). L'outil qualité ne peut en aucun cas remplacer une formation de base et/ou avancée, telle qu'elle est proposée dans les modules. Ces derniers apportent une formation approfondie (couvrant les connaissances, les compétences et le comportement), tandis que le présent guide pratique vise à synthétiser des connaissances et une méthode cohérentes dans un instrument unique qui soutienne le travail quotidien des responsables des dossiers d'asile.

Ce guide pilote a été élaboré dans le cadre de la Matrice Qualité de l'EASO. Il doit être examiné de concert avec les guides pratiques qui suivent, les deux prochains étant consacrés à l'évaluation des éléments de preuve et à l'identification des personnes présentant des besoins spécifiques.

Quel est le contenu de ce guide pratique? Le présent guide encourage une méthode d'entretien structurée, conforme au programme de formation de l'EASO. Cette approche structurée guide l'utilisateur à travers les différents stades de l'entretien individuel: la préparation ([section 1](#)), le début de l'entretien et l'apport d'informations ([section 2](#)), la conduite de l'entretien ([section 3](#)), le fond de la demande, à examiner durant l'entretien ([section 4](#)), et la clôture de l'entretien et les tâches postérieures ([section 5](#)).

Comment ce guide pratique a-t-il été créé? Il a été créé par des experts des États membres de l'UE, aidés de l'EASO. Des contributions précieuses ont été fournies par un groupe de référence incluant la Commission européenne, le Haut-Commissariat des Nations unies pour les réfugiés (HCR) et le Conseil européen sur les réfugiés et les exilés (ECRE). Ce guide pratique a ensuite été consulté et accepté par tous les États membres de l'UE. Il est le produit d'une combinaison d'expertises, et reflète les normes communes et l'objectif partagé d'atteindre une qualité élevée dans les procédures d'asile.

Qui doit utiliser ce guide pratique? Ce guide est essentiellement destiné à soutenir les responsables des dossiers d'asile dans leur travail quotidien. Il est jugé utile à la fois pour les nouveaux agents, qui bénéficient ainsi de conseils supplémentaires, et pour les agents dotés de plusieurs années d'expérience, qui peuvent utiliser le guide comme un aide-mémoire. Par ailleurs, il devrait être considéré comme un instrument d'autoévaluation et de contrôle de la qualité. Avec de légères adaptations, il pourrait être utilisé comme instrument d'évaluation de la qualité, et intéresser tout acteur impliqué dans la procédure d'asile à ce stade essentiel.

Comment utiliser cet guide pratique? Ce guide est constitué de trois niveaux liés. Le premier niveau est une liste de contrôle, qui offre un aperçu instantané des éléments importants à chaque stade de l'entretien, de la préparation de l'entretien individuel à sa clôture et au temps réservé à la réflexion personnelle. Le deuxième niveau donne des conseils succincts, qui expliquent et complètent chaque élément de la liste de contrôle. Le troisième niveau fournit des références aux instruments internationaux, européens et nationaux mentionnés dans les conseils. **Les niveaux sont liés de manière interactive par des hyperliens**, ce qui rend le guide encore plus pratique lorsqu'il est utilisé en ligne.

Comment ce guide est-il lié à la législation et aux pratiques nationales? C'est un outil de convergence souple, qui reflète les normes communes et laisse de la marge aux variations nationales, qu'elles concernent la législation, les orientations ou les pratiques. Chaque autorité nationale peut inclure des aspects pertinents de la législation et des orientations nationales dans le guide, dans les espaces réservés à cet effet, afin de fournir à ses agents un système unique de conseils pour l'entretien individuel.

Guide pratique de l'EASO: liste de contrôle de l'entretien individuel

Section 1 — Préparation

- Importance de la préparation
- Familiarisation avec le dossier
 - Réunir des informations sur le dossier concerné
 - Lire les informations figurant dans le dossier
 - Vérifier les bases de données disponibles
 - Consulter les informations pertinentes sur le pays d'origine
 - Identifier les faits essentiels
 - Identifier les questions pertinentes ne relevant pas du régime de protection internationale
 - Identifier les besoins procéduraux spécifiques
 - Mineurs accompagnés et non accompagnés
 - Personnes handicapées
 - Personnes âgées
 - Femmes enceintes
 - Parents isolés avec des enfants mineurs
 - Victimes de la traite des êtres humains
 - Personnes souffrant de troubles mentaux
 - Personnes victimes de torture, viol ou autres formes graves de violence psychologique, physique ou sexuelle
 - Consulter les documents d'orientation pertinents
 - Se préparer mentalement
 - Préparer un plan
- Dispositions pratiques
 - Choix d'un responsable et d'un interprète appropriés
 - Agencement de la pièce et procédures locales
 - Préoccupations liées à la sécurité

Section 2 — Début de l'entretien

- Établir et conserver une atmosphère de confiance
 - Afficher un comportement professionnel
 - S'adresser directement au demandeur
 - Utiliser un ton et un langage corporel appropriés
- Vérifier qu'il s'agit du bon demandeur
- Accueil/introduction
 - Accueillir le demandeur avec professionnalisme et expliquer le rôle des personnes présentes
 - Vérifier la compréhension entre l'interprète et le demandeur
 - Interroger le demandeur au sujet d'éventuels besoins spéciaux
 - Inciter le demandeur à signaler tout problème de communication ou de compréhension
- Fournir des informations au demandeur
 - Explication relative à l'objectif de l'entretien
 - Informations relatives au cadre et à la structure de l'entretien
 - Informations relatives aux pauses
 - Informations relatives à la confidentialité
 - Informations relatives aux obligations du demandeur et au devoir de coopération
 - Le cas échéant, informations relatives à l'enregistrement de l'entretien
 - Informations relatives au rapport écrit

Section 3 — Conduite de l'entretien

- **Comportement**
 - Rester neutre
 - Ne pas porter de jugement
 - Éviter les malentendus liés à des hypothèses, des valeurs ou des attentes d'ordre culturel
- **Gestion des conditions de l'entretien**
 - Instaurer un dialogue
 - Gérer l'intervention de l'interprète
- **Récit libre**
 - Introduire le récit libre
 - Encourager le demandeur en étant un auditeur actif
- **Phase d'enquête**
 - Repères
 - Confirmation de la compréhension
- **Techniques d'entretien et types de questions**
 - Conserver des questions simples
 - Utiliser des questions ouvertes
 - Utiliser les questions fermées avec discernement
 - Utiliser des questions incitant à la clarification et à la réflexion
 - Poser des questions adéquates de manière juste et correcte
 - Poser des questions adaptées aux capacités et au niveau d'instruction du demandeur
- **Possibilité de clarifier les incohérences**

Section 4 — Fond de la demande

- Réunir des informations sur les atteintes graves ou persécutions passées
 - Quels sont les événements passés?
 - Qui sont les victimes de la persécution ou de l'atteinte grave?
 - Qui est l'auteur de la persécution ou de l'atteinte grave?
 - Quand les événements se sont-ils produits?
 - Où les événements se sont-ils produits?
 - Pourquoi les événements se sont-ils produits?
 - Quels sont les documents et les preuves fournis (le cas échéant)?
- Interroger sur la crainte de persécutions ou d'atteintes graves
 - En cas de retour, que pourrait-il se passer selon le demandeur?
 - Pourquoi le demandeur pense-t-il que cela pourrait arriver?
 - Par qui le demandeur craint-il d'être persécuté s'il retourne dans son pays d'origine?
- Examiner les motifs de la persécution
 - Questions de suivi concernant les caractéristiques véritables ou présumées du demandeur
 - Questions à aborder automatiquement
- Examiner les conditions de la protection subsidiaire
 - Questions à aborder automatiquement
- Le cas échéant, examiner les autres formes de protection
- Se renseigner sur la protection disponible dans le pays d'origine
 - Le demandeur a-t-il recherché la protection des autorités ou acteurs pertinents?
 - Si oui, à quels acteurs de la protection ou autorités s'est-il adressé et quel résultat a-t-il obtenu?
 - Si non, pourquoi?
- Le cas échéant, interroger le demandeur sur la possibilité d'une protection à l'intérieur du pays
 - Existe-t-il une zone de sécurité dans le pays d'origine du demandeur?
 - Cette zone est-elle accessible sur les plans juridique et pratique, et est-il raisonnable de prévoir que le demandeur s'y établisse?
- Le cas échéant, enquêter sur les motifs d'exclusion existants
 - Article 1^{er}, sections D et E, de la convention de Genève de 1951
 - Article 1^{er}, section F, de la convention de Genève de 1951

Section 5 — Clôture de l'entretien

- Vérifier que tous les aspects pertinents de la demande ont été couverts durant l'entretien
 - Résumer toutes les raisons invoquées pour la demande de protection et demander au demandeur si ce résumé est correct
 - Demander au demandeur s'il souhaite fournir des informations supplémentaires
- Revérifier la compréhension entre l'interprète et le demandeur
- Le cas échéant, offrir aux autres intervenants la possibilité d'exercer leurs droits
- Informer le demandeur des stades suivants du processus
 - À quelle date approximative la décision sera-t-elle prise?
 - Comment le demandeur recevra-t-il les informations relatives à la décision?
 - Le cas échéant, qui prendra la décision?
 - Droit de faire appel en cas de rejet de la demande
 - Si la réponse est positive: documentation, regroupement familial, droit de travailler, etc.
 - Le cas échéant, droits et prestations dans l'attente de la décision
- Le cas échéant à ce stade, offrir au demandeur la possibilité de commenter le rapport sur l'entretien
- Offrir au demandeur la possibilité de poser des questions
- Tâches postérieures à l'entretien: réflexion sur l'entretien
 - Évaluation de l'entretien
 - Autoévaluation et réflexion

Guide pratique de l'EASO: conseils pour l'entretien individuel

Section 1 — Préparation [\[retour\]](#)

La phase préalable à l'entretien peut jouer un rôle critique dans la qualité. Un bon responsable de dossier se distingue par le fait qu'il est bien préparé lorsqu'il débute l'entretien.

1.1. Importance de la préparation [\[retour\]](#)

La préparation est la clé d'un bon entretien. Mieux le responsable est préparé, plus l'entretien est efficace, et plus les questions posées sont pertinentes. L'absence de préparation fait perdre du temps durant l'entretien, entraîne souvent des questions hors de propos ou peut nécessiter l'organisation d'un entretien supplémentaire.

Il appartient au responsable du dossier de prévoir du temps à l'avance pour se familiariser avec les détails du dossier et conduire ainsi un entretien structuré, et de tenter de résoudre tout problème apparu avant le début de l'entretien.

Un temps suffisant doit être réservé à l'entretien. En étant bien préparé, l'agent chargé de l'entretien garantit que le temps imparti sera consacré aux points essentiels de la demande, et non à des questions de moindre importance. Un entretien efficace, réunissant des preuves pertinentes concernant les principaux aspects de la demande, est essentiel pour évaluer correctement cette dernière.

1.2. Familiarisation avec le dossier [\[retour\]](#)

1.2.1. Réunir des informations sur le dossier concerné [\[retour\]](#)

a) Lire les informations figurant dans le dossier [\[retour\]](#)

Le dossier doit être réclamé s'il n'a pas été fourni. L'agent doit se familiariser avec les éléments suivants s'ils sont disponibles: le formulaire de demande, l'entretien mené lors de l'enregistrement, toute déclaration écrite, les documents d'identité et autres pièces justificatives, les résultats de l'examen visant à détecter des besoins spéciaux (y compris les rapports médicaux), et toute autre information disponible.

L'agent chargé du dossier doit déterminer quels documents auraient besoin d'être traduits et prendre les mesures nécessaires, conformément aux procédures nationales.

b) Vérifier les bases de données disponibles [\[retour\]](#)

Les informations des bases de données ou systèmes disponibles peuvent être utiles pour évaluer la demande. En particulier, des informations ou documents supplémentaires concernant l'identité du demandeur, sa nationalité, sa situation familiale et personnelle, ou ses migrations passées peuvent être disponibles dans ces systèmes.

1.2.2. Consulter les informations pertinentes sur le pays d'origine [\[retour\]](#)

Un responsable de dossier doit connaître la situation dans le pays d'origine du demandeur, à la fois au moment des atteintes graves ou persécutions présumées et actuellement. En l'absence d'informations déjà disponibles, le responsable du dossier peut être amené à demander ou rechercher des informations relatives à la demande.

Le manque d'informations sur le pays d'origine (COI) correspondant au compte rendu du demandeur ne doit pas influencer le responsable du dossier.

Des COI précises et actualisées peuvent être obtenues à partir de sources diverses, telles que les unités COI nationales, l'EASO, le HCR, et d'autres organisations pertinentes en matière de droits de l'homme.

1.2.3. Identifier les faits essentiels [retour]

En fonction de la quantité d'informations déjà disponibles, le responsable du dossier peut essayer d'identifier, durant sa préparation, les faits essentiels de la demande. Les faits essentiels sont les faits directement liés à la définition d'un réfugié ou d'une personne pouvant bénéficier de la protection subsidiaire. Toutefois, le responsable doit garder l'esprit ouvert et envisager la possibilité que de nouveaux faits émergent durant le processus.

Pour en savoir plus sur les faits essentiels, allez à la [section 4](#).

1.2.4. Identifier les questions pertinentes ne relevant pas du régime de protection internationale [retour]

Dans certains États membres de l'UE, le responsable du dossier peut avoir besoin d'identifier des motifs qui ne relèvent pas de la définition d'un réfugié ou d'une personne pouvant bénéficier de la protection subsidiaire, mais qui selon la réglementation nationale sont pris en compte par l'autorité responsable de la détermination. À titre d'exemple, de tels motifs peuvent inclure, selon la législation nationale, des raisons humanitaires et/ou compassionnelles, des facteurs familiaux ou liés à la vie privée, ou encore des raisons médicales.

Si vous avez besoin d'examiner des motifs ne relevant pas du régime de protection internationale, vous trouverez des informations ici: [\[insérer les références à la législation ou aux orientations nationales\]](#).

1.2.5. Identifier les besoins procéduraux spécifiques [retour]

Selon la définition de travail d'un demandeur vulnérable (demandeur ayant des besoins procéduraux spéciaux), élaborée aux fins du programme de formation de l'EASO, sur la base de l'[article 2, point d\)](#), de la [directive 2013/32/UE \(refonte\)](#): ***Un demandeur vulnérable est un demandeur dont l'aptitude à comprendre et à présenter efficacement son dossier ou à participer pleinement au processus est limitée en raison de circonstances individuelles.***

Les expériences du demandeur dans son pays d'origine, durant le voyage ou dans le pays d'asile peuvent exercer une forte influence. À titre d'exemple, la barrière linguistique ou le sentiment d'exclusion sociale ressenti peuvent susciter une situation de vulnérabilité accrue.

Les sections suivantes contiennent des informations sur les catégories les plus courantes de personnes avec des besoins spéciaux.

a) Mineurs accompagnés et non accompagnés [retour]

([article 15 de la directive relative aux procédures d'asile \(refonte\)](#))

Les enfants de moins de 18 ans doivent si possible être interrogés par un agent qui a reçu une formation dans ce domaine. Les entretiens avec les enfants doivent être menés d'une manière adaptée aux enfants. À titre d'exemple, l'agent chargé du dossier doit adapter sa langue ou son ton en fonction de chaque demandeur, de son âge et de son niveau de compréhension. La législation et les procédures nationales doivent être consultées pour les dispositions spéciales, et notamment pour la mise en place du cadre de soutien nécessaire à l'entretien avec un demandeur mineur (par exemple, présence d'un gardien durant un entretien avec un mineur non accompagné).

b) Personnes handicapées [retour]

Le responsable du dossier doit évaluer si des soins et un soutien particuliers sont requis. Il doit prendre en compte la nature du handicap et agir en conséquence, car des handicaps différents nécessitent des dispositions différentes.

c) Personnes âgées [retour]

Le responsable du dossier doit évaluer si des soins et un soutien particuliers sont requis. À titre d'exemple, l'agent chargé de l'entretien doit évaluer si une assistance spéciale peut être fournie pour aider le demandeur dont la mobilité est réduite. L'agent doit utiliser des techniques d'interrogation adaptées et proposer si nécessaire des pauses régulières.

d) Femmes enceintes [retour]

Les femmes enceintes doivent théoriquement être soumises à l'entretien, à moins qu'elles n'arrivent au terme de leur grossesse ou ne souffrent de problèmes médicaux. Si tel est le cas, des justificatifs médicaux peuvent être requis, selon les pratiques nationales. Les femmes enceintes peuvent avoir des besoins physiques différents, et l'interrogateur doit en être conscient lorsqu'il mène l'entretien.

e) Parents isolés avec des enfants mineurs [retour]

Le responsable du dossier doit veiller à ce que des dispositions soient en place pour que les parents n'aient pas à rendre compte des persécutions ou humiliations subies si leurs enfants sont présents. À titre d'exemple, si le demandeur n'a pas la possibilité de faire garder ses enfants dans une structure adaptée, l'entretien devra impérativement être programmé à un moment et dans un lieu où un mode de garde sera disponible.

f) Victimes de la traite des êtres humains [retour]

Sans préjudice de l'éventuelle nécessité d'une protection internationale, les victimes de la traite des êtres humains disposent de droits spécifiques, conformément à la [directive 2011/36/UE concernant la prévention de la traite des êtres humains et la lutte contre ce phénomène ainsi que la protection des victimes \(5 avril 2011\)](#). Ces affaires doivent être soumises à une autorité compétente en matière de traite des êtres humains si des indicateurs sont identifiés.

g) Personnes souffrant de troubles mentaux [retour]

Le responsable du dossier doit évaluer si le demandeur possède les capacités intellectuelles requises pour participer à un entretien. Dans une situation où le demandeur n'est pas en état d'être interrogé, quelle qu'en soit la raison, l'entretien prévu doit être reporté ou annulé.

Si le demandeur est jugé apte à participer à l'entretien, il faut alors évaluer si des mesures concrètes spéciales peuvent être prises pour répondre avec sensibilité aux besoins particuliers du demandeur.

h) Personnes victimes de torture, viol ou autres formes graves de violence psychologique, physique ou sexuelle [retour]

L'agent chargé du dossier doit être conscient que la victime de tels traumatismes peut éprouver des difficultés particulières à décrire sa demande de protection internationale. La difficulté peut résulter de la nature sensible des expériences qui seront racontées, et de toute autre éventuelle expérience antérieure avec les autorités en

place. En conséquence, l'agent, qui remarque lors de sa préparation que le demandeur a été soumis aux graves formes de violence susmentionnées ou a montré des signes de traumatisme, doit veiller à prendre en compte ces éléments durant l'entretien, et faire preuve d'une attention et d'une sensibilité particulières dans de telles circonstances. L'agent doit savoir que le demandeur ne sera peut-être pas apte ou disposé à fournir des détails concernant certains événements traumatisants, et doit l'accepter.

1.2.6. Consulter les documents d'orientation pertinents [\[retour\]](#)

Après avoir étudié la documentation relative au dossier, l'agent doit tenir compte de tout principe juridique susceptible d'avoir un lien avec les points à examiner durant l'entretien. Il doit identifier les faits relatifs à la demande dans le contexte de la législation et de la jurisprudence applicables. Dans le doute, il doit se référer aux dispositions légales pertinentes et aux orientations spécifiques disponibles qui sont appliquées par sa propre autorité nationale.

1.2.7. Se préparer mentalement [\[retour\]](#)

Avant de débiter l'entretien, le responsable du dossier doit se préparer mentalement en se rappelant que chaque affaire doit être traitée en fonction de ses caractéristiques propres.

Lorsqu'il se prépare mentalement à l'entretien, le responsable doit se demander quelles attitudes, pensées ou idées préconçues relatives au dossier peuvent affecter son objectivité, et faire l'effort d'éviter de tels effets.

Le récit d'expériences traumatisantes peut être douloureux pour le demandeur. Le responsable du dossier doit également être conscient de l'impact psychologique potentiel du récit sur sa propre personne. À titre d'exemples, les descriptions de tortures ou les photographies de blessures reçues peuvent choquer profondément et avoir des répercussions durables. Le responsable doit également songer à l'impact potentiel sur l'interprète, et, si possible avant le début de l'entretien, lui signaler que des situations difficiles pourraient survenir durant l'entretien.

1.2.8. Préparer un plan [\[retour\]](#)

Chaque responsable de dossier élabore sa propre méthode de préparation. En fonction des informations disponibles, il pourrait être utile de préparer un tableau chronologique des faits essentiels de la demande, consultable durant l'entretien. Outre cette dimension chronologique, un plan peut avoir une structure logique ou thématique. Cette structure peut également être utile lors de la rédaction de la décision concernant la demande.

Une longue liste de questions préparées à l'avance peut entraver le déroulement de l'entretien et se révéler contre-productive. Il semble donc plus utile d'exposer brièvement les domaines ou les éléments spécifiques à aborder dans le cadre de la demande.

1.3. Dispositions pratiques [\[retour\]](#)

Afin de garantir le déroulement harmonieux de l'entretien, au moment convenu, le responsable du dossier doit veiller à ce que toutes les dispositions préliminaires aient été prises pour créer un environnement sûr. Un cadre sûr aidera à obtenir un maximum d'informations pertinentes, nécessaires à une bonne décision.

Si la législation et/ou les orientations nationales le prévoient, le responsable du dossier doit prendre les mesures requises avec le représentant légal du demandeur.

En accord avec la nature professionnelle de l'entretien, toute personne amenée à conduire un entretien doit veiller à porter des vêtements adaptés à sa fonction.

1.3.1. Choix d'un responsable et d'un interprète appropriés [\[retour\]](#)

(article 15 de la directive relative aux procédures d'asile (refonte))

Les demandes concernant un responsable de dossier ou un interprète du même sexe doivent être satisfaites dans la mesure du possible, à moins que l'autorité responsable de la détermination ait une raison de penser que cette demande est fondée sur des motifs qui ne sont pas liés à des difficultés de la part du demandeur d'exposer l'ensemble des motifs de sa demande.

Tout doit être fait pour permettre au demandeur de fournir un compte rendu complet et précis, en désignant un responsable du dossier et un interprète de sexe féminin ou masculin, selon le souhait du demandeur, afin que ce dernier ne se sente ni menacé ni mal à l'aise. Ce choix revêt une importance vitale si le demandeur a été victime d'un viol ou d'un abus sexuel.

Dans certains cas, le demandeur peut exprimer une préférence pour un interrogateur et/ou un interprète du sexe opposé. Certains États membres de l'UE ont pour pratique consacrée de satisfaire une telle requête dans la mesure du possible.

Quand un enfant est soumis à un entretien, le responsable du dossier doit posséder les connaissances et les compétences requises pour mener l'entretien d'une manière adaptée aux enfants.

D'autres types de spécialisation peuvent exister dans votre pays, en fonction du profil du demandeur.

1.3.2. Agencement de la pièce et procédures locales [\[retour\]](#)

Pour des raisons de confidentialité, un demandeur sera normalement interrogé seul ou accompagné de son représentant légal ou gardien dans le cas des mineurs non accompagnés. En fonction de la législation et des pratiques nationales, d'autres personnes peuvent être présentes: représentants du HCR ou personnes offrant des conseils juridiques, d'autres types de conseils, un soutien psychologique ou une assistance médicale. Ceci s'avère particulièrement important si l'un des facteurs de vulnérabilité susmentionnés est évident.

Le responsable du dossier doit effectuer, préalablement à l'entretien, certaines vérifications concernant le caractère approprié de la pièce et de la disposition des sièges. Les sièges doivent être placés de manière à suggérer que le dialogue a principalement lieu entre le responsable du dossier et le demandeur (l'interprète n'a qu'un rôle de second plan).

De plus, le responsable doit par exemple vérifier le bon fonctionnement du matériel d'enregistrement ou d'autres équipements, le cas échéant. Certaines bonnes pratiques sont recommandées: le responsable peut proposer de l'eau ou des mouchoirs en papier, si nécessaire, au cours de l'entretien.

1.3.3. Préoccupations liées à la sécurité [\[retour\]](#)

Si l'évaluation initiale des risques révèle que le demandeur a déjà commis des actes de violence ou s'il existe un autre problème de sécurité, quel qu'il soit, le responsable du dossier doit prendre les mesures de précaution requises. À titre d'exemples, il peut prévenir à l'avance le personnel chargé de la sécurité, afin que le demandeur soit soumis à une fouille approfondie à son arrivée, ou demander à un collègue d'être présent durant l'entretien. Le responsable du dossier doit être pleinement informé de la procédure d'évacuation, au cas où une alarme d'incendie se déclencherait ou une autre urgence surviendrait pendant l'entretien.

Section 2 — Début de l'entretien [retour]

L'entretien est une situation inédite, étrangère à la plupart des demandeurs. Il est donc conseillé de consacrer un temps suffisant à la création d'une atmosphère favorable à la communication. Afin d'y parvenir, le responsable du dossier doit adopter une attitude professionnelle et fournir au demandeur des informations compréhensibles et suffisantes concernant les conditions et l'objectif de l'entretien.

2.1. Établir et conserver une atmosphère de confiance [retour]

L'objectif de l'agent chargé du dossier durant l'entretien individuel est de réunir des informations exactes et fiables au sujet des raisons de la demande de protection du demandeur. La manière dont l'agent aborde la communication interpersonnelle durant l'entretien peut influencer grandement la qualité et la quantité des informations obtenues. Il est bénéfique de consacrer un temps suffisant à la création d'une atmosphère favorable à la communication, dans laquelle toutes les personnes concernées se sentent en sécurité et dialoguent de manière positive. Cette atmosphère permet au demandeur de se relaxer et de réduire les sensations de stress, d'anxiété ou de méfiance, et l'incite donc à fournir des informations.

Ceci permet également à l'agent de se relaxer et d'observer le demandeur. Il lui appartient de créer cette atmosphère de confiance; le fait d'avoir un comportement professionnel et de montrer de l'empathie l'aidera à atteindre cet objectif.

L'entretien doit être considéré comme un dialogue au cours duquel le demandeur assume l'essentiel de la conversation. La communication verbale et non verbale de l'agent doit indiquer clairement au demandeur qu'il est au centre de l'entretien. L'agent doit également adapter sa communication aux besoins du demandeur: choisir un langage approprié, informer le demandeur de manière intelligible, détecter les signes de communication non verbale, et tenir compte des questions interculturelles. Adopter subtilement le langage corporel du demandeur, sa posture et son débit peut contribuer à instaurer une atmosphère de confiance. L'agent peut également réduire les tensions et l'anxiété ressenties en expliquant le rôle de chaque personne présente, ainsi que chaque étape et action du processus.

2.1.1. Afficher un comportement professionnel [retour]

Adopter une attitude objective et impartiale est un aspect essentiel du processus de détermination de la protection. Il appartient au responsable du dossier de veiller à l'établissement correct des faits et circonstances d'une demande. L'entretien individuel est souvent la base de cette recherche des faits.

L'entretien doit se conformer aux principes fondamentaux qui garantissent un comportement respectueux, juste et objectif. Avoir l'esprit ouvert permet au responsable de gagner la confiance du demandeur, de traiter chaque demandeur avec respect et dignité, et d'examiner tous les aspects de la demande.

Le respect de règles de communication de base (faire preuve de flexibilité, patience, calme et être un auditeur actif notamment) contribue à la création d'une atmosphère propice à la communication, condition essentielle pour recevoir toutes les informations requises.

Enfin, il est extrêmement important que le responsable du dossier soit capable de gérer les émotions: les siennes, celles du demandeur, et celles des autres personnes présentes. Il doit ainsi reconnaître et accepter les émotions suscitées durant l'entretien, tout en préservant un juste équilibre entre forte implication et détachement.

Ce type de comportement est souvent considéré comme une preuve de professionnalisme: le responsable du dossier demeure impartial, curieux et respectueux dans son approche. Un comportement professionnel se reflète dans la communication avec le demandeur, l'interprète, le représentant légal et les autres personnes présentes. Une réflexion sur soi-même est souvent nécessaire pour évaluer son propre comportement et savoir l'adapter.

2.1.2. S'adresser directement au demandeur [\[retour\]](#)

Comme nous l'avons précédemment expliqué, les techniques de communication verbale et non verbale du responsable du dossier doivent indiquer clairement au demandeur qu'il est au centre de l'entretien. Il est donc essentiel de s'adresser directement au demandeur, plutôt que de parler à l'interprète, au représentant légal ou à une autre personne et de se référer au demandeur à la troisième personne.

2.1.3. Utiliser un ton et un langage corporel appropriés [\[retour\]](#)

Lorsqu'il interroge des demandeurs de différentes parties du monde, le responsable du dossier doit être conscient du poids des différences culturelles dans la communication non verbale, et éviter de se livrer à une interprétation hâtive du langage corporel du demandeur.

Il doit toujours être conscient du pouvoir de son propre langage corporel, et du danger d'être perçu comme indifférent ou agressif, par exemple. Par ailleurs, le fait de connaître le pouvoir des signaux non verbaux peut permettre de les utiliser pour encourager la communication durant l'entretien.

Voir également la [section 3](#) pour des informations complémentaires.

2.2. Vérifier qu'il s'agit du bon demandeur [\[retour\]](#)

En se référant aux pratiques nationales, le responsable du dossier doit demander à voir les documents du demandeur délivrés par le pays d'accueil, afin de vérifier qu'il a le bon demandeur en face de lui.

2.3. Accueil/introduction [\[retour\]](#)

2.3.1. Accueillir le demandeur avec professionnalisme et expliquer le rôle des personnes présentes [\[retour\]](#)

L'entretien est une situation inédite, étrangère à la plupart des demandeurs. Nombre d'entre eux ne comprennent pas qui est la personne chargée de l'entretien, ni quel est l'objectif de l'entretien. Il est donc essentiel que le responsable du dossier accueille le demandeur avec professionnalisme, présente toutes les personnes assistant à l'entretien, et explique leur rôle.

2.3.2. Vérifier la compréhension entre l'interprète et le demandeur [\[retour\]](#)

Le responsable du dossier doit demander au demandeur s'il comprend l'interprète et demander à l'interprète s'il comprend le demandeur.

2.3.3. Interroger le demandeur au sujet d'éventuels besoins spéciaux [\[retour\]](#)

Durant la phase introductive de l'entretien, le responsable du dossier doit toujours vérifier que le demandeur est apte à participer à l'entretien, en lui demandant s'il souffre de problèmes médicaux ou autres qui doivent être pris en compte.

2.3.4. Inciter le demandeur à signaler tout problème de communication ou de compréhension [\[retour\]](#)

Le responsable du dossier doit inciter le demandeur à signaler tout problème de communication ou de compréhension pendant l'intégralité de l'entretien. Il doit utiliser un langage adapté aux caractéristiques individuelles et contextuelles du demandeur (âge, sexe, éducation, milieu social, etc.). Ceci est important pour assurer une compréhension mutuelle des conditions de l'entretien et la protection juridique du demandeur.

2.4. Fournir des informations au demandeur [\[retour\]](#)

Il importe que le demandeur comprenne le processus. Il est donc essentiel de le renseigner, tout en veillant à ce qu'il ne soit pas submergé par des informations pléthoriques. Le responsable du dossier doit adapter et expliquer les informations pertinentes en fonction de chaque demandeur. Des exemples d'informations à fournir dans tous les cas figurent ci-après.

2.4.1. Explication relative à l'objectif de l'entretien [\[retour\]](#)

Il est important d'expliquer l'objectif de l'entretien au demandeur, et de lui faire comprendre que le responsable du dossier doit réunir un maximum d'informations pertinentes, exactes et fiables concernant les raisons de sa demande de protection internationale.

2.4.2. Informations relatives au cadre et à la structure de l'entretien [\[retour\]](#)

Il est important que le responsable du dossier explique au demandeur la structure de l'entretien. Selon les pratiques nationales, le demandeur aura peut-être d'abord la possibilité de rectifier ou clarifier toute donnée déjà transmise aux autorités, par exemple durant la phase d'enregistrement. De plus, le demandeur pourra évoquer, avec ses propres mots, les raisons de sa demande, à son propre rythme et sans interruption, durant la phase de «récit libre». À la suite de ce récit, le responsable du dossier posera éventuellement des questions plus précises concernant les différents éléments de la demande.

2.4.3. Informations relatives aux pauses [\[retour\]](#)

Le responsable du dossier doit informer le demandeur des pauses prévues, et de la possibilité pour lui d'indiquer qu'il a besoin d'une pause.

2.4.4. Informations relatives à la confidentialité [\[retour\]](#)

(article 15, paragraphe 2, et article 48 de la directive relative aux procédures d'asile (refonte))

Il importe de souligner la signification réelle de la confidentialité. De nombreux demandeurs viennent de pays où il n'existe pas de présomption selon laquelle le gouvernement préserve la vie privée de ses citoyens. En conséquence, il peut être difficile pour certains d'entre eux de comprendre le concept de «confidentialité». Le responsable du dossier doit également se rappeler que le demandeur peut avoir de bonnes raisons d'hésiter à divulguer des informations s'il estime qu'elles ne sont pas confidentielles. Le demandeur peut redouter qu'on lui fasse du mal, ou il peut craindre pour la vie ou la sécurité des membres de sa famille et de ses amis.

2.4.5. Informations relatives aux obligations du demandeur et au devoir de coopération [\[retour\]](#)

(articles 4 et 5 de la directive relative aux procédures d'asile (refonte))

Le responsable du dossier doit expliquer pourquoi l'apport d'informations complètes, pertinentes et correctes contribue à l'adoption d'une bonne décision. Lorsqu'il mentionne l'obligation de dire la vérité, le responsable peut souligner que cet aspect est expliqué à tout le monde. Ainsi, il ne donne pas l'impression d'insinuer que le demandeur a l'intention de mentir. Il importe aussi de signaler que seul l'apport délibéré d'informations erronées de la part du demandeur peut avoir des conséquences négatives.

Le responsable du dossier doit également expliquer au demandeur que, s'il ne sait pas répondre à une question, il doit simplement le dire, et non essayer de deviner la réponse.

2.4.6. Le cas échéant, informations relatives à l'enregistrement de l'entretien [\[retour\]](#)

Le cas échéant, le responsable du dossier doit fournir des informations sur l'enregistrement de l'entretien et solliciter l'accord du demandeur, selon les dispositions nationales. Il doit également informer le demandeur des mesures pratiques liées à l'enregistrement et de la durée de conservation de l'enregistrement (en le renseignant, si nécessaire, sur le droit relatif à la protection de la vie privée).

2.4.7. Informations relatives au rapport écrit [\[retour\]](#)

Le responsable du dossier doit également informer le demandeur des aspects pratiques associés au rapport écrit, et de la possibilité de formuler des commentaires ou d'apporter une clarification concernant toute erreur ou interprétation erronée dans le rapport.

Section 3 — Conduite de l'entretien [retour]

La conduite de l'entretien exerce un impact significatif sur la qualité et la quantité globales des informations réunies par le responsable du dossier. Les facteurs notables incluent le comportement du responsable, ainsi que son mode de communication verbal et non verbal (techniques d'entretien).

3.1. Comportement [retour]

3.1.1. Rester neutre [retour]

Le responsable du dossier doit être neutre. Il doit s'efforcer d'être aussi objectif et clair que possible. Il ne doit pas être influencé par d'autres dossiers, ni par ses croyances et opinions personnelles.

3.1.2. Ne pas porter de jugement [retour]

Le responsable du dossier doit utiliser un ton approprié durant l'entretien, ne pas porter de jugement, et rester impartial et curieux dans son approche et ses réactions face aux déclarations du demandeur, même quand certains éléments révèlent par exemple des incohérences, l'existence de faux documents, ou des actes susceptibles d'exclure le demandeur du régime de protection.

3.1.3. Éviter les malentendus liés à des hypothèses, des valeurs ou des attentes d'ordre culturel [retour]

Il est important de connaître la culture du demandeur. Toutefois, le responsable du dossier doit être conscient du danger des stéréotypes et garder à l'esprit que le demandeur est avant tout un individu. S'il définit le demandeur en se limitant à ses traditions culturelles, il sera peut-être incapable de voir son histoire personnelle.

Le responsable du dossier ne doit pas supposer que la perception des autres est similaire à la sienne, ni que sa perception est la seule correcte. Il doit par ailleurs se rendre compte que son propre horizon culturel influence son interprétation des faits pertinents.

La conscience de soi et la réflexion sur soi-même sont nécessaires pour évaluer son propre comportement et sa communication verbale et non verbale, et savoir les adapter. Négliger ces aspects peut détruire une atmosphère ouverte et confiante durant l'entretien et nuire au résultat de l'entretien.

3.2. Gestion des conditions de l'entretien [retour]

3.2.1. Instaurer un dialogue [retour]

Il appartient au responsable du dossier d'amener le demandeur à participer à l'élaboration d'un dossier de protection internationale pleinement documenté. Afin de faciliter ce processus, le responsable peut suivre un [plan](#) (fondé sur une structure logique, chronologique ou thématique), tout en sachant rester flexible.

3.2.2. Gérer l'intervention de l'interprète [retour]

(article 15, paragraphe 3, point c), de la directive relative aux procédures d'asile (refonte))

Un interprète est nécessaire pour combler le fossé linguistique entre le demandeur et le responsable du dossier. Dans la mesure du possible, il est souhaitable de renseigner l'interprète sur le dossier avant l'entretien, notamment dans les situations qui peuvent requérir une sensibilité particulière.

Il est important d'informer l'interprète de sa responsabilité et de son rôle durant l'entretien, et de veiller à ce qu'il soit correctement placé dans la pièce où a lieu l'entretien (à égale distance du responsable et du demandeur, à l'extrémité du bureau).

Dans le cadre de sa collaboration avec l'interprète, le responsable du dossier doit s'efforcer de parler lentement et clairement et de faire des pauses fréquentes, afin de lui permettre de traduire de brefs segments de discours, notamment si des explications détaillées ou compliquées sont données. Il est essentiel qu'il s'adresse directement au demandeur, et non par l'intermédiaire de l'interprète, en parlant du demandeur à la troisième personne.

Le responsable du dossier doit confirmer que l'interprète sélectionné est capable de fournir une interprétation exacte et impartiale du récit du demandeur. L'interprète ne doit pas avoir de lien avec le demandeur. Si tel est le cas, il doit toujours avertir le responsable dès le début de l'entretien, et indiquer la nature de ce lien. En fonction de la nature du lien, il peut être nécessaire de désigner un autre interprète.

L'interprète ne doit pas exprimer d'avis, ni donner de conseil au responsable du dossier ou au demandeur. Il peut néanmoins avoir à fournir une explication contextuelle lorsque, par exemple, la langue cible ne possède pas le mot approprié. Il aura alors peut-être besoin d'attirer l'attention sur ce point.

Le responsable du dossier doit surveiller l'interprète dans son travail et veiller à ce qu'il agisse de manière neutre et impartiale. S'il a le moindre doute concernant les aptitudes ou la conduite de l'interprète, il doit régler ce problème conformément aux procédures nationales (en abordant par exemple le sujet avec ses supérieurs). L'entretien sera peut-être suspendu et repris avec un nouvel interprète.

Le confort du demandeur et de l'interprète doit être pris en compte durant l'entretien, et des pauses régulières doivent être prévues.

3.3. Récit libre [retour]

3.3.1. Introduire le récit libre [retour]

La phase du récit libre vise à obtenir un maximum d'informations fiables et exactes en offrant au demandeur la possibilité de donner un compte rendu personnel ininterrompu des raisons pour lesquelles il demande une protection. Le responsable du dossier doit inviter le demandeur à décrire avec ses propres mots les raisons de sa demande. Dans la plupart des cas, un récit libre fournira une vaste quantité d'informations exactes et des détails qui pourront être examinés de plus près à un stade ultérieur de l'entretien. Au lieu d'interrompre ce récit, le responsable peut prendre des notes au sujet des aspects sur lesquels il souhaite revenir après la fin du récit libre.

Le responsable du dossier doit rappeler au demandeur de fournir tous les détails dont il se souvient concernant les noms, les lieux, les événements, etc., et qui pourraient être utiles pour la demande. Il doit toutefois être conscient des limites de la mémoire et avoir des attentes raisonnables quant à la quantité et la qualité des informations que le demandeur peut révéler au sujet des faits essentiels. Le fonctionnement de la mémoire est propre à chaque individu, et dépend de divers facteurs, dont l'âge, la culture et l'origine du demandeur, et en particulier l'impact d'expériences traumatisantes.

3.3.2. Encourager le demandeur en étant un auditeur actif [retour]

Il est essentiel d'écouter activement le demandeur pour l'encourager à fournir un récit détaillé et cohérent.

Le responsable du dossier doit orienter son attention verbale et non verbale vers le demandeur, et être conscient de la manière dont les signaux non verbaux peuvent être interprétés, afin d'améliorer ses techniques de communication et d'éviter les malentendus.

Le responsable doit savoir que des paroles anodines et neutres telles que: «mmm», «je vois» ou «d'accord» confirment qu'il est toujours attentif au récit du demandeur. Prononcer ces quelques mots incite le demandeur à parler davantage et permet d'entretenir et de développer le récit.

Il peut être efficace de répéter brièvement une petite partie du récit du demandeur, à la fois pour réactiver sa mémoire, et pour maintenir l'entretien sur la bonne voie, sans interrompre le demandeur. Le responsable peut également aider le demandeur à se rappeler certains événements et détails en utilisant diverses techniques de mémorisation: employer le temps présent, par exemple, ou poser des questions sur les diverses perceptions sensorielles associées à un événement précis.

Certains demandeurs éprouvent des difficultés à parler librement. Le responsable du dossier peut alors endosser un rôle plus actif et poser des questions plus ciblées, sans pour autant oublier de présenter tous les sujets, et d'aborder tout nouveau thème en posant des questions ouvertes.

Le responsable doit accorder au demandeur un temps suffisant pour se concentrer et rassembler ses souvenirs. Il doit également le laisser décider de la quantité d'informations qu'il est prêt à livrer, en particulier dans le cas d'un événement traumatisant ou d'un autre sujet sensible.

Si le demandeur s'écarte des informations pertinentes durant le récit libre, le responsable doit s'efforcer de ramener avec tact le récit sur la bonne voie. Il peut par exemple utiliser les interruptions naturelles du récit pour chercher à savoir si le demandeur avait une raison particulière de soulever ces questions, et lui demander s'il les juge utiles pour sa demande. Il peut ensuite revenir à un sujet pertinent et inviter le demandeur à reprendre son récit à partir de là. Il doit veiller à ne pas intervenir trop tôt, et laisser au demandeur le temps de trouver son rythme de narration.

3.4. Phase d'enquête [retour]

Le responsable du dossier doit identifier les parties essentielles du récit du demandeur et les examiner, en se concentrant sur un sujet à la fois. Il doit identifier les principaux thèmes, qui sont au cœur de la demande, puis analyser les sous-thèmes afin de créer une cohérence contextuelle, un «flux» dans la conversation. Cette méthode permettra au demandeur de faire un récit détaillé de l'événement en question. C'est une bonne manière de structurer l'entretien et de garantir que tous les éléments pertinents soient couverts. Il est important que le responsable du dossier conserve toujours de la flexibilité et suive la piste des nouvelles informations fournies par le demandeur.

3.4.1. Repères [retour]

Le responsable du dossier doit toujours présenter le cadre du thème abordé avant de poursuivre en posant des questions ouvertes ou plus précises. L'introduction au thème étudié aide le demandeur à maintenir son récit sur la bonne voie, ce qui permet au responsable de conserver un entretien ciblé et d'obtenir des informations pertinentes sans multiplier les questions.

3.4.2. Confirmation de la compréhension [retour]

Durant l'entretien, le responsable du dossier doit utiliser l'occasion de clarifier certains aspects et chercher la confirmation des principales déclarations. À titre d'exemple, il peut reformuler certaines réponses du demandeur concernant les éléments clés de la demande et se faire confirmer qu'il a bien compris.

3.5. Techniques d'entretien et types de questions [retour]

3.5.1. Conserver des questions simples [retour]

Le registre de langue utilisé et le mode de questionnement peuvent entraîner des malentendus majeurs et des conclusions erronées. Les questions posées durant l'entretien doivent être claires, aussi simples que possible et se conformer à l'âge et au niveau d'instruction du demandeur. Les questions multiples doivent être évitées.

3.5.2. Utiliser des questions ouvertes [retour]

Le responsable du dossier doit utiliser des questions ouvertes pour inviter le demandeur à rendre compte d'un événement ou d'une situation, ou pour l'interroger sur ses connaissances, son avis ou ses sentiments. Les questions ouvertes encouragent le demandeur à révéler un maximum d'informations. Elles commencent généralement par «comment», «pourquoi», «dites-moi», «expliquez-moi», «veuillez décrire», etc.

3.5.3. Utiliser les questions fermées avec discernement [retour]

Bien que le responsable du dossier utilise principalement des questions ouvertes, il peut avoir recours aux questions fermées pour vérifier qu'il a bien compris le récit du demandeur ou obtenir des informations spécifiques.

Il doit toutefois être vigilant: une question fermée utilisée à mauvais escient ou un recours trop fréquent à ce type de questions peuvent perturber la conversation. Il est donc conseillé de les éviter quand une conversation ou un récit libre se déroulent harmonieusement. Si trop de questions fermées se succèdent, le demandeur peut avoir le sentiment de subir un interrogatoire policier, et non d'être invité à expliquer précisément sa demande.

3.5.4. Utiliser des questions incitant à la clarification et à la réflexion [retour]

Ces questions sont importantes lorsque le responsable du dossier doit obtenir du demandeur une description correcte de l'événement réel.

3.5.5. Poser des questions adéquates de manière juste et correcte [retour]

Le responsable du dossier doit poser des questions de manière correcte, juste et neutre. Les questions suggestives ont tendance à souffler au demandeur la réponse désirée ou attendue, ou lui donnent une fausse impression de ce que devrait être le contenu de la réponse.

3.5.6. Poser des questions adaptées aux capacités et au niveau d'instruction du demandeur [retour]

Le responsable du dossier doit poser des questions adaptées aux capacités et à l'éducation du demandeur. Il doit toujours commencer par vérifier le niveau d'instruction du demandeur ou son aptitude à comprendre certaines notions, afin d'éviter une rupture de la communication en raison de l'utilisation d'une langue trop basique ou trop complexe. Lorsqu'il pose des questions, le responsable doit employer dans la mesure du possible les propres mots et expressions du demandeur.

3.6. Possibilité de clarifier les incohérences [retour]

(article 16 de la directive relative aux procédures d'asile (refonte))

Le demandeur doit être en mesure de présenter sa demande de manière aussi complète que possible. Ceci inclut la possibilité de fournir une explication concernant les éléments qui pourraient manquer et/ou toute incohérence ou contradiction dans les déclarations du demandeur, ainsi que toute éventuelle divergence avec les informations provenant d'autres sources.

Le responsable du dossier doit également permettre au demandeur d'expliquer les divergences et contradictions potentielles par rapport aux faits connus et aux informations sur le pays d'origine (COI).

En fonction des pratiques nationales, le responsable peut offrir au demandeur l'occasion d'expliquer d'éventuelles incohérences par rapport aux comptes rendus des membres de sa famille ou de témoins.

En vertu d'un principe fondamental d'équité, le demandeur a accès aux mêmes informations que le responsable. La raison est la suivante: le demandeur doit être capable de contester les informations en cas de nécessité, et être prêt à affronter toute information susceptible de nier la crédibilité de sa demande. Les COI qui pourraient inciter un responsable à mettre en doute cette crédibilité doivent lui être communiquées pour qu'il puisse y répondre.

Section 4 — Fond de la demande [retour]

Afin de conduire un entretien satisfaisant, le responsable du dossier doit aborder toutes les questions relatives à la demande, en privilégiant les **faits essentiels**. Les techniques d'entretien ne peuvent être étudiées indépendamment des thèmes à aborder. En réalité, le véritable objectif des techniques d'entretien et des comportements résumés dans le présent guide pratique de l'EASO est de permettre au responsable du dossier de réunir, de manière juste et efficace, des informations exactes et fiables sur les raisons de la demande de protection du demandeur.

Les points suivants ne suggèrent pas au responsable comment poser ou formuler ses questions. Ils constituent plutôt un catalogue de questions potentielles à examiner (selon les circonstances particulières de la demande), afin de pouvoir effectuer une évaluation à un stade ultérieur. Plusieurs questions énumérées ci-après ne seront pas étudiées dans tous les cas. Elles sont mentionnées ici à titre de rappel, et pourront être consultées si le contenu de la demande ou la législation et les pratiques nationales le nécessitent.

Le responsable du dossier doit garder à l'esprit qu'il incombe à la fois aux autorités et au demandeur d'établir les faits liés à la demande. Cette responsabilité partagée signifie notamment que, durant l'entretien, le responsable du dossier doit: *a)* connaître les COI pertinentes qui peuvent éclairer la situation du demandeur et confirmer ou indiquer des divergences avec des éléments de ses déclarations (voir également la partie [Consulter les informations pertinentes sur le pays d'origine](#)); *b)* aider le demandeur à fournir un compte rendu complet de son histoire en l'interrogeant de manière adéquate; *c)* offrir au demandeur la possibilité de clarifier toute éventuelle incohérence (voir aussi la partie [Possibilité de clarifier les incohérences](#)).

4.1. Réunir des informations sur les atteintes graves ou persécutions passées [retour]

(article 4 de la directive «Qualification»)

4.1.1. Quels sont les événements passés? [retour]

Un compte rendu aussi détaillé que possible des événements est nécessaire pour évaluer le degré de gravité des expériences passées du demandeur (voir [l'article 9, paragraphe 1, point a\)](#), [l'article 9, paragraphe 2](#), et [l'article 15 de la directive «Qualification»](#)). Une accumulation de diverses mesures peut également s'apparenter à de la persécution (voir [l'article 9, paragraphe 1, point b\)](#), de la directive «Qualification»). Le responsable du dossier doit donc être prêt à poser des questions ou entendre des récits sur des faits ou menaces mineurs dont l'accumulation pourrait représenter une persécution ou une atteinte grave.

De plus, le responsable doit garder à l'esprit que l'absence de preuve de persécution ou d'atteinte grave dans le passé ne signifie pas l'absence de risque futur.

4.1.2. Qui sont les victimes de la persécution ou de l'atteinte grave? [retour]

En général, la victime est le demandeur lui-même. Toutefois, ce dernier peut avoir peur parce que d'autres personnes, membres de sa famille ou personnes présentant des caractéristiques similaires (motifs énoncés dans la convention de Genève, lieu de résidence, etc.) ont souffert de persécution ou d'atteinte grave.

Il arrive parfois que le demandeur ne redoute rien pour lui-même, mais représente une personne à charge (enfant mineur ou incapable majeur), au nom de laquelle il doit expliquer les faits. À titre d'exemple, il peut représenter une fillette menacée de mutilation génitale féminine (MGF).

Le profil et l'origine du demandeur ou de la victime (âge, ethnicité, éducation, religion, sexe, lieu de résidence, etc.) peuvent constituer en soi des faits essentiels sur la base desquels la protection internationale doit être

accordée. Ils sont également importants pour «situer» le demandeur ou la victime dans la société du pays d'origine et peuvent influencer sur l'évaluation de la crédibilité qui sera réalisée à un stade ultérieur (voir l'article 4, paragraphe 2, et l'article 4, paragraphe 3, point c), de la directive «Qualification»).

4.1.3. Qui est l'auteur de la persécution ou de l'atteinte grave? [retour]

Les acteurs des persécutions ou atteintes graves peuvent être des agents de l'État ou des acteurs non étatiques, ou les deux (voir l'article 6 de la directive «Qualification»). Établir leur identité est également important pour évaluer à un stade ultérieur si un acteur de la protection (au sens de l'article 7 de la directive «Qualification») est disponible ou si une protection à l'intérieur du pays peut être envisagée conformément à l'article 8 de la directive «Qualification».

4.1.4. Quand les événements se sont-ils produits? [retour]

Les dates et les repères chronologiques sont utiles pour fournir un contexte, évaluer la cohérence par rapport aux informations précédemment révélées par le demandeur, et comparer le récit du demandeur avec d'autres informations, telles les COI ou les bases de données (Eurodac, VIS, etc.).

Les dates et les repères chronologiques permettent notamment d'évaluer le lien causal entre les événements passés et la fuite du pays d'origine. Toutefois, le responsable du dossier ne doit pas oublier que la situation personnelle du demandeur (environnement culturel, traumatismes ou autres facteurs) peut influencer sur sa mémoire des dates.

4.1.5. Où les événements se sont-ils produits? [retour]

Les noms de lieux et les repères spatiaux sont utiles pour fournir un contexte et pour être comparés aux COI.

4.1.6. Pourquoi les événements se sont-ils produits? [retour]

Le responsable du dossier doit offrir au demandeur la possibilité de donner son avis personnel sur les raisons pour lesquelles lui-même ou d'autres personnes ont été, sont ou pourraient être victimes de persécutions ou d'atteintes graves. Il doit parallèlement se rappeler que le demandeur peut ignorer les motifs de l'acteur (ou des acteurs) de la persécution, et être incapable d'employer la terminologie juridique.

La question des raisons de la persécution est essentielle pour que le responsable établisse un lien avec les motifs de protection internationale, et en particulier les motifs d'octroi du statut de réfugié.

4.1.7. Quels sont les documents et les preuves fournis (le cas échéant)? [retour]

Demander des explications sur les documents et les preuves fournis fait partie intégrante de l'entretien (voir l'article 4, paragraphe 2, de la directive «Qualification»).

Les aspects suivants peuvent être étudiés: à quelle fin le document est-il remis? Quelle est sa nature ou son contenu (s'il n'est pas traduit)? À quel fait ou événement est-il associé? Que justifie-t-il ou démontre-t-il? D'où vient-il? Quand le demandeur l'a-t-il obtenu? Pourquoi le demandeur l'a-t-il obtenu?

Si des documents concernant certains éléments sont censés exister mais n'ont pas été remis, le responsable du dossier doit étudier de plus près les raisons de cette non-communication, sans préjudice des résultats de l'évaluation ultérieure.

4.2. Interroger sur la crainte de persécutions ou d'atteintes graves [retour]

4.2.1. En cas de retour, que pourrait-il se passer selon le demandeur? [retour]

Le risque futur de persécution ou d'atteinte grave est la question centrale pour évaluer le besoin de protection internationale; le demandeur doit avoir la possibilité d'exprimer ce qu'il redoute, puisqu'il s'agit de la raison même de sa demande.

4.2.2. Pourquoi le demandeur pense-t-il que cela pourrait arriver? [retour]

Pendant l'entretien avec le demandeur, le responsable du dossier doit garder à l'esprit qu'une persécution/atteinte grave passée peut indiquer un risque de répétition d'une persécution/atteinte grave similaire à l'avenir (voir l'article 4, paragraphe 4 de la directive «Qualification»). Inversement, l'absence de persécution ou d'atteinte grave dans le passé ne signifie pas l'absence de risque futur (voir aussi les besoins d'une protection internationale apparaissant sur place, article 5 de la directive «Qualification»).

Les raisons peuvent différer de celles des persécutions ou atteintes subies dans le passé si la situation de l'individu ou du pays d'origine a changé.

4.2.3. Par qui le demandeur craint-il d'être persécuté s'il retourne dans son pays d'origine? [retour]

Les acteurs des persécutions peuvent différer de ceux des persécutions ou atteintes subies dans le passé si la situation de l'individu ou du pays d'origine a changé.

Il est particulièrement nécessaire d'étudier cette question en l'absence de persécution ou d'atteinte grave dans le passé.

4.3. Examiner les motifs de la persécution [retour]

(article 10 de la directive «Qualification» et article 1^{er}, section A, paragraphe 2, de la convention de Genève)

4.3.1. Questions de suivi concernant les caractéristiques véritables ou présumées du demandeur [retour]

Si le demandeur a fourni une réponse insuffisante à la question «*Pourquoi les événements se sont-ils produits?*», il est nécessaire d'examiner s'il existe un motif de persécution conforme à l'article 10 de la directive «Qualification».

Si le demandeur a indiqué les raisons pour lesquelles il a été ou serait persécuté, des questions supplémentaires peuvent être nécessaires pour vérifier qu'il possède véritablement les caractéristiques motivant la persécution présumée (ou qu'il est perçu comme tel par l'acteur de la persécution).

Dans certains États membres de l'UE, des caractéristiques non explicitement mentionnées dans la convention de Genève de 1951 ou la directive «Qualification» (article 10) peuvent constituer des motifs indépendants d'octroyer le statut de réfugié, conformément à la législation nationale (à titre d'exemples: le sexe, le statut de «combattant de la liberté», la reconnaissance antérieure en tant que réfugié par le HCR ou par un autre État partie à la convention de Genève).

Si votre législation reconnaît un tel motif supplémentaire, vous le trouverez ici: [Insérer les références à la législation nationale].

4.3.2. Questions à aborder automatiquement [retour]

Certaines questions seront parfois abordées automatiquement si le demandeur ne les mentionne pas lui-même (telles les MGF pour les demandeurs de sexe féminin originaires de certains pays).

S'il existe une législation ou des orientations spécifiques à ce sujet dans votre pays, vous les trouverez ici: [insérer les références à la législation ou aux orientations nationales].

4.4. Examiner les conditions de la protection subsidiaire [retour]

(article 15 de la directive «Qualification»)

Si les atteintes graves redoutées sont «la peine de mort ou l'exécution» (article 15, point a), de la directive «Qualification») ou «la torture ou des traitements ou sanctions inhumains ou dégradants» (article 15, point b), de la directive «Qualification»), les questions précédemment posées (parties 4.1 et 4.2) devraient avoir fourni les informations requises. Toutefois, si le risque d'atteinte grave est lié à une violence aveugle en cas de conflit armé interne ou international, des questions supplémentaires spécifiques peuvent s'avérer nécessaires (article 15, point c), de la directive «Qualification»).

S'il existe des détails sur la transposition de l'article 15, point c), de la directive «Qualification» dans votre pays, vous les trouverez ici: [insérer les références aux dispositions juridiques pertinentes de votre pays].

4.4.1. Questions à aborder automatiquement [retour]

Certaines questions seront parfois abordées automatiquement si le demandeur ne les mentionne pas lui-même (par exemple, pour les demandeurs de sexe féminin originaires de certains pays, existe-t-il un parent de sexe masculin, un réseau (famille, clan, tribu) ou des connaissances capables de fournir une «protection» ou des moyens de subsistance, conformément aux coutumes locales?).

S'il existe des dispositions juridiques spécifiques ou des orientations pertinentes dans votre pays, vous les trouverez ici: [insérer les références aux dispositions juridiques ou orientations pertinentes de votre pays].

4.5. Le cas échéant, examiner les autres formes de protection [retour]

Dans certains pays, l'octroi d'une autorisation de séjour pour des motifs ne relevant pas du régime de protection internationale (raisons humanitaires, compassionnelles, médicales, etc.) peut être décidé par l'autorité responsable de la détermination. Voir la partie Identifier les questions pertinentes ne relevant pas du régime de protection internationale, dans la section 1.

S'il existe des dispositions juridiques spécifiques ou des orientations pertinentes dans votre pays, vous les trouverez ici: [insérer les références aux dispositions juridiques ou orientations pertinentes de votre pays].

4.6. Se renseigner sur la protection disponible dans le pays d'origine [retour]

(article 6, point c), et article 7 de la directive «Qualification»)

4.6.1. Le demandeur a-t-il recherché la protection des autorités ou acteurs pertinents? [retour]

Cette question est généralement hors de propos si l'État est l'acteur de la persécution ou de l'atteinte grave.

Dans certains pays toutefois, les COI peuvent suggérer qu'un système judiciaire indépendant ou une autre autorité sont en mesure d'offrir une protection ou une réparation effectives et accessibles (voir l'article 7 de la directive «Qualification»).

Cet aspect doit être examiné si l'acteur de la persécution ou de l'atteinte grave est un acteur non étatique (voir l'article 6, point c), de la directive «Qualification»).

En revanche, cet aspect n'est pas pertinent en l'absence d'acteur de la protection.

4.6.2. Si oui, à quels acteurs de la protection ou autorités s'est-il adressé et quel résultat a-t-il obtenu? [retour]

Il peut être nécessaire d'examiner durant l'entretien si un acteur de la protection ne peut pas ou ne veut pas intervenir, et si son refus d'intervenir est fondé sur les motifs énoncés dans la convention (voir l'article 6, point c), de la directive «Qualification»).

4.6.3. Si non, pourquoi? [retour]

Si le demandeur n'a pas recherché de protection dans son pays d'origine, le responsable du dossier doit lui offrir la possibilité d'expliquer pourquoi (par exemple si on l'en a empêché, ou s'il pense que cela n'aurait servi à rien).

4.7. Le cas échéant, interroger le demandeur sur la possibilité d'une protection à l'intérieur du pays [retour]

(article 8 de la directive «Qualification»)

4.7.1. Existe-t-il une zone de sécurité dans le pays d'origine du demandeur? [retour]

Durant cette partie de l'entretien, gardez à l'esprit que la charge de la preuve concernant la disponibilité de la protection incombe à l'autorité responsable de la détermination.

4.7.2. Cette zone est-elle accessible sur les plans juridique et pratique, et est-il raisonnable de prévoir que le demandeur s'y établisse? [retour]

Le responsable du dossier devra vérifier si:

- le demandeur peut voyager **en sécurité** vers cette partie du pays,
- le demandeur peut voyager **légalement** vers cette partie du pays et y entrer légalement,
- on peut **raisonnablement** s'attendre à ce que le demandeur s'installe dans cette zone et y soit protégé des persécutions et atteintes graves.

4.8. Le cas échéant, enquêter sur les motifs d'exclusion existants [retour]

(articles 12 et 17 de la directive «Qualification», fondés sur l'article 1^{er}, sections D, E et F, de la convention de Genève de 1951)

Le responsable du dossier pourra être amené, durant l'entretien, à examiner les questions relatives à l'exclusion.

4.8.1. Article 1^{er}, sections D et E, de la convention de Genève de 1951 [retour]

Pour les demandeurs d'origine palestinienne: le demandeur bénéficie-t-il d'une protection ou d'une assistance de la part d'un organisme ou d'une institution des Nations unies autre que le HCR? (voir l'article 12, paragraphe 1, point a), de la directive «Qualification», fondé sur l'article 1^{er}, section D, de la convention de Genève). Si l'assistance a cessé, le responsable du dossier doit poser des questions appropriées pour déterminer si les raisons de cette interruption échappent au contrôle du demandeur et sont indépendantes de sa volonté (CJUE affaire C-364/11 – Abed El Karem El Kott e.a. – 19.12.2012).

Le demandeur bénéficie-t-il, dans le pays du responsable du dossier (ou un autre pays dans lequel il a établi sa résidence), des droits et obligations qui sont attachés à la possession de la nationalité de ce pays, ou des droits et des obligations équivalents? (voir l'article 12, paragraphe 1, point b), de la directive «Qualification», fondé sur l'article 1^{er}, section E, de la convention de Genève).

4.8.2. Article 1^{er}, section F, de la convention de Genève de 1951 [retour]

a) Le demandeur a-t-il indiqué avoir commis des actes qui pourraient entraîner l'exclusion? (pour les actes entraînant l'exclusion, voir l'article 12, paragraphe 2, et l'article 17, paragraphe 1, de la directive «Qualification», fondés sur l'article 1^{er}, section F, de la convention de Genève)

Dans un tel cas, le responsable du dossier doit:

- inviter le demandeur à confirmer sa déclaration,
- informer le demandeur que les actes qu'il mentionne peuvent l'exclure du bénéfice de la protection internationale,
- rechercher d'éventuelles circonstances atténuantes.

Il peut exister des dispositions spécifiques dans votre pays concernant l'examen des motifs d'exclusion (recours à des responsables de dossiers spécialisés, organisation d'un entretien distinct, etc.). Veuillez vous référer à vos procédures nationales: [insérer les références aux orientations pertinentes].

b) Les COI ou les témoignages suggèrent-ils que l'organisation dont fait partie le demandeur (police, armée, milice, guérilla, groupe terroriste, mafia, etc.) a commis des actes pouvant entraîner l'exclusion?

Dans un tel cas, le responsable du dossier doit obtenir les informations suivantes concernant la fonction ou le rôle du demandeur dans l'organisation:

- Le demandeur était-il conscient des crimes commis?
- Quel était son degré d'implication personnelle? A-t-il ordonné ou commis ces crimes, en a-t-il été l'instigateur, ou a-t-il consciemment fourni les moyens de commettre ces crimes?
- Autres circonstances envisageables: durée de la participation, position hiérarchique, tâches, conséquences des actes, etc.
- Approuvait-il ou désapprouvait-il les actes commis à l'époque? Les approuve-t-il ou les désapprouve-t-il aujourd'hui?
- Éventuelles circonstances atténuantes: capacités intellectuelles, contrainte, autodéfense, etc.

c) Le demandeur est-il inculpé ou reconnu coupable d'un crime grave (de droit commun) commis à l'extérieur du pays d'accueil avant son admission dans ledit pays, ou les COI ou renseignements extérieurs suggèrent-ils qu'il a commis un tel crime?

Durant cette partie de l'entretien, le responsable du dossier doit garder à l'esprit que la charge de la preuve concernant les conditions d'exclusion incombe à l'autorité responsable de la détermination.

Dans un tel cas, le responsable du dossier doit clarifier les aspects suivants:

- Quelle est la nature du crime commis?
- Le cas échéant, qu'est-ce qui incite le demandeur à penser que l'accusation sert de couverture à une persécution ou une atteinte grave?
- Le cas échéant, qu'est-ce qui incite le demandeur à penser que les conditions d'un procès équitable n'ont pas été ou ne seront pas respectées?
- Quelle peut être la condamnation? La peine de mort est-elle envisagée? Quelles sont les conditions pénitentiaires dans le pays?

Les crimes de droit commun commis dans un pays tiers avant l'admission dans le pays du responsable du dossier peuvent également entraîner l'exclusion. Dans de tels cas, le responsable du dossier devra examiner les conséquences sur la situation du demandeur vis-à-vis de son pays d'origine.

d) Le cas échéant, le demandeur constitue-t-il un danger pour l'UE ou les États membres? (article 14, paragraphe 5, et article 17, paragraphe 1, point d), de la directive «Qualification»

Le responsable du dossier peut également être amené à examiner ces motifs par rapport à l'exclusion de la protection subsidiaire. Voir la législation et les orientations nationales à cet égard: [insérer les références à la législation et aux orientations nationales].

e) Non-refoulement en cas d'exclusion

Lorsque la compétence de l'autorité responsable de la détermination ne se limite pas à l'éligibilité au statut de réfugié ou à la protection subsidiaire, et lorsque l'exclusion semble probable, le responsable du dossier (si cela s'avère nécessaire, au cas improbable où les précédentes réponses du demandeur n'aient pas fourni d'informations suffisantes) peut être amené à poser des questions appropriées pour évaluer, à un stade ultérieur, si le renvoi du demandeur dans son pays d'origine contreviendrait aux obligations internationales définies par les instruments relatifs aux droits de l'homme, en particulier l'article 3 de la CEDH et l'article 3 de la CAT.

Section 5 — Clôture de l'entretien [retour]

Lorsque le demandeur a fini d'exposer les raisons de sa demande et que le responsable du dossier lui a posé toutes les questions pertinentes et nécessaires, il est temps d'aborder la phase de clôture de l'entretien. Cette phase doit avant tout permettre de vérifier que toutes les informations utiles pour la demande ont été correctement examinées. Elle doit aussi permettre de s'assurer que le demandeur dispose de toutes les informations requises avant de partir.

5.1. Vérifier que tous les aspects pertinents de la demande ont été couverts durant l'entretien [retour]

Lorsqu'il conduit un entretien sur le fond d'une demande de protection internationale, le responsable du dossier doit veiller à ce que le demandeur ait une possibilité suffisante de présenter les éléments nécessaires pour justifier sa demande.

5.1.1. Résumer toutes les raisons invoquées pour la demande de protection et demander au demandeur si ce résumé est correct [retour]

Selon les pratiques nationales, il peut être nécessaire que le responsable du dossier résume l'essentiel du récit du demandeur. Malgré la longueur du processus, c'est une bonne manière de vérifier que le responsable a couvert dans son rapport écrit les principales raisons invoquées par le demandeur.

5.1.2. Demander au demandeur s'il souhaite fournir des informations supplémentaires [retour]

Il est important de veiller à ce que tous les aspects aient été abordés durant l'entretien. Le demandeur doit avoir une véritable chance de présenter les éléments nécessaires pour justifier sa demande. De plus, lui demander s'il a quelque chose à ajouter lui donne le sentiment d'avoir été traité équitablement et d'avoir été écouté.

Si le demandeur a quelque chose à ajouter, le responsable du dossier doit rester ouvert et flexible. Il doit écouter et étudier de plus près tout nouveau sujet associé à la demande.

Le responsable peut aussi avoir découvert l'existence de documents ou d'autres preuves à la disposition du demandeur. La manière dont ces preuves pourraient ou devraient être fournies à l'autorité doit être communiquée au demandeur.

5.2. Revérifier la compréhension entre l'interprète et le demandeur [retour]

(articles 12 et 15 de la directive relative aux procédures d'asile (refonte))

À la fin de l'entretien, le responsable du dossier doit redemander au demandeur s'il a la moindre inquiétude au sujet de l'interprète ou de l'interprétation fournie pendant l'entretien.

Il est important de confirmer lors de la clôture de l'entretien que le demandeur et l'interprète se sont compris pendant toute la durée de l'entretien. Selon une pratique établie dans certains États membres de l'UE, le responsable du dossier demande aussi à l'interprète s'il a compris le demandeur pendant toute la durée de l'entretien.

5.3. Le cas échéant, offrir aux autres intervenants la possibilité d'exercer leurs droits [\[retour\]](#)

(article 23 de la directive relative aux procédures d'asile (refonte))

Au cas où le conseiller juridique du demandeur assiste à l'entretien, conformément aux réglementations et pratiques nationales, il doit avoir la possibilité de formuler des commentaires ou de poser au demandeur des questions liées à cette affaire à la fin de l'entretien.

Selon la législation et les procédures nationales, d'autres personnes, tels les gardiens ou les accompagnateurs adultes assistant à l'entretien, peuvent aussi prendre la parole.

S'il existe dans votre pays des orientations spécifiques concernant les droits des différents acteurs durant l'entretien, vous les trouverez ici: [\[insérer les références à la législation ou aux orientations nationales\]](#).

5.4. Informer le demandeur des stades suivants du processus [\[retour\]](#)

5.4.1. À quelle date approximative la décision sera-t-elle prise? [\[retour\]](#)

Ne pas connaître la date probable de la prise de décision est une source de stress pour le demandeur. Dans la plupart des cas, il sera peut-être impossible de lui donner une date exacte, mais le responsable du dossier devra, à la fin de l'entretien, lui communiquer au moins un délai indicatif.

5.4.2. Comment le demandeur recevra-t-il les informations relatives à la décision? [\[retour\]](#)

Le responsable du dossier doit informer le demandeur de la manière dont lui sera communiquée la décision concernant sa demande. La décision sera-t-elle par exemple annoncée par le conseiller juridique ou un responsable de dossier? La communication sera-t-elle écrite et/ou orale, etc.?

5.4.3. Le cas échéant, qui prendra la décision? [\[retour\]](#)

L'idée n'est pas de révéler au demandeur l'identité de la personne qui prend la décision. En revanche, il peut être courtois de faire savoir au demandeur à quel niveau ou dans quel service (par exemple) la décision sera prise.

5.4.4. Droit de faire appel en cas de rejet de la demande [\[retour\]](#)

Le demandeur doit être informé de son droit de faire appel en cas de rejet de la demande. Quand et devant quelle instance l'appel doit-il être interjeté? Quelle autorité examinera l'appel? Le demandeur recevra-t-il une aide de son conseiller juridique, etc.?

Le responsable du dossier doit savoir qu'informer le demandeur de son droit d'appel peut être une source de stress et lui donner l'impression que les autorités ont déjà pris une décision négative à son sujet. Il doit donc souligner qu'aucune décision n'a été prise à ce stade, et que ces informations sont communiquées à chaque demandeur.

5.4.5. Si la réponse est positive: documentation, regroupement familial, droit de travailler, etc. [\[retour\]](#)

Selon les pratiques nationales, le responsable du dossier doit informer le demandeur des conséquences d'une demande accordée. Quelles démarches doit-il par exemple accomplir s'il souhaite retrouver les membres de sa famille établis dans un autre pays? Dans ce cas aussi, le responsable du dossier doit veiller à souligner qu'aucune décision n'a été prise à ce stade.

5.4.6. Le cas échéant, droits et prestations dans l'attente de la décision [\[retour\]](#)

Dans certains États membres de l'UE, les informations relatives aux droits et aux prestations du demandeur en attente d'une décision sont fournies à un stade précoce du processus. Si le demandeur n'a pas encore reçu ces informations, le responsable du dossier est invité à les lui transmettre à la fin de l'entretien.

5.5. Le cas échéant à ce stade, offrir au demandeur la possibilité de commenter le rapport sur l'entretien [\[retour\]](#)

(article 17 de la directive relative aux procédures d'asile (refonte))

Le demandeur a la possibilité de faire des commentaires et/ou d'apporter des précisions, oralement et/ou par écrit, concernant toute erreur de traduction, tout malentendu ou toute omission dans le rapport ou la transcription, à la fin de l'entretien personnel ou dans un délai précis avant que l'autorité responsable de la détermination ait pris une décision. Il importe que le demandeur soit pleinement informé du contenu du rapport ou des éléments essentiels de la transcription, moyennant l'aide d'un interprète si nécessaire.

Selon les procédures et pratiques nationales, le responsable du dossier pourra être amené à lui offrir cette possibilité à la fin de l'entretien individuel, et à lui demander de confirmer que le contenu du rapport ou de la transcription reflète correctement l'entretien. Si le demandeur refuse de confirmer le contenu de la transcription, les motifs de son refus seront enregistrés.

Le cas échéant, des informations pratiques complémentaires sur le processus dans votre pays sont disponibles ici: [\[insérer les références aux dispositions ou orientations juridiques\]](#).

5.6. Offrir au demandeur la possibilité de poser des questions [\[retour\]](#)

Le responsable du dossier doit clôturer l'entretien en demandant au demandeur s'il a des questions à poser. Si cela s'avère nécessaire, le demandeur doit être adressé à la personne ou à l'organisation compétentes.

5.7. Tâches postérieures à l'entretien: réflexion sur l'entretien [\[retour\]](#)

5.7.1. Évaluation de l'entretien [\[retour\]](#)

Bien que l'entretien soit achevé, certains aspects peuvent encore susciter des interrogations ou nécessiter un suivi. La question la plus importante pour le responsable du dossier est la suivante: tous les éléments pertinents ont-ils été examinés de manière aussi complète que possible, ou des informations supplémentaires doivent-elles être réunies pour qu'une décision puisse être prise au sujet de la demande? Cette réflexion sur le dossier doit avoir lieu peu après l'entretien, quand toutes les informations sont encore présentes à l'esprit du responsable, afin qu'il ne perde pas de temps à se refamiliariser avec le dossier.

Après l'entretien, il importe également de consacrer du temps à la réflexion et à l'auto-analyse. Le responsable du dossier doit réfléchir à la perception de l'entretien par le demandeur. Il peut notamment se demander s'il a fait preuve de respect et d'empathie en adoptant un comportement professionnel approprié.

5.7.2. Autoévaluation et réflexion [\[retour\]](#)

Le responsable du dossier peut également utiliser le présent guide pratique pour évaluer la manière dont il a conduit l'entretien et définir des points à améliorer dans son travail.

Il doit par ailleurs réfléchir à sa propre perception de l'entretien, notamment si des événements traumatisants ou sensibles ont été évoqués. Afin de conserver un comportement professionnel et d'être productif dans son travail, il doit régulièrement évaluer et prendre en compte ses propres besoins.

Instruments juridiques et références nationales

Instruments internationaux

- Convention de Genève (1951) et protocole de New York relatif au statut des réfugiés (1967)
- Convention européenne des droits de l'homme (CEDH)
- Convention contre la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants (CAT)

Instruments de l'Union européenne

- Directive «Qualification» (refonte)

Directive 2011/95/UE du Parlement européen et du Conseil du 13 décembre 2011 concernant les normes relatives aux conditions que doivent remplir les ressortissants des pays tiers ou les apatrides pour pouvoir bénéficier d'une protection internationale, à un statut uniforme pour les réfugiés ou les personnes pouvant bénéficier de la protection subsidiaire, et au contenu de cette protection (refonte)

- Directive relative aux procédures d'asile (refonte)

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)

- Directive relative à la lutte contre la traite des êtres humains

Directive 2011/36/UE du Parlement européen et du Conseil du 5 avril 2011 concernant la prévention de la traite des êtres humains et la lutte contre ce phénomène ainsi que la protection des victimes et remplaçant la décision-cadre 2002/629/JAI du Conseil

Jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne

CJUE affaire C-364/11, Abed El Karem El Kott e.a., arrêt de la Cour (grande chambre)

Orientations et instruments juridiques nationaux

Instruments juridiques nationaux

-

Orientations nationales

-

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),
des délégations dans les pays hors UE (http://eeas.europa.eu/delegations/index_fr.htm),
en contactant le réseau Europe Direct (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>).

BZ-04-14-990-FR-N



Office des publications

ISBN: 978-92-9243-352-9
doi:10.2847/39791