

# Guide pratique pour la planification et la conduite des entretiens de réinstallation





Ni l'Agence de l'Union européenne pour l'asile (EUAA) ni aucune personne agissant au nom de l'EUAA n'est responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations données ci-après.

Luxembourg: Office des publications de l'Union européenne, 2022

PDF ISBN 978-92-9487-075-9 doi:10.2847/284 BZ-06-22-118-FR-N

© Agence de l'Union européenne pour l'asile (EUAA), 2022

Illustration de la page de couverture, Irina\_Strelnikova, © iStock, 2021

Reproduction autorisée, moyennant mention de la source. Pour toute utilisation ou reproduction de photos ou d'autres matériels non couverts par le droit d'auteur de l'EUAA, l'autorisation doit être obtenue directement auprès des titulaires du droit d'auteur.





## Introduction à cet outil

Les informations présentées dans cet outil ne sont en aucun cas exhaustives, mais constituent un recueil d'orientations et de conseils pratiques sur la planification et la conduite des entretiens de réinstallation<sup>(1)</sup>. L'objectif est de soutenir les États membres de l'Union européenne et les pays associés (UE+) dans leur travail opérationnel en matière de réinstallation.

### Quelle est la finalité de cet outil?

Ce guide pratique est conçu comme une brève orientation et une liste de contrôle pour accompagner les agents chargés des dossiers de réinstallation dans la préparation et la mise en œuvre des entretiens de sélection. L'objectif est de contribuer à une meilleure connaissance de la manière de gérer et de traiter les dossiers de réinstallation et de doter les agents chargés des dossiers d'un outil adéquat pour préparer les entretiens de réinstallation.

### Pourquoi cet outil a-t-il été créé?

Il existe un certain nombre de publications concernant la réinstallation, qui constituent des outils précieux pour les pays de réinstallation existants et émergents. Certaines de ces publications sont énumérées ci-dessous. En outre, ce guide pratique vise à compléter les documents existants en fournissant des informations détaillées et pratiques sur des aspects moins bien développés des pratiques de réinstallation. Il s'agit notamment de savoir

comment se préparer à un entretien de réinstallation et comment le mener lors d'une mission de sélection.

### Que contient cet outil?

Ce guide pratique donne un aperçu des procédures couramment utilisées lors de l'examen des dossiers de réinstallation au moyen d'entretiens dans un pays de premier asile. Il part du principe que les entretiens sont planifiés et réalisés en coopération avec le HCR. Il se compose de quatre sections conçues pour aider les agents chargés des dossiers de réinstallation à préparer et à mener des entretiens et à surmonter les difficultés qui y sont liées. Des conseils sont fournis sous la forme de listes de contrôle et de lignes directrices pour apporter une assistance tout au long des différentes étapes en présentant des questions clés, des recommandations et des outils pratiques liés aux entretiens de sélection.

### À qui est destiné cet outil?

Ce guide est principalement destiné à aider les agents chargés des dossiers de réinstallation à se préparer à un entretien de réinstallation dans un pays de premier asile. Il peut être jugé utile pour les agents chargés de dossiers n'ayant aucune expérience ou une expérience limitée des missions de sélection de réinstallation, ainsi que pour les agents chargés des dossiers ayant une expérience en matière de réinstallation qui pourraient l'utiliser comme aide-mémoire dans leur travail. Il peut être considéré comme un outil d'autoévaluation ou d'évaluation de la qualité et peut présenter un intérêt pour tous les acteurs

(1) Cet outil a été initialement élaboré dans le cadre du projet «Facilitating Resettlement and Refugee Admission through New Knowledge» [Faciliter la réinstallation et l'admission de réfugiés grâce à l'acquisition de connaissances] (EU-FRANK). Le projet a été financé par le Fonds européen «Asile, migration et intégration», dirigé par l'Agence suédoise des migrations. Dans le cadre du processus de transfert de EU-FRANK, l'EUAA a mené un exercice d'assurance qualité des outils opérationnels de réinstallation mis au point dans ce projet.





participant à la préparation ou à la réalisation de l'examen des dossiers de réinstallation.

## Quels autres outils et sources de formation peuvent également être utilisés?

Ce guide doit être considéré comme un complément aux autres outils disponibles, tels que le Guide pratique pour la planification et la mise en œuvre des missions de sélection et la liste de contrôle sur le même sujet. On pourra également se reporter utilement aux publications suivantes:

- Guide pratique de l'EASO: l'entretien individuel, 2014, <http://www.euaa.eu>.

[europa.eu/sites/default/files/public/EASO-Practical-Guide-Personal-Interview-EN.pdf](http://europa.eu/sites/default/files/public/EASO-Practical-Guide-Personal-Interview-EN.pdf)

- HCR, Manuel de terrain pour la mise en œuvre des principes directeurs du HCR relatifs à la DIS, 2011, <https://www.refworld.org/docid/4e4a57d02.html>
- Manuel de réinstallation du HCR, chapitre 7, 2011, [www.unhcr.org/protection/resettlement/3d464ee37/unhcr-resettlement-handbook-chapter-7-basic-procedures-follow-processing.html](http://www.unhcr.org/protection/resettlement/3d464ee37/unhcr-resettlement-handbook-chapter-7-basic-procedures-follow-processing.html)
- HCR, Managing the Stress of Humanitarian Emergencies [Gestion du stress dans les situations d'urgence humanitaire], août 2001, <http://www.refworld.org/docid/4905f1752.html>
- HCR, RLD4 – Interviewing Applicants for Refugee Status [Entretien avec les demandeurs du statut de réfugié], 1995, RLD4, <https://www.refworld.org/docid/3ccea3304.html>





# Guide pratique pour la planification et la conduite des entretiens de réinstallation

Lorsque le HCR a identifié des réfugiés ayant besoin d'être réinstallés et a soumis leurs dossiers à un pays de réinstallation, la décision d'accepter ou non les réfugiés en vue de leur réinstallation est prise par les autorités du pays de réinstallation. Certains pays effectuent des missions de sélection dans le pays de premier asile, tandis que d'autres examinent les cas au moyen de la sélection des dossiers ou d'entretiens à distance. Certains pays utilisent une combinaison de ces modalités. Lors d'une mission de sélection, des entretiens avec les réfugiés sont menés sur place, dans le pays de premier asile. Une mission de sélection requiert généralement une planification minutieuse, et ces aspects sont décrits dans le Guide pratique pour la planification et la mise en œuvre des missions de sélection. Le présent guide pratique porte principalement sur la composante principale de toute mission de sélection, à savoir l'entretien de sélection. Il vise à décrire les considérations nécessaires à garder à l'esprit lors de la préparation d'un entretien de sélection et lors de la conduite de l'entretien dans le pays de premier asile.

## SECTION 1. PRÉPARATION AUX ENTRETIENS DE SÉLECTION – UN GUIDE SUCCINCT

### Entretiens de sélection

L'objectif d'un entretien de sélection est d'examiner les facteurs liés au besoin d'une protection internationale et à la nécessité de la réinstallation. Certains pays peuvent appliquer des critères supplémentaires, définis par leur contexte national. Des facteurs tels que des besoins médicaux ou particuliers et des vulnérabilités peuvent également être approfondis lors de l'entretien, de même que la confirmation de la composition de la famille et des informations générales telles que le lieu de résidence. Il peut également être nécessaire d'examiner les questions liées à l'exclusion. Une partie de l'entretien peut également porter sur le partage des attentes et sur la possibilité pour les réfugiés de poser des questions.

Les pays de réinstallation peuvent avoir des objectifs différents lors de leurs entretiens de sélection. Certains pays utilisent l'entretien de sélection comme une occasion de recueillir des informations susceptibles de renforcer les capacités

d'intégration de la communauté d'accueil pour soutenir les réfugiés ayant des besoins particuliers et des vulnérabilités spécifiques. Certains États de réinstallation évaluent également les aspects liés à la capacité ou à la volonté du réfugié de s'intégrer dans un nouveau pays. Il importe de clarifier le format, le contenu et la portée des entretiens de sélection et de convenir des protocoles régissant la conduite de ces entretiens.

Le HCR soumettra un dossier le plus souvent sous la forme d'un formulaire d'enregistrement en vue de la réinstallation (RRF), qui contient neuf sections, notamment des données biographiques, des informations sur la demande d'asile et des informations sur le besoin de réinstallation. L'objectif principal de l'entretien est souvent d'établir la demande du réfugié et son besoin de réinstallation.

Les États ont des pratiques différentes en ce qui concerne le contenu de leurs entretiens de réinstallation. Ils peuvent être composés de différentes parties, telles que:





- une partie au cours de laquelle sont posées des questions relatives au besoin de protection internationale (antécédents personnels du réfugié, faits de persécution, crainte au retour, etc.);
- une partie durant laquelle des questions sont posées sur les circonstances et les besoins individuels qui pourraient être pertinents pour la vie future dans le pays de réinstallation (niveau d'éducation, expérience professionnelle, état de santé, besoins médicaux, etc.).

Certains pays de réinstallation consacrent une bonne partie de l'entretien à discuter des attentes, tant de la part du réfugié que du pays de réinstallation. Le résultat de ces discussions peut influencer à la fois la décision du réfugié et celle du pays de réinstallation de procéder ou non à la réinstallation.

Étant donné que les objectifs d'un entretien de sélection dans le cadre d'une mission de réinstallation peuvent différer des objectifs d'un entretien personnel dans le cadre d'une procédure d'asile nationale, il est important de communiquer des instructions claires à l'équipe chargée des entretiens sur la manière de mener l'entretien et sur le type d'informations à recueillir.

## L'importance d'une bonne préparation

Une bonne préparation est généralement la clé d'un entretien de qualité. Il s'agit là d'un point particulièrement important pour un entretien de sélection dans le contexte de la réinstallation, étant donné que les missions de sélection sont souvent menées dans un délai limité et parfois dans des conditions sommaires. Comme l'entretien peut être un processus intimidant pour le réfugié, un agent chargé du dossier bien préparé sera mieux équipé pour créer une atmosphère qui permette au réfugié de se sentir à l'aise et de transmettre les informations les plus pertinentes et les plus précises. Plus la préparation est bonne, plus l'entretien sera efficace. Une bonne préparation peut réduire au minimum la

nécessité d'obtenir des informations supplémentaires après l'entretien, car il est plus facile de déterminer les informations manquantes, incomplètes, contradictoires ou peu claires et d'aborder ces questions directement lors de l'entretien.

La plupart des pays examinent les dossiers avant de mener des entretiens. Un examen préalable de qualité permettra de mieux connaître les faits matériels d'un dossier et de mieux comprendre des détails importants qui permettront une meilleure organisation pratique de l'entretien. Il permet, par exemple, d'allouer le temps nécessaire à l'entretien de sélection, de répartir de manière équilibrée les dossiers entre les agents chargés des dossiers au sein de l'équipe, de choisir en connaissance de cause un interprète ou un agent chargé du dossier féminin ou masculin pour certains cas particuliers, ou encore d'avoir recours à du personnel possédant une expertise particulière. Dans certains pays de réinstallation, un premier examen préalable des dossiers soumis par le HCR pourrait également conduire à l'exclusion d'un dossier et à son remplacement par une nouvelle soumission. Cela accroît l'efficacité du processus car les dossiers pour lesquels un entretien a eu lieu sont davantage susceptibles d'être acceptés. Cet examen préalable évite également que les réfugiés soient convoqués à des entretiens alors que leurs chances d'être réinstallés sont limitées, ce qui risque de créer des attentes irréalistes chez ces personnes. Si des dossiers peuvent être remplacés par d'autres avant la mission, il est conseillé à un pays de réinstallation de convenir de délais précis avec le HCR. Il s'agit de laisser suffisamment de temps au HCR pour préparer et soumettre un ou plusieurs dossiers de remplacement, laissant ainsi suffisamment de temps au pays de réinstallation pour se préparer au dossier de remplacement avant que la mission n'ait lieu.

## Considérations générales à garder à l'esprit

L'une des considérations à garder à l'esprit est que chaque lieu d'entretien et chaque





opération de réinstallation présente un ensemble unique de défis, qui diffèrent largement d'une mission à l'autre et d'un lieu à l'autre. Bien que les entretiens soient généralement menés dans les locaux du HCR ou de l'OIM, ou dans des ambassades, ils peuvent également avoir lieu dans des hôtels ou des camps de réfugiés. D'autres facteurs d'influence pourraient être des défis environnementaux tels qu'un climat difficile, des lieux isolés, le manque d'électricité, d'Internet ou de connexions Wi-Fi, etc. Ce dernier point peut être important car certains pays travaillent dans un environnement informatique fermé ou exigent un accès internet performant sur place.

Il est important de souligner que les réfugiés soumis par le HCR en vue de leur réinstallation ne constituent pas un groupe homogène mais une variété d'individus dont le niveau d'éducation, l'âge, le sexe, la composition familiale, la connaissance du monde et le réseau social sont différents. Ils vivent dans des situations et des contextes différents. L'accès à des solutions ou services techniques tels que l'internet, le téléphone ou même l'électricité et d'autres ressources pratiques diffèrent d'un groupe à l'autre et d'un individu à l'autre. Certains peuvent avoir vécu longtemps dans des camps de réfugiés et avoir été partiellement ou totalement coupés d'une vie sociale fonctionnelle, tandis que d'autres vivent dans des zones urbaines, ont une bonne connaissance d'autres pays et peuvent avoir l'expérience des voyages et des visites dans différentes régions du monde. Ces facteurs, et bien d'autres, créent des différences entre les personnes quant à la manière de gérer la situation de l'entretien et de recevoir et d'interpréter les informations. Cela a une incidence sur les questions qui deviennent pertinentes dans la communication avec eux et sur la manière dont l'équipe de la mission définit le cadre d'une bonne communication. Il est dès lors important d'adapter autant que possible le contexte ainsi que le contenu des informations et la manière de poser les questions aux personnes concernées.

La conduite d'entretiens en vue de la réinstallation peut également s'avérer difficile pour les agents chargés des dossiers. Les missions de sélection peuvent

être mouvementées, les journées de travail sont longues et les entretiens de réinstallation sont parfois menés dans des délais serrés et dans des conditions de travail sommaires. L'écoute des réfugiés qui racontent les actes de persécution, les pertes, la violation des droits de l'homme, la violence, voire la torture qu'ils ont subis peut également être lourde sur le plan émotionnel pour les agents chargés des dossiers de réinstallation, en particulier si le calendrier des entretiens est complet. Un agent chargé des dossiers bien préparé sera mieux armé pour faire face à ces conditions. Les préparatifs pratiques et la préparation mentale peuvent réduire le stress personnel et aider les agents chargés des dossiers à mieux gérer les événements imprévus susceptibles de se produire au cours d'une mission de sélection.

## *Familiarisation avec le dossier*

### Le formulaire d'enregistrement en vue de la réinstallation (RRF)

Avant une mission de sélection, le HCR met le RRF à la disposition du pays de réinstallation. D'autres documents supplémentaires disponibles sont le plus souvent fournis sur demande. Le RRF est le principal outil dont dispose le HCR pour présenter les besoins des différents réfugiés à un pays de réinstallation. Un RRF de qualité est essentiel pour garantir un niveau élevé d'acceptation des dossiers de réinstallation.

Le RRF est souvent le principal ou le seul document disponible dans un dossier de réinstallation. Un seul RRF est rempli pour chaque dossier de réinstallation et contient des informations sur tous les membres d'une famille qui doivent être réinstallés ensemble. Chaque RRF ou soumission indique qui doit être considéré comme le demandeur principal (PRA) et qui sont les membres de la famille ou les personnes à charge de cette personne. Les informations



contenues dans le RRF comprennent notamment des informations sur les antécédents des réfugiés, la composition de leur famille, leur demande de statut de réfugié, ainsi que tout élément lié à l'exclusion et aux besoins particuliers. Il contient également l'analyse du HCR sur la nécessité d'une réinstallation et un aperçu complet de la demande de statut de réfugié et de la détermination du statut de réfugié (DSR) établis par le HCR. Grâce aux RRF soumises aux pays de réinstallation, les gouvernements ont la possibilité d'examiner et d'évaluer de près les faits matériels du dossier et de se préparer à un entretien personnel.

Dans certains contextes opérationnels et afin de traiter rapidement des dossiers plus importants, le HCR a fusionné les procédures de détermination du statut de réfugié et de réinstallation en une seule. Il en a résulté une nouvelle forme simplifiée de mécanisme d'orientation, appelée la méthode fondée sur l'identification (IBM). L'IBM est actuellement utilisée par le HCR au Moyen-Orient (par exemple en Turquie) et dans la région d'Afrique du Nord (MENA). Le formulaire IBM remplace parfois le RRF.

## Collecte de documents d'identité et d'autres preuves documentaires

Il est important de vérifier et d'examiner toutes les copies des documents d'identité et autres pièces justificatives si elles ont été communiquées par le HCR au référent. Quoiqu'il en soit, le HCR ou l'OIM doivent demander aux réfugiés d'apporter toutes leurs pièces justificatives à l'entretien. Le gouvernement peut donner des instructions à cet égard aux partenaires opérationnels lors de la planification de la mission de sélection.

## Examen du dossier

### Langue

Il est important d'avoir une bonne vue d'ensemble des compétences linguistiques de la personne soumise afin de garantir une interprétation correcte le jour de l'entretien. Dans la mesure du possible, chaque personne soumise doit pouvoir parler la langue qu'elle préfère. Pour simplifier la traduction, de nombreux pays de réinstallation effectuent les entretiens en anglais, avec un interprète traduisant de l'anglais vers la langue du réfugié.

### Âge

Les réfugiés âgés et les enfants réfugiés sont par nature vulnérables dans les situations de déplacement forcé, et il importe d'accorder une attention particulière à toutes les sensibilités liées à l'âge d'une personne. Des enquêteurs spécialement formés peuvent être nécessaires pour les dossiers concernant des enfants, et les pays de réinstallation doivent veiller à ce que des garanties soient en place. En ce qui concerne les personnes âgées, l'agent de réinstallation peut vouloir examiner si des soins et un soutien particuliers seront nécessaires. Par exemple, l'agent de réinstallation qui mène l'entretien peut se demander si une assistance spéciale est nécessaire pour aider les personnes dont la mobilité est réduite.

## Nationalité, origine ethnique et religion

Outre le contexte général du pays d'origine ou du pays d'asile, il peut être nécessaire d'accorder une attention particulière à toute autre sensibilité mentionnée dans le RRF en rapport avec, par exemple, la nationalité, l'origine ethnique et/ou l'appartenance religieuse. Les réfugiés issus de minorités et





de groupes autochtones occupent généralement une position non dominante dans la société dans laquelle ils vivent. Cela peut les exposer à des risques de marginalisation, de discrimination et d'abus, qui peuvent à leur tour être exacerbés dans une situation de déplacement forcé.

## Niveau d'éducation

Les agents de réinstallation peuvent également vouloir adapter l'entretien au niveau d'éducation du réfugié afin de s'assurer que les réfugiés puissent parfaitement comprendre les questions et y répondre de manière adéquate.

## Membres de la famille dans le dossier soumis

Il est important de prendre en considération la situation familiale d'une personne. Dressez la liste des parents proches de chaque membre de la famille inclus dans le dossier du PRA. Le dossier comprend généralement les conjoints, les enfants à charge (y compris les enfants en famille d'accueil et les enfants d'un autre lit), les frères et sœurs et les parents.

## Dossiers liés

Parfois, des familles séparées peuvent être apparentées et reliées les unes aux autres même si leurs RRF sont différents. Si tel est le cas, il convient de le mentionner dans leur RRF respectif. Il est par conséquent important de suivre et de répertorier tous les liens familiaux. Sachez qu'il peut y avoir des familles qui ont accueilli et pris soin d'autres personnes, comme des enfants non accompagnés ou des voisins âgés, avec lesquelles il n'y a pas de lien de sang mais une relation de dépendance qui pourrait devoir être établie. Le RRF doit indiquer clairement si les personnes concernées ont des proches dans le pays

de réinstallation et, dans l'affirmative, préciser leur nom, le degré de parenté, leur lieu de résidence et, pour faciliter l'identification, fournir autant de renseignements personnels que possible. Ces renseignements sont importants à plusieurs égards, par exemple pour les contrôles de sécurité et l'évaluation de la crédibilité des demandes d'une personne, ainsi que pour la préparation/le choix des services de logement et d'intégration dans le pays de réinstallation.

## EIS et DIS

En ce qui concerne les enfants non accompagnés, séparés et les autres enfants en danger pour lesquels une réinstallation est envisagée, assurez-vous qu'une évaluation de l'intérêt supérieur (EIS) ou une détermination de l'intérêt supérieur (DIS) existe afin de garantir la mise en œuvre optimale du principe de l'intérêt supérieur dans les actions touchant des enfants isolés. Une DIS décrit le processus formel, assorti des garanties de procédure strictes, conçu pour déterminer l'intérêt supérieur de l'enfant lorsqu'une décision particulièrement importante pour la vie de l'enfant sera prise. Ce processus facilitera la participation adéquate de l'enfant sans discrimination, où les décideurs ayant l'expérience requise sont impliqués et où tous les facteurs pertinents sont pesés afin de déterminer la meilleure option. Les DIS et les EIS sont réalisées par le HCR avant la sélection de la réinstallation et devraient être jointes à la RRF. La DIS est un élément important que le pays de réinstallation doit prendre en considération lorsqu'il identifie les besoins de protection d'un enfant non accompagné ou évalue les questions relatives à la garde des enfants dans le pays de réinstallation. Dans les cas impliquant des questions de garde d'enfants, et dans certaines circonstances, le HCR peut soumettre une DIS pour déterminer si la réinstallation est dans l'intérêt supérieur de l'enfant. Le HCR soumettra toujours une DIS pour les cas impliquant un enfant accompagné d'un seul parent lorsque l'autre parent refuse de donner son consentement au voyage. Pour les pays de réinstallation, la DIS constitue la référence principale, outre l'entretien



personnel avec l'enfant ou la personne qui s'en occupe.

## Faits matériels

Sur la base des informations disponibles dans le RRF, l'agent chargé du dossier doit établir dans sa préparation les faits importants, c'est-à-dire les faits liés au fondement de la demande de statut de réfugié. Si nécessaire, un supérieur hiérarchique doit être consulté. Toutefois, l'agent chargé du dossier doit garder l'esprit ouvert et ne pas perdre de vue que de nouveaux faits peuvent apparaître au cours de l'entretien de réinstallation.

## Exclusion

Les questions d'exclusion sont soigneusement examinées par le HCR, et l'éligibilité à la protection internationale dans le cadre du mandat du HCR est confirmée avant qu'un dossier individuel ne soit soumis en vue de la réinstallation. Les clauses d'exclusion font partie de la définition du réfugié (figurant à l'article premier de la Convention de 1951 relative au statut des réfugiés), et l'examen de leur applicabilité fait partie intégrante des procédures visant à déterminer si une personne peut prétendre au statut de réfugié. Les problèmes d'exclusion potentiels peuvent être détectés à n'importe quel stade du processus de réinstallation. Il peut arriver que des considérations d'exclusion soient examinées par le HCR. Dans ce cas, le RRF inclurait les faits pertinents ainsi que l'évaluation juridique qui a permis au HCR de conclure que l'exclusion n'était pas applicable. Bien que les questions d'exclusion sont soigneusement examinées par le HCR et que l'éligibilité à la protection internationale dans le cadre du mandat du HCR soit confirmée avant qu'un dossier individuel ne soit soumis en vue de la réinstallation, des questions d'exclusion pourraient encore se poser à un stade ultérieur du processus de réinstallation. Ces problèmes peuvent être détectés au cours de la phase d'examen préliminaire national

sur la base des informations figurant dans le dossier (RRF) fourni par le HCR et/ou sur la base d'autres informations disponibles obtenues pendant la phase d'examen, telles que des informations fournies par les services de sécurité et/ou des informations obtenues après examen des médias sociaux. Dans certains cas, l'indication d'actes susceptibles d'être exclus n'apparaîtrait pas avant l'entretien personnel.

Afin de détecter les cas d'exclusion le plus tôt possible, il est conseillé à toutes les personnes participant à la gestion des dossiers de réinstallation de prêter attention aux indices possibles. Il est recommandé de collecter le plus d'informations possible sur l'intéressé, y compris ses origines, ses antécédents de résidence et d'emploi, les membres de sa famille, son service militaire (le cas échéant), son appartenance politique, les groupes auxquels il appartient, ses itinéraires de voyage et d'autres informations pertinentes. Utilisez des informations fiables sur le pays d'origine (COI) à des fins de comparaison et de référence. Pour de plus amples informations sur l'exclusion, consultez le guide pratique de l'EUAA sur l'exclusion. Il est également fait référence aux évaluations de l'exclusion dans la liste de contrôle fournie plus loin dans le présent document.

## Vérifier les bases de données disponibles

Les informations disponibles dans les bases de données ou sur les réseaux sociaux (Facebook, etc.) peuvent être utiles pour l'évaluation d'un dossier. En particulier, des informations ou des documents supplémentaires liés à l'identité, à la nationalité, à la situation familiale, aux circonstances personnelles, à l'ancienne région de résidence et à l'historique migratoire d'une personne peuvent être disponibles. S'il est important de traiter avec prudence les informations obtenues par l'intermédiaire des médias sociaux, ces informations peuvent confirmer les déclarations faites auprès du HCR, ce qui contribuera ensuite à renforcer la confiance et à mener l'entretien de manière plus



efficace. Il se peut également que les informations provenant de sources ouvertes nuisent à la crédibilité de certains aspects du dossier de réinstallation, qui doit alors être examiné de plus près.

## Consulter les informations sur le pays d'origine et les orientations nationales pertinentes

Une connaissance générale de la situation actuelle dans le pays d'origine de la personne, y compris la situation politique générale, la situation en matière de sécurité et le respect des droits fondamentaux, est importante pour préparer correctement l'entretien, poser des questions spécifiques et ciblées et évaluer correctement le besoin de protection internationale.

Il peut également être nécessaire de prendre en compte la situation dans le pays d'asile, car des situations peuvent s'être produites qui sont pertinentes pour l'évaluation individuelle du besoin de protection internationale et des besoins de réinstallation.

Outre les COI présentes dans le RRF, des COI précis et actualisés peuvent être obtenus auprès de diverses sources, telles que l'unité nationale COI, l'EUAA (portail COI de l'EUAA) ou d'autres organisations de défense des droits de l'homme concernées. Si nécessaire et si possible, demandez des informations complémentaires à votre unité COI nationale.

## Besoins particuliers

Déterminez les besoins procéduraux particuliers liés aux circonstances particulières des réfugiés soumis lors de l'examen des dossiers et de la préparation des entretiens. Il s'agit notamment du sexe, de l'âge, de l'état de santé ou d'un handicap physique, mental ou

psychologique. Pour des orientations détaillées sur l'identification des personnes ayant des besoins particuliers, vous pouvez consulter l'outil IPSN de l'EUAA.

## Besoins médicaux

Les besoins médicaux d'une personne peuvent être pertinents pour la conduite de l'entretien et doivent être notés, par exemple, lorsqu'une personne est handicapée, enceinte (grossesse avancée ou post-partum immédiat), souffre de troubles mentaux, etc. Si un cas est soumis dans la catégorie des besoins médicaux, un formulaire d'évaluation médicale (MAF) sera joint à la soumission. Vérifiez si les informations contenues dans le MAF sont suffisamment récentes et à jour. Il convient de noter que les informations relatives aux besoins médicaux doivent être traitées dans le respect de l'intégrité de la personne et qu'elles ne doivent être traitées ou notées que lorsqu'elles sont pertinentes pour la procédure de réinstallation (par exemple, en incidence sur l'aptitude à voler ou à accéder au site de l'entretien ou si ces informations sont nécessaires pour se préparer de manière adéquate à l'entretien).

## Compétences particulières en matière d'entretien

Essayez d'anticiper les cas où des compétences spéciales en matière d'entretien peuvent être nécessaires pour contribuer à surmonter les obstacles à la communication. Préparez-vous à interroger les personnes particulièrement vulnérables de la famille, y compris les personnes ayant survécu à la violence (par exemple, la violence sexuelle ou sexiste), car des questions délicates peuvent être posées. Il est important d'aborder ces questions dans le respect de la culture, en tenant compte des spécificités de chaque sexe et en fonction de l'âge. Les agents chargés des dossiers doivent être prêts à interroger les membres de la famille séparément et avec prudence.



## Confidentialité

Veiller à la confidentialité entre les membres de la famille. Pour des raisons de confidentialité, les personnes sont normalement interrogées séparément.

## *Dispositions pratiques*

### Agent et interprète

Dans un souci d'efficacité, tous les cas liés devraient, si possible, être interrogés par le même agent chargé du dossier. Cela devrait également avoir lieu le même jour si possible, bien que cette procédure puisse être sujette à des variations. Il convient de tout mettre en œuvre pour permettre au demandeur de fournir un compte rendu complet et précis en désignant un agent chargé du dossier et un interprète qui feront en sorte que le réfugié ne se sente ni menacé ni mal à l'aise. Il peut s'agir, par exemple, de choisir une personne d'un sexe donné. Les demandes d'agents chargés des dossiers/interprètes d'un sexe particulier doivent être satisfaites dans la mesure du possible. Une sensibilité particulière doit être appliquée dans le cas des personnes LGBTI et lorsque la personne a été victime de viol ou d'abus sexuel.

### Entretiens individuels

Il est recommandé d'interroger chaque adulte séparément. L'entretien avec des mineurs peut également être une obligation légale ou une recommandation dans certains cas. Certains pays de réinstallation mènent un entretien conjoint avec tous les membres de la famille. Gardez toutefois à l'esprit qu'il est possible qu'une personne au sein de la famille, par exemple une femme qui fait partie d'une unité familiale et qui n'est pas considérée comme PRA du statut de réfugié, ait été la cible de persécutions et/ou ait des besoins de

réinstallation spécifiques qui peuvent être différents de ceux du PRA ou des autres membres de la famille. Dans cette optique, l'enquêteur doit tout mettre en œuvre pour veiller à ce que tous les membres d'une unité familiale, y compris les conjoints et les personnes à charge telles que les enfants adultes, aient la possibilité d'être interrogés séparément. Ce n'est que de cette manière que l'enquêteur peut déterminer si les différents membres de la famille ont une demande de protection internationale indépendante par rapport au PRA.

### Durée de l'entretien

La durée de l'entretien doit être estimée en fonction de la complexité du dossier.

### Protocole préformaté

Les questions préformatées peuvent être utiles pour mener des entretiens de sélection car cette façon de travailler garantit que toutes les questions pertinentes sont posées. Toutefois, il devrait toujours y avoir suffisamment de flexibilité pour que l'agent chargé du dossier puisse adapter le style de l'entretien en fonction de la dynamique d'une famille donnée. Il s'agit d'une question particulièrement importante lorsque l'interprétation est effectuée dans une langue qui n'est pas la première langue de l'équipe.

### Emploi du temps

La planification doit prévoir des pauses si l'entretien sera long. Il est important de garder à l'esprit que l'entretien peut être un exercice émotionnellement épuisant et intense pour toutes les parties. Il est notamment nécessaire de prévoir des pauses pour l'interprète et le réfugié. En outre, l'enquêteur doit prendre des pauses régulières pour s'acquitter efficacement de ses tâches.



## Prise de notes et exhaustivité

Des protocoles définis contribueront à la prise de notes. Le temps d'entretien est précieux tant pour les équipes de sélection que pour les réfugiés, et des normes élevées et cohérentes en matière de prise de notes sont essentielles. Une structure pour la prise de notes garantit que toutes les questions nécessaires sont posées et que toutes les réponses sont reçues. La structure doit faire apparaître une distinction claire entre les questions posées et les réponses données. Cohérence entre les entretiens

De manière générale, la cohérence entre les entretiens est importante. Dans

certaines opérations de réinstallation, des équipes interservices sont présentes. Si tel est le cas, un recoupement avec des collègues menant d'autres entretiens avec les mêmes demandeurs permettra de vérifier la cohérence des déclarations ou pourrait entraîner la nécessité de clarifier d'éventuelles contradictions ou incohérences.

## Autres aspects pratiques à prendre en considération

D'autres questions pratiques liées aux entretiens de sélection à convenir avant la mission sont décrites dans le manuel de préparation et de mise en œuvre d'une mission de sélection.





## SECTION 2. MODÈLE POUR L'EXAMEN/LA PRÉPARATION D'UN ENTRETIEN DE SÉLECTION

Ce modèle est un exemple d'outil qui peut être utilisé pour présélectionner une soumission de réinstallation. Il permettra à l'agent chargé du dossier de préparer l'entretien de sélection en déterminant de manière exhaustive les données les plus importantes d'un dossier, les éléments matériels de la demande de statut de réfugié, les besoins particuliers du réfugié et les éventuels facteurs d'exclusion. Cet examen vous permettra de dresser la liste des points qui doivent être clarifiés au cours de l'entretien. Il peut également être utile pour préparer le calendrier des entretiens. Une vue d'ensemble des données est également utile lors d'une présélection, en particulier lors de missions fréquentes.

**Veillez noter** que votre organisation doit évaluer quelles données il est nécessaire – et autorisé – de conserver et comment ces données doivent être traitées conformément aux normes internes et au droit national et international (par exemple, le règlement général sur la protection des données – RGPD). Ce modèle est avant tout conçu comme un document de travail interne et non comme un document officiel, mais il demeure important de réfléchir aux questions d'intégrité et de ne conserver que les données nécessaires au processus de réinstallation. Ces données doivent également être stockées et partagées avec prudence.





**Cet outil doit être rempli pour chaque dossier soumis. Le cas échéant, préciser les informations pour les différents membres du dossier.**

Date d'examen

.....

Examen par

.....

Informations sur le dossier			
Numéro de dossier HCR:			
Taille du dossier			
Nom(s) et prénom(s)			
Date et lieu de naissance			
Nationalité			
Autres informations personnelles pertinentes:			
Connaissances linguistiques	Langue maternelle		
	Autres langues		
	Langue choisie pour l'entretien		
<b>Membres de la famille dans le dossier</b>	<b>Relations</b>	<b>Nom</b>	<b>Numéro de référence</b>
Non/oui, si oui: préciser			
<b>Dossiers liés</b>	<b>Relations</b>	<b>Nom du PRA</b>	<b>Numéro de référence</b>





<b>Informations sur le dossier</b>	
Parents dans le pays de réinstallation non/ oui, si oui : préciser (noms complets, coordonnées, y compris les contacts sur les réseaux sociaux à des fins de contrôle de sécurité).	
Niveau d'éducation	
<b>Documents d'identité et autres</b>	
Passeport	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Autres documents disponibles (avec copies fournies)	
Autres documents disponibles (sans copies fournies)	
<b>Résumé de la demande de statut de réfugié</b>	
<b>Contrôle sur les médias sociaux</b>	
Profil trouvé sur les médias sociaux	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Si oui, toute indication problématique	
<b>Évaluation de l'exclusion</b>	
Indications relatives à d'éventuels motifs d'exclusion déterminés	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non







## DÉTAILS DU DOSSIER

<p>Si oui, veuillez préciser:</p> <p><input type="checkbox"/> crimes contre la paix, crimes de guerre et crimes contre l'humanité</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> crimes graves de droit commun commis en dehors du pays de refuge avant l'admission de la personne en tant que réfugié; actes contraires aux principes et aux buts des Nations unies</p> <p><input type="checkbox"/> crimes graves (pour la protection subsidiaire uniquement)</p> <p><input type="checkbox"/> représente une menace pour la société ou la sécurité de l'État membre; autres crimes/indications</p>	
<b>Besoins spécifiques pour l'entretien</b>	
<input type="checkbox"/> Responsable de dossier et interprète appropriés	
Besoins médicaux: indiquez ici uniquement les besoins médicaux pertinents pour la conduite de l'entretien (par exemple, des handicaps)	
Autres (par exemple, enfants, personnes âgées, victimes de torture, traumatismes, etc.)	
<b>Points d'attention et points à clarifier au cours de l'entretien</b>	
Nombre de personnes à interroger	
<b>Durée estimée de l'entretien ou des entretiens</b>	
<input type="checkbox"/> Normale	<input type="checkbox"/> Moyenne
<input type="checkbox"/> Exceptionnelle	<input type="checkbox"/> Supérieure à la moyenne



## SECTION 3. CONDUITE DES ENTRETIENS DE SÉLECTION

Un entretien de réinstallation diffère, à certains égards, d'un entretien personnel typique. Cependant, ils ont toujours en commun un certain nombre de caractéristiques. Comme indiqué précédemment, il est important de noter que les pays de réinstallation ont des objectifs différents pour l'entretien de réinstallation. Si certains pays de réinstallation n'évaluent la demande du réfugié qu'après l'entretien, d'autres s'appuient sur les informations et l'évaluation déjà existantes du HCR. Les conseils généraux consistent à s'efforcer d'instaurer un climat de confiance afin de jeter les bases d'un entretien efficace.

### Plan structurel de l'entretien

Chaque entretien est unique. Toutefois, il est utile que tous les membres de l'équipe chargée des entretiens disposent d'un plan structurel commun sur lequel l'entretien puisse se fonder. Ce plan peut inclure les points suivants, dont certains dépendent de la réglementation nationale:

- introduction: accueillir le réfugié et présenter toutes les personnes concernées;
- expliquer les aspects liés à la confidentialité;
- expliquer le rôle de l'interprète et de l'interprétation dans l'entretien personnel;
- expliquer la nature et la finalité de l'entretien;
- préciser les données à caractère personnel du réfugié;
- questions supplémentaires concernant la demande de statut de réfugié de la personne concernée;
- niveau de formation (si nécessaire, posez des questions supplémentaires);

- expérience professionnelle (si nécessaire, posez des questions complémentaires, par exemple, demandez de préciser l'expérience antérieure et les espoirs et attentes en matière d'emploi futur);
- discussion sur la situation actuelle du réfugié en ce qui concerne le travail, y compris la question de savoir si les enfants mineurs ont un emploi, le logement, les revenus, les possibilités d'éducation des enfants, les loisirs, etc.;
- motivation pour l'intégration et l'ouverture à la participation au sein de la société (si cela fait partie de la réglementation nationale);
- santé, à moins que ce point ne soit évalué dans le cadre d'une procédure ou d'un entretien distincts;
- occasion pour le réfugié de soulever d'éventuels points supplémentaires non encore abordés et de poser des questions;
- fourniture d'informations sur le processus de sélection et le maintien du contact avec le HCR;
- clôture de l'entretien.

### *Lignes directrices – liste de contrôle contextuelle d'un entretien*

Afin de mener un bon entretien, l'agent chargé du dossier doit aborder les principaux aspects du dossier et planifier l'entretien de manière à se concentrer sur les domaines où il y a des omissions ou des contradictions. La liste ci-dessous contient quelques suggestions sur les points à aborder. Elle n'est pas exhaustive, et il est conseillé de l'utiliser conjointement avec le guide pratique de l'ECAA sur les entretiens individuels.

- Vérifiez l'identité — vérifiez la photo, le nom, les documents d'identité, etc.



- Obtenez les documents originaux plutôt que des photocopies. Si la documentation originale n'est pas présentée, il est possible de demander à la personne si cette documentation est disponible et, dans le cas contraire, de lui demander des explications.
- Si la personne a fourni des preuves documentaires, vous devez évaluer leur pertinence, leur source et la manière dont celles-ci ont été obtenues et si l'utilisation de faux documents a une incidence sur la crédibilité de la personne. Vous devez également comparer les preuves documentaires dans un souci de cohérence interne et externe. Dans certains cas, vous pouvez obtenir des rapports médicaux. Là encore, il convient de les évaluer en fonction des déclarations de la personne et de la compatibilité des rapports avec la demande.
- Obtenez des informations détaillées sur la composition de la famille et du dossier (tenez compte de la DIS et/ou de l'EIS si nécessaire); c'est-à-dire, la composition de la famille indiquée dans le dossier est toujours la même?
- Si des changements interviennent dans la composition de la famille (par exemple, mariage, divorce, naissance ou décès), assurez-vous que ces informations sont enregistrées et transmises au HCR afin qu'un RRF actualisé puisse être fourni si nécessaire.
- Obtenez des informations qui ne sont pas disponibles dans le RRF.
- Posez vos questions de suivi en conséquence. Il pourrait être utile de fournir un bref résumé des principaux faits matériels présentés dans le RRF et de vérifier/confirmer que vous avez une compréhension correcte des principales demandes d'asile. Assurez-vous que les informations sont exactes et à jour.
- Évaluez la plausibilité (le cas échéant) et la crédibilité de l'histoire de la personne et la recevabilité de la demande d'asile, puis évaluez les motifs d'exclusion.
- Identifiez les besoins particuliers que la personne peut avoir et qui sont importants pour le pays de réinstallation.
- Le cas échéant, obtenez le consentement des personnes concernées pour un traitement ultérieur, par exemple le partage d'informations avec les partenaires nationaux concernés dans le pays de réinstallation.
- S'il y a lieu, rassemblez d'autres pièces justificatives qui permettront au pays de réinstallation d'évaluer le besoin de réinstallation de la personne.
- Le cas échéant, recoupez les données personnelles des membres de la famille qui résident déjà dans le pays de réinstallation.

## Contenu des entretiens

### *Données à caractère personnel*

L'entretien est l'occasion de vérifier l'exactitude des données personnelles et des noms de famille du demandeur et des personnes à charge. Il est important de consacrer du temps à confirmer les données personnelles avec le réfugié.

Les entretiens commencent généralement par des questions concernant le nom et la date de naissance des réfugiés. L'orthographe correcte des noms de tous les membres de la famille peut être vérifiée (en gardant à l'esprit les différences de translittération) ainsi que les dates précises de naissance (actes de naissance, passeports, et autres, le cas échéant). Il est bon de savoir que l'âge peut être interprété de différentes manières. Selon la nationalité du réfugié, le calendrier qu'il utilise peut être grégorien, hindou, islamique ou juif ou encore... En outre, certaines cultures considèrent la date de naissance comme le premier anniversaire.

Il est important d'utiliser l'entretien pour déterminer dans toute la mesure du possible le potentiel des futures demandes de regroupement familial. Par conséquent, insistez sur les réglementations relatives au regroupement familial afin d'éviter les espoirs irréalistes de réunification avec tous



les proches mentionnés dans le nouveau pays. Les équipes de mission de sélection doivent également être préparées à rencontrer des réfugiés issus de cultures où les mariages sont polygames. Dans de telles situations, les réfugiés devraient être pleinement informés des membres de leur famille qui pourraient bénéficier du regroupement familial.

Il est conseillé de vérifier la présence de parents, d'amis et d'autres relations dans le pays de réinstallation. Si une personne ayant de tels liens est sélectionnée en vue d'une réinstallation, certains pays de réinstallation tenteront de la réinstaller dans une localité où résident déjà ses contacts afin de faciliter le processus d'intégration. Les enquêteurs doivent également être conscients des mariages d'enfants et être en mesure d'informer les réfugiés des réglementations nationales en la matière. Le mariage des enfants n'ayant aucune valeur juridique en droit international et étant largement considéré comme une forme de violence sexuelle et sexiste, le HCR ne soumet pas, en principe, les cas de réfugiés de moins de 18 ans qui sont mariés. Normalement, le traitement de ces dossiers et de ceux de leurs parents peut être suspendu jusqu'à ce que l'enfant concerné atteigne l'âge de 18 ans. Toutefois, il existe des situations dans lesquelles une demande de réinstallation pour un enfant réfugié marié avec son conjoint peut se justifier en raison de besoins de protection impérieux ou de vulnérabilités au sein de la famille. Le HCR dispose d'un outil d'évaluation qui pourrait servir de référence pour les mariages d'enfants.

### *Antécédents des réfugié (c'est-à-dire la substance de la demande de statut de réfugié)*

Les détails concernant la détermination du statut de réfugié sont exposés dans le RRF établi par le HCR. La demande de statut de réfugié figurant dans le RRF sert de base à la structure de l'entretien. Il peut s'avérer nécessaire de poser des questions complémentaires et d'approfondir le sujet. L'objectif de ces questions supplémentaires est de convaincre l'équipe de sélection de l'exactitude de la demande de statut de

réfugié et de la détermination exposée dans la documentation. Si des sujets sensibles sont abordés, les enfants ne doivent pas être présents dans la salle.

Un examen approfondi de la demande de statut de réfugié n'est nécessaire que lorsque le RRF n'est pas clair ou est ambigu.

Il est important de poser également des questions sur les antécédents de réfugié du conjoint du PRA pour la réinstallation. Ceux-ci peuvent avoir une demande de statut de réfugié différente, voire parfois plus forte que celle du PRA.

### *Protocoles de clôture*

Compte tenu du caractère sensible de l'entretien, une clôture appropriée est importante. À la fin de l'entretien, permettez au réfugié de poser des questions sur le processus de sélection et les procédures de réinstallation en général, ou toute autre question d'ordre général qu'il pourrait avoir. Il est important que les réfugiés soient invités à ajouter des informations à ce qui a déjà été dit (par exemple : «Y a-t-il quelque chose que vous aimeriez dire et dont nous n'avons pas parlé et qui, selon vous, serait utile pour l'examen de votre demande?»). En outre, il est conseillé d'informer les réfugiés de ce qui se passera pendant la période précédant la notification de la décision. Par exemple, ils doivent notifier au HCR tout changement dans la composition de leur famille, leur adresse, leurs coordonnées ou toute autre information susceptible d'influencer le processus de réinstallation. Les réfugiés doivent être informés du délai nécessaire pour communiquer la décision relative à leur demande de réinstallation.

En ce qui concerne les questions pratiques, il convient de rappeler aux réfugiés de reprendre tous les documents pertinents de l'entretien au moment de leur départ. Si une équipe de sélection conserve des documents, les réfugiés doivent être informés des modalités de restitution de ces documents. Demandez au réfugié son consentement et remettez-lui un document écrit, signé par l'enquêteur ou la personne



responsable, énumérant tous les documents que le réfugié a remis et indiquant comment et quand il peut récupérer ces documents. Enfin, réaffirmez la confidentialité des sujets abordés au cours de l'entretien, puis terminez l'entretien par un au revoir qui est le même pour tous les entretiens.

## Observations générales sur les techniques d'entretien et la communication interculturelle

Les entretiens de sélection sont généralement influencés par de nombreux facteurs, tels que les différences culturelles entre l'enquêteur et le réfugié, leurs différentes personnalités et la sensibilité de la situation donnée. L'entretien peut être stressant pour le réfugié pour de nombreuses raisons et l'agent doit essayer de réduire autant que possible tout stress. Par exemple, le réfugié peut considérer l'agent chargé du dossier comme une figure d'autorité représentant un gouvernement;

- faire preuve d'inconfort face aux questions liées au genre;
- éprouver des difficultés à raconter une histoire de persécution;
- souffrir de troubles de stress post-traumatique, etc.

À la lumière de ce qui précède, il importe de s'efforcer de créer un dialogue entre les parties plutôt qu'un climat d'interrogatoire.

Une atmosphère confidentielle et sûre rend l'entretien plus rapide et plus facile. Il peut également être utile d'apporter du papier, des crayons ou d'autres jouets pour les jeunes enfants.

Soyez conscient de l'importance des salutations et efforcez-vous de les concevoir de manière à mettre tout le monde à l'aise. Adaptez-vous, si possible, à la culture des réfugiés. Par exemple, dans certaines cultures, les hommes ne serrent pas la main des femmes. Il est conseillé à l'équipe de sélection de prendre en compte et, si possible, de suivre les pratiques et la culture des personnes interrogées.

Il est essentiel qu'à l'issue de l'entretien, tous les membres de la famille aient le sentiment que leur participation était importante et que leurs expériences ont été valorisées. Si une famille entière est interrogée au cours d'un même entretien, prêtez attention non seulement aux réponses données, mais aussi au comportement et à la conduite des membres de la famille et de leurs relations. De nombreux détails illustrent la situation au sein de la famille, comme l'ordre dans lequel les membres de la famille prennent place, la façon dont les autres réagissent aux pleurs ou à l'agitation des bébés, et si chacun a la possibilité de répondre aux questions. Si une personne semble être triste, silencieuse ou renfermée, peut-être ne veut-elle pas être réinstallée avec les autres. Peut-être y a-t-il un fiancé qui ne veut pas être laissé pour compte? Il est important que les enquêteurs soient familiarisés avec les questions de communication interculturelle et qu'ils soient conscients des risques d'interprétation erronée causés, par exemple, par des messages non verbaux.



## SECTION 4. RECOURS À DES INTERPRÈTES LORS DES ENTRETIENS DE SÉLECTION

Les entretiens de sélection sont généralement réalisés avec l'aide d'un interprète. Certains pays de réinstallation font appel à leurs propres interprètes, mais l'option la plus courante est que les interprètes soient fournis par le HCR ou l'OIM (lorsque cela a été convenu avant la mission de sélection). Indépendamment des interprètes utilisés, il est important de rappeler que l'interprétation linguistique constitue un lien essentiel et crucial entre le réfugié et l'agent chargé du dossier. Il est donc nécessaire d'examiner attentivement les rôles de l'interprète, dont certains sont examinés dans cette section. Pour de plus amples informations et orientations à ce sujet, veuillez consulter la Note d'orientation sur la communication par l'intermédiaire des interprètes. Certaines considérations à garder à l'esprit sont soulignées ci-dessous mais, dans un souci d'efficacité, elles doivent être lues conjointement avec l'outil susmentionné.

### Considérations à garder à l'esprit

Si le pays de réinstallation utilise les services d'interprétation fournis par le HCR ou l'OIM, il convient de garder à l'esprit certaines des considérations suivantes:

- Les interprètes sont fournis par d'autres partenaires, de sorte que le pays de réinstallation n'est pas familiarisé avec le processus de recrutement et la qualité des compétences des interprètes.
- Les interprètes ne sont pas utilisés dans le cadre du processus national d'un pays de réinstallation et peuvent ne pas connaître la réglementation propre à ce pays.
- Les interprètes travaillent pour différents pays de réinstallation, dont les pratiques diffèrent.

- La conversation entre l'agent chargé du dossier et l'interprète peut se faire en anglais ou en français.
- Les interprètes peuvent appartenir à la population réfugiée. Dans ce cas, il serait important de vérifier si les interprètes peuvent être de la même nationalité mais d'origines ethniques différentes, notamment lorsque les deux groupes ethniques ont une histoire conflictuelle dans le pays d'origine.

### Préparation de l'interprète à un entretien de sélection

Une première étape importante dans la conduite d'un entretien de sélection consiste à préparer l'interprète et à lui fournir des orientations sur la manière de remplir efficacement son rôle. Pour la protection des réfugiés interrogés, il est nécessaire que la communication entre la personne interrogée, l'enquêteur et l'interprète fonctionne bien. Afin d'éviter tout préjudice involontaire causé par une mauvaise interprétation ou une violation des limites éthiques en matière de confidentialité et de neutralité, il est essentiel de préparer les interprètes avant de commencer un entretien.

Il peut être utile que l'agent chargé du dossier explique comment il entend mener l'entretien et quel type de questions sera posé. En outre, il peut être utile de donner quelques explications sur la terminologie couramment utilisée et de fournir des conseils sur le code de déontologie que l'interprète est censé respecter. Il est particulièrement important d'insister sur la confidentialité de toutes les informations concernant le réfugié.

Le rôle de l'interprète est de rester neutre et objectif pendant l'entretien, et de limiter la traduction à ce qui est dit pendant l'entretien. L'interprète doit comprendre que tout ce que disent l'enquêteur et le réfugié



doit être interprété. Il ne suffit pas de résumer ou d'embellir ce qui est dit en complétant les informations manquantes. L'interprète ne doit pas non plus essayer d'améliorer les termes ou les expressions du demandeur afin de les rendre plus cohérents, crédibles ou polis. Tout nom de personne ou de lieu doit être épilé de manière à être clair. L'enquêteur ou le réfugié peut toujours demander des éclaircissements si nécessaire. L'interprète doit s'abstenir de formuler des observations ou d'exprimer des opinions.

## Difficultés liées aux normes d'interprétation

Si l'agent chargé du dossier n'est pas satisfait du dispositif d'interprétation, il

devrait être possible de déterminer si l'entretien doit se poursuivre ou si des changements doivent être apportés pour corriger la situation. Par exemple, une telle situation peut se produire si la personne interrogée ne comprend pas complètement l'interprète en raison de différences de dialecte. Ou, dans une situation où des interprètes réfugiés sont employés, un interprète ne devrait pas être engagé s'il est étroitement lié au demandeur par des liens familiaux. Il est important de rappeler que la relation entre le réfugié et l'interprète peut avoir une incidence sur leur capacité et leur volonté de communiquer. Les interprètes ne doivent pas gêner ou influencer la prise de décision, ni s'immiscer dans les procédures nationales sensibles ou confidentielles. Pour plus d'informations sur la communication par l'intermédiaire des interprètes, voir la Note d'orientation sur la communication par l'intermédiaire des interprètes.





Office des publications  
de l'Union européenne

