

Guide pratique sur la fourniture d'informations dans le cadre de la procédure d'asile



Guide pratique sur la fourniture d'informations

dans le cadre de la procédure d'asile

Décembre 2024

Le 19 janvier 2022, le Bureau européen d'appui en matière d'asile (EASO) est devenu l'Agence de l'Union européenne pour l'asile (EUAA). Toutes les références à l'EASO et aux produits et organes de l'EASO doivent s'entendre comme des références à l'EUAA.



Manuscrit achevé en novembre 2024

Édition révisée

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, 2026

Print ISBN 978-92-9410-494-6

doi:10.2847/5637683

BZ-01-24-066-FR-C

PDF ISBN 978-92-9410-493-9

doi:10.2847/2442513

BZ-01-24-066-FR-N

© Agence de l'Union européenne pour l'asile (EUAA), 2026

Reproduction autorisée, moyennant mention de la source

Pour toute utilisation ou reproduction d'éléments qui ne sont pas la propriété de l'EUAA, il peut être nécessaire de demander l'autorisation directement auprès des titulaires de droits respectifs. L'EUAA ne détient pas les droits d'auteur relatifs aux éléments suivants:

— couverture, illustration, modifiée par SiberianArt, © iStock, 2021.



À propos de ce guide

Pourquoi ce guide a-t-il été créé? La mission de l'Agence de l'Union européenne pour l'asile (EUAA) est de faciliter et de soutenir les activités des États membres de l'Union européenne (UE) et des pays associés à l'espace Schengen [pays de l'UE+ ⁽¹⁾] dans la mise en œuvre du régime d'asile européen commun (RAEC). Conformément à son objectif général de promouvoir une mise en œuvre correcte et efficace du RAEC et de favoriser la convergence, l'EUAA élabore des normes opérationnelles et des indicateurs communs, des lignes directrices et des outils pratiques.

Comment le présent guide a-t-il été élaboré? Le présent guide est le fruit d'un travail mené conjointement par des experts des pays de l'UE+, de l'EUAA et de l'Agence européenne de garde-frontières et de garde-côtes. Son élaboration a bénéficié des précieuses contributions de la Commission européenne, de l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne, de l'Agence de l'Union européenne pour la formation des services répressifs, du Haut-Commissaire des Nations unies pour les réfugiés et du Conseil européen sur les réfugiés et les exilés ⁽²⁾. Avant son adoption définitive, le guide a fait l'objet d'une consultation auprès de tous les pays de l'UE+ par l'intermédiaire du réseau de l'EUAA sur les procédures d'asile. Nous tenons à remercier les membres du groupe de travail qui ont œuvré à la rédaction du présent guide: Pavol Cích, Christina Kallergi, Konstantinos Koulaxidis, Lubomíra Mieresová, Nadine Santos de Brito, Daniela Stross, Gerfried Tschoegl, Marta Torralba Baraja, Sophie Amougou-Akaa-Hirth, Oscar Lehmann et Rebecka Siöland.

À qui s'adresse le présent guide? Le présent guide s'adresse principalement aux agents de premier contact, aux agents d'enregistrement, aux agents chargés des dossiers et aux responsables politiques au sein des autorités nationales. Il sera en outre utile à toute autre personne ou organisation travaillant ou intervenant dans le domaine de la fourniture d'informations dans le cadre de la procédure d'asile de l'UE.

Comment utiliser le présent guide? Le présent guide est structuré en trois parties, formant chacune un chapitre. Le chapitre 1 s'intéresse aux principes de base qui entourent la fourniture d'informations, et se penche sur les techniques et canaux de communication. Le chapitre 2 fournit des orientations pertinentes pour la définition des modalités organisationnelles de la fourniture d'informations dans le contexte de la procédure d'asile, et le chapitre 3 donne un aperçu des informations à transmettre aux demandeurs de protection internationale durant la procédure d'asile.

⁽¹⁾ Les 27 États membres de l'Union européenne, l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège et la Suisse.

⁽²⁾ Il convient de noter que la version définitive du présent guide ne reflète pas nécessairement les positions de l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne, de l'Agence de l'Union européenne pour la formation des services répressifs, du Haut-Commissariat des Nations unies pour les réfugiés ou du Conseil européen sur les réfugiés et les exilés.



Le présent guide pratique sur la fourniture d'informations dans le contexte de la procédure d'asile se fonde sur les normes du RAEC. Il convient de le considérer comme un outil complémentaire aux autres instruments disponibles de l'EUAA, notamment à ses outils pratiques pour l'accès à la procédure d'asile ⁽³⁾ et au *Guide pratique sur l'enregistrement — Introduction des demandes de protection internationale* ⁽⁴⁾. La cohérence du présent guide avec les autres outils a fait l'objet d'une grande attention, et ce en particulier vis-à-vis du module du programme de formation de l'EUAA intitulé «Communication avec les demandeurs d'asile et fourniture d'informations à ces derniers» ⁽⁵⁾.

Comment le présent guide s'articule-t-il avec la législation et les pratiques nationales?

Le présent guide est un instrument de convergence volontaire. Il n'est pas juridiquement contraignant et reflète les normes communément admises, adoptées par le conseil d'administration de l'EUAA le 17 décembre 2024.

Avertissement

Le présent guide a été élaboré sans préjudice du principe selon lequel seule la Cour de justice de l'Union européenne peut donner une interprétation faisant autorité du droit de l'Union.

⁽³⁾ EUAA–Frontex, *Practical Tools for First-Contact Officials: Access to the Asylum Procedure*, 2024.

⁽⁴⁾ EASO, *Guide pratique sur l'enregistrement — Introduction des demandes de protection internationale*, décembre 2021.

⁽⁵⁾ EASO, *Catalogue de formation de l'EASO*, 2021, p. 14.



Table des matières

Liste des abréviations	7
Introduction	9
1. Principes de base entourant la fourniture d'informations et compétences en la matière.....	11
1.1. Exigences légales.....	11
1.2. Comment communiquer l'information	15
1.2.1. Les techniques de communication de base.....	16
1.2.2. Communication orale	20
1.2.3. Adaptez vos techniques de communication à la situation personnelle du demandeur.....	26
1.3. Les canaux de communication de l'information.....	35
1.3.1. Déterminer les canaux de communication à utiliser.....	36
1.3.2. Utilisez plusieurs canaux en même temps	41
1.3.3. Soutenez la fourniture d'informations au moyen de différents supports.....	42
2. Modalités organisationnelles de la fourniture d'informations	48
2.1. Quand fournir des informations?.....	48
2.1.1. Accès à la procédure.....	49
2.1.2. Examen d'une demande.....	52
2.1.3. Autres possibilités pendant la procédure d'asile	54
2.2. Où fournir des informations?.....	55
2.2.1. Fournir des informations lors du premier contact (présentation)	55
2.2.2. Fournir des informations lors de l'enregistrement, de l'introduction et de l'examen.....	61
2.3. Qui communique les informations?.....	62
2.3.1. Déterminer quelles organisations doivent fournir des informations.....	63
2.3.2. Coordination entre les organisations qui fournissent des informations	64
3. Sujets sur lesquels l'information du demandeur doit être assurée	66
3.1. Concepts et principes fondamentaux de la procédure d'asile	73
3.1.1. Qu'est-ce que la protection internationale?	73
3.1.2. Qu'est-ce que la procédure d'asile?	75
3.1.3. Confidentialité.....	79
3.1.4. Principe de l'intérêt supérieur de l'enfant.....	81
3.1.5. Mécanisme de traitement des plaintes.....	82
3.2. Procédures à suivre.....	84
3.2.1. Procédure d'enregistrement.....	84
3.2.2. Enregistrement de personnes majeures à charge.....	87
3.2.3. Enregistrement des mineurs	89
3.2.4. Évaluation de l'âge.....	90



3.2.5. Entretien personnel	91
3.2.6. Notification.....	96
3.2.7. Recours.....	97
3.2.8. Durée de la procédure d'examen.....	99
3.2.9. Placement en rétention.....	101
3.2.10. Étapes suivantes si la demande est traitée dans le cadre d'une procédure d'examen spéciale	103
3.3. Les droits des demandeurs de protection internationale.....	112
3.3.1. Droit de rester sur le territoire	113
3.3.2. Accès à un interprète	114
3.3.3. Informations juridiques et procédurales gratuites	115
3.3.4. Assistance juridique et représentation.....	116
3.3.5. Droit aux conditions matérielles d'accueil	116
3.3.6. Retrait d'une demande de protection internationale	117
3.4. Droits concernant les mineurs (non accompagnés).....	118
3.4.1. Désignation d'un représentant légal.....	118
3.4.2. Recherche des membres de la famille.....	119
3.5. Droits des demandeurs nécessitant des garanties procédurales spéciales.....	120
3.5.1. Un soutien adéquat leur permettant de bénéficier de leurs droits et de se conformer aux obligations au cours de la procédure d'asile.....	120
3.6. Obligations d'un demandeur de protection internationale.....	122
3.6.1. Coopérer avec les autorités.....	122
3.6.2. Faire l'objet d'une fouille personnelle	124
3.6.3. Se soumettre à un relevé d'empreintes digitales.....	124
3.6.4. Communiquer l'adresse de contact et toute modification de l'adresse aux autorités	125
3.6.5. Présenter les éléments à l'appui de la demande	126
3.7. Conséquences éventuelles du non-respect des obligations ou du refus de coopérer avec les autorités.....	130
3.7.1. Il peut être considéré que la demande a fait l'objet d'un retrait ou d'une renonciation implicite	130
3.7.2. L'évaluation des éléments pertinents de la demande d'asile peut être affectée	132
3.7.3. La procédure d'asile peut être accélérée	133
3.7.4. Les conditions matérielles d'accueil peuvent être limitées ou retirées.....	134
3.8. Autres sujets.....	135
3.8.1. Droit de communiquer avec le HCR et avec d'autres organisations fournissant des conseils juridiques	135
3.8.2. Regroupement/Réunification familial(e) (en vertu de la directive «regroupement familial»)	136
3.8.3. Retour volontaire	137
3.8.4. Droit au travail	138



Liste des abréviations

Abréviation	Définition
CJUE	Cour de justice de l'Union européenne
Convention relative au statut des réfugiés	La Convention de 1951 relative au statut des réfugiés et son protocole de 1967 (dénommée «convention de Genève» dans la législation de l'UE en matière d'asile et dans la jurisprudence de la CJUE)
Directive «Accueil» (refonte)	Directive relative aux conditions d'accueil — Directive 2013/33/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 établissant des normes pour l'accueil des personnes demandant la protection internationale (refonte)
Directive «Qualification» (refonte)	Directive relative aux conditions à remplir pour pouvoir bénéficier d'une protection internationale — 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 «regroupement familial»	Directive 2003/86/CE du Conseil du 22 septembre 2003 relative au droit au regroupement familial
Directive «Procédures» (refonte)	Directive sur les procédures d'asile — 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)
EASO	Bureau européen d'appui en matière d'asile
États membres	États membres de l'UE
EUAA	Agence de l'Union européenne pour l'asile
HCR	Haut-Commissariat des Nations unies pour les réfugiés
LGBTIQ	Personnes lesbiennes, gays, bisexuelles, transgenres, intersexuées et queer
Pays de l'UE+	États membres de l'UE et pays associés à l'espace Schengen
RAEC	Régime d'asile européen commun



Abréviation	Définition
Règlement Dublin III	Règlement (UE) n° 604/2013 du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 établissant les critères et mécanismes de détermination de l'État membre responsable de l'examen d'une demande de protection internationale introduite dans l'un des États membres par un ressortissant de pays tiers ou un apatride (refonte)
Règlement Eurodac	Règlement (UE) n° 603/2013 du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 relatif à la création d'Eurodac pour la comparaison des empreintes digitales aux fins de l'application efficace du règlement (UE) n° 604/2013 établissant les critères et mécanismes de détermination de l'État membre responsable de l'examen d'une demande de protection internationale introduite dans l'un des États membres par un ressortissant de pays tiers ou un apatride et relatif aux demandes de comparaison avec les données d'Eurodac présentées par les autorités répressives des États membres et Europol à des fins répressives, et modifiant le règlement (UE) n° 1077/2011 portant création d'une agence européenne pour la gestion opérationnelle des systèmes d'information à grande échelle au sein de l'espace de liberté, de sécurité et de justice (refonte)



Introduction

Le présent guide pratique a été élaboré dans le cadre du projet **«Let's Speak Asylum» de l'EUAA**, qui vise à élaborer un ensemble normalisé d'outils pratiques utiles pour la mise en œuvre des activités de fourniture d'informations dans le cadre des procédures d'asile, de la procédure Dublin, de l'accueil et de la réinstallation. Il s'adresse à toute personne amenée à prendre part à la fourniture d'informations aux demandeurs de protection internationale, ainsi qu'aux responsables politiques qui coordonnent les activités de fourniture d'informations dans le cadre de la procédure d'asile.

Conformément à la directive 2013/32/UE [directive «Procédures» (refonte)] ⁽⁶⁾, tout demandeur de protection internationale est en droit d'être renseigné en temps utile sur la procédure d'asile. Cette fourniture d'informations doit lui permettre d'exercer ses droits et de se conformer à ses obligations. Le droit à l'information est l'une des garanties fondamentales prévues par la directive «Procédures» (refonte), qui vise à assurer à chaque demandeur une procédure d'asile équitable et efficace. L'information des demandeurs est dans l'intérêt à la fois du demandeur et des autorités.

La fourniture d'informations est efficace lorsque le demandeur comprend ce que l'information qui lui est communiquée signifie dans la pratique. Le présent guide pratique vise à aider les personnes impliquées dans la fourniture des informations à atteindre cet objectif.

Le chapitre 1. [Principes de base entourant la fourniture d'informations et compétences en la matière](#) décrit les principes de base entourant la fourniture d'informations. Il se penche sur les techniques de communication utiles pour transmettre l'information et adapter son mode de communication en fonction du demandeur, afin de garantir la compréhension du message. Il étudie également les différents canaux de communication (communication orale, supports papiers, canaux numériques et audiovisuels) par lesquels peut être transmise l'information.

Le chapitre 2. [Modalités organisationnelles de la fourniture d'informations](#) examine à quel moment et quelles informations le demandeur doit recevoir pour participer pleinement à la procédure, ainsi que la façon dont cette fourniture d'information peut être adaptée au contexte national. Il envisage également la manière dont les circonstances peuvent affecter les activités de fourniture d'informations. En outre, ce chapitre étudie la façon dont la fourniture d'informations peut être coordonnée entre plusieurs organisations.

Le chapitre 3. [Sujets sur lesquels l'information du demandeur doit être assurée](#) décrit en détail les différents aspects que doit couvrir l'effort d'information dans le contexte de la procédure d'asile. Il fournit des informations d'ordre général sur chacun de ces points, en mettant l'accent sur ce que le fournisseur d'informations doit savoir sur le sujet et sur le message qui doit être délivré au demandeur. Des encadrés présentant des conseils pratiques sur la manière de

⁽⁶⁾ [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) (JO L 180 du 29.6.2013).



communiquer ces informations complètent la description des sujets à couvrir. L'objet n'est pas ici d'établir des formulations spécifiques à utiliser en l'état pour communiquer l'information au demandeur, mais simplement de décrire les messages qui doivent lui être communiqués.

Ce guide pratique fait partie d'une boîte à outils consacrée à la procédure d'asile destinée à favoriser une information efficace des demandeurs dans les pays de l'UE+. Outre ce guide pratique, la boîte à outils comprend également des supports d'information et des modèles pour la fourniture directe des informations aux demandeurs de protection internationale à un stade précoce de la procédure d'asile, au cours de la présentation, de l'enregistrement et de l'introduction d'une demande de protection internationale. Des ressources et des informations complémentaires sont disponibles sur le portail [«Let's Speak Asylum»](#), qui héberge tous les produits élaborés dans le cadre du projet du même nom.



1. Principes de base entourant la fourniture d'informations et compétences en la matière

La fourniture d'informations a pour principal objectif de permettre aux demandeurs d'accéder pleinement à la procédure d'asile, d'y participer et de la comprendre. Les demandeurs de protection internationale n'ont la plupart du temps que des connaissances limitées sur l'asile lorsqu'ils accèdent initialement à la procédure. Parallèlement, il leur faut absorber de grandes quantités de nouvelles informations, y compris des informations juridiques sur les procédures administratives. Votre mission en tant que fournisseur d'informations n'est pas seulement de leur communiquer les informations voulues, mais également de veiller à ce qu'ils comprennent ce que ces informations signifient dans la pratique.

Il est également dans l'intérêt de l'administration de l'asile que le demandeur assimile parfaitement les informations qui lui sont fournies dès le début de la procédure. Ces informations lui permettent de comprendre ce que l'on attend de lui aux différents stades de la procédure d'asile, ce qui améliore la qualité et l'efficacité globales de celle-ci. Il importe de veiller à la plus grande fiabilité et cohérence des informations communiquées au demandeur, étant donné que des informations erronées ont pu lui être données par d'autres personnes, telles que des passeurs.

Ce chapitre passe en revue les exigences légales établies en matière de fourniture d'informations, et mentionne les techniques de communication de base utiles pour adapter votre message en fonction de la situation personnelle du demandeur et vous assurer de la bonne compréhension des informations fournies. Il se penche également sur la manière dont les informations peuvent être transmises aux demandeurs oralement, sous forme de documents imprimés, sur des plateformes numériques et par l'intermédiaire des médias audiovisuels.

1.1. Exigences légales

Le droit à l'information est l'une des garanties fondamentales prévues par la directive «Procédures» (refonte), qui vise à assurer à chaque demandeur une procédure d'asile équitable et efficace. Il s'agit également d'une condition sine qua non de l'accès effectif à la procédure: le demandeur doit comprendre ce que sont la protection internationale et la



procédure d'asile pour pouvoir prendre pleinement part à celle-ci ⁽⁷⁾. Une attention particulière doit être prêtée à la situation des personnes placées en rétention afin de s'assurer qu'elles reçoivent les informations nécessaires ⁽⁸⁾.

Le demandeur est en droit d'être renseigné en temps utile sur la procédure d'asile ⁽⁹⁾. Par conséquent, le demandeur doit être tenu informé de manière continue à tous les moments décisifs de la procédure. Dans le cadre de l'accès à la procédure d'asile, cela signifie que des informations sur l'asile doivent lui être communiquées au moment même où il accède à la procédure, et sur les services d'accueil, dans les 15 jours suivant l'introduction de sa demande ⁽¹⁰⁾.

La directive «Procédures» (refonte) définit les informations qu'il convient de communiquer au demandeur concernant la procédure d'asile, dans une langue qu'il comprend, aux stades décisifs de la procédure.



Article 12, paragraphe 1, point a), de la directive «Procédures» (refonte) — Garanties accordées aux demandeurs

1. En ce qui concerne les procédures prévues au chapitre III, les États membres veillent à ce que tous les demandeurs bénéficient des garanties suivantes:

a) ils sont informés, dans une langue qu'ils comprennent ou dont il est raisonnable de supposer qu'ils la comprennent, de la procédure à suivre et de leurs droits et obligations au cours de la procédure ainsi que des conséquences que pourrait avoir le non-respect de leurs obligations ou le refus de coopérer avec les autorités. Ils sont informés du calendrier, des moyens dont ils disposent pour remplir leur obligation de présenter les éléments visés à l'article 4 de la directive 2011/95/UE, ainsi que des conséquences d'un retrait explicite ou implicite de la demande. Ces informations leur sont communiquées à temps pour leur permettre d'exercer les droits garantis par la présente directive et de se conformer aux obligations décrites à l'article 13.

⁽⁷⁾ Pour plus d'informations, voir Cour européenne des droits de l'homme (CEDH), arrêt du 20 juillet 2021, [D. c. Bulgarie](#), requête n° 29447/17, ECLI:CE:ECHR:2021:0720JUD002944717, paragraphe 116 (disponible uniquement en français). Un résumé (en anglais) est disponible dans la [base de données de jurisprudence de l'EUAA](#); CEDH, arrêt du 23 février 2012, [Hirsi Jamaa et autres c. Italie](#), requête n° 27765/09, ECLI:CE:ECHR:2012:0223JUD002776509, paragraphe 204. Un résumé (en anglais) est disponible dans la [base de données de jurisprudence de l'EUAA](#).

⁽⁸⁾ Voir l'article 8, paragraphe 1, de la directive «Procédures» (refonte), «Information et conseil dans les centres de rétention et aux points de passage frontaliers»:

«S'il existe des éléments donnant à penser que des ressortissants de pays tiers ou des apatrides placés en rétention dans des centres de rétention ou présents à des points de passage frontaliers, y compris les zones de transit aux frontières extérieures, peuvent souhaiter présenter une demande de protection internationale, les États membres leur fournissent des informations sur la possibilité de le faire.»

⁽⁹⁾ Pour plus d'informations, voir CEDH, arrêt du 21 janvier 2011, [M.S.S. c. Belgique et Grèce](#), requête n° 30696/09, ECLI:CE:ECHR:2011:0121JUD003069609, paragraphe 304. Un résumé (en anglais) est disponible dans la [base de données de jurisprudence de l'EUAA](#).

⁽¹⁰⁾ Article 5 de la [directive 2013/33/UE](#) du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 établissant des normes pour l'accueil des personnes demandant la protection internationale (refonte) (JO L 180 du 29.6.2013) [directive «Accueil» (refonte)].



Elle précise en outre que ces informations doivent être fournies gratuitement et être pertinentes pour la situation particulière du demandeur.



Article 19, paragraphe 1, de la directive «Procédures» (refonte) — Fourniture gratuite d'informations juridiques et procédurales dans le cadre des procédures en première instance

1. Dans le cadre des procédures en première instance prévues au chapitre III, les États membres veillent à ce que, sur demande, des informations juridiques et procédurales soient fournies gratuitement aux demandeurs, comprenant au moins les informations de procédure relatives à la situation particulière du demandeur. En cas de décision négative sur une demande en première instance, les États membres communiquent également, sur demande, aux demandeurs des informations – outre celles communiquées conformément à l'article 11, paragraphe 2, et à l'article 12, paragraphe 1, point f) – précisant les motifs de cette décision et expliquant les possibilités de recours.

La directive «Accueil» (refonte) définit les informations qu'il convient de communiquer au demandeur concernant l'accueil dans les 15 jours suivant son arrivée dans le pays.



Article 5 de la directive «Accueil» (refonte) — Information

1. Les États membres informent, au minimum, les demandeurs, dans un délai raisonnable n'excédant pas quinze jours après l'introduction de leur demande de protection internationale, des avantages dont ils peuvent bénéficier et des obligations qu'ils doivent respecter eu égard aux conditions d'accueil.

Les États membres garantissent que des informations sont fournies aux demandeurs sur les organisations ou les groupes de personnes qui assurent une assistance juridique spécifique et sur les organisations susceptibles de les aider ou de les informer en ce qui concerne les conditions d'accueil dont ils peuvent bénéficier, y compris les soins médicaux.

2. Les États membres font en sorte que les informations prévues au paragraphe 1 soient fournies par écrit et dans une langue que le demandeur comprend ou dont on peut raisonnablement supposer qu'il la comprend. Le cas échéant, ces informations peuvent également être fournies oralement.

Dans le contexte de l'accès à la procédure d'asile, cela signifie qu'il est de la plus haute importance que le demandeur comprenne ce qu'est la protection internationale et ce qui est attendu de lui lors de la présentation, de l'enregistrement et de l'introduction de sa demande de protection internationale. Il convient notamment qu'il ait une compréhension claire de la procédure à suivre, de ses droits et obligations, des conséquences qu'aurait un éventuel non-respect de ses obligations et des conséquences qu'aurait un éventuel retrait de sa demande.

Le demandeur doit également être informé des avantages dont il peut bénéficier dans le cadre de l'accueil et des conditions de celui-ci par des agents opérant soit dans le contexte de la procédure d'asile, soit dans celui de l'accueil. De même, des informations doivent lui être fournies sur le traitement de ses empreintes digitales dans Eurodac dès lors qu'un relevé

d'empreintes est effectué ⁽¹¹⁾. Enfin, le demandeur devrait être informé des étapes ultérieures de la procédure d'asile et du calendrier applicable.

L'article 12, paragraphe 1, point a), de la directive «Procédures» (refonte) s'applique à toutes les étapes de la procédure, y compris à l'entretien personnel.

Dans le cadre de la préparation à l'entretien personnel, les demandeurs doivent comprendre l'objectif de cet entretien et ce qu'il est attendu d'eux, y compris les documents qu'ils doivent apporter ou la manière dont ils doivent présenter des éléments de preuve à l'appui de leur demande. Ils doivent recevoir des informations pratiques pour pouvoir assister à leur entretien (par exemple, des informations sur l'heure et le lieu de l'entretien). Cela comprend aussi, par exemple, des informations sur la possibilité de bénéficier de mesures appropriées et de garanties procédurales si nécessaire, conformément à l'article 15 de la directive «Procédures» (refonte). Les demandeurs doivent également être informés du fait que l'entretien se déroulera dans des conditions garantissant dûment la confidentialité ⁽¹²⁾, de leurs droits, de leurs obligations et des conséquences d'une non-présentation à l'entretien sans fournir d'explication valable à l'autorité.

Des informations supplémentaires doivent être fournies lors de la notification d'une décision négative, sur le fondement de l'article 11, paragraphe 2, de la directive «Procédures» (refonte), au-delà de l'aspect obligatoire de la décision écrite; les demandeurs doivent être informés des possibilités de recours contre une décision négative.



Article 11 de la directive «Procédures» (refonte) — Conditions auxquelles sont soumises les décisions de l'autorité responsable de la détermination

2. Les États membres veillent en outre à ce que, lorsqu'une demande ayant trait au statut de réfugié et/ou au statut conféré par la protection subsidiaire est rejetée, la décision soit motivée en fait et en droit et que les possibilités de recours contre une décision négative soient communiquées par écrit.

Les États membres ne sont pas tenus de communiquer par écrit, en liaison avec une décision, les possibilités de recours contre une décision négative lorsque le demandeur a été informé à un stade antérieur de ces possibilités par écrit ou par un moyen électronique auquel il a accès.

⁽¹¹⁾ Pour plus d'informations sur le droit à l'information concernant les empreintes digitales, voir l'article 29, «Droits des personnes concernées», du [règlement \(UE\) n° 603/2013](#) du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 relatif à la création d'Eurodac pour la comparaison des empreintes digitales aux fins de l'application efficace du règlement (UE) n° 604/2013 établissant les critères et mécanismes de détermination de l'État membre responsable de l'examen d'une demande de protection internationale introduite dans l'un des États membres par un ressortissant de pays tiers ou un apatride et relatif aux demandes de comparaison avec les données d'Eurodac présentées par les autorités répressives des États membres et Europol à des fins répressives, et modifiant le règlement (UE) n° 1077/2011 portant création d'une agence européenne pour la gestion opérationnelle des systèmes d'information à grande échelle au sein de l'espace de liberté, de sécurité et de justice (refonte) (JO L 180 du 29.6.2013) (règlement Eurodac).

⁽¹²⁾ Article 15, paragraphe 2, de la directive «Procédures» (refonte), «Conditions auxquelles est soumis l'entretien personnel».



Outre ces informations qui s'appliquent à tous les profils de demandeurs, en fonction de la situation individuelle du demandeur, des informations supplémentaires peuvent être nécessaires. Les États membres sont tenus d'informer les mineurs non accompagnés de certaines questions liées à la procédure et à leurs droits, notamment la désignation d'un représentant et le rôle de celui-ci durant la procédure, conformément à l'article 25 de la directive «Procédures» (refonte). Les États membres sont également tenus d'informer les demandeurs nécessitant des garanties procédurales spéciales, du soutien adéquat qui peut leur être accordé afin qu'ils puissent bénéficier de leurs droits et se conformer à leurs obligations conformément à l'article 24 de la directive «Procédures» (refonte).

Les informations doivent être communiquées d'une manière qui garantisse leur bonne compréhension et qui tienne compte de la situation particulière du demandeur, et notamment de son âge, de son sexe et/ou de son niveau d'instruction, afin d'assurer un accès effectif aux droits et à la capacité du demandeur à se conformer à ses obligations ⁽¹³⁾. Dans le cas d'un mineur, par exemple, la façon de communiquer avec lui tiendra compte de son âge et de sa maturité de sorte que le message lui soit transmis d'une manière aussi compréhensible que possible.

Pour garantir un accès effectif à l'information, celle-ci doit être fournie gratuitement et dans une langue dont il est raisonnable de supposer que le demandeur la comprend ⁽¹⁴⁾.

1.2. Comment communiquer l'information

Il pourrait être envisageable d'aborder une longue liste de sujets possibles au début de la procédure d'asile, afin de l'expliquer en détail. Souvent, le demandeur n'est pas particulièrement réceptif à ces informations. Il est possible qu'il soit arrivé depuis peu et qu'il ait d'autres préoccupations plus urgentes — des proches dont il n'a pas de nouvelles, des besoins fondamentaux non satisfaits et autres — ou des difficultés à appréhender de nouvelles informations en raison d'une situation de traumatisme. Si vous communiquez une information trop exhaustive en une seule fois au demandeur, vous risquez de le submerger. Cependant, si l'information communiquée est trop allégée et succincte, des éléments lui permettant de prendre efficacement part à la procédure pourraient lui manquer.

Cette section mentionne un certain nombre de techniques de communication de base que vous pouvez mettre à profit pour limiter ces risques.

⁽¹³⁾ Voir le considérant 22 de la directive «Procédures» (refonte) sur les raisons pour lesquelles il importe de fournir ces informations aux demandeurs d'une protection internationale.

⁽¹⁴⁾ Article 19 de la directive «Procédures» (refonte).



1.2.1. Les techniques de communication de base

a) Décomplexifier votre message

La réduction de la complexité consiste à communiquer clairement votre message principal en utilisant un langage accessible. Cela signifie que tous les concepts juridiques et abstraits doivent être expliqués dans un langage non technique. Les informations pourront également être rendues plus compréhensibles pour le demandeur par l'usage d'exemples pertinents dans son cas, afin d'illustrer ce qu'une information donnée signifie dans la réalité. Cet exercice de simplification ne doit néanmoins en aucun cas rendre le message incomplet ou incorrect.

Aspects pratiques

- Écrivez comme vous parlez et évoquez les concepts abstraits dans des termes simples.
- Rendez l'information concrète en utilisant des exemples et des aides visuelles.
- Commencez par le plus important et omettez les détails insignifiants.
- Utilisez des phrases relativement courtes et claires ne véhiculant essentiellement qu'une seule idée.
- Utilisez un langage direct et des verbes actifs.
- Évitez les acronymes.
- Expliquez les différences culturelles, le cas échéant.
- Résumez les informations essentielles.

b) Circonscrire le nombre de points abordés

En limitant le nombre de sujets différents couverts simultanément, vous permettez au demandeur de se concentrer sur les informations qui présentent un intérêt direct pour lui à ce stade de la procédure. Par exemple, au début de la procédure, il importe avant tout que le demandeur comprenne ce qu'est la protection internationale et ce qui se passe durant la procédure d'asile. Une fois ces éléments assimilés, de nouveaux sujets pourront par la suite être abordés sur la base de ce cadre posé.

Aspects pratiques

- Premièrement, limitez votre message aux seules informations directement pertinentes pour le demandeur sur le moment, en couvrant notamment l'étape de la procédure d'asile à laquelle il se trouve et la manière de préparer l'étape suivante.
- Regroupez les sujets par thèmes liés entre eux. Par exemple, lorsque vous traitez des obligations du demandeur, vous pouvez fournir des informations sur plusieurs sujets en même temps.
- Faites savoir au demandeur que d'autres informations lui seront fournies. Guidez-le dans la manière de trouver des compléments d'informations par lui-même. Informez-le de la date du prochain échange oral où lui seront communiquées des informations.



c) Communiquer au bon niveau de détail

Le niveau de détail à fournir correspond à celui nécessaire pour que le demandeur puisse prendre part à la procédure de manière effective et efficace. Au début de la procédure, le fait de ne fournir qu'un niveau de détail réduit sur les étapes ultérieures permettra au demandeur d'assimiler plus facilement l'information. Les informations de base communiquées seront complétées par la suite par d'autres détails, une fois le cadre général assimilé.

Aspects pratiques

- N'entrez dans le détail que sur les sujets qui présentent un intérêt direct pour le demandeur compte tenu du stade de la procédure où il se trouve et de sa situation personnelle.
- Ne lui communiquez des informations détaillées sur d'autres sujets que si une information générale lui a préalablement été fournie à un stade antérieur.

d) Répéter les informations

Le fait de répéter les informations au cours de la procédure d'asile aide le demandeur à se souvenir du contenu essentiel. Identifiez les messages centraux sur chaque thème et répétez-les à plusieurs reprises, par exemple en vous appuyant sur différents canaux de communication.

Aspects pratiques

- Utilisez une terminologie cohérente pour communiquer l'information centrale.
- Élargissez votre message central en le complétant par des informations complémentaires par la suite.

e) Adopter un style visuel pour vos communications écrites

Les techniques de communication visuelle aident à organiser le contenu de l'information, ce qui facilite sa compréhension et sa mémorisation. Des formats visuellement clairs permettent aux demandeurs d'accéder rapidement aux messages clés qui présentent un intérêt pour eux et de les assimiler.

Aspects pratiques

- Décomposez vos longs blocs de texte en courts paragraphes.
- Utilisez des titres et des sous-titres.
- Utilisez des mises en forme de caractères pour faire ressortir les messages centraux.
- Résumez les informations principales dans une liste à puces au début du texte.
- Ajoutez des aides visuelles explicites, telles que des images, des dessins, des pictogrammes ou encore des organigrammes.



- Dans la mesure du possible, utilisez des couleurs et des motifs tels que des rayures ou des points dans vos aides visuelles, vos organigrammes et vos graphiques.

**Conseil pratique: schéma visuel**

Utilisez des aides visuelles, des couleurs et des motifs cohérents avec les messages centraux qui sont répétés au demandeur. Pour un même aspect évoqué, réutilisez la même aide visuelle dans vos différents supports. Cela aidera le demandeur à assimiler le message central.

Évitez d'utiliser des caractères, des dates ou tout autre élément temporel dans vos aides visuelles. Vos illustrations seront ainsi aisément réutilisables dans d'autres documents ainsi que dans les traductions.

Veillez à ce que vos aides visuelles soient aussi explicites que possible, de manière à faciliter la compréhension du message.



Conseil pratique: utilisez des formats faciles à lire ⁽¹⁵⁾

Utilisez des formats **faciles à lire** pour rendre les informations accessibles aux personnes qui rencontrent des difficultés à lire et à comprendre l'écrit, difficultés qui peuvent par exemple être dues à un faible niveau d'alphabétisation, à des problèmes de vue, à des troubles cognitifs et de l'apprentissage, ou encore à une connaissance limitée de la langue.

Les formats faciles à lire facilitent la compréhension du message en utilisant un langage simplifié et s'appuient sur des éléments graphiques et une mise en page visuelle pour rendre l'information plus accessible.

Les supports d'information peuvent être mis à disposition dans un format facile à lire en simplifiant le contenu et par l'application d'un style visuel approprié.

Pour un texte **facile à comprendre**, suivez les orientations ci-après.

- Utilisez des mots simples.
- Utilisez des noms propres plutôt que des pronoms tels que «il/elle» ou «ils/elles».
- Commencez une nouvelle phrase sur une nouvelle ligne.
- Veillez à n'introduire qu'une seule idée par page.
- Accompagnez votre texte d'images explicatives dans la mesure du possible.

Pour un texte **plus facile d'accès**, appliquez une mise en page visuelle spécifique.

- Alignez l'ensemble du texte à gauche et conservez toutes les images à gauche du texte.
- Utilisez une police de caractères sans empattement, comme Arial ou Calibri.
- Utilisez une grande police de caractères, d'au moins 14 pt.
- Utilisez un espacement important d'au moins 1,5 pt entre les lignes.
- Évitez le soulignement, l'italique, le texte en couleur et les formes d'écriture particulières.
- Utilisez de larges marges.
- Utilisez un grand format de page, au moins A4 dans la mesure du possible.
- Aérez généreusement vos pages en n'incluant qu'une quantité limitée de contenu sur chaque page.

Dans la mesure où les documents faciles à lire sont souvent beaucoup plus longs que les autres du fait de la manière dont ils sont formatés, il peut être pertinent de s'employer à raccourcir le texte des messages clés à faire passer au demandeur.

⁽¹⁵⁾ Pour de plus amples informations sur les formats faciles à lire, voir, par exemple, Inclusion Europe, [L'information pour tous — Règles européennes pour une information facile à lire et à comprendre](#), 2010 et Inclusion Europe, [Easy-to-read Checklist: Checklist to make sure your document is easy to read](#) (Liste de contrôle pour une lecture facile — Liste de contrôle pour garantir un document facile à lire), 2010.



Conseil pratique: traduction des supports d'information

Le respect des techniques de communication de base facilite la traduction des informations dans d'autres langues. Par exemple, une présentation simple des informations et une explication simple des termes abstraits permettent plus facilement d'aboutir à une traduction précise.

Lors de la traduction d'un support d'information, il est recommandé de préciser au traducteur dans quel contexte il sera utilisé. Il est utile, par exemple, que le traducteur sache à qui s'adresse le contenu (à des mineurs ou à des personnes ayant des besoins spéciaux, par exemple), de sorte qu'il veille à adapter sa traduction aux besoins du public visé. Informer le traducteur du registre de langue requis (formel ou informel) de sorte qu'il puisse veiller à utiliser le même registre dans sa traduction.

Faire relire les documents traduits par des locuteurs natifs ayant une connaissance du domaine de l'asile permettra de s'assurer que la traduction est fidèle et qu'elle est correctement comprise.

1.2.2. Communication orale

L'échange oral est la forme de communication la plus ancienne entre les êtres humains. Cela en fait, dans de nombreux cas, l'option privilégiée pour transmettre des informations. Une communication orale doit être assurée autant que possible, même lorsque des informations écrites sont disponibles, dans la mesure où, par exemple, tout le monde ne sait pas forcément lire.

Parallèlement, il est important de ne pas oublier que la communication orale n'est pas adaptée pour certains groupes, tels que des personnes malentendantes par exemple. Dans de tels cas, il convient de privilégier d'autres formes de communication.

Cette section se penche sur les techniques et méthodes de communication orale utiles pour s'assurer de la bonne compréhension par le demandeur des informations qui lui sont transmises.

Aspects pratiques

L'instauration d'un climat de confiance et la tenue des échanges dans un cadre confidentiel faciliteront la communication avec le demandeur. Celui-ci se sentira plus à l'aise de poser des questions d'intérêt pour lui, qui peuvent parfois être sensibles ou personnelles. Le fait d'informer le demandeur des modalités de la fourniture d'informations et de la manière dont la confidentialité est assurée aidera également à instaurer la confiance.



a) Les techniques de communication orale

Les techniques de communication de base présentées ci-avant sont également applicables à la communication orale.

D'autres sont néanmoins aussi à appliquer en complément pour communiquer efficacement à l'oral et faciliter l'assimilation du message.

➤ Débutez par un échange informel

Débuter une séance d'information par un échange informel aide à instaurer un climat de confiance, qui fera que le demandeur se sentira plus à l'aise de poser des questions par la suite.

➤ Adoptez un débit posé et régulier

Lorsque vous vous adressez à un interlocuteur unique ou à un groupe, **ne parlez pas trop vite**.

Vous aurez certainement déjà partagé les informations concernées à de nombreuses reprises auparavant, mais c'est en revanche probablement la première fois que, de son côté, le demandeur les entendra. Un débit posé aidera également l'interprète à bien saisir ce que vous dites et à rendre fidèlement votre message. Faire des pauses de temps à autre laisse également au demandeur la possibilité de vous poser des questions.

➤ Ne parlez ni trop bas, ni trop fort

Il est important que le demandeur vous entende clairement lorsque vous vous exprimez.

Il s'agit là aussi d'une règle de base: parlez suffisamment fort pour vous faire entendre, mais pas plus que nécessaire. Le fait de parler très fort ou de crier peut être perçu comme agressif, surtout lorsqu'on s'adresse à une seule personne. Une question comme «vous m'entendez bien?» avant de commencer peut vous aider à ajuster le volume de votre voix.

➤ Utilisez efficacement la prosodie

Le ton de votre voix est important. Il peut vous aider à mettre l'accent sur une information ou à créer de la proximité avec le demandeur. Par exemple, indiquez le caractère important d'un message par un ton sérieux. Un ton amical exprime de l'empathie et du respect, et peut aider le demandeur à se sentir plus à l'aise et plus en sécurité avec vous.

➤ Prévoyez du temps supplémentaire/pour faire des pauses

Le demandeur pourrait avoir du mal à vous comprendre ou à rester concentré pendant un long moment. Prévoyez du temps pour répondre à ses questions et faire une ou plusieurs pauses. Cela l'aidera à assimiler les informations.



Travail avec un interprète

Votre communication doit tenir compte, le cas échéant, de la présence d'un interprète entre vous et le demandeur. Au besoin, expliquez-lui la terminologie spécifique que vous utilisez pour garantir une traduction pertinente dans la langue cible. Tenez compte par ailleurs du fait que la séance d'information pourrait prendre davantage de temps du fait de ses interventions pour traduire ce qui est dit.

Dès le début de la séance, expliquez clairement au demandeur votre rôle et celui dévolu à l'interprète. Votre rôle consiste à lui fournir des informations et celui de l'interprète se limite à traduire ce que vous et le demandeur dites. Il est également important de préciser au demandeur que l'interprète est tenu à un devoir de confidentialité, d'impartialité, de neutralité, d'intégrité et de déontologie, de la même manière que vous.

Lorsque vous travaillez avec un interprète, vous êtes responsable du contexte de la communication. Par exemple, vous ne devez pas permettre à l'interprète d'interagir avec le demandeur de son propre chef, car vous perdriez dans ce cas le contrôle des informations communiquées. Si cela se produit, il est conseillé de rappeler rapidement à l'interprète à sa mission.



Conseils pratiques: travailler avec un interprète

- Soyez conscient de la manière dont certains termes peuvent être compris dans l'autre langue et expliquez clairement ce que vous voulez dire. Par exemple, le terme «santé» est à entendre comme recouvrant la santé à la fois mentale et physique, le mot «famille» est à entendre au sens nucléaire et non élargi du terme, et «frères et sœurs» désigne uniquement la fratrie de l'intéressé.
- Vérifiez verbalement que le demandeur et l'interprète se comprennent.
- Soyez attentif aux signes indiquant que le demandeur et l'interprète ne se comprennent pas parfaitement ou qu'un problème de confiance se pose entre eux, par exemple si le demandeur hésite lorsqu'il répond aux questions ou s'il donne des réponses plus longues que ce que traduit l'interprète.
- Adressez-vous directement au demandeur lorsque vous parlez, en le regardant et en le vouvoyant, même s'il ne comprend pas votre langue.
- Faites une pause toutes les une à trois phrases pour permettre une interprétation fidèle.



Bonne pratique

Il est important de s'assurer que l'interprète connaisse la terminologie appropriée à utiliser dans le cadre de la fourniture d'informations. Les glossaires multilingues sont utiles pour assurer l'emploi des bons termes dans la langue cible. Il convient que ces glossaires couvrent la terminologie liée à la procédure d'asile couramment utilisée lors des séances d'information, ou la terminologie spécialisée utilisée avec certains groupes de demandeurs, comme les personnes lesbiennes, gays, bisexuelles, transgenres, intersexuées et queer (LGBTIQ).

Le projet terminologique de l'EUAA vise à établir un glossaire multilingue des termes pertinents dans le contexte de l'asile, avec leur définition. Ce glossaire est accessible à l'adresse suivante: <https://iate.europa.eu/search/collection/FC1BBC4EE1BB4CB4BA96C7146607554E>.



Formation connexe de l'EUAA

L'EUAA propose un module de formation sur l'**interprétation dans le contexte de l'asile**, qui se penche sur le rôle de l'interprète dans la procédure d'asile et sur les principes de l'interprétation dans le contexte de l'asile.

Si des formations de l'EUAA vous intéressent, veuillez contacter la personne responsable de la formation au sein de votre autorité pour plus d'informations.

b) Méthodes de vérification de la bonne compréhension du message

Le demandeur doit être encouragé à poser des questions durant la séance d'information. Ceci est particulièrement important pour vous permettre de lever ses doutes éventuels et pour dissiper les rumeurs ou les informations erronées qui auraient pu lui parvenir.

Pour vous assurer que votre interlocuteur a bien compris les informations que vous lui avez communiquées, vous devez vérifier activement qu'il a bien assimilé votre message.

Retour d'informations verbal de la part de votre interlocuteur

Bien que le demandeur puisse vous répondre sincèrement par l'affirmative lorsque vous lui demandez s'il a bien compris vos explications, de nombreuses raisons peuvent le conduire à vous retourner un «oui» même si ce n'est en réalité pas le cas. Plusieurs méthodes sont à votre disposition pour vous assurer de la bonne compréhension des informations que vous lui communiquez.



Résumez en reformulant

Après des explications que vous venez de fournir sur un point, vous pouvez résumer ce que vous venez de dire en soulignant à nouveau les principaux éléments et en scindant le message

en petites unités. Vous favoriserez ainsi de brefs échanges/la formulation de questions avant de poursuivre.

Invitez le demandeur à reformuler dans ses propres mots

Vous pouvez inviter le demandeur à reformuler dans ses propres mots ce que vous venez de dire. Vous pourrez ainsi identifier immédiatement les éventuelles méprises et déterminer si votre interlocuteur n'est pas passé à côté d'informations importantes. Cela aidera également le demandeur à mieux fixer l'information.

Posez une question test

Sans entrer dans une «interrogation» de type scolaire, vous pouvez poser une question sur un point particulier pour vérifier si le message est bien passé. Par exemple, après des explications sur un rendez-vous à venir, vous pouvez lui demander: «Vous avez retenu où vous devez vous rendre?».

Laissez du temps pour d'autres questions

Vous pouvez demander de manière proactive à votre interlocuteur s'il a des questions. Vous lui montrerez ainsi à un stade précoce que vous vous intéressez à son ressenti et à ses interrogations, et ses questions vous permettront de percevoir les principaux points de préoccupation qui sont les siens.

Délivrez l'information par tranches

Répétez les méthodes de vérification suggérées tout au long de la séance d'information. Ne repoussez pas toutes les questions en fin de séance. Le demandeur pourrait ne pas se sentir le courage de vous dire qu'il n'a pas tout compris après de longues explications. Par conséquent, expliquez-lui au début de la session qu'il a la possibilité de poser des questions à tout moment pendant la séance, et délivrez l'information par tranches en concluant chaque étape par une séance de questions-réponses.



Conseil pratique: lutez contre les idées fausses

De nombreuses contrevérités peuvent se trouver exprimées concernant la procédure d'asile. S'il est essentiel de s'employer à répondre à ces idées fausses, il est tout aussi important de le faire avec tact.

Abstenez-vous d'affirmer purement et simplement au demandeur qu'il a tort, vous ne feriez sans doute que renforcer sa croyance et sa méfiance. Invitez-le plutôt à expliquer ce qu'il a entendu dire sur (un aspect de) la procédure et efforcez-vous de mettre en lumière la cause du problème. Ensuite, vous pourrez lui signifier que l'information en question est inexacte et **dissiper la contrevérité en lui expliquant la situation ou la procédure réelle**. Vous pouvez étayer vos propos à l'aide de supports d'information, tels qu'un dépliant, une carte ou tout autre outil adapté.

Retour d'informations non verbal

Lorsque vous communiquez avec le demandeur, vous utilisez un ensemble de signaux verbaux et non verbaux. Soyez attentif aux signaux non verbaux que vous adresse (inconsciemment) votre interlocuteur pour vous faire savoir qu'il n'a pas compris votre message. Prêtez particulièrement attention aux signaux suivants:

- expressions faciales telles que des froncements de sourcils ou des bâillements;
- regard qui fait le tour de la pièce ou regard fixe;
- changement d'humeur ou changement d'intonation;
- bras croisés;
- mouvements de la tête.

Vous pouvez prévenir ces réactions en utilisant des techniques de communication non verbale de base, parmi lesquelles les suivantes.

➤ Saluez avec le sourire

Lorsque vous saluez le demandeur, adoptez une attitude positive et empathique.

➤ Conservez autant que possible des expressions faciales neutres

Adoptez des expressions faciales neutres et ouvertes. Cela vous aidera à faire passer le message sans confusion et encouragera le demandeur à s'exprimer en retour. Naturellement, vous pouvez adapter votre expression faciale à la réponse qui vous est faite, mais veillez à conserver une attitude professionnelle.

Réagissez de manière non verbale face au demandeur

Lorsque vous écoutez le demandeur, vous pouvez lui signaler par des hochements de tête que vous écoutez et comprenez ce qu'il vous dit.

Utilisez votre langage corporel pour montrer au demandeur toute l'attention que vous lui portez

Lorsque vous communiquez avec le demandeur, assurez-vous d'adopter une posture ouverte, de lui faire face directement et d'établir un contact visuel approprié avec lui. Dans la mesure du possible, évitez les obstacles (une table, par exemple) entre vous et votre interlocuteur.

Utilisez vos mains

Les gestes neutres peuvent vous aider à expliciter ce que vous voulez dire. En raison des potentielles différences culturelles existantes, il est recommandé d'expliquer également verbalement ce que signifient les gestes.



Conseil pratique: prenez en considération les différences culturelles

Les retours d'informations non verbaux que vous renvoie le demandeur peuvent vous indiquer qu'il a compris vos propos, par exemple s'il hochait la tête lorsque vous parliez. Toutefois, un hochement de tête peut aussi être adressé par simple respect, sans que le message lui-même n'ait en réalité été compris.

Vos signaux non verbaux ont également leur importance. Votre message peut vous sembler être une bonne nouvelle, mais être perçu de manière négative par le demandeur. Laissez-lui exprimer sa réaction émotionnelle en conservant une attitude neutre et professionnelle.

Gardez à l'esprit que le sourire, le contact visuel ou encore la poignée de main ont des connotations différentes dans certaines sociétés. Si le demandeur ne vous sourit pas ou évite de vous regarder, il peut s'agir en réalité d'un signe de respect ou de modestie, et non pas d'un comportement non coopératif. Par ailleurs, comme chacun sait, dans certaines cultures, faire «non» de la tête veut dire en réalité «oui».

1.2.3. Adaptez vos techniques de communication à la situation personnelle du demandeur

Des techniques de communication adaptées à la situation personnelle du demandeur lui permettront de mieux comprendre vos messages. Adapter votre communication au cas par cas contribue par conséquent à mettre le demandeur en capacité de jouir pleinement de ses droits et de se conformer comme il se doit à ses obligations.

Lorsque vous adaptez votre approche, déterminez le type de communication qui assurera la meilleure compréhension à la lumière de la situation personnelle du demandeur. Dans le



contexte de la procédure d'asile, les principaux paramètres à prendre en considération à cette fin sont les suivants:

- [la culture](#);
- [l'instruction et le niveau d'alphabétisation](#);
- [le genre](#);
- [l'âge](#);
- [les troubles cognitifs et troubles de l'apprentissage](#);
- [les déficiences visuelles et auditives](#).

a) La culture

La culture influe sur notre style de communication, à savoir sur la manière dont nous comprenons, interprétons et partageons l'information. Pour autant, il ne saurait être considéré que toutes les personnes partageant une même culture se comportent ou interagissent d'une manière donnée. Des facteurs tels que l'âge, le sexe ou encore le statut social jouent également un rôle.

La culture peut avoir de l'effet sur le style de communication de plusieurs manières.

- Certains concepts peuvent ne pas être appréhendés de la même façon: le sens et l'importance donnés aux dates, aux saisons, aux distances et aux notions de famille proche ou d'âge peuvent varier en fonction de la culture. De nombreux concepts abstraits peuvent par ailleurs être nouveaux pour le demandeur, tels que les notions de droits fondamentaux ou encore d'assistance juridique.
- Le langage corporel et les gestes peuvent avoir des significations différentes selon la culture.
- Les notions entourant les comportements appropriés, les coutumes et la participation à la vie publique peuvent également varier.
- La communication dans les cultures collectives, comme en Afrique, donne souvent la priorité aux habitudes communes, aux relations sociales et à l'interaction, tandis que dans les cultures individuelles, comme en Europe, elle est généralement avant tout axée sur les expériences, les rôles et les émotions individuels.

Aspects pratiques

- Expliquez concrètement tout concept abstrait utilisé dans les informations fournies.
- Familiarisez-vous avec les différents styles de communication dans la culture du demandeur (niveau de franc-parler, manières de saluer, langage corporel, etc.).





Bonne pratique

Un médiateur culturel peut faciliter la compréhension du contexte culturel, tant en ce qui concerne votre pays que le pays d'origine du demandeur. Il peut aider à expliquer la terminologie et fournir des exemples qui parleront au demandeur. Il peut également prodiguer des conseils pour ce qui est du langage corporel et des gestes, qui peuvent avoir une signification différente d'une culture à l'autre. Il est principalement fait appel aux médiateurs culturels en complément des interprètes officiels, dans des contextes où une traduction précise n'est pas nécessaire, comme dans le cadre d'activités communautaires. Un médiateur culturel ne doit pas être confondu avec un interprète, lequel est tenu de justifier d'une connaissance suffisante de la langue et qui est soumis à des règles d'éthique professionnelle liées à son rôle dans la procédure d'asile.

b) L'instruction et le niveau d'alphabétisation

Le niveau d'instruction peut influencer sur l'accès à l'information et la capacité à la comprendre dès lors qu'elle sort de la sphère de la vie personnelle de l'intéressé. En l'absence d'enseignement (formel) ou si celui-ci est resté limité, le style de communication pourrait s'en trouver affecté de plusieurs manières, comme expliqué ci-après.

- Étant donné que la plupart des personnes apprennent à lire et à écrire à l'école, en l'absence d'enseignement formel, l'alphabétisation et la culture numérique du demandeur pourront s'avérer réduites voire nulles. Une telle situation limite les possibilités d'accès à l'information fournie par écrit ou sur des plateformes numériques.
- L'enseignement formel développe notre capacité à penser de manière abstraite dans des séquences logiques ainsi que notre compréhension de concepts tels que la taille, les distances, les proportions, le temps, ou encore la causalité. Les demandeurs dont le niveau d'instruction est limité pourront ne pas être en mesure de comprendre les termes abstraits.
- L'enseignement formel nous nourrit de connaissances générales sur le monde — historiques, géographiques, scientifiques, etc. En l'absence d'enseignement (formel) ou si celui-ci est resté limité, les connaissances du demandeur sur des sujets sortant de sa sphère de vie personnelle, telles que le fonctionnement des procédures administratives, pourraient s'avérer réduites.

Aspects pratiques

- Veillez à expliquer toute terminologie abstraite.
- Ancrez vos explications dans la réalité ou les expériences personnelles du demandeur au lieu de transmettre des connaissances générales.
- Utilisez des aides visuelles pour illustrer votre message et veillez à ce que celles-ci soient aussi explicites et compréhensibles que possible sans texte d'accompagnement.



- Veillez à ce que les demandeurs analphabètes, illettrés ou peu instruits aient accès à des informations orales et à des supports visuels et audio.
- Veillez à ce que les supports d'information visuels et audio soient faciles à trouver sur les plateformes numériques, même pour ceux dont les compétences numériques sont limitées. Montrez au demandeur comment il peut trouver ce contenu sur un ordinateur.

c) Le genre

Le genre renvoie aux rôles socialement construits des femmes et des hommes. Ces rôles sociaux peuvent exclure les personnes reconnues comme étant des femmes et des filles de la prise de décision au sein de leur famille et de leur communauté. Par conséquent, ces rôles ont également une incidence sur la façon de renseigner les personnes de sexe féminin, dans la mesure où elles pourront ne pas s'autoriser à poser des questions de manière proactive en présence de membres de leur famille ou de leur communauté, en particulier si ces questions concernent leur situation personnelle.

Les femmes et les filles peuvent avoir un accès plus limité aux canaux de communication que les hommes et les garçons. Les demandeurs masculins peuvent avoir un meilleur accès aux informations numériques par l'intermédiaire d'ordinateurs ou de téléphones portables, s'ils sont plus familiarisés avec le numérique et instruits que les femmes. Il est donc particulièrement important de privilégier la communication orale avec les personnes de sexe féminin.

Les femmes et les personnes dont l'identité de genre (et/ou sexuelle) ne correspond pas aux normes peuvent avoir un besoin particulier d'espaces confidentiels pour la tenue des échanges, leurs questions et préoccupations relatives à la procédure d'asile pouvant en effet revêtir un caractère particulièrement sensible et personnel.

Aspects pratiques

- Renseignez les demandeuses directement, soit individuellement, soit dans le cadre de séances en petits groupes réservées aux femmes.
- Organisez vos séances et mettez à disposition des supports d'information dans les lieux fréquentés au quotidien par les femmes, comme les espaces qui leur sont réservés au sein des centres d'accueil.
- Au cours des séances d'information, soyez particulièrement attentif au sujet de la confidentialité, en commençant par exemple par expliquer ce que ce mot signifie, en ne fournissant des informations qu'en petits groupes, en proposant des entretiens individuels, etc.
- Prévoyez des interprètes de sexe féminin pour les séances d'information.





Bonnes pratiques

Les femmes et les jeunes filles peuvent avoir un accès limité à l'information du fait de leur rôle social ou peuvent se trouver en situation de vulnérabilité. C'est la raison pour laquelle il est judicieux d'établir un contact avec elles dans des zones auxquelles les hommes ont un accès restreint. Par exemple, en plaçant des affiches ou des brochures contenant des informations spécifiques dans les toilettes des femmes.

Les supports d'information à placer dans la ou les zones d'attente peuvent être regroupés dans un document unique couvrant l'ensemble des sujets. Il est recommandé de rassembler les informations plutôt que de les répartir dans plusieurs documents, notamment lorsque certains contenus sont sensibles (par exemple, les problématiques concernant les LGBTIQ ou la violence domestique), car le demandeur peut se montrer réticent ou effrayé à l'idée de recueillir des informations directement liées à sa situation.

d) L'âge

Une information accessible aux mineurs est une information adaptée à l'âge, à la maturité, au sexe et à la culture du mineur ⁽¹⁶⁾. Pour les mineurs, il est particulièrement important d'adapter la complexité de l'information à leur situation, notamment en employant des termes simples et concrets et en éliminant les concepts abstraits. Adaptez également votre style de communication à leur capacité d'attention: par exemple, une série de courtes séances ponctuées de pauses régulières est à cet égard préférable à une longue séance. Votre communication doit par ailleurs tenir compte du profil du mineur, notamment de son sexe et de sa culture, de sorte que votre propos soit aussi compréhensible que possible. Plus le mineur est jeune et moins il est mature, plus votre communication doit être adaptée ⁽¹⁷⁾.

De même, l'âge et la maturité d'un mineur influent sur son accès à l'information. Un mineur peut ne pas savoir lire ou ne pas avoir la patience de se concentrer sur un texte écrit. Pour les mineurs accompagnés, il convient que l'information soit délivrée à l'ensemble des membres de la famille, y compris aux enfants eux-mêmes qui peuvent avoir leur propre demande d'asile présentée par leur famille. Pour les mineurs non accompagnés, il est important de noter que des informations spécifiques à leur situation doivent leur être transmises. Ils ont par ailleurs davantage besoin d'appui pour l'accès au support d'information pertinent, en l'absence d'accompagnants (parents ou autres représentants légaux) disponibles pour les épauler dans la procédure ou leur expliquer les informations.

⁽¹⁶⁾ Voir Conseil de l'Europe, Comité des Ministres, *Lignes directrices du Comité des Ministres du Conseil de l'Europe sur une justice adaptée aux enfants*, 2010, p. 21.

⁽¹⁷⁾ Pour de plus amples informations sur les principes et conseils pratiques concernant la manière de produire des information adaptées aux enfants, voir Commission européenne, *Creating Child-friendly Versions of Written Documents: A guide* (Guide sur l'adaptation de documents écrits pour les enfants), 2021; Conseil de l'Europe, *Communication d'informations adaptées aux enfants en situation de migration — Manuel à l'usage des professionnels de terrain*, 2018, p. 15; Haut-Commissariat des Nations unies pour les réfugiés, *Guide technique des procédures adaptées aux enfants*, 2021, p. 16-19.



Dans certaines cultures, les personnes sont considérées et se considèrent comme des adultes à un âge antérieur à 18 ans. De plus, à la suite de l'expérience de leur périple migratoire, ils peuvent se sentir plus mûrs qu'ordinairement à leur âge. Il est donc nécessaire de transmettre le message au mineur en adaptant votre langage à son niveau de maturité, tout en lui expliquant les choses de manière suffisamment approfondie pour assurer leur bonne compréhension.

Aspects pratiques

- Simplifiez les informations et employez des termes plus simples que ceux que vous utiliseriez en temps normal.
- Expliquez les mots difficiles et donnez des exemples.
- Répétez les informations centrales, vérifiez qu'elles ont été comprises, et accordez-vous plus de temps et faites plus de pauses que vous ne le feriez d'ordinaire.
- Utilisez des supports d'information à même de capter l'attention de l'enfant et faites passer l'information de façon ludique, en vous appuyant sur un cahier d'activités par exemple, pour la rendre intéressante.
- Partagez l'information dans des formats qui sont généralement familiers aux enfants (outils numériques, aides visuelles, jeux, etc.).
- Créez un espace positif pour la transmission de l'information, sans distractions.
- Faites-en sorte que le mineur se sente à l'aise avec vous, par exemple en débutant par un sujet dont il lui sera facile de parler.
- Privilégiez une approche individuelle plutôt que collective.
- Dans la mesure du possible, prévoyez suffisamment de temps pour la transmission des informations et les pauses prévues.

Vous pouvez également avoir à adapter vos techniques de communication lorsque vous avez affaire à des personnes âgées, qui ont parfois une faible culture numérique et qui peuvent présenter des problèmes d'audition ou de vue, ou encore des troubles cognitifs. Pour de plus amples informations, voir la section [1.2.3. e\) Les troubles cognitifs et troubles de l'apprentissage](#) et la section [1.2.3. f\) Les déficiences visuelles et auditives](#).





Bonne pratique

Lorsqu'on communique des informations à des enfants, il est important de tenir compte de leur âge et de leur maturité. Il est recommandé d'élaborer des supports d'information appropriés pour les différentes tranches d'âge, par exemple pour les catégories suivantes:

- les enfants en âge scolaire (jusqu'à 12 ans); et
- les adolescents (de 12 à 18 ans).

Les documents destinés au premier groupe doivent reposer sur des aspects visuels. Qui plus est, lors de l'élaboration des supports destinés aux enfants, il est nécessaire d'accorder une attention particulière au niveau de détail et de complexité des informations transmises.

Les enfants en âge préscolaire sont normalement informés par leurs représentants légaux d'une manière individualisée et adaptée à leur âge.

e) Les troubles cognitifs et troubles de l'apprentissage

Les troubles cognitifs et troubles de l'apprentissage peuvent ne pas sauter aux yeux. Ils se révéleront cependant par l'existence de difficultés rencontrées par la personne à s'exprimer clairement et de manière cohérente, à mémoriser les messages ou encore à se concentrer sur l'information fournie. Les troubles cognitifs et troubles de l'apprentissage peuvent résulter de problèmes médicaux tels qu'une déficience intellectuelle, une dépression, des lésions cérébrales ou encore une dépendance à la drogue ou à l'alcool, et peuvent aussi être liés à la prise de médicaments puissants.

En fonction de la gravité des troubles, il pourrait être nécessaire de privilégier l'oral pour informer le demandeur de façon à s'assurer que le message est bien transmis. Étant donné qu'il peut être difficile de communiquer des informations aux personnes souffrant de troubles cognitifs et de l'apprentissage, l'appui d'intervenants spécialisés peut également être envisagé. Il est par ailleurs recommandé d'opter pour une approche individuelle de la fourniture d'informations.

Il est important de **noter qu'un demandeur qui a été exposé à des événements traumatisants peut souffrir d'un stress post-traumatique**, qui peut également être à l'origine de troubles de la mémoire et du comportement. Un demandeur traumatisé a souvent une mauvaise mémoire. Il peut se trouver en état d'alerte permanent, avec, dès lors, des difficultés à se concentrer, et chercher à éviter les informations liées à son traumatisme, susceptibles d'inclure les questions d'asile. Il pourrait également se sentir insensible, ce qui peut passer pour une absence de réactions. Ainsi, en fonction de leur comportement et de leurs réactions, les demandeurs très traumatisés peuvent avoir des besoins similaires, en ce qui concerne la manière de les renseigner, que ceux souffrant de troubles cognitifs et de l'apprentissage.



Aspects pratiques

- Concentrez-vous sur les messages principaux en utilisant des phrases courtes et un langage simple.
- Répétez les informations plus souvent que vous ne le feriez en temps normal.
- Utilisez des formats faciles à lire pour le support d'information.
- Ne transmettez pas trop d'informations à la fois.
- Vérifiez que les informations ont été comprises.
- Écoutez activement la personne et sollicitez le dialogue afin de favoriser sa concentration.
- Adoptez un ton neutre et ne portez pas de jugement.
- Veillez tout particulièrement à délivrer l'information par tranches et faites fréquemment des pauses pour laisser au demandeur le temps d'assimiler vos explications et de poser des questions.
- Prévoyez plus de temps et de pauses que vous ne le feriez d'ordinaire.
- Autorisez la présence d'une personne de confiance, si le demandeur le souhaite.

f) Les déficiences visuelles et auditives

Les troubles de la vision et/ou de l'audition peuvent aller d'une légère déficience à un état de complète cécité et/ou surdité. Tout demandeur peut souffrir de telles déficiences, même si elles sont plus fréquentes chez les personnes âgées. Vos techniques de communication doivent s'adapter à la gravité de ces déficiences.

Communiquer avec des demandeurs souffrant de telles déficiences peut nécessiter des compétences et des connaissances spécialisées. En fonction de la gravité de la déficience, l'appui d'un intervenant spécialisé, tel qu'un interprète en langue des signes, pourrait se justifier afin de faciliter la diffusion de l'information. Pour ces demandeurs, une approche individuelle de la fourniture d'informations peut s'imposer.

Le demandeur pourrait ne pas être en mesure d'accéder à l'information dans certains formats : oralement, à l'écrit, sur supports visuels et/ou audio. Il est par conséquent important qu'elle soit disponible sous différentes formes de sorte que les messages pertinents soient accessibles à la personne en dépit de sa ou de ses déficiences.

Les troubles de la parole peuvent également affecter votre façon de communiquer si le demandeur n'est pas en mesure de poser oralement des questions et d'exprimer des points pertinents pour la fourniture d'informations. Les méthodes alternatives de communication doivent dans ce cas être basées sur la forme d'expression habituelle utilisée par le demandeur.



Aspects pratiques: communiquer avec des demandeurs souffrant d'une déficience visuelle

En fonction du degré de déficience visuelle, les conseils suivants peuvent être pertinents.

- Envisagez d'enregistrer la séance de sorte que le demandeur puisse accéder de nouveau à l'information ultérieurement.
- Mettez à disposition des supports d'information faciles à lire, avec une taille de police suffisamment grande et des aides visuelles.
- Utilisez d'autres canaux que la communication en personne pour l'information du demandeur, notamment des supports audio.

Aspects pratiques: communiquer avec des demandeurs souffrant d'une déficience auditive

En fonction du degré de déficience auditive, les conseils suivants peuvent être pertinents.

- Exprimez-vous lentement et clairement.
- Évitez d'utiliser une voix aiguë, plus difficile à entendre.
- Faites face au demandeur, en le regardant à hauteur des yeux, afin qu'il puisse lire sur vos lèvres et capter vos signaux visuels.
- Gardez vos mains éloignées de votre visage lorsque vous parlez.
- Gardez en tête que les bruits de fond peuvent diminuer la capacité d'audition.
- Utilisez un bloc-notes pour consigner vos propos. Notez les termes importants/clés.
- Lorsque vous changez de sujet, faites-le savoir au demandeur, par exemple en marquant une brève pause.
- Aidez-vous d'un interprète en langue des signes, le cas échéant.
- Utilisez d'autres canaux que la communication orale, notamment des supports écrits et visuels.

Outre vos techniques de communication, veillez également à adapter vos messages

Outre cette exigence d'adapter vos techniques de communication à la situation personnelle du demandeur, vous devez également adapter le contenu de vos messages à ce qu'il a besoin de savoir dans son cas.

Dans le cadre de votre travail d'information sur la procédure d'asile, il vous faut *a minima* adapter de manière appropriée vos messages pour les profils suivants de demandeurs:

- mineurs non accompagnés;
- mineurs accompagnés;
- personnes majeures à charge;
- demandeurs nécessitant des garanties procédurales spéciales;



- demandeurs relevant d'une procédure particulière, telle que la procédure Dublin, la procédure accélérée, la procédure d'examen de la recevabilité ou la procédure à la frontière;
- demandeurs en rétention.



Conseil pratique: renseignez une famille en adaptant à la fois votre message et vos techniques de communication

- Veillez à ce que chaque membre de la famille se voie individuellement informé de ce qui le concerne spécifiquement.
- Adaptez vos techniques de communication aux mineurs ou aux femmes, le cas échéant. Notamment, les informations doivent être communiquées aux mineurs d'une manière adaptée à leur âge et à leur maturité afin qu'ils puissent les comprendre, tandis que les femmes peuvent avoir besoin d'un espace d'échanges confidentiel pour s'autoriser à poser toutes les questions pertinentes en lien avec leur demande.
- Identifiez de manière proactive les autres besoins particuliers potentiels auxquels il vous faut vous adapter.



Conseil pratique: ciblez vos supports et vos séances d'information

- Proposez des supports et des séances d'information ciblés pour les mineurs non accompagnés et les autres profils de demandeurs qui le nécessitent.

Pour certains profils de demandeurs, vous devrez non seulement adapter vos techniques de communication à leur situation personnelle, mais également leur fournir des informations spécifiques concernant la procédure d'asile. C'est le cas par exemple des mineurs non accompagnés, pour lesquels une approche spécifique en matière de communication est nécessaire et auxquels des informations spécifiques sur les procédures doivent être apportées.

Le contenu des messages qui doivent être transmis aux demandeurs est détaillé au chapitre 3. [Sujets sur lesquels l'information du demandeur doit être assurée.](#)

1.3. Les canaux de communication de l'information

L'information peut être délivrée aux demandeurs par différents canaux, et notamment par échange oral et sur des supports papier, numériques ou encore audiovisuels. Étant donné que chaque canal de communication touche les demandeurs différemment et communique certains types d'informations plus efficacement, il est conseillé de communiquer par plusieurs canaux en même temps. Par ailleurs, il est souvent nécessaire d'étayer les informations communiquées par le biais de supports d'information.



Cette section s'intéresse aux différents canaux utilisables pour informer le demandeur, examine les avantages que présente l'utilisation parallèle de plusieurs canaux, et souligne l'intérêt des supports d'information pour étayer l'information communiquée.

1.3.1. Déterminer les canaux de communication à utiliser

Tous les canaux de communication ne sont pas à considérer comme se valant. Un canal donné peut être mieux adapté à une certaine catégorie de demandeurs et, de la même manière, d'autres peuvent être mieux adaptés à un message spécifique que vous cherchez à communiquer à un moment donné. Il est donc important d'identifier le ou les canaux les plus appropriés pour transmettre vos informations.

Pour faire les bons choix, assurez-vous que le ou les canaux soient **adaptés à votre objectif** (compte tenu notamment du degré de détail ou de la complexité de votre message) et qu'ils soient **adaptés au demandeur** (compte tenu de sa situation personnelle).

a) Communication orale

Un échange oral vous permet de vous assurer autant qu'il convient que les informations ont été comprises. C'est pourquoi il est préférable que les informations complexes soient communiquées oralement aux demandeurs, accompagnées d'explications appropriées.

Vous devez adapter vos techniques de communication à la situation personnelle du demandeur et le renseigner sur ce qui est d'un intérêt direct pour lui. Vous pouvez également appliquer des techniques utiles pour vérifier immédiatement si votre message est bien passé. Pour ces différentes raisons, il est recommandé d'échanger oralement avec chaque demandeur au moins une fois au cours de la procédure d'asile.

Pour de plus amples informations sur les techniques de communication orale, voir la section [1.2.2. a\) Les techniques de communication orale](#).

Avantages	Inconvénients
• Adapté pour tous les demandeurs • Pertinent pour expliquer des informations complexes • Pertinent pour délivrer des informations personnalisées • Message adaptable à la situation personnelle du demandeur • Pertinent pour les échanges qui doivent rester confidentiels • Permet de s'assurer de la bonne compréhension	• Chronophage • Uniquement pertinent pour renseigner les demandeurs individuellement ou par petits groupes • Peut ne pas être à la disposition des demandeurs à tout moment • Nécessite un interprète

**Conseil pratique: formez des groupes de demandeurs pour vos séances d'information**

- Pour vos séances d'information orales, formez des groupes de demandeurs en tenant compte de la situation personnelle de chacun.

Il est parfois possible de constituer des groupes plus importants, par exemple lorsque des informations d'ordre général sont communiquées à des demandeurs qui partagent la même langue, la même nationalité et la même culture. En revanche, dès lors notamment que des informations spécifiques doivent être délivrées à certains et/ou que l'information doit être communiquée d'une manière particulière pour être comprise, comme c'est le cas par exemple pour les mineurs ou encore pour les personnes souffrant de troubles cognitifs et de l'apprentissage, des séances en groupes plus restreints, voire individuelles, sont recommandées.

- Pour une transmission efficace de l'information, limitez la taille du groupe et soyez attentif à sa composition.

La taille du groupe ne doit pas être telle qu'il s'avérerait difficile pour les demandeurs de poser des questions ou, pour vous, de vérifier la compréhension des informations. S'agissant de la composition du groupe, assurez-vous que les conditions sont réunies pour que les demandeurs se sentent libres et à l'aise de poser des questions. Par exemple, les femmes peuvent ne pas se sentir autorisées à parler ou à poser des questions qui les concernent personnellement en présence d'hommes.

Lors d'une séance d'information à un groupe, il est conseillé d'indiquer explicitement aux demandeurs qu'ils ont également la possibilité de poser des questions en privé et dans un cadre confidentiel.

**Conseil pratique: étayez l'information orale par des supports**

- Étayez vos séances d'information orale en communiquant des documents papier ou des liens vers des sources numériques afin que le demandeur puisse revenir sur l'information à son propre rythme.

L'information donnée à l'oral présente de nombreux avantages, mais elle est par nature fugitive. Pour le demandeur, il peut être difficile d'absorber et de retenir une grande quantité de nouvelles informations communiquées par ce biais dans le cadre d'une séance. C'est pourquoi il est important d'étayer vos séances d'information orale en renvoyant à des documents écrits.

b) Les supports papier

Les supports papier regroupent principalement les documents écrits (dépliants, brochures, livrets, etc.), lesquels peuvent être accompagnés d'aides visuelles de différents types, telles que des infographies, des bandes dessinées ou encore des organigrammes. Ils se prêtent idéalement à la communication de messages détaillés et de grandes quantités d'informations.

Les supports papier sont un canal de communication unilatéral, principalement pertinent pour les demandeurs fonctionnellement alphabétisés. Néanmoins, certains de leurs messages essentiels peuvent être illustrés par des aides visuelles, de sorte que le contenu soit également partiellement accessible aux demandeurs illettrés/peu instruits. Ils peuvent être mis à la disposition du demandeur à tout moment.

Avantages	Inconvénients
• Canal adapté à la communication de masse • Permettent de délivrer de l'information à tout moment aux demandeurs • Déclinables en plusieurs langues • Gains de temps dans le processus d'information	• Usage très limité chez les personnes illettrées/peu instruites • Accessibilité tributaire de la situation personnelle du demandeur • Adaptations nécessaires pour communiquer des informations différentes à des types de demandeurs différents • Impossible de s'assurer de la bonne compréhension • Coût de l'impression et de la mise à jour des informations



Conseil pratique: personnes illettrées/peu instruites

- Utilisez des résumés simples et des illustrations explicites.

Les personnes dont les capacités de lecture sont limitées perçoivent généralement l'importance de l'information écrite et ont souvent développé des techniques pour en faire usage. Elles sont souvent en mesure d'accéder au contenu d'un document écrit dès lors qu'il contient des résumés simples et brefs, qu'il est possible par exemple d'introduire dans des encadrés à l'entame de chaque chapitre.

Une personne illettrée prendra et conservera des documents imprimés si elle reconnaît que l'information qu'ils contiennent est pertinente pour elle. Pour ce faire, il est possible d'utiliser des illustrations explicites en pages de couverture.

Les personnes peu instruites/illettrées sollicitent souvent l'aide d'autres membres de leur communauté pour qu'ils leur lisent à haute voix les textes plus longs.



c) Communication numérique

Les informations peuvent être mises à disposition sur des plateformes numériques pour être accessibles à tout moment par les demandeurs. Ceci implique toutefois que le demandeur possède les compétences numériques requises pour utiliser ces plateformes d'information et qu'il ait accès à l'équipement nécessaire (à savoir une connexion internet et un ordinateur ou un téléphone portable). En outre, les plateformes d'information doivent être accessibles dans une langue que le demandeur peut comprendre.

Les plateformes numériques peuvent être utilisées pour stocker différents types de supports d'information, y compris très détaillés, sur divers sujets pertinents. De cette manière, le demandeur peut trouver des informations détaillées sur tous les sujets d'intérêt pour lui.

Les informations peuvent être diffusées via diverses plateformes numériques, dont certaines permettent d'interagir avec le demandeur.

Communication numérique unilatérale

Les supports d'information diffusés par voie numérique sont souvent destinés à une communication unilatérale. Toutefois, ils peuvent être adaptés à la situation personnelle des demandeurs et inclure du texte, des éléments de communication visuelle et de l'audio.



Conseil pratique: utilisez les outils numériques pour rendre les informations disponibles dans différents formats

- Utilisez des systèmes de synthèse vocale pour rendre vos informations écrites disponibles au format audio.

Cela est utile tant pour les personnes dont les capacités de lecture sont limitées que pour celles qui ne maîtrisent pas bien la langue utilisée.

Communication numérique bilatérale

La communication numérique peut comprendre des plateformes interactives, telles que des applications mobiles dédiées à la fourniture d'informations, des médias sociaux et des chats intégrés à un site web. Ces plateformes permettent au demandeur de contacter le fournisseur d'informations pour lui demander des compléments d'informations ou des clarifications.

Pour communiquer directement avec le demandeur, des services d'appel et de messagerie (lignes directes, courriel, appels téléphoniques, applications mobiles telles que WhatsApp, etc.) peuvent également être utilisés. Ces canaux peuvent être mis à profit pour diffuser des informations ou des annonces spécifiques. Des services d'interprétation ou de traduction doivent être disponibles pour garantir une communication efficace.

Même si l'interaction numérique ne peut pas remplacer la fourniture d'informations en face à face, les canaux susmentionnés peuvent permettre de répondre aux questions ou



préoccupations les plus urgentes que les demandeurs peuvent avoir entre les sessions d'information en personne.

Avantages	Inconvénients
• Canal adapté à une audience large • Le format de l'information peut être adapté aux besoins des demandeurs (texte, aides visuelles, audio, etc.) • Permet l'interaction entre le demandeur et le fournisseur d'informations • Disponible à tout moment • Diffusion possible en plusieurs langues • Diffusion d'informations spécifiques et actualisées • La fourniture d'informations n'est ni chronophage, ni coûteuse	• Uniquement pour les demandeurs disposant des compétences numériques appropriées • Uniquement pour les demandeurs qui ont accès à une connexion internet et aux équipements pertinents • En fonction de la situation personnelle des demandeurs, des supports spécialisés doivent être élaborés pour communiquer les informations • Possibilité limitée de s'assurer de la bonne compréhension



Conseil pratique: les foires aux questions

- Préparez des foires aux questions pour chacun des sujets pertinents. Cela facilitera grandement la communication de l'information, tant pour le fournisseur que pour le demandeur.

Les foires aux questions peuvent être automatisées sur les plateformes numériques à l'aide de dialogueurs capables de répondre aux questions les plus courantes des demandeurs sur la procédure d'asile et de les orienter vers des supports d'information pertinents. Les dialogueurs peuvent être programmés pour communiquer dans plusieurs langues. Ils fonctionnent 24 h/24 et 7 j/7 et peuvent être installés dans des espaces publics au sein des centres d'accueil ou dans la zone d'attente du service d'asile.

d) Communication audiovisuelle

La communication audiovisuelle désigne les différents médias de diffusion, dont les haut-parleurs, les écrans vidéo, la télévision ainsi que la radio. Ces canaux unilatéraux se prêtent à la communication de messages ou d'annonces simplifiés qui doivent être transmis aux demandeurs dans de brefs délais. Les informations qu'ils diffusent sont souvent reçues dans un environnement caractérisé par l'existence de distractions, peu adapté à la communication de messages détaillés, complexes ou personnalisés.

Même si les médias de diffusion peuvent atteindre de larges audiences, ce canal est plus efficace lorsqu'il s'adresse à un public bien défini. Par exemple, les haut-parleurs constituent un canal utile pour véhiculer des annonces, tandis que les écrans vidéo peuvent être utilisés pour diffuser des vidéos et des animations dans les centres d'accueil.



Avantages	Inconvénients
• Canal adapté à la communication de masse • L'information peut être rendue accessible aux demandeurs quelle que soit leur situation personnelle • La fourniture d'informations n'est pas chronophage	• Convient uniquement pour des messages ou des annonces ciblés, et non pour des informations complexes, détaillées ou personnalisées • Le public visé n'est accessible que dans certains contextes (opérations, camps de réfugiés et centres d'accueil) • Difficile à mettre à disposition dans plusieurs langues • Impossible de s'assurer de la bonne compréhension

1.3.2. Utilisez plusieurs canaux en même temps

Il est souhaitable de multiplier la diffusion d'une même information via différents canaux de communication, et ce pour diverses raisons:

- les informations sont plus accessibles lorsqu'elles sont mises à disposition via plusieurs canaux qui peuvent être adaptés à la situation personnelle de chaque demandeur (différents degrés d'alphabétisation, d'instruction, de capacité cognitive, de maturité, etc.);
- le recours à plusieurs sens (écoute, visionnage, voix) facilite la compréhension et l'assimilation de nouvelles informations;
- la répétition du contenu renforce la compréhension et la confiance dans les informations fournies;
- en utilisant des canaux supplémentaires, vous augmentez les chances d'atteindre le demandeur.

Par conséquent, l'utilisation de différents canaux vous aide à transmettre l'information au demandeur et à renforcer le message.

Les demandeurs doivent avoir la possibilité de recevoir des informations personnalisées. Cela peut passer par une communication orale qui adapte les techniques de diffusion en fonction des circonstances personnelles du demandeur et vous permet de lui transmettre des messages qui le concernent directement. La communication orale peut être combinée avec d'autres canaux de communication afin que les informations soient en permanence accessibles par le demandeur.

Lorsque les informations sont véhiculées par plusieurs canaux, il est nécessaire de veiller à leur cohérence.



**Conseil pratique: établissez un lien entre les supports papier et numériques**

- Utilisez des supports papier pour orienter le demandeur vers des informations en ligne. À cet effet:
 - rendez tous vos supports papier accessibles sur des plateformes numériques;
 - prévoyez un lien et/ou un code QR sur vos supports papier.

1.3.3. Soutenez la fourniture d'informations au moyen de différents supports

Pour diffuser des informations via différents canaux de communication, vous devez disposer de supports d'information. Vous avez le choix entre de nombreux types de supports pour héberger des informations au format écrit, visuel et/ou audio. La plupart des types de support vous permettent de combiner différents formats, ce qui améliore l'accès aux informations pour les demandeurs.

Le tableau 1 présente les types de support d'information les plus courants, regroupés par catégories selon leur format et accompagnés de leurs avantages et inconvénients respectifs.

**Tableau 1 — Exemples de types de support d'information**

Type de support	Avantages	Inconvénients
Communication écrite pouvant être complétée par des aides visuelles		
Dépliant/brochure/lettre d'information	• Permet d'envoyer des messages ciblés • Pour la communication d'informations générales comme détaillées • Peut véhiculer un certain nombre de sujets d'information différents • Diffusion possible au moyen de sessions d'information orale, de documents imprimés et de plateformes numériques	• Convient aux messages complexes uniquement s'il est possible d'en simplifier la teneur • Ne convient pas pour diffuser des explications approfondies ni détaillées
Livret/guide	• Convient pour des messages complexes et des informations sur un thème spécifique • Pour la communication d'informations détaillées • Peut véhiculer de nombreux sujets d'information différents • Diffusion possible au moyen de sessions d'information orale, de documents imprimés et de plateformes numériques	• La cible principale n'est pas les demandeurs, mais les fournisseurs d'informations • Le demandeur peut avoir du mal à assimiler des informations denses et détaillées • Lecture chronophage



Type de support	Avantages	Inconvénients
Communication visuelle pouvant être complétée par des informations écrites		
Affiche	• Convient pour des messages ou des annonces simplifiés • Peut être utilisée pour mettre en évidence un sujet d'information ou lui donner de la visibilité • Diffusion possible via des documents imprimés et des plateformes numériques	• Ne convient qu'aux messages de base simplifiés • Espace d'information limité; ne convient pas aux messages détaillés • Uniquement pour deux sujets d'information au maximum • Les affiches imprimées nécessitent une grande surface murale
Organigramme	• Convient pour les messages pouvant être représentés sous forme de processus ou de frise chronologique • Permet d'expliquer ou de simplifier des informations complexes • Peut véhiculer des informations détaillées • Diffusion possible au moyen de sessions d'information orale, de documents imprimés et de plateformes numériques	• Ne permet de couvrir qu'un seul sujet d'information ou un nombre limité de sujets • Convient uniquement pour les informations pouvant être représentées comme un processus chronologique
Bande dessinée/ livre d'images/livre de coloriage/livre d'activités	• Convient pour les messages de base • Permet de communiquer des messages à forte charge émotionnelle • Peut véhiculer plusieurs sujets d'information • Format adapté aux enfants • Diffusion possible au moyen de sessions d'information orale, de documents imprimés et de plateformes numériques	• Principalement pour des messages simplifiés; pas de place pour des explications • Uniquement pour les messages pouvant être communiqués via un nombre limité de vignettes • Ne convient pas aux informations détaillées



Type de support	Avantages	Inconvénients
Communication audio pouvant être complétée par des informations écrites		
Fichier audio/podcast	• Permet de communiquer des messages complexes • Convient souvent pour des informations sur un sujet spécifique • Pour la communication d'informations générales comme détaillées • Peut véhiculer plusieurs sujets d'information • Peut être converti à partir d'un format écrit • Diffusion possible via différents canaux de communication: sessions d'information orale, écrans dans des zones d'attente, plateformes numériques, par exemple	• Difficulté à se concentrer sur de longs fichiers audio • Des explications détaillées peuvent être difficiles à suivre sans support visuel ou script • Les contenus audio ne peuvent pas être distribués sous forme imprimée (la transcription des fichiers audio peut être imprimée)



Type de support	Avantages	Inconvénients
Combinaison de messages écrits, visuels et audio		
Présentation PowerPoint	• Convient pour des messages ciblés • Pour la communication d'informations générales comme détaillées • Peut véhiculer un certain nombre de sujets d'information différents • Accessible à tous les demandeurs lorsqu'elle combine du texte, des visuels fixes, des enregistrements audio et même vidéo • Permet de capter facilement l'attention • Les informations peuvent être modifiées et mises à jour sans frais importants • La production est moins coûteuse qu'une vidéo/animation • Diffusion possible au moyen de sessions d'information orale, de documents imprimés et de plateformes numériques • Doublage possible dans de nombreuses langues à peu de frais supplémentaires	• Principalement pour les messages de base avec un niveau de détails limité • Ne convient pas pour des explications approfondies ou détaillées • Convient uniquement pour les informations qui peuvent être communiquées à l'aide d'un nombre limité de diapositives
Vidéo/animation	• Convient pour les messages de base • Permet de communiquer des messages à forte charge émotionnelle • Pour la communication d'informations générales comme détaillées • Accessible à tous les demandeurs lorsque le texte, la visualisation et l'audio sont combinés • Permet de capter facilement l'attention • Diffusion possible via des sessions d'information orale et des plateformes numériques • Doublage possible dans de nombreuses langues à peu de frais supplémentaires	• Convient principalement pour un seul sujet ou un nombre limité de sujets • Convient principalement pour les messages de base dont le niveau de détail est limité • Diffusion sous forme de supports papier impossible • Nécessite une infrastructure technologique, notamment une bande passante suffisante • Coûts de production élevés; contenu difficile à mettre à jour



Formation complémentaire sur la fourniture d'informations

La fourniture d'informations aux demandeurs est en général considérée comme nécessitant une expertise particulière. Un certain nombre de méthodes utiles à cette fin sont brièvement abordées dans ce chapitre, mais pour maîtriser le sujet dans toute sa complexité et pouvoir le mettre en pratique efficacement, l'EUAA vous recommande de suivre un module de formation spécifique consacré à la question.



Formation connexe de l'EUAA

L'EUAA propose sur le sujet un module intitulé **«Communication avec les demandeurs d'asile et fourniture d'informations à ces derniers»**, qui fait le tour des compétences nécessaires pour concevoir, planifier et mettre en œuvre des stratégies de communication interculturelle. L'objectif de ce module est de former les praticiens à l'évaluation des besoins en information des personnes ayant besoin d'une protection internationale, des demandeurs et des bénéficiaires potentiels d'une protection internationale. Après avoir suivi cette formation, vous serez en mesure d'adapter votre communication et de diffuser des messages accessibles par les bons canaux.

Si cette formation vous intéresse, contactez la personne responsable de la formation au sein de votre autorité pour plus d'informations.



2. Modalités organisationnelles de la fourniture d'informations

Ce chapitre présente le contexte permettant de déterminer quand, où et par qui les informations peuvent être fournies aux demandeurs de protection internationale. Il explique comment les différents contextes peuvent influencer la fourniture d'informations dans la pratique.

L'accès à la procédure d'asile inclut souvent deux paramètres:

- l'arrivée, ce qui inclut l'étape procédurale de la présentation d'une demande de protection internationale; et
- l'enregistrement/l'introduction d'une demande de protection internationale.

Une fois la demande introduite, la fourniture ultérieure d'informations concerne l'entretien personnel, le résultat du processus décisionnel et, le cas échéant, des informations sur les possibilités de recours contre une décision négative ⁽¹⁸⁾. Les autorités sont chargées de veiller à ce que la fourniture d'informations soit garantie aux demandeurs de protection internationale ⁽¹⁹⁾. Il leur incombe donc de coordonner la fourniture des informations de manière à ce que les messages pertinents parviennent au demandeur. L'autorité/organisation chargée de communiquer les informations varie selon que la fourniture d'informations est centralisée auprès d'une seule partie prenante ou fait l'objet d'une coopération avec plusieurs organisations.

Pour garantir la cohérence de la fourniture des informations, vous pouvez identifier, dans votre contexte national, quelles informations doivent être fournies, à quel moment, où et par qui.

2.1. Quand fournir des informations?

La directive «Procédures» dispose que les pays de l'UE+ doivent fournir des informations aux demandeurs à temps pour leur permettre d'exercer leurs droits et de se conformer aux obligations prévues par la directive «Procédures» (refonte) ⁽²⁰⁾.

Certains droits et obligations s'appliquent à partir du moment où une demande de protection internationale est présentée. Pour lesdits droits et obligations, des informations devraient être fournies au tout début de la procédure.

⁽¹⁸⁾ Article 11, paragraphe 2, de la directive «Procédures» (refonte).

⁽¹⁹⁾ Article 12 de la directive «Procédures» (refonte).

⁽²⁰⁾ Article 12, paragraphe 1, point a), de la directive «Procédures» (refonte).



Dans le même temps, il est important de veiller à ne pas submerger les demandeurs avec trop d'informations au début de la procédure.

En conséquence, les informations à fournir, ainsi que le niveau de détail de ces informations, dépendront de l'étape de la procédure d'asile.

Vous trouverez ci-dessous un résumé des étapes de la procédure d'asile en première instance (chacune de ces étapes vous seront expliquées aux sections [2.1.1. Accès à la procédure](#) et [2.1.2. Examen d'une demande](#)).



Dans le cadre du processus de fourniture d'informations, il est recommandé de faire la distinction entre:

- le moment où vous devez fournir les informations de base;
- le moment où vous pouvez fournir des informations plus détaillées.

Vous pouvez communiquer les informations de manière progressive, en fournissant d'abord les informations de base sur chaque sujet, puis en les complétant par des détails supplémentaires, comme suit:

- identifiez les messages de base liés à chaque thème;
- répétez les messages de base au cours des différentes étapes de la procédure;
- le cas échéant, accompagnez les messages de base d'informations supplémentaires.

2.1.1. Accès à la procédure

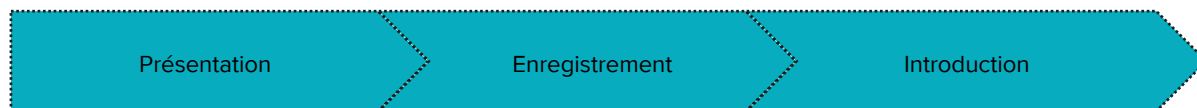
L'accès à la procédure entraîne plusieurs occasions d'interagir avec le demandeur. L'approche progressive vous permet de fournir des informations à différents moments au cours de l'accès à la procédure, sans submerger le demandeur avec des informations trop nombreuses ou trop détaillées. Elle vous donne également l'opportunité de répéter plusieurs fois les informations de base au demandeur et de les approfondir à chaque interaction avec celui-ci.

En dehors de cette fourniture d'informations progressive, les informations peuvent être mises à la disposition des demandeurs à tout moment par l'intermédiaire de plateformes numériques et de documents imprimés. Pour de plus amples informations, voir la section [1.3. Les canaux de communication de l'information](#).



a) Étapes de la procédure

Les différentes étapes de l'accès à la procédure font référence aux activités menées par les autorités afin d'enregistrer les demandes de protection internationale. Conformément à l'article 6 de la directive «Procédures» (refonte), l'accès à la procédure comporte trois étapes: la présentation, l'enregistrement et l'introduction.



La **présentation** d'une demande fait référence à l'acte consistant à exprimer auprès d'une autorité le souhait de faire une demande de protection internationale. À l'issue de cette étape, le ressortissant d'un pays tiers ou l'apatride est considéré comme demandeur et bénéficie des droits et obligations afférents à ce statut.

L'**enregistrement** consiste à consigner l'intention du demandeur de faire une demande de protection, et partant, le fait que le demandeur est un demandeur de protection internationale. Dans certains contextes nationaux, des données de base sont également recueillies auprès du demandeur au cours de l'étape d'enregistrement.

L'enregistrement doit être effectué dans un certain délai après la présentation de la demande [article 6 de la directive «Procédures» (refonte)]:

- trois jours ouvrables maximum pour les demandes effectuées auprès des autorités responsables de leur enregistrement;
- six jours ouvrables maximum pour les demandes effectuées auprès d'autres autorités qui ne sont pas responsables de leur enregistrement;
- dix jours ouvrables maximum lorsque le nombre élevé de demandes simultanées rend très difficile le respect d'un délai de trois ou six jours.

Introduction

L'introduction fait généralement référence à l'étape au cours de laquelle des données plus complètes sont recueillies auprès des demandeurs. C'est ensuite que commence l'examen de la demande.



À ne pas oublier

Selon l'État membre, la **présentation** peut avoir lieu avant ou en même temps que l'**enregistrement**. Les étapes de l'**enregistrement** et de l'**introduction** peuvent également être regroupées en une seule phase.



b) Communiquer des informations pendant les étapes de la procédure

Les étapes procédurales sont l'occasion de fournir des informations, notamment sur la procédure à suivre et sur les droits et obligations du demandeur. C'est souvent dans le cadre de ces étapes que les autorités fournissent des informations au demandeur et lui expliquent les informations procédurales en termes pratiques.

Les étapes procédurales nécessitent souvent que le demandeur se présente en personne, et elles permettent de lui fournir des informations oralement. Dans la mesure où les informations de base sont souvent recueillies auprès des demandeurs durant l'enregistrement, le message peut alors être adapté à la situation personnelle de chaque demandeur. Tel pourrait être le cas, par exemple, pour des sujets comme l'aide disponible vis-à-vis d'éventuels besoins particuliers en matière de procédure ou d'accueil ou une procédure d'examen spéciale à suivre si la demande est dirigée vers une procédure particulière. Ces étapes sont également l'occasion de s'assurer de la bonne compréhension du demandeur et de lui permettre de poser des questions et de clarifier d'éventuels doutes.

Les circonstances **du moment** où les informations sont fournies au demandeur varient selon que les étapes de l'accès à la procédure (présentation, enregistrement et introduction) se déroulent séparément ou simultanément et s'il existe des possibilités supplémentaires d'interaction avec le demandeur. Dans la pratique, on distingue généralement deux phases qui sont pertinentes dans la fourniture d'informations, à savoir:

- la phase du premier contact (étape de présentation);
- après la phase du premier contact (étape d'enregistrement/d'introduction).

La fourniture d'informations lors du premier contact intervient souvent dans une situation où le demandeur d'asile est récemment arrivé dans le pays et dispose de peu d'informations sur la procédure d'asile. La personne peut montrer une capacité limitée à intégrer les informations, étant donné qu'elle peut avoir d'autres besoins urgents. Le stress peut limiter sa capacité à absorber des informations. C'est la raison pour laquelle il est recommandé de ne communiquer que des informations de base moins détaillées au cours de cette étape. La phase d'enregistrement/d'introduction de la demande offre la possibilité de fournir des explications et des détails complémentaires.

Le [chapitre 3](#) fournit des indications supplémentaires sur les sujets d'information à aborder et le niveau de détail des informations à fournir lors du premier contact et après le premier contact.





Publications connexes de l'EUAA

Le document de l'EUAA et de l'Agence européenne de garde-frontières et de garde-côtes (Frontex) intitulé *Guide pratique: accès à la procédure d'asile*, 2016, soutient les agents de premier contact dans leur rôle de garant de l'accès effectif à la protection internationale dans le cadre du premier contact, par exemple via la fourniture d'informations.

Ce guide pratique contient des informations sur les obligations fondamentales des agents de premier contact et les droits des personnes ayant besoin d'une protection internationale, ainsi que des informations sur les garanties et l'assistance procédurales proposées lors du premier contact.

Le document de l'EASO intitulé *Guide pratique sur l'enregistrement — Introduction des demandes de protection internationale*, 2021, soutient les agents dans leur travail quotidien d'enregistrement et d'introduction des demandes de protection internationale, dans le respect des normes européennes communes en matière d'enregistrement.

Ce guide pratique définit le cadre juridique lié aux trois étapes de l'accès à la procédure, avec notamment des informations détaillées sur les droits et obligations découlant des différentes étapes de l'enregistrement. Il décrit entre autres les principales caractéristiques de l'enregistrement et de l'introduction et fournit des informations permettant d'identifier les demandeurs présentant potentiellement des vulnérabilités ou les cas relevant de la procédure Dublin.

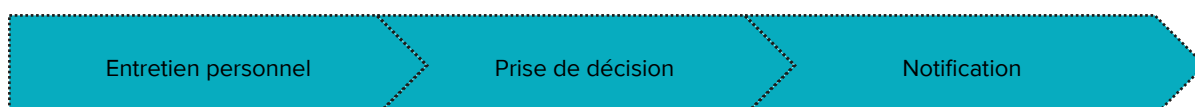
2.1.2. Examen d'une demande

L'examen est la phase au cours de laquelle l'autorité responsable de la détermination évalue si un demandeur remplit les conditions requises pour bénéficier d'une protection internationale. L'autorité responsable de la détermination peut également décider de la recevabilité de la demande. Pour de plus amples informations, voir la section [3.2.10. Étapes suivantes si la demande est traitée dans le cadre d'une procédure d'examen spéciale](#).

a) Étapes de la procédure

En général, la phase d'examen comporte trois étapes:

- un entretien personnel;
- la prise de décision;
- la notification de la décision en première instance.





Entretien personnel

Chaque demandeur adulte et personne majeure à charge a la possibilité de participer à un entretien personnel avant que l'autorité responsable de la détermination ne se prononce sur sa demande, sauf si l'une des exceptions suivantes s'applique ⁽²¹⁾.

L'entretien peut ne pas avoir lieu dans deux cas de figure ⁽²²⁾:

- lorsque l'autorité responsable de la détermination est en mesure de prendre une décision positive relative au statut de réfugié sur la base des éléments de preuve disponibles; ou
- lorsque le demandeur est inapte ou incapable de passer l'entretien pour des raisons indépendantes de sa volonté.

En fonction du droit national, les mineurs peuvent également avoir la possibilité de participer à un entretien personnel ⁽²³⁾.

Prise de décision

À l'issue de l'entretien personnel, l'autorité responsable de la détermination évaluera les éléments de preuve recueillis, établira les circonstances factuelles et déterminera si les conditions d'octroi d'une protection internationale sont remplies. Avant de déterminer si les conditions d'octroi de la protection internationale sont remplies, l'autorité responsable de la détermination peut également se prononcer sur la recevabilité de la demande. Pour de plus amples informations, voir la section [3.2.10. Étapes suivantes si la demande est traitée dans le cadre d'une procédure d'examen spéciale](#).

L'autorité responsable de la détermination prendra alors une décision quant à la demande.

Notification

La décision doit être communiquée au demandeur par écrit ⁽²⁴⁾. La décision doit être notifiée au demandeur dans un délai raisonnable ⁽²⁵⁾. La décision est notifiée au demandeur, à son représentant légal ou à son conseiller désigné.

Le demandeur doit être notifié dans une langue qu'il comprend ou dont il est raisonnable de supposer qu'il la comprend, à moins qu'il ne soit représenté par un représentant légal. Qui plus

⁽²¹⁾ Article 14, paragraphe 1, de la directive «Procédures» (refonte), «Entretien personnel».

⁽²²⁾ Article 14, paragraphe 2, de la directive «Procédures» (refonte), «Entretien personnel».

⁽²³⁾ Article 14, paragraphe 1, de la directive «Procédures» (refonte), «Entretien personnel».

⁽²⁴⁾ Article 11, paragraphe 1, de la directive «Procédures» (refonte), «Conditions auxquelles sont soumises les décisions de l'autorité responsable de la détermination».

⁽²⁵⁾ Article 12, paragraphe 1, point e), de la directive «Procédures» (refonte), «Garanties accordées aux demandeurs».



est, le cas échéant, le demandeur doit recevoir des informations sur la manière de contester une décision négative par écrit ⁽²⁶⁾.

La notification marque la fin de la procédure d'asile en première instance.

b) Communiquer des informations pendant les étapes de la procédure

Des informations sont transmises au demandeur au cours de l'entretien personnel et de la notification. Lors de l'entretien personnel, les informations sont communiquées directement par l'autorité responsable de la détermination. Durant la notification, les demandeurs recevront des informations soit directement de l'autorité notifiant la décision, soit indirectement, par l'intermédiaire de leur représentant légal ou de leur conseiller désigné.

L'étape de la prise de décision n'implique pas nécessairement une interaction entre le demandeur et les autorités chargées de l'asile; aussi, des informations ne seront pas nécessairement communiquées au demandeur au cours de cette étape. Des interactions peuvent toutefois avoir lieu, par exemple si le demandeur s'adresse spontanément aux autorités responsables de la détermination pour demander des renseignements ou produire des éléments ou des documents supplémentaires. À ces occasions, des informations peuvent être communiquées au demandeur.

2.1.3. Autres possibilités pendant la procédure d'asile

Outre les étapes de la procédure, d'autres occasions peuvent être utilisées pour transmettre des informations au demandeur.

Durant l'accès à la procédure, ces possibilités sont notamment les suivantes:

- le contexte de l'arrivée, notamment les activités menées au cours du premier contact à la frontière;
- les examens médicaux;
- le relevé des empreintes digitales;
- les réunions avec les conseils juridiques ou les représentants légaux;
- l'orientation vers des acteurs spécialisés pour un soutien de deuxième ligne;
- la réception des services de soutien externe.

Ces occasions vous permettent de fournir des informations plus détaillées sur l'étape en question, par exemple sur le contenu des examens médicaux ou sur ce que l'on peut attendre d'un soutien de deuxième ligne.

⁽²⁶⁾ Article 12, paragraphe 1, point f), «Garanties accordées aux demandeurs», et article 11, paragraphe 2, «Conditions auxquelles sont soumises les décisions de l'autorité responsable de la détermination», de la directive «Procédures» (refonte).



En plus de ce qui précède, vous pouvez fournir des informations sur la procédure d'asile, notamment des informations générales ou sur un sujet particulier pendant:

- la prise en charge au centre d'accueil;
- les activités communautaires;
- le séjour au centre d'accueil.

Vous pouvez utiliser ces occasions pour compléter les informations fournies au cours des étapes de la procédure, ainsi que pour revenir sur et examiner plus en détail les informations précédemment partagées.



Conseil pratique: mise à disposition des informations à tout moment pendant la procédure d'asile

Outre ces occasions de fournir des informations en personne, les informations doivent être mises à la disposition du demandeur à tout moment via différents canaux de communication. Pour de plus amples informations, voir la section [1.2. Comment communiquer l'information](#).

2.2. Où fournir des informations?

Ce chapitre s'intéresse principalement aux aspects pratiques liés au lieu de transmission des informations.

Les contextes dans lesquels les informations sont fournies varient selon que vous vous trouvez dans un environnement opérationnel conçu pour accueillir un grand nombre d'arrivées ou dans un environnement de bureaux qui permet des rencontres individuelles ou avec un nombre plus restreint de demandeurs.

Les principales différences ont trait à l'arrivée dans le pays, en particulier dans les situations d'arrivées massives, lorsque certaines considérations spécifiques doivent être prises en compte lors de la communication d'informations. Ces considérations concernent notamment la situation du demandeur et le contexte de l'arrivée.

C'est la raison pour laquelle le présent chapitre est divisé en deux sections: [2.2.1. Fournir des informations lors du premier contact \(présentation\)](#) et [2.2.2. Fournir des informations lors de l'enregistrement, de l'introduction et de l'examen](#).

2.2.1. Fournir des informations lors du premier contact (présentation)

La fourniture d'informations lors du premier contact intervient souvent dans une situation où le demandeur d'asile est récemment arrivé dans le pays et ne connaît pas bien la procédure d'asile. Ces situations de premier contact peuvent se produire dans différents contextes, notamment:



- à la **frontière extérieure**, par exemple aux points de passage frontaliers, aux frontières vertes, dans les ports et dans les zones de transit d'un aéroport;
- sur le **territoire** d'un pays de l'UE+, à l'occasion d'une rencontre avec les autorités visant à faire une demande de protection internationale.

Le premier contact à la frontière extérieure se caractérise souvent par un environnement opérationnel dans le contexte des mouvements transfrontaliers. Il peut s'agir d'arrivées simultanées régulières et irrégulières, tandis que les premiers contacts sur le territoire se déroulent généralement dans un environnement de bureaux établi.

L'un des principaux objectifs de la fourniture d'informations au premier contact est d'identifier les personnes qui pourraient avoir besoin d'une protection internationale et de leur fournir des informations afin de garantir l'accès effectif à la procédure d'asile.



Outil connexe de l'EUAA

Pour de plus amples informations sur la manière d'identifier les potentiels demandeurs de protection internationale, reportez-vous au document de l'EUAA-Frontex intitulé [*Guide pratique: accès à la procédure d'asile*](#), 2016.

a) Communiquer des informations dans un environnement opérationnel

Les aspects pratiques de la fourniture d'informations sont strictement liés au cadre opérationnel dans lequel intervient l'accès à la procédure d'asile.

Généralement, la fourniture d'informations fait partie d'un flux de travail plus large qui régit les rôles et les responsabilités de toutes les parties prenantes lors de la mise en œuvre des procédures d'asile. Ce type de flux de travail dépend du cadre opérationnel. Par exemple, le flux d'informations mis en place dans un lieu accueillant un grand nombre de demandeurs sera différent de celui qui se déroule dans un espace de bureau où les demandes de protection internationale sont traitées individuellement.

Lorsqu'il s'agit de traiter un grand nombre d'arrivées, il est important de faire la distinction entre:

- les contextes opérationnels dans lesquels les demandeurs sont censés être hébergés au même endroit qu'à leur arrivée jusqu'à la conclusion de la procédure de première instance (par exemple, dans le contexte d'une zone d'urgence migratoire);
- les situations dans lesquelles les demandeurs sont rapidement transférés du port d'arrivée vers un centre de premier accueil.

Dans le premier cas, les autorités concernées et les partenaires opérationnels peuvent profiter du séjour prolongé des demandeurs pour faire passer des messages plus détaillés tout au long des procédures d'asile. Cela permet de lever les doutes et d'activer les voies d'orientation pertinentes.



Dans le dernier cas, en raison des contraintes de temps et d'espace, les agents de premier contact responsables doivent veiller à ce que les messages essentiels soient transmis de manière claire et efficace aux demandeurs, en particulier en ce qui concerne la suite de la procédure.

Le cadre opérationnel est un autre aspect essentiel à prendre en compte pour garantir un environnement confidentiel permettant d'interagir avec le demandeur, en particulier avec certains profils tels que les personnes LGBTQI, les victimes de violences basées sur le genre ou les personnes souffrant de problèmes de santé ou d'un handicap. La confidentialité est une condition préalable à toute interaction avec ces personnes, afin d'assurer leur protection et d'encourager la coopération avec les autorités.

Pour garantir l'efficacité de la fourniture d'informations lors du premier contact, vous devez tenir compte des difficultés particulières associées à ce contexte.

Tableau 2 — Les défis à relever et les solutions possibles pour garantir l'efficacité de la fourniture d'informations

Défis	Solutions possibles
Environnement perturbateur Un afflux de demandeurs peut entraîner des contraintes de temps et des difficultés de coordination lors de l'accueil des nouveaux arrivants. Les zones frontalières extérieures peuvent être des environnements bondés et perturbateurs, ce qui limite les canaux de communication disponibles pour la diffusion d'informations et le temps disponible pour la fourniture d'informations.	Coordonner et mettre en place les flux de travail Des niveaux avancés de coordination et de flux de travail peuvent être mis en place pour fournir des informations de manière efficace en cas d'arrivées simultanées d'un grand nombre de personnes, par exemple à la suite d'opérations de recherche et de sauvetage ou d'arrivées en grand nombre aux frontières terrestres. Il est possible de faire appel à des partenaires pour la fourniture d'informations.



Défis	Solutions possibles
Capacité limitée à intégrer des informations Avant leur arrivée, les demandeurs ont souvent effectué un voyage long et dangereux, au cours duquel ils ont pu être exposés à l'exploitation, à des exactions ou à d'autres mauvais traitements. Cela peut avoir une incidence sur leur état physique et mental. Ils peuvent avoir des besoins urgents qui ne sont pas nécessairement liés à l'asile. Le stress peut limiter leur capacité à intégrer des informations. Les demandeurs peuvent également n'avoir que peu ou pas de connaissances préalables sur la procédure de protection internationale et d'asile ou la manière dont les procédures administratives sont menées en Europe. Cela peut limiter leur capacité à absorber de grandes quantités de nouvelles informations ou à comprendre la terminologie juridique.	Fournir des informations moins détaillées La personne qui fournit les informations peut se concentrer sur les informations essentielles et moins s'attacher aux détails dans les environnements perturbateurs ou lorsque les demandeurs ont une capacité limitée à absorber les informations. Ces informations essentielles peuvent par la suite être détaillées et complétées par des informations supplémentaires. Des supports d'information imprimés qu'ils pourront consulter ultérieurement peuvent être remis aux demandeurs. Ces documents peuvent inclure des instructions concernant la manière d'accéder à des informations supplémentaires sur les plateformes numériques ou par des échanges de vive voix.
Possibilité limitée de fournir des informations sur mesure Il peut être difficile d'identifier immédiatement la situation personnelle de chaque demandeur, en raison de la limitation des interactions avec les demandeurs à leur arrivée et de la collecte de leurs renseignements. C'est ce qui explique que la possibilité de fournir des informations sur mesure d'une manière adaptée à la situation du demandeur est limitée.	Encourager les demandeurs à présenter leur situation personnelle Il peut être difficile d'identifier les situations personnelles qui ne sont pas visibles lors du premier contact, c'est pourquoi les demandeurs peuvent être encouragés à préciser leur situation aux autorités. Vous devez donc expliquer clairement et de manière compréhensible ce que sont les besoins spéciaux et comment les demandeurs peuvent les présenter.



Défis	Solutions possibles
Possibilités limitées de rencontrer chaque demandeur individuellement, y compris au moyen d'un service d'interprétation Le contexte d'arrivée peut limiter la possibilité d'organiser des rendez-vous individuels avec les demandeurs. Dans le contexte de nouvelles arrivées, il n'est pas non plus possible de savoir quelles langues nécessiteront une interprétation à un moment donné.	Diffuser les informations via différents canaux de communication Les informations peuvent être diffusées via différents canaux de communication afin d'accroître l'efficacité de la fourniture d'informations. Par exemple, vous pouvez utiliser des brochures qui combinent texte et informations visuelles explicites pour expliquer comment accéder à des informations supplémentaires sur les plateformes numériques et comment se dérouleront les interactions avec les autorités. Ces informations peuvent être traduites dans plusieurs langues. Des interprètes à distance peuvent être mis à disposition pour fournir des informations ad hoc dans des langues plus rares.





Conseil pratique: arrivées nombreuses

Débarquement: les demandeurs peuvent être contrôlés à l'arrivée, puis transférés vers des centres de premier accueil.

- **Utilisez des documents imprimés et audiovisuels ou des codes QR renvoyant vers des documents numériques** lorsque vous fournissez des informations sur la procédure d'asile. Ces documents peuvent permettre de compléter les informations fournies à l'oral au moment du débarquement.
- **Regroupez les demandeurs par langue** en vous appuyant sur les informations disponibles sur les nationalités à bord. Fournissez à chacun des groupes ainsi formés des informations sur les procédures d'asile dans le pays de débarquement.
- **Soyez attentif aux vulnérabilités.** Si des profils vulnérables sont identifiés d'emblée sur la base des indicateurs disponibles, veillez à ce qu'ils reçoivent les informations pertinentes. Tenez compte autant que possible des exigences de confidentialité, par exemple en réunissant ces personnes dans un groupe différent.

Contextes de zones d'urgence migratoire: les demandeurs peuvent être accueillis jusqu'à la fin de la procédure d'asile, c'est pourquoi il est possible de structurer le flux d'informations en tenant compte des recommandations méthodologiques standard décrites dans le présent document d'orientation.

- **Soyez attentif aux vulnérabilités.** Le cas échéant, accueillez les profils vulnérables et les mineurs non accompagnés dans des **zones sûres et/ou des espaces adaptés aux mineurs** pour leur communiquer des informations sur les procédures d'asile. Vous contribuerez ainsi à répondre aux exigences de confidentialité et favoriserez une interaction plus participative, car vous serez en mesure d'utiliser des supports d'information adaptés aux besoins de communication des profils vulnérables et des mineurs.



Conseil pratique: interaction individuelle

- **Adaptez vos flux de travail de manière à surmonter les contraintes spatiales et garantir la confidentialité**

Les administrations qui interviennent dans les contextes opérationnels sont parfois confrontées à des contraintes spatiales temporaires ou permanentes qui peuvent rendre difficile le respect des exigences de confidentialité.

- **Planifiez un enregistrement à la fois pour garantir la confidentialité**

Des ajustements du flux de travail peuvent être envisagés afin d'atténuer le risque qu'un demandeur soit écouté. Par exemple, vous pouvez envisager de ne programmer qu'un seul enregistrement à la fois pour vous assurer que les demandeurs et leurs interprètes respectifs ne puissent pas se reconnaître et/ou s'entendre.

- **Enregistrez en même temps les demandeurs qui parlent des langues différentes**

Si le retard accumulé rend impossibles les inscriptions individuelles, vous pouvez programmer dans le même créneau horaire des demandeurs parlant des langues différentes. Vous réduirez ainsi le risque qu'ils soient écoutés. Les agents chargés de l'enregistrement doivent vérifier à l'avance que les demandeurs en phase d'enregistrement ne parlent pas la langue des autres demandeurs et ne peuvent donc pas comprendre les informations communiquées.

- **Installez des barrières de visibilité ou organisez des enregistrements en ligne**

Vous pouvez renforcer la confidentialité en installant des barrières de visibilité afin que les demandeurs ne puissent pas se voir.

Le traitement à distance, tel que l'enregistrement en ligne des demandes d'asile, est également une option dans le cas où la mise à disposition d'un espace physique adéquat pose problème. Toutefois, l'autorité concernée doit s'assurer que les équipements informatiques et les exigences techniques pour le traitement à distance sont en place, et que le principe de confidentialité est respecté.

Un environnement sûr et calme est particulièrement important et devrait être garanti aux demandeurs vulnérables ainsi qu'aux demandeurs nécessitant des garanties procédurales spéciales.

2.2.2. Fournir des informations lors de l'enregistrement, de l'introduction et de l'examen

Lors des étapes de l'enregistrement, de l'introduction et de l'examen, les informations sont généralement fournies dans un cadre établi, tel qu'un environnement de bureaux ou un centre d'hébergement.

Un cadre établi permet de fournir des informations dans un environnement potentiellement calme. Il est souvent utilisé pour organiser des rendez-vous individuels avec les demandeurs dans un environnement qui garantit la confidentialité et la sécurité. Toutefois, des réunions avec des groupes de demandeurs peuvent également y être organisées. Le cadre établi permet souvent de diffuser des informations par l'intermédiaire de plusieurs canaux de communication, notamment la communication orale, les impressions et les plateformes numériques.

Généralement, **des rendez-vous individuels** sont organisés pour la collecte des données à caractère personnel des demandeurs lors de l'enregistrement et de l'introduction. Ces rendez-vous sont l'occasion de fournir des informations sur mesure au demandeur en fonction de sa situation personnelle. Ils permettent également de déterminer quel support d'information serait le plus efficace.



Publication connexe de l'EUAA

Pour de plus amples informations sur les contextes de l'enregistrement et de l'introduction, reportez-vous au document de l'EASO intitulé [*Guide pratique sur l'enregistrement — Introduction des demandes de protection internationale*](#), décembre 2021.

2.3. Qui communique les informations?

Il se peut que vous ne soyez pas la seule personne à fournir des informations au demandeur. D'autres autorités et organisations travaillant dans le domaine de l'asile peuvent participer avec vous à la fourniture d'informations. La responsabilité de sécuriser et de coordonner la fourniture d'informations incombe aux autorités. Dans le même temps, toutes les parties prenantes concernées ont la responsabilité de s'engager dans la coordination sur le terrain et de veiller à ce que les informations qu'elles fournissent soient cohérentes.



Conseil pratique: lutez contre les fausses informations provenant de sources informelles

Les demandeurs issus de certains horizons culturels peuvent être amenés à demander conseil à des membres de leur propre communauté (par exemple parce qu'ils ne sont pas habitués à aller chercher des informations auprès des autorités). Dans ces cas, il est possible que le demandeur reçoive, involontairement, des informations inexactes et/ou incomplètes et se fonde sur ces dernières, au lieu de rechercher des informations officielles.

La désinformation peut également être due à des tentatives délibérées des passeurs ou des trafiquants d'induire les demandeurs en erreur en leur fournissant des informations fabriquées et manipulées.

Vous pouvez y remédier en répétant régulièrement des informations cohérentes et provenant de sources autorisées, par le biais de différents canaux de communication.



2.3.1. Déterminer quelles organisations doivent fournir des informations

Les informations sont principalement fournies par les autorités responsables de la conduite des étapes de la procédure d'asile dans votre cadre national. Il peut s'agir:

- de l'autorité responsable de la détermination;
- des administrations policières;
- des administrations chargées de la protection des frontières et des côtes;
- des bureaux locaux de service aux citoyens.

La fourniture d'informations peut également être assurée par les autres autorités ou organisations qui interagissent avec les demandeurs au cours de la procédure d'asile [article 21, paragraphe 1, de la directive «Procédures» (refonte)] ⁽²⁷⁾. Il peut s'agir:

- des acteurs qui gèrent les centres d'accueil;
- des organisations de la société civile;
- de conseillers juridiques;
- d'organisations internationales, telles que le Haut-Commissariat des Nations unies pour les réfugiés (HCR) ou l'Organisation internationale pour les migrations;
- des agences de l'Union européenne;
- des acteurs qui gèrent les centres de rétention;
- d'établissements pénitentiaires.

Les listes ci-dessus sont générales. Selon votre contexte national, les organisations impliquées dans la procédure d'asile ne sont pas toujours les mêmes. En outre, il convient de souligner la précieuse contribution à la fourniture d'informations des organisations de la société civile et des bénévoles communautaires.

Gardez également à l'esprit que toutes les organisations n'ont pas nécessairement la capacité de fournir des informations sur un large éventail de sujets qui peuvent aller au-delà de leur spécialisation.

⁽²⁷⁾ Article 21, paragraphe 1, de la directive «Procédures» (refonte): «Les États membres peuvent prévoir que les informations juridiques et procédurales gratuites visées à l'article 19 sont fournies par des organisations non gouvernementales, par des professionnels issus des pouvoirs publics ou des professionnels issus des services spécialisés de l'État.»



2.3.2. Coordination entre les organisations qui fournissent des informations

Pour garantir la confiance du demandeur dans la procédure d'asile, il est primordial que les autorités, prestataires de services et organisations de la société civile impliqués diffusent tous un message cohérent.

Étant donné que plusieurs organisations peuvent être impliquées dans la fourniture d'informations au cours de la procédure d'asile, une coordination peut s'avérer nécessaire pour garantir la cohérence des messages diffusés à tous les demandeurs et pour s'assurer que les informations leur parviennent. À noter qu'une coordination différente peut être nécessaire pour les situations de premier contact (voir la section [2.2.1. a\) Communiquer des informations dans un environnement opérationnel](#)).

Lorsque vous coordonnez la fourniture d'informations, vous devez au moins prendre en compte le contenu et l'accessibilité.

La **coordination du contenu** consiste à s'assurer systématiquement de la cohérence des messages transmis aux demandeurs. Il peut s'agir, par exemple, de vérifier quels sont les supports d'information utilisés, quels sont les documents de référence, qui rédige ces documents et la façon dont les fournisseurs d'informations peuvent être formés. Une coordination peut également être nécessaire pour maintenir les informations à jour et assurer leur cohérence dans le temps.

La **coordination de l'accessibilité** concerne la manière dont tous les demandeurs reçoivent des informations. Il peut s'agir, par exemple, de vérifier quelles organisations sont chargées de fournir certaines informations à chaque étape de la procédure d'asile, et comment garantir des compétences appropriées afin que le style de communication puisse être adapté au public.

La coordination inclut, par exemple, les mécanismes suivants:

- un système centralisé dans lequel les informations sont fournies par une organisation;
- des procédures opératoires standard;
- des mécanismes d'orientation;
- des partenariats formels avec les autorités;
- des accords-cadres.



Bonne pratique

Dans des contextes opérationnels complexes, la fourniture d'informations peut être coordonnée par le biais de groupes de travail thématiques. Chaque groupe de travail coordonne plusieurs organisations participant à des activités de fourniture d'informations autour du même thème. La coordination quotidienne peut être organisée par l'intermédiaire de points de liaison attribués à chaque groupe de travail.

Dans des contextes complexes tels que les débarquements, les voies d'orientation jouent un rôle crucial pour répondre correctement aux besoins de protection et fournir aux demandeurs une réponse opportune, notamment en termes de services et de soutien spécialisé. À cette fin, les fournisseurs d'informations et prestataires de services doivent contribuer à maintenir les voies d'orientation fonctionnelles et facilement accessibles.

Les modalités pratiques suivantes peuvent être utilisées pour fournir des informations à différents endroits, par une ou plusieurs organisations:

- des équipes mobiles/itinérantes se rendant dans les différents lieux d'arrivée ou de résidence des demandeurs;
- des stands d'information installés dans les endroits où se trouvent un grand nombre de demandeurs;
- des lignes directes qui permettent aux demandeurs de vous joindre à plusieurs endroits (veillez à diffuser largement leurs numéros dans les endroits fréquentés par les demandeurs).

Si des informations sont fournies par plusieurs organisations, veillez à ce que le demandeur comprenne le rôle de l'organisation qui leur fournit des informations. Si le fournisseur d'informations n'est pas l'autorité responsable de sa demande, le demandeur doit au moins recevoir des informations sur la manière dont il peut contacter cette autorité responsable en cas de questions concernant sa demande.



3. Sujets sur lesquels l'information du demandeur doit être assurée

Le présent chapitre s'intéresse aux sujets sur lesquels l'information du demandeur doit être assurée dans le contexte de la procédure d'asile.

Les sujets sont fondés sur les dispositions juridiques du régime d'asile européen commun, qui peuvent être contraignantes ou discrétionnaires. La pertinence des sujets liés aux clauses discrétionnaires dépend de l'intégration des articles respectifs dans la législation nationale et de la situation particulière du demandeur.

Les orientations présentées dans ce chapitre incluent également des points d'information complémentaires, quand ils sont susceptibles d'éclairer sensiblement la compréhension du processus administratif par le demandeur.

Les tableaux ci-dessous offrent un aperçu des sujets dont il est considéré qu'ils constituent le minimum en matière d'informations à fournir aux demandeurs d'une protection internationale dans le cadre de la procédure d'asile. Les pays de l'UE+ peuvent compléter les informations répertoriées ci-dessous en fonction de leur contexte national. Chaque tableau correspond à l'une des principales étapes de la procédure d'asile en première instance, à savoir le premier contact, l'enregistrement/l'introduction, l'entretien personnel et la notification.

Il suffit de cliquer sur les hyperliens du tableau pour être redirigé vers les orientations complémentaires qui accompagnent chaque sujet d'information.

Les orientations relatives à chaque sujet contiennent les éléments suivants:

1. **des informations générales** sur ce que la personne chargée de communiquer les informations doit savoir sur le sujet;
2. **un message** sur les informations à fournir au demandeur ⁽²⁸⁾.

Les orientations sont enrichies d'**encadrés «Conseil pratique»** qui éclairent sur la manière de fournir ces informations en pratique: ce qu'il convient de souligner, ce dont il faut se méfier, comment expliquer les informations et s'assurer qu'elles sont comprises, etc.

Il convient d'adapter les informations fournies à votre contexte national, afin qu'elles soient compatibles avec votre législation nationale et les pratiques établies.

⁽²⁸⁾ Le présent guide pratique ne vise pas à fournir de formulations spécifiques à communiquer directement au demandeur. Il décrit plutôt les messages sur les informations à fournir. Pour des exemples concrets de formulations pour une communication directe au demandeur, se reporter au répertoire de modèles disponible sur le portail [«Let's Speak Asylum»](#) de l'EUAA.



Il convient également d'adapter le niveau de détail des informations fournies à chaque étape spécifique de la procédure et d'adapter votre style de communication à la situation personnelle du demandeur.

PREMIER CONTACT
Concepts et principes fondamentaux de la procédure d'asile • Qu'est-ce que la protection internationale? • Qu'est-ce que la procédure d'asile? • Confidentialité • Principe de l'intérêt supérieur de l'enfant (uniquement si cela est pertinent compte tenu de la situation personnelle du demandeur)
Informations procédurales • Procédure d'enregistrement • Enregistrement de personnes majeures à charge (uniquement si cela est pertinent compte tenu de la situation personnelle du demandeur) • Enregistrement des mineurs (uniquement si cela est pertinent compte tenu de la situation personnelle du demandeur) • Durée de la procédure d'examen
Étapes suivantes si la demande est orientée vers une procédure d'examen spéciale • Procédure Dublin (uniquement si cela est pertinent compte tenu de la situation personnelle du demandeur)
Droits du demandeur de protection internationale • Droit de rester sur le territoire • Accès à un interprète • Informations juridiques et procédurales gratuites • Droit aux conditions matérielles d'accueil • Retrait d'une demande de protection internationale
Droits des mineurs (non accompagnés) • Recherche des membres de la famille (uniquement si cela est pertinent compte tenu de la situation personnelle du demandeur)
<u>Droits des demandeurs nécessitant des garanties procédurales spéciales</u> • Un soutien adéquat leur permettant de bénéficier de leurs droits et de se conformer aux obligations au cours de la procédure d'asile (uniquement si cela est pertinent compte tenu de la situation personnelle du demandeur)



PREMIER CONTACT**Obligations d'un demandeur de protection internationale**

- [Coopérer avec les autorités](#)
- [Faire l'objet d'une fouille personnelle](#)
- [Se soumettre à un relevé d'empreintes digitales](#)
- [Présenter les éléments à l'appui de la demande](#)

Conséquences éventuelles du non-respect des obligations

- [Il peut être considéré que la demande a fait l'objet d'un retrait ou d'une renonciation implicite](#)

Autres sujets

- [Droit de communiquer avec le HCR et avec d'autres organisations fournissant des conseils juridiques](#)

ENREGISTREMENT et INTRODUCTION**Concepts et principes fondamentaux de la procédure d'asile**

- [Qu'est-ce que la protection internationale?](#)
- [Qu'est-ce que la procédure d'asile?](#)
- [Confidentialité](#)
- [Principe de l'intérêt supérieur de l'enfant](#)
(uniquement si cela est pertinent compte tenu de la situation personnelle du demandeur)
- [Mécanisme de traitement des plaintes](#)



ENREGISTREMENT et INTRODUCTION

Informations procédurales

- [Procédure d'enregistrement](#)
- [Enregistrement de personnes majeures à charge](#)
(uniquement si cela est pertinent compte tenu de la situation personnelle du demandeur)
- [Enregistrement des mineurs](#)
(uniquement si cela est pertinent compte tenu de la situation personnelle du demandeur)
- [Évaluation de l'âge](#) (le cas échéant)
(uniquement si cela est pertinent compte tenu de la situation personnelle du demandeur)
- [Entretien personnel](#)
- [Durée de la procédure d'examen](#)
- [Placement en rétention](#)
(uniquement si cela est pertinent compte tenu de la situation personnelle du demandeur)

Étapes suivantes si la demande est traitée dans le cadre d'une procédure d'examen spéciale

- [Procédure Dublin](#)
(uniquement si cela est pertinent compte tenu de la situation personnelle du demandeur)
- [Demande ultérieure](#)
(uniquement si cela est pertinent compte tenu de la situation personnelle du demandeur)
- [Procédure d'examen de la recevabilité](#)
(uniquement si cela est pertinent compte tenu de la situation personnelle du demandeur)
- [Procédure accélérée](#)
(uniquement si cela est pertinent compte tenu de la situation personnelle du demandeur)
- [Procédure à la frontière](#)
(uniquement si cela est pertinent compte tenu de la situation personnelle du demandeur)

Droits du demandeur de protection internationale

- [Droit de rester sur le territoire](#)
- [Accès à un interprète](#)
- [Informations juridiques et procédurales gratuites](#)
- [Assistance juridique et représentation](#)
- [Droit aux conditions matérielles d'accueil](#)
- [Retrait d'une demande de protection internationale](#)

Droits des mineurs (non accompagnés)

- [Désignation d'un représentant légal](#)
(uniquement si cela est pertinent compte tenu de la situation personnelle du demandeur)
- [Recherche des membres de la famille](#)
(uniquement si cela est pertinent compte tenu de la situation personnelle du demandeur)



ENREGISTREMENT et INTRODUCTION**Droits des demandeurs nécessitant des garanties procédurales spéciales**

- [Un soutien adéquat leur permettant de bénéficier de leurs droits et de se conformer aux obligations au cours de la procédure d'asile](#)
(uniquement si cela est pertinent compte tenu de la situation personnelle du demandeur)

Obligations d'un demandeur de protection internationale

- [Coopérer avec les autorités](#)
- [Faire l'objet d'une fouille personnelle](#)
- [Se soumettre à un relevé d'empreintes digitales](#)
- [Communiquer l'adresse de contact et toute modification de l'adresse aux autorités](#)
- [Présenter les éléments à l'appui de la demande](#)

Conséquences éventuelles du non-respect des obligations

- [Il peut être considéré que la demande a fait l'objet d'un retrait ou d'une renonciation implicite](#)
- [L'évaluation des éléments pertinents de la demande d'asile peut être affectée](#)
- [La procédure d'asile peut être accélérée](#)
- [Les conditions matérielles d'accueil peuvent être limitées ou retirées](#)

Autres sujets

- [Droit de communiquer avec le HCR et avec d'autres organisations fournissant des conseils juridiques](#)
- [Regroupement/Réunification familial\(e\) \(en vertu de la directive «regroupement familial»\)](#)
(uniquement si cela est pertinent compte tenu de la situation personnelle du demandeur)
- [Retour volontaire](#)
- [Droit au travail](#)
(uniquement si cela est pertinent compte tenu de la situation personnelle du demandeur)

ENTRETIEN PERSONNEL**Concepts et principes fondamentaux de la procédure d'asile**

- [Confidentialité](#)
- [Principe de l'intérêt supérieur de l'enfant](#)
(uniquement si cela est pertinent compte tenu de la situation personnelle du demandeur)



ENTRETIEN PERSONNEL
Informations procédurales • Entretien personnel • Notification • Durée de la procédure d'examen
Étapes suivantes si la demande est traitée dans le cadre d'une procédure d'examen spéciale • Demande ultérieure <i>(uniquement si cela est pertinent compte tenu de la situation personnelle du demandeur)</i> • Procédure d'examen de la recevabilité <i>(uniquement si cela est pertinent compte tenu de la situation personnelle du demandeur)</i> • Procédure accélérée <i>(uniquement si cela est pertinent compte tenu de la situation personnelle du demandeur)</i> • Procédure à la frontière <i>(uniquement si cela est pertinent compte tenu de la situation personnelle du demandeur)</i>
Droits du demandeur de protection internationale • Informations juridiques et procédurales gratuites
Droits des enfants (non accompagnés) • Recherche des membres de la famille <i>(uniquement si cela est pertinent compte tenu de la situation personnelle du demandeur)</i>
Obligations d'un demandeur de protection internationale • Coopérer avec les autorités • Communiquer l'adresse de contact et toute modification de l'adresse aux autorités • Présenter les éléments à l'appui de la demande
<u>Conséquences éventuelles du non-respect des obligations</u> • Il peut être considéré que la demande a fait l'objet d'un retrait ou d'une renonciation implicite • L'évaluation des éléments pertinents de la demande d'asile peut être affectée
<u>Autres sujets</u> • Regroupement/Réunification familial(e) (en vertu de la directive «regroupement familial») <i>(uniquement si cela est pertinent compte tenu de la situation personnelle du demandeur)</i>



NOTIFICATION
Informations procédurales Notification Recours <i>(uniquement si cela est pertinent compte tenu de la situation personnelle du demandeur)</i>
Étapes suivantes si la demande est traitée dans le cadre d'une procédure d'examen spéciale Demande ultérieure <i>(uniquement si cela est pertinent compte tenu de la situation personnelle du demandeur)</i> Procédure d'examen de la recevabilité <i>(uniquement si cela est pertinent compte tenu de la situation personnelle du demandeur)</i> Procédure accélérée <i>(uniquement si cela est pertinent compte tenu de la situation personnelle du demandeur)</i> Procédure à la frontière <i>(uniquement si cela est pertinent compte tenu de la situation personnelle du demandeur)</i>
Droits du demandeur de protection internationale Droit de rester sur le territoire Informations juridiques et procédurales gratuites Assistance juridique et représentation <i>(uniquement si cela est pertinent compte tenu de la situation personnelle du demandeur)</i>
Droits des enfants (non accompagnés) Recherche des membres de la famille <i>(uniquement si cela est pertinent compte tenu de la situation personnelle du demandeur)</i>
Obligations d'un demandeur de protection internationale Coopérer avec les autorités Communiquer l'adresse de contact et toute modification de l'adresse aux autorités
Autres sujets Regroupement/Réunification familial(e) (en vertu de la directive «regroupement familial») <i>(uniquement si cela est pertinent compte tenu de la situation personnelle du demandeur)</i> Retour volontaire <i>(uniquement si cela est pertinent compte tenu de la situation personnelle du demandeur)</i> Droit au travail <i>(uniquement si cela est pertinent compte tenu de la situation personnelle du demandeur)</i>



3.1. Concepts et principes fondamentaux de la procédure d'asile

3.1.1. Qu'est-ce que la protection internationale?

a) Informations générales

La protection internationale se substitue à la protection nationale. Lorsqu'un État ne protège pas ses propres citoyens contre une persécution ou des atteintes graves, ou lorsque l'État lui-même est l'acteur de persécution, le besoin de protection internationale s'impose. La protection internationale englobe le statut de réfugié ⁽²⁹⁾ et la protection subsidiaire ⁽³⁰⁾.

La Convention de 1951 relative au statut des réfugiés ⁽³¹⁾ ainsi que la directive 2011/95/UE [directive «qualification» (refonte)] ⁽³²⁾ prévoient cinq motifs de persécution sur la base desquels le statut de réfugié est reconnu. Ces motifs sont la race, la religion, la nationalité, l'appartenance à un certain groupe social et les opinions politiques.

La protection subsidiaire est accordée lorsque les demandeurs sont exposés à un risque réel d'atteintes graves, ce qui inclut la peine de mort ou l'exécution, la torture ou des traitements ou sanctions inhumains ou dégradants, ou encore les atteintes graves résultant d'une violence aveugle en cas de conflit armé interne ou international.

Les motifs de la demande d'asile peuvent être très sensibles et personnels. Cela peut être le cas, par exemple, lorsque le demandeur est victime de violence domestique, de traite des êtres humains, de torture, de viol ou d'autres formes graves de violence psychologique, physique ou sexuelle, ou si la persécution est liée à l'expression de son identité de genre, de son orientation sexuelle, etc. Dans de tels cas, les demandeurs pourraient hésiter à partager

⁽²⁹⁾ La définition de «réfugié» est fournie à l'article 2, point d), de la directive «qualification» (refonte):

«réfugié», tout ressortissant d'un pays tiers qui, parce qu'il craint avec raison d'être persécuté du fait de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de ses opinions politiques ou de son appartenance à un certain groupe social, se trouve hors du pays dont il a la nationalité et qui ne peut ou, du fait de cette crainte, ne veut se réclamer de la protection de ce pays, ou tout apatride qui, se trouvant pour les raisons susmentionnées hors du pays dans lequel il avait sa résidence habituelle, ne peut ou, du fait de cette crainte, ne veut y retourner et qui n'entre pas dans le champ d'application de l'article 12.»

⁽³⁰⁾ La définition de «personne pouvant bénéficier de la protection subsidiaire» est donnée à l'article 2, point f), de la directive «qualification» (refonte):

«personne pouvant bénéficier de la protection subsidiaire», tout ressortissant d'un pays tiers ou tout apatride qui ne peut être considéré comme un réfugié, mais pour lequel il y a des motifs sérieux et avérés de croire que la personne concernée, si elle était renvoyée dans son pays d'origine ou, dans le cas d'un apatride, dans le pays dans lequel il avait sa résidence habituelle, courrait un risque réel de subir les atteintes graves définies à l'article 15, l'article 17, paragraphes 1 et 2, n'étant pas applicable à cette personne, et cette personne ne pouvant pas ou, compte tenu de ce risque, n'étant pas disposée à se prévaloir de la protection de ce pays.»

⁽³¹⁾ Assemblée générale des Nations unies, [Convention relative au statut des réfugiés](#), *Recueil des traités des Nations unies*, vol. 189, Genève, 28 juillet 1951, p. 137; Assemblée générale des Nations unies, [Protocole relatif au statut des réfugiés](#), *Recueil des traités des Nations unies*, vol. 606, 31 janvier 1967, p. 267 [dénommée «convention de Genève» dans la législation de l'Union européenne en matière d'asile et par la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE)].

⁽³²⁾ Article 2, point d), de la directive «qualification» (refonte).



ouvertement des informations. Il est important d'être conscient de ces situations possibles et d'en tenir compte au moment de leur fournir des informations.



Publication connexe de l'EUAA

Pour plus de précisions concernant les conditions à remplir pour bénéficier d'une protection internationale, voir le [*Guide pratique de l'EASO: Conditions à remplir pour bénéficier de la protection internationale*](#), avril 2018.

b) Messages à communiquer

Expliquez ces messages au demandeur lors du premier contact (présentation) et de l'enregistrement/l'introduction de la demande.

- Toute personne a le droit de demander une protection internationale ⁽³³⁾.
- Le besoin de protection internationale apparaît lorsqu'une personne ne peut pas retourner dans son pays d'origine sous peine d'y être exposée à un risque de persécution ⁽³⁴⁾ ou d'atteinte grave ⁽³⁵⁾, d'une part, et ne bénéficierait pas de la protection des autorités de son pays ⁽³⁶⁾, d'autre part. Le risque de persécution ou d'atteinte grave inclut les menaces contre la vie, la liberté ou l'intégrité physique.

Expliquez ces messages supplémentaires au demandeur lors de l'enregistrement/l'introduction de la demande.

- Les formes de protection internationale: le statut de réfugié et la protection subsidiaire.
- Si cela est pertinent dans votre contexte national, communiquez des informations sur la protection humanitaire nationale appliquée par votre administration nationale.



Conseil pratique: expliquez la terminologie pertinente au demandeur

Si les demandeurs peuvent être familiarisés avec les termes «asile» ou «protection des réfugiés», l'acception de l'expression «protection internationale» peut leur échapper. Lorsqu'il est fait référence à la protection internationale, il est donc conseillé d'expliquer que ce terme revêt le même sens qu'«asile». Expliquez en outre que, d'un point de vue juridique, la protection internationale peut signifier soit le statut de réfugié, soit le statut conféré par la protection subsidiaire tel que défini dans la directive «qualification» (refonte). Une fois ces mots expliqués, il est important de conserver une cohérence dans les termes que vous utilisez.

⁽³³⁾ Convention relative au statut des réfugiés et Union européenne, [Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne](#), 26 octobre 2012, 2012/C 326/02.

⁽³⁴⁾ Article 9 de la directive «qualification» (refonte), «Actes de persécution».

⁽³⁵⁾ Article 15 de la directive «qualification» (refonte), «Atteintes graves».

⁽³⁶⁾ Article 7 de la directive «qualification» (refonte), «Acteurs de la protection».



3.1.2. Qu'est-ce que la procédure d'asile?

a) Informations générales

La procédure d'asile est la procédure administrative par laquelle un État membre détermine si un demandeur de protection internationale remplit les conditions pour bénéficier du statut de réfugié ou de la protection subsidiaire. L'autorité responsable de la détermination peut également décider de la recevabilité de la demande. Pour de plus amples informations sur la recevabilité, voir la section [3.2.10. Étapes suivantes si la demande est traitée dans le cadre d'une procédure d'examen spéciale](#).

Afin de garantir le respect du principe de non-refoulement ⁽³⁷⁾ et pour que le droit d'asile soit effectif, chaque personne susceptible d'avoir besoin d'une protection internationale doit bénéficier d'un **accès** à la procédure d'asile ⁽³⁸⁾.

L'accès aux procédures d'asile comporte trois phases différentes: la présentation d'une demande, l'enregistrement et l'introduction. La présentation d'une demande est l'acte d'exprimer, de quelque manière que ce soit, et auprès de toute autorité, son souhait de bénéficier d'une protection internationale. Ensuite, la demande est enregistrée. Enfin, l'introduction d'une demande permet au demandeur de fournir des informations/documents pour compléter le dossier créé au moment de l'enregistrement de la demande ⁽³⁹⁾. L'introduction de la demande déclenche le début de l'examen en première instance. Ces trois étapes procédurales peuvent être menées simultanément ou séparément, en fonction du système national ou du lieu où la demande est présentée. Même dans ces cas et même si les trois étapes sont menées simultanément, toutes les garanties procédurales doivent être respectées.

La procédure d'asile continue ensuite avec la phase d'examen, dont l'**entretien personnel** constitue l'élément central. L'entretien personnel offre la possibilité au demandeur d'expliquer pourquoi il ne peut pas retourner dans son pays d'origine, même s'il ne peut pas produire de documents justificatifs de la persécution ou des atteintes graves qu'il redoute ⁽⁴⁰⁾. Le demandeur peut soumettre des éléments supplémentaires, à la condition qu'une décision n'ait pas encore été rendue ni notifiée au demandeur.

À la suite de l'entretien personnel, la demande est évaluée et la **décision** sur la demande est rendue.

⁽³⁷⁾ Principe de non-refoulement: l'obligation des États de s'abstenir d'expulser ou de renvoyer une personne, de quelque manière que ce soit, vers une situation dans laquelle l'intéressée risque d'être soumise à des persécutions et/ou à des tortures, à des traitements ou à des peines inhumains ou dégradants.

⁽³⁸⁾ Article 6 de la directive «Procédures» (refonte), «Accès à la procédure».

⁽³⁹⁾ Article 6 de la directive «Procédures» (refonte), «Accès à la procédure».

⁽⁴⁰⁾ Article 14 de la directive «Procédures» (refonte), «Entretien personnel».



La décision peut indiquer:

- l'octroi du statut de réfugié; ou
- l'octroi de la protection subsidiaire; ou
- le rejet de la demande; ou ⁽⁴¹⁾
- l'exclusion du demandeur de la protection internationale ⁽⁴²⁾.

La décision doit être rendue par écrit et une décision négative doit être motivée en fait et en droit ⁽⁴³⁾.

La décision est notifiée au demandeur ⁽⁴⁴⁾, ce qui met fin à la procédure d'asile en première instance.

Si le demandeur se voit accorder une protection, il bénéficiera d'un soutien pour s'intégrer à la communauté locale/dans le pays ⁽⁴⁵⁾.

En cas de décision négative, le demandeur a droit à un **recours effectif** devant une cour ou un tribunal (appel) ⁽⁴⁶⁾.

En cas de décision finale négative, la procédure de retour sera engagée ⁽⁴⁷⁾.

⁽⁴¹⁾ Article 10 de la directive «Procédures» (refonte), «Conditions auxquelles est soumis l'examen des demandes».

⁽⁴²⁾ Article 12, «Garanties accordées aux demandeurs», et article 17, «Enregistrement de l'entretien personnel et rapport le concernant», de la directive «Procédures» (refonte).

⁽⁴³⁾ Article 11 de la directive «Procédures» (refonte), «Conditions auxquelles sont soumises les décisions de l'autorité responsable de la détermination».

⁽⁴⁴⁾ Article 12, paragraphe 1, de la directive «Procédures» (refonte), «Garanties accordées aux demandeurs».

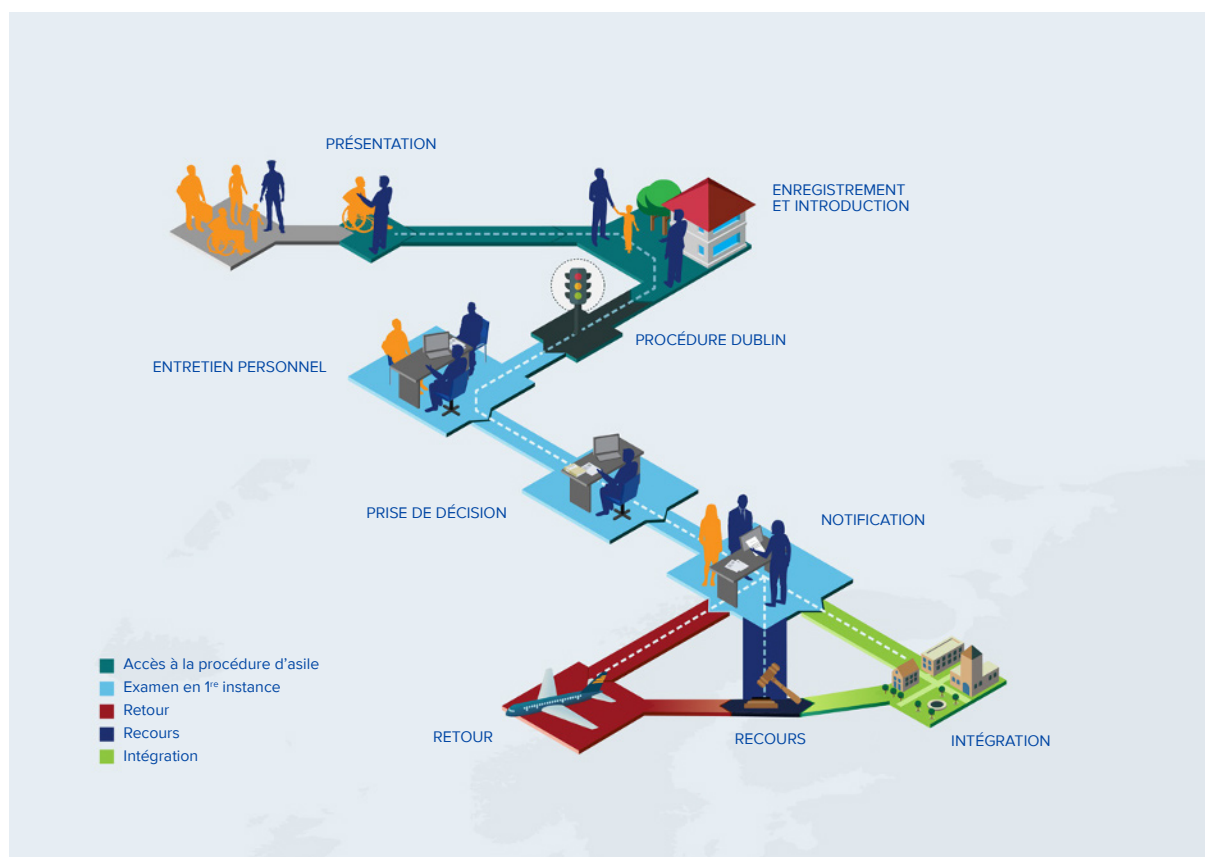
⁽⁴⁵⁾ Article 34 de la directive «Procédures» (refonte), «Dispositions spéciales concernant l'entretien sur la recevabilité».

⁽⁴⁶⁾ Article 46 de la directive «Procédures» (refonte), «Droit à un recours effectif».

⁽⁴⁷⁾ Pour de plus amples informations, se reporter à la [directive 2008/115/CE](#) du Parlement européen et du Conseil du 16 décembre 2008 relative aux normes et procédures communes applicables dans les États membres au retour des ressortissants de pays tiers en séjour irrégulier (JO L 348 du 24.12.2008).



Figure 1 — Infographie décrivant la procédure d’asile



b) Messages à communiquer

Expliquez ces messages au demandeur lors du premier contact (présentation) et de l'enregistrement/l'introduction de la demande.

- La procédure d'asile permet de déterminer si la protection internationale sera accordée ou non à un demandeur ⁽⁴⁸⁾.
- La procédure d'asile est gratuite.
- Sauf exception, informez le demandeur de son droit de rester dans le pays après avoir présenté une demande de protection internationale ⁽⁴⁹⁾.

La demande doit d'abord être enregistrée et introduite (pour de plus amples informations, voir la section [3.2.1. Procédure d'enregistrement](#)).

⁽⁴⁸⁾ Pour les demandeurs qui font l'objet d'une procédure d'examen spéciale, voir la section [3.2.10. Étapes suivantes si la demande est traitée dans le cadre d'une procédure d'examen spéciale](#).

⁽⁴⁹⁾ Article 9, paragraphe 1, de la directive «Procédures» (refonte), «Droit de rester dans l'État membre pendant l'examen de la demande».



**Expliquez ces messages supplémentaires au demandeur lors de l'enregistrement/
l'introduction de la demande.**

- Les autorités évalueront si aucun autre pays de l'UE+ n'est responsable de l'examen de la demande conformément au règlement (UE) n° 604/2013 [règlement Dublin III ⁽⁵⁰⁾] (pour de plus amples informations, voir la section [3.2.10. I. Procédure Dublin](#)).
- Une fois la procédure d'enregistrement/introduction finalisée, le demandeur est convoqué à un entretien personnel, au cours duquel il peut expliquer les raisons pour lesquelles il a quitté son pays (pour de plus amples informations, voir la section [3.2.5. Entretien personnel](#)).

**Expliquez ces messages supplémentaires au demandeur lors de l'enregistrement/
l'introduction de la demande et de l'entretien personnel.**

- À la suite de l'entretien personnel, l'autorité évaluera toutes les informations disponibles et décidera si le demandeur peut bénéficier ou non d'une protection internationale. Il peut résulter de cette évaluation l'octroi du statut de réfugié, la protection subsidiaire, le rejet de la demande ou l'exclusion du demandeur de la protection internationale.
- Le demandeur sera notifié de la décision et, s'il n'est pas d'accord, il pourra former un recours contre ladite décision (pour de plus amples informations et des messages sur la fourniture d'informations supplémentaires, voir les sections [3.2.6. Notification](#) et [3.2.7. Recours](#)).

**Conseil pratique: présentez les informations progressivement, en commençant par une vue d'ensemble de la procédure**

À un stade précoce de la procédure d'asile, le demandeur ne devrait se voir communiquer qu'une vue d'ensemble de cette procédure de manière à avoir connaissance des étapes qu'elle comporte. Au cours du premier contact, le demandeur ne doit pas être submergé d'informations détaillées. Des renseignements plus précis seront fournis à chaque étape de la procédure d'asile. Vous pouvez ainsi adapter les informations sur les étapes de la procédure et préciser au demandeur à quelle étape il se situe, quelles étapes ont été accomplies et quelle est la prochaine. Pensez à adapter les informations aux besoins du demandeur.

Il est conseillé d'étayer les informations par un support visuel expliquant la procédure d'asile.

⁽⁵⁰⁾ [Règlement \(UE\) n° 604/2013](#) du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 établissant les critères et mécanismes de détermination de l'État membre responsable de l'examen d'une demande de protection internationale introduite dans l'un des États membres par un ressortissant de pays tiers ou un apatride (refonte) (JO L 180 du 29.6.2013).



3.1.3. Confidentialité

a) Informations générales

Le principe de confidentialité sous-tend l'ensemble de la procédure d'asile. De nombreux demandeurs proviennent de pays dans lesquels rien ne permet de présumer que le gouvernement respectera la vie privée de ses citoyens. Par conséquent, il peut être difficile pour certains demandeurs de comprendre la notion de «confidentialité» ⁽⁵¹⁾.

Il est important que le demandeur comprenne que la confidentialité est garantie par les autorités: les informations fournies par le demandeur ne sont divulguées à aucune partie au-delà des autorités compétentes sans l'autorisation du demandeur ⁽⁵²⁾. Cela signifie concrètement que les données fournies par le demandeur ne sont pas partagées avec des personnes non habilitées à y accéder, que le système de gestion des dossiers est régi par des règles appropriées en matière de protection des données et que les infrastructures au sein desquelles le demandeur est entendu garantissent une protection adéquate de la vie privée.

b) Messages à communiquer

Expliquez ces messages au demandeur lors du premier contact (présentation), de l'enregistrement/l'introduction de la demande et de l'entretien personnel.

- Les autorités traitent avec la plus grande confidentialité toutes les données fournies par le demandeur. Cela signifie que les données ne sont pas partagées en dehors de l'autorité sans le consentement du demandeur.
- Les données fournies par le demandeur ne sont en aucun cas partagées avec les autorités du pays d'origine.

Expliquez ces messages supplémentaires au demandeur lors de l'enregistrement/l'introduction de la demande et de l'entretien personnel.

- Le principe de confidentialité s'applique également à la manière dont les données sont gérées et stockées.
- Les données fournies par le demandeur peuvent être partagées avec d'autres autorités dans certaines circonstances régies par votre législation nationale. Le cas échéant, certaines données peuvent en outre être partagées avec certains services ⁽⁵³⁾ qui fournissent une assistance au demandeur. Expliquez au demandeur quelles données

⁽⁵¹⁾ EASO, *Guide pratique de l'EASO: l'entretien individuel*, décembre 2014, 2.4.4. «Informations relatives à la confidentialité».

⁽⁵²⁾ Article 48 de la directive «Procédures» (refonte), «Confidentialité»: «Les États membres veillent à ce que les autorités chargées de mettre en œuvre la présente directive soient liées par le principe de confidentialité, tel que défini dans le droit national, pour les informations qu'elles obtiendraient dans le cadre de leur travail».

⁽⁵³⁾ Par exemple, l'article 29, paragraphe 1, point b), de la directive «Procédures» (refonte) implique que les États membres autorisent le HCR «à avoir accès aux informations concernant chaque demande de protection internationale, l'état d'avancement de la procédure et les décisions prises, sous réserve que le demandeur y consente».



sont partagées, avec qui, pourquoi et comment (par exemple, si le consentement du demandeur est nécessaire) conformément à votre pratique nationale.

- Elles peuvent être partagées avec le représentant légal du demandeur, au besoin.
- Si le demandeur a demandé l'asile avec les membres de sa famille, informez le demandeur de la pratique nationale en vigueur concernant l'utilisation des informations contenues dans les demandes des membres de sa famille. Cela concerne tous les membres de la famille, y compris les mineurs accompagnés. L'examen tient généralement compte de toutes les raisons invoquées par le demandeur et les membres de sa famille pour introduire une demande d'asile. Il est important d'encourager le demandeur à indiquer aux autorités compétentes en matière d'asile s'il a des raisons valables de ne pas vouloir partager certaines informations avec les membres de sa famille.



Conseil pratique: fournissez des informations sur la confidentialité

- S'il y a une caméra dans la salle, expliquez au demandeur que sa présence s'explique pour des raisons de sécurité uniquement. Expliquez que la caméra permet uniquement au personnel de sécurité de voir ce qu'il se passe dans la salle, mais qu'il ne peut rien entendre de ce qui se dit.
- Expliquez que la transcription (ou l'enregistrement, le cas échéant) de l'entretien est effectuée aux fins de la prise de décision. De même, la confidentialité de l'entretien est assurée par des dispositions spécifiques, comme des salles d'entretien isolées.
- Lors des entretiens avec des demandeurs appartenant à certains groupes vulnérables (par exemple, des personnes susceptibles d'avoir été victimes de la traite des êtres humains, de persécutions liées au genre ou d'autres formes de violence domestique), il pourrait être judicieux de répéter les informations relatives à la confidentialité au cours de l'entretien. Cela pourrait également se révéler important en présence d'indices montrant que le demandeur a été victime d'abus antérieurs par des proches qui ont également introduit une demande de protection internationale ou qui sont également présents dans l'État membre.
- Dans la mesure où l'entretien est mené en présence d'un interprète, expliquez que l'interprète est également tenu à un devoir de confidentialité.
- L'agent chargé de l'entretien doit pleinement s'assurer que le demandeur a bien compris les informations relatives à la confidentialité en lui posant des questions. Donnez au demandeur la possibilité de poser des questions complémentaires sur les informations fournies.



3.1.4. Principe de l'intérêt supérieur de l'enfant

a) Informations générales

Si le demandeur de protection internationale est un mineur, son intérêt supérieur est une considération primordiale ⁽⁵⁴⁾. Le principe de l'intérêt supérieur de l'enfant signifie que, à chaque étape de la procédure d'asile, les circonstances propres à chaque mineur doivent être prises en considération. Il s'agit notamment de la protection et de la sécurité du mineur, de son bien-être et de son développement social, de son identité et de son origine, de sa situation familiale et de l'unité familiale, ainsi que de sa propre opinion sur son âge et sa maturité. Des protections et des garanties procédurales spécifiques doivent être mises en place pour assurer l'application du principe de l'intérêt supérieur de l'enfant ⁽⁵⁵⁾.

Cela signifie qu'un mineur demandeur d'asile doit se voir communiquer des informations spécifiques relatives aux garanties spéciales qui sont fournies en application du principe de l'intérêt supérieur de l'enfant.



Publication connexe de l'EUAA

Pour de plus amples informations, voir EASO, *Guide pratique sur l'intérêt supérieur de l'enfant dans les procédures d'asile*, 2019.

b) Messages à communiquer

Expliquez ces messages au demandeur lors du premier contact (présentation) et de l'enregistrement/l'introduction de la demande.

- En Europe, toute personne âgée de moins de 18 ans est considérée comme un mineur et a donc droit à certaines protections et garanties. Si le demandeur est âgé de moins de 18 ans ou s'il n'est pas sûr d'être plus âgé, il doit en informer les agents afin de bénéficier d'une aide appropriée.
- Toute personne non accompagnée doit informer les autorités si elle est âgée de moins de 18 ans (ou si elle n'est pas sûre de l'être). Les mineurs non accompagnés ont droit à une protection et à une assistance spéciales. Pour de plus amples informations, voir la section 3.4. Droits concernant les mineurs (non accompagnés).
- Fournissez des orientations sur la manière dont les mineurs demandeurs d'asile peuvent exprimer leur point de vue concernant leur demande et sur la manière dont ils peuvent signaler tout incident (violence, abus ou discrimination).

⁽⁵⁴⁾ Article 25, paragraphe 6, de la directive «Procédures» (refonte), «Garanties accordées aux mineurs non accompagnés».

⁽⁵⁵⁾ Considérant 18 de la directive «qualification» (refonte).



**Expliquez ces messages supplémentaires au demandeur lors de l'enregistrement/
l'introduction de la demande et de l'entretien personnel.**

- L'intérêt supérieur et le bien-être de l'enfant sont les principales considérations à prendre en compte à toutes les étapes de la procédure d'asile afin de garantir sa sécurité, son bien-être, son développement social, etc.
- Le mineur a le droit d'exprimer ses points de vue et ses opinions (préoccupations, craintes, souhaits). Ceux-ci seront pris en considération s'ils servent l'intérêt supérieur et le bien-être de l'enfant.
- Lors de l'examen des points de vue et des opinions de l'enfant, il sera tenu compte de son âge et de sa maturité.
- L'enfant peut partager ses points de vue et ses opinions avec les agents en charge de l'asile, soit par l'intermédiaire de ses parents ou de son représentant légal, soit directement, selon votre pratique nationale.
- S'agissant des mineurs non accompagnés, selon votre législation et vos pratiques nationales, le mineur peut être tenu de participer à un entretien personnel avec son représentant légal. C'est au cours de cet entretien que le mineur peut partager ses points de vue et ses opinions.
- S'agissant des mineurs accompagnés, selon la pratique nationale, ils peuvent bénéficier d'un entretien personnel.

Expliquez ces messages supplémentaires au cours de l'entretien personnel.

- Si l'agent chargé de l'entretien a des réserves quant à l'âge du demandeur (par exemple, des réserves quant au fait qu'il a ou non plus de 18 ans), le demandeur doit être informé qu'il a la possibilité de déclarer qu'il a moins de 18 ans.
- Les risques liés à la traite des êtres humains auxquels le demandeur pourrait être exposé et les signes avant-coureurs de la traite des êtres humains. En sensibilisant les demandeurs à cette question au cours de la procédure d'entretien, ils seront mieux armés pour se protéger et demander de l'aide s'ils font face à des comportements ou des situations suspects.

3.1.5. Mécanisme de traitement des plaintes**a) Informations générales**

Les mécanismes de traitement des plaintes garantissent le respect des droits fondamentaux des demandeurs. Le demandeur peut déposer une plainte s'il est affecté négativement par des actions de l'UE, des administrations nationales ou d'une personne représentant l'administration. C'est notamment le cas lorsqu'une institution n'agit pas conformément à la loi ou aux principes de bonne administration ou viole les droits fondamentaux. En fonction de la nature de la violation et de l'administration concernée, le demandeur peut déposer une plainte,



par exemple, auprès d'un médiateur régional ou national ⁽⁵⁶⁾. Si l'administration nationale est soutenue par une agence de l'UE, telle que l'ECAA ⁽⁵⁷⁾ ou Frontex ⁽⁵⁸⁾, et que le mauvais comportement est le fait des équipes de soutien envoyées par ces agences, des mécanismes de traitement des plaintes spécifiques sont prévus. Pour de plus amples informations concernant votre mécanisme national de traitement des plaintes, consultez votre législation et votre pratique nationales.

b) Messages à communiquer

Expliquez ces messages au demandeur lors de l'enregistrement/l'introduction de la demande.

- Informez les demandeurs qu'ils peuvent déposer une plainte dans différentes situations, par exemple si:
 - leurs droits fondamentaux ont été violés;
 - une autorité publique les a traités de manière inappropriée ou contraire à l'éthique.
- Informez-les sur la façon de soumettre la plainte, auprès de qui, dans quel format et dans quelle langue, quels sont les liens et les adresses pertinents.
- Précisez-leur que le dépôt d'une plainte est gratuit.
- Indiquez-leur quelles sont les informations nécessaires à fournir dans le cadre de la plainte (par exemple, nom, coordonnées, numéro de dossier). Précisez qu'il n'est pas possible de donner suite à des plaintes anonymes.
- Rassurez le demandeur en lui expliquant que le dépôt d'une plainte n'aura pas d'influence négative sur l'issue de sa demande d'asile.
- Précisez qu'une plainte n'est pas un recours contre la décision relative à la demande d'asile. Une plainte peut être déposée avant qu'une décision ne soit rendue sur la demande.
- Le cas échéant, fournissez des informations sur les délais.

⁽⁵⁶⁾ Médiateur européen, [Membres du Réseau européen des médiateurs](#).

⁽⁵⁷⁾ Article 51 du [règlement \(UE\) 2021/2303](#) du Parlement européen et du Conseil du 15 décembre 2021 relatif à l'Agence de l'Union européenne pour l'asile et abrogeant le règlement (UE) n° 439/2010 (JO L 468 du 30.12.2021).

⁽⁵⁸⁾ Frontex, «[Mécanisme de plainte](#)».





Conseil pratique: fournissez des informations sur le mécanisme de traitement des plaintes

- **Rassurez le demandeur sur le fait qu'il peut déposer des plaintes non anonymes en toute sécurité**

Les demandeurs peuvent être réticents à fournir des données personnelles et des coordonnées dans le cadre de leur plainte. Vous pouvez expliquer que ces informations doivent être fournies pour pouvoir les informer des résultats, dans le cas où des informations supplémentaires seraient nécessaires, etc.

- **Expliquez la différence entre une plainte et un recours**

Afin d'éviter toute confusion, il est utile d'expliquer que les procédures de plainte sont distinctes des procédures de recours. Une procédure de plainte ne doit pas être utilisée pour demander un réexamen de la décision.

3.2. Procédures à suivre

3.2.1. Procédure d'enregistrement

a) Informations générales

Une fois qu'un demandeur a exprimé son intention de demander une protection internationale, la demande est enregistrée. L'enregistrement prépare le terrain à l'examen de la demande et garantit que les demandes sont effectivement orientées vers la bonne procédure d'examen.

La directive «Procédures» (refonte) précise trois étapes de l'accès à la procédure ⁽⁵⁹⁾: la **présentation**, l'**enregistrement** et l'**introduction** (pour plus de détails, voir la section [2.11. Accès à la procédure](#)).

Selon le système national, l'enregistrement et l'introduction d'une demande peuvent être effectués simultanément ou séparément par des autorités différentes.

L'enregistrement dans son ensemble (présentation, enregistrement et introduction) est réputé achevé lorsque les étapes suivantes ont été effectuées.

- Les données du demandeur sont enregistrées dans des bases de données nationales.
- Le formulaire ou le rapport officiel déposé par le demandeur est reçu par les autorités nationales.
- Les données biométriques sont recueillies. Les empreintes digitales de tout demandeur de protection internationale âgé d'au moins 14 ans sont relevées rapidement et doivent

⁽⁵⁹⁾ Article 6 de la directive «Procédures» (refonte), «Accès à la procédure».



être transmises au système central d'Eurodac ⁽⁶⁰⁾ dès que possible et au plus tard 72 heures après l'introduction de la demande de protection internationale ⁽⁶¹⁾. Selon la législation nationale, une photographie peut être prise. Un contrôle de sécurité peut également avoir lieu ⁽⁶²⁾.

En outre, dans les trois jours suivant l'introduction de la demande, les demandeurs doivent recevoir un **document attestant de leur statut de demandeur de protection internationale** ⁽⁶³⁾. Ce document prouve que la personne est autorisée à séjourner légalement sur le territoire de l'État pendant l'examen de sa demande.

b) Messages à communiquer

Expliquez ces messages au demandeur lors du premier contact (présentation) et de l'enregistrement/l'introduction de la demande.

- Une fois qu'une personne a exprimé son souhait de demander une protection internationale, vous devez fournir des informations pratiques sur la manière dont la demande peut être enregistrée, notamment les éléments suivants:
 - lieu où se déroulera la procédure d'enregistrement et modalités d'accès pour le demandeur;
 - heure du rendez-vous et heures d'ouverture du bureau compétent;
 - ce qu'il est attendu durant la procédure d'enregistrement (soumission d'un formulaire, bref entretien, etc.);
 - quels sont les documents à apporter et qui doit accompagner le demandeur (dans le cas où il a des personnes à charge ou des membres de sa famille);
 - des données biométriques seront recueillies (pour de plus amples informations sur l'obligation du demandeur, voir la section [3.6.3. Se soumettre à un relevé d'empreintes digitales](#));

⁽⁶⁰⁾ [Règlement \(UE\) n° 603/2013](#) du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 relatif à la création d'Eurodac pour la comparaison des empreintes digitales aux fins de l'application efficace du règlement (UE) n° 604/2013 établissant les critères et mécanismes de détermination de l'État membre responsable de l'examen d'une demande de protection internationale introduite dans l'un des États membres par un ressortissant de pays tiers ou un apatride et relatif aux demandes de comparaison avec les données d'Eurodac présentées par les autorités répressives des États membres et Europol à des fins répressives, et modifiant le règlement (UE) n° 1077/2011 portant création d'une agence européenne pour la gestion opérationnelle des systèmes d'information à grande échelle au sein de l'espace de liberté, de sécurité et de justice (refonte) (JO L 180 du 29.6.2013).

⁽⁶¹⁾ Article 9, paragraphe 1, du règlement Eurodac, «Collecte, transmission et comparaison des empreintes digitales».

⁽⁶²⁾ Article 13, paragraphe 2, de la directive «Procédures» (refonte), «Obligations des demandeurs».

⁽⁶³⁾ Article 6, paragraphe 1, de la directive «Accueil» (refonte), «Documents»:

«Les États membres font en sorte que les demandeurs reçoivent, dans un délai de trois jours à compter de l'introduction de leur demande de protection internationale, un document délivré à leur nom attestant leur statut de demandeur ou attestant qu'ils sont autorisés à demeurer sur le territoire de l'État membre pendant que leur demande est en attente ou en cours d'examen.

Si le titulaire n'est pas libre de circuler sur tout ou partie du territoire des États membres, le document atteste également de ce fait.»



- des contrôles de sécurité peuvent être réalisés (pour de plus amples informations sur les obligations du demandeur, voir la section [3.6.2. Faire l'objet d'une fouille personnelle](#));
- des examens médicaux peuvent être effectués.

**Expliquez ces messages supplémentaires au demandeur lors de l'enregistrement/
l'introduction de la demande.**

- Le demandeur recevra un document certifiant son statut de demandeur de protection internationale. Ce document revêt un caractère personnel. Il ne peut pas être partagé ni donné à quelqu'un d'autre. Fournissez des informations supplémentaires au regard de votre pratique nationale, par exemple:
 - la manière dont le document sera remis;
 - la durée de validité du certificat et la procédure de renouvellement;
 - les conséquences du non-renouvellement du certificat par le demandeur;
 - les étapes que le demandeur doit suivre en cas de dommage ou de perte du certificat;
 - l'obligation, si prévue par la législation nationale, de porter le document sur soi à tout moment;
 - le demandeur doit vérifier si les données à caractère personnel figurant sur le document sont correctes;
 - comment le demandeur peut informer les autorités si les données figurant sur le document ne sont pas correctes.

**Expliquez ces informations supplémentaires au demandeur si l'enregistrement et
l'introduction de la demande ne sont pas réalisés simultanément.**

- Si les phases d'enregistrement et d'introduction se déroulent à des moments et/ou à des endroits différents, le demandeur doit comprendre que la procédure ne sera pas achevée après l'enregistrement. Des informations claires doivent être fournies pour que le demandeur puisse effectivement introduire sa demande dès que possible.
- Des informations pratiques concernant le rendez-vous pour l'introduction de la demande, notamment sur le lieu et le moment où la demande doit être introduite. Ces informations peuvent être complétées par des renseignements sur la possibilité de modifier le rendez-vous et sur la manière de le faire.



Conseil pratique: fournissez des informations sur la procédure d'enregistrement

- **Posez des questions test pour vous assurer que le demandeur a compris le message**

Par exemple, vous pouvez inviter le demandeur à répéter où et quand il doit se présenter pour l'enregistrement et/ou l'introduction de la demande.

- **Recueillez toutes les coordonnées pertinentes du demandeur**

Les coordonnées du demandeur (par exemple, l'adresse de son logement et son numéro de téléphone) peuvent être utilisées pour le contacter en cas de besoin, afin d'achever l'étape suivante de la procédure en temps utile.

- **Adressez-vous aux personnes de moins de 18 ans lors de la communication d'informations à un groupe plus important de demandeurs après leur arrivée**

Lors des séances collectives d'information en groupe, il est conseillé de préciser que toute personne âgée de moins de 18 ans est considérée comme un mineur. C'est pourquoi les personnes de moins de 18 ans sans parents ou représentants légaux présents doivent en informer les autorités afin de s'assurer de bénéficier d'un soutien approprié.

3.2.2. Enregistrement de personnes majeures à charge

a) Informations générales

Chaque demandeur a le droit de présenter une demande de protection internationale en son nom propre.

Si une demande est présentée par la famille du demandeur en son nom, la personne majeure à charge doit être informée, à titre privé, de son droit d'établir une demande distincte. Il s'agit de s'assurer que chaque personne majeure (à charge) a la possibilité effective de présenter une demande distincte de protection internationale.

Si la demande est présentée par un parent du demandeur, la personne majeure à charge doit être informée, à titre privé, des conséquences procédurales de la non-introduction d'une demande à son nom. Ces conséquences peuvent inclure le fait qu'une décision unique sera rendue. Le consentement d'une personne majeure à charge est requis au moment où la demande est introduite ou, au plus tard, au moment de l'entretien personnel avec la personne majeure à charge ⁽⁶⁴⁾.

⁽⁶⁴⁾ Article 7, paragraphe 2, de la directive «Procédures» (refonte), «Demandes présentées au nom de personnes à charge ou de mineurs».

b) Messages à communiquer**Expliquez ces messages au demandeur lors du premier contact (présentation) et de l'enregistrement/l'introduction de la demande.**

- S'il est possible (en fonction de la législation nationale) qu'un demandeur introduise une demande au nom de personnes majeures à charge, tout demandeur adulte peut toujours demander une protection internationale en son propre nom.
- Il n'est pas obligatoire d'introduire une seule demande pour l'ensemble de la famille. Toutes les personnes majeures à charge ont le droit de présenter une demande distincte de protection internationale.
- Informez le demandeur sur les modalités d'introduction d'une demande distincte.

Expliquez ces messages supplémentaires au demandeur lors de l'enregistrement/l'introduction de la demande.

- Si un demandeur effectue une demande au nom de personnes majeures à charge, celles-ci doivent consentir à l'introduction de la demande en leur nom. Des informations sur la manière d'accorder son consentement doivent être fournies.
- Que la demande soit effectuée par le demandeur lui-même ou qu'un tiers le fasse en son nom, le demandeur aura la possibilité de participer à un entretien personnel ⁽⁶⁵⁾. Cet entretien doit normalement se dérouler sans la présence de membres de la famille, de manière à préserver la confidentialité ⁽⁶⁶⁾.
- Si la demande est déposée au nom de personnes majeures à charge, une décision examinant les raisons pour lesquelles les membres de la famille craignent de retourner dans leur pays d'origine sera normalement fournie.
- L'examen tiendra compte de toutes les raisons invoquées par le demandeur et les membres de sa famille pour introduire une demande de protection internationale. Le demandeur doit indiquer aux autorités compétentes en matière d'asile s'il existe de bonnes raisons de ne pas partager les motifs de la demande de protection internationale avec les membres de sa famille.

⁽⁶⁵⁾ Article 14, paragraphe 1, de la directive «Procédures» (refonte), «Entretien personnel».

⁽⁶⁶⁾ Article 15, paragraphes 1 et 2, de la directive «Procédures» (refonte), «Conditions auxquelles est soumis l'entretien personnel».



Conseils pratiques: comment renseigner de manière individuelle des demandeurs à charge

- Prenez les dispositions appropriées pour pouvoir fournir des informations au demandeur à charge individuellement et en un lieu garantissant une intimité suffisante.
- Accordez une attention particulière à l'identification active des demandeurs pour lesquels ces informations sont pertinentes, comme les femmes et les personnes âgées. Dans de tels cas, veillez à ce que le demandeur (perçu) à charge ait la possibilité de prendre une décision indépendante sans que personne n'intervienne ou ne s'exprime en son nom.

3.2.3. Enregistrement des mineurs

a) Informations générales

Si le demandeur de protection internationale est un mineur, la demande de protection internationale peut être déposée au moins de l'une des manières suivantes:

- en son nom propre (s'il en a la capacité juridique);
- par l'intermédiaire de ses parents;
- par l'intermédiaire d'un membre adulte de la famille ou d'un adulte responsable du mineur, si cela est conforme à la législation ou aux pratiques nationales;
- par l'intermédiaire d'un représentant légal ⁽⁶⁷⁾.

Le droit national précisera en outre les conditions d'introduction d'une demande de chacune des manières énumérées ci-dessus ⁽⁶⁸⁾. Dans le même temps, l'intérêt supérieur de l'enfant doit être pris en considération lors de l'examen de la possibilité de présenter la demande en son propre nom ou par l'intermédiaire de ses parents ⁽⁶⁹⁾.

b) Messages à communiquer

Expliquez les messages suivants au mineur demandeur d'asile lors du premier contact (présentation) et de l'enregistrement/l'introduction de la demande.

Dans le cas d'un mineur accompagné, expliquez le message suivant.

- Un mineur peut présenter une demande de protection internationale par l'intermédiaire de ses parents, d'un membre adulte de la famille, d'une personne adulte qui en est responsable ou en son propre nom si l'enfant a la capacité juridique de le faire. Expliquez toute autre condition prévue par la législation nationale.

⁽⁶⁷⁾ Article 7, paragraphe 3, de la directive «Procédures» (refonte), «Demandes présentées au nom de personnes à charge ou de mineurs».

⁽⁶⁸⁾ Article 7, paragraphe 5, de la directive «Procédures» (refonte), «Demandes présentées au nom de personnes à charge ou de mineurs».

⁽⁶⁹⁾ Considérant 33 de la directive «Procédures» (refonte).

Dans le cas d'un enfant non accompagné, expliquez les messages suivants.

- Si une personne de moins de 18 ans est arrivée seule, sans un parent ou un autre adulte responsable, elle est considérée comme un mineur non accompagné ⁽⁷⁰⁾.
- La demande peut être introduite en son nom propre si le mineur a la capacité juridique de le faire ou par l'intermédiaire d'un représentant légal. Pour de plus amples informations, voir la section [3.4.1. Désignation d'un représentant légal](#).

3.2.4. Évaluation de l'âge**a) Informations générales**

Si, après examen des informations disponibles, il existe des doutes sérieux quant à l'âge d'un mineur non accompagné, les autorités peuvent procéder à une évaluation de son âge afin de déterminer s'il s'agit d'un adulte ou d'un mineur. L'évaluation de l'âge peut comporter différentes méthodes d'examen. La méthode la moins intrusive doit toujours être privilégiée. Si les méthodes les moins intrusives ne donnent pas raisonnablement d'indication de l'âge, un examen médical peut être requis. Le cas échéant, le demandeur et/ou son représentant légal sont tenus de donner leur consentement à l'examen ⁽⁷¹⁾.

**Publication connexe de l'EUAA**

Pour de plus amples informations, voir le [Guide pratique d'EASO sur l'évaluation de l'âge](#), deuxième édition, 2019.

b) Messages à communiquer**Expliquez ces messages au demandeur lors de l'enregistrement/l'introduction de la demande.**

- Le demandeur peut être invité à se soumettre à une évaluation visant à déterminer son âge, en cas de doute à ce sujet.
- L'évaluation de l'âge ne détermine pas si une demande doit être acceptée ou rejetée; elle aide à établir les garanties qu'une administration doit mettre en place.
- L'évaluation de l'âge est effectuée par des professionnels qualifiés, dans le respect de la dignité du demandeur. La procédure est sans danger et sans douleur.

⁽⁷⁰⁾ Article 2, point I), de la directive «qualification» (refonte), «Définitions».

⁽⁷¹⁾ Article 25, paragraphe 5, de la directive «Procédures» (refonte), «Garanties accordées aux mineurs non accompagnés».



Si une évaluation de l'âge est réalisée, expliquez ces messages supplémentaires au demandeur.

- Informez sur la méthode d'examen et la procédure.
- Fournissez des informations pratiques relatives au rendez-vous (adresse, horaire).
- Concernant l'évaluation de l'âge nécessitant un examen médical, informez le demandeur et/ou le représentant légal de l'obligation de donner son consentement à l'examen et des conséquences possibles d'un refus, qui, en tout état de cause, n'aboutira pas en soi à une décision de rejet.
- Les conséquences éventuelles si le demandeur est identifié comme un adulte à l'issue de la procédure d'évaluation de l'âge. Les garanties pour mineur non accompagné seront levées et une procédure spéciale pourrait être appliquée. Voir la section [3.2.10. Étapes suivantes si la demande est traitée dans le cadre d'une procédure d'examen spéciale](#).

3.2.5. Entretien personnel

a) Informations générales

L'entretien personnel constitue l'étape suivante de la procédure après l'enregistrement de la demande. L'État membre choisit un interprète afin d'assurer une communication appropriée au cours de l'entretien ⁽⁷²⁾. Avant l'entretien, le demandeur peut formuler des demandes spécifiques concernant l'entretien, y compris le souhait d'être interrogé par un agent chargé du dossier et/ou un interprète du même sexe ⁽⁷³⁾. Le demandeur peut également demander à certains tiers (représentants légaux, travailleurs sociaux, médecins, tuteur, personne de confiance, etc.) d'assister à l'entretien personnel, dans les conditions prévues par votre pratique nationale ⁽⁷⁴⁾.

Dans des circonstances exceptionnelles, les autorités nationales peuvent décider de ne pas mener d'entretien personnel. Cela peut être le cas lorsque les informations disponibles sont considérées comme suffisantes pour permettre à l'autorité d'accorder au demandeur le statut de réfugié. Cela peut également se produire lorsque l'autorité estime que le demandeur ne peut pas assister à l'entretien pour des raisons médicales prolongées. En cas de doute, il convient de faire intervenir un médecin pour déterminer si le demandeur est susceptible de se rétablir ou si ses problèmes de santé sont de nature durable ⁽⁷⁵⁾.

⁽⁷²⁾ Article 15, paragraphe 3, point c), de la directive «Procédures» (refonte), «Conditions auxquelles est soumis l'entretien personnel»; pour de plus amples informations, voir la section [3.3.2. Accès à un interprète](#).

⁽⁷³⁾ Article 15, paragraphe 3, points b) et c), de la directive «Procédures» (refonte), «Conditions auxquelles est soumis l'entretien personnel».

⁽⁷⁴⁾ Article 15, paragraphe 4, de la directive «Procédures» (refonte), «Conditions auxquelles est soumis l'entretien personnel».

⁽⁷⁵⁾ Article 14, paragraphe 2, de la directive «Procédures» (refonte), «Entretien personnel».



Au cours de cet entretien, le demandeur a l'occasion de faire valoir tous les éléments nécessaires pour étayer sa demande ⁽⁷⁶⁾. Dans la mesure où l'entretien offre au demandeur une occasion importante de présenter les éléments pertinents pour étayer sa demande, l'agent chargé du dossier joue un rôle important lors de l'entretien en permettant au demandeur de s'acquitter de cette obligation et, ce faisant, en remplissant également le devoir de l'État membre de coopérer avec le demandeur afin d'évaluer les éléments pertinents ⁽⁷⁷⁾. La fourniture d'informations pendant l'entretien concernant les droits et les obligations du demandeur, ainsi que le format et l'objectif de l'entretien, sont donc autant d'éléments importants pour permettre au demandeur de comprendre la procédure d'asile ⁽⁷⁸⁾.

b) Messages à communiquer

Expliquez ces messages au demandeur lors de l'enregistrement/l'introduction de la demande.

- À l'issue des procédures d'enregistrement, le demandeur reçoit une convocation à un entretien personnel. Il convient de préciser comment le demandeur sera informé conformément à la pratique nationale. Si l'entretien n'a pas lieu, des informations doivent être fournies aux demandeurs pour leur en expliquer la raison.
- En quoi consiste un entretien personnel et le fait que, pendant cet entretien, le demandeur aura la possibilité d'expliquer dans le détail la ou les raisons pour lesquelles il a quitté son pays et pour lesquelles il ne peut pas y retourner.
- L'entretien se déroulera dans la langue choisie par le demandeur ou, à défaut, dans une langue que le demandeur peut comprendre et dans laquelle il est capable de communiquer d'une manière claire. Un interprète sera disponible pendant l'entretien.
- L'entretien est organisé dans des conditions garantissant la confidentialité et sans la présence de membres de la famille, à moins que leur présence ne soit jugée nécessaire ⁽⁷⁹⁾. Le cas échéant, indiquez au demandeur s'il doit prévoir un service de garde pour ses enfants ou si ce service sera fourni lors de l'entretien, conformément à la pratique nationale.

⁽⁷⁶⁾ Article 16 de la directive «Procédures» (refonte), «Contenu de l'entretien personnel» et article 4, paragraphe 2, de la directive «qualification» (refonte), «Évaluation des faits et circonstances»:

«Les éléments [...] correspondent aux déclarations du demandeur et à tous les documents dont le demandeur dispose concernant son âge, son passé, y compris ceux des parents à prendre en compte, son identité, sa ou ses nationalités, le ou les pays ainsi que le ou les lieux où il a résidé auparavant, ses demandes d'asile antérieures, son itinéraire, ses titres de voyage, ainsi que les raisons justifiant la demande de protection internationale.»

⁽⁷⁷⁾ Article 16 de la directive «Procédures» (refonte), «Contenu de l'entretien personnel»; EASO, *Guide pratique de l'EASO: l'entretien individuel*, décembre 2014, section 2.4. Fournir des informations au demandeur.

⁽⁷⁸⁾ EASO, *Guide pratique de l'EASO: l'entretien individuel*, décembre 2014, section 2.4. Fournir des informations au demandeur.

⁽⁷⁹⁾ Article 15, paragraphe 2, de la directive «Procédures» (refonte), «Conditions auxquelles est soumis l'entretien personnel»; article 15, paragraphe 1, de la directive «Procédures» (refonte): «L'entretien personnel a normalement lieu hors de la présence des membres de la famille, à moins que l'autorité responsable de la détermination ne juge que la présence d'autres membres de la famille est nécessaire pour procéder à un examen adéquat.»



- Précisez qu'il est possible qu'un conseiller juridique soit présent lors de l'entretien et décrivez le rôle de ce conseiller ⁽⁸⁰⁾.
- Précisez qu'il est possible de demander des arrangements particuliers, notamment d'exprimer le souhait d'être interrogé par un agent chargé du dossier et/ou un interprète du même sexe.
- Informez le demandeur des conséquences qui surviendraient faute de ne pas se présenter à l'entretien sans fournir d'explication valable à l'autorité, conformément au droit national ou à la pratique nationale ⁽⁸¹⁾.
- Informez le demandeur de la date et du lieu de l'entretien personnel si ces informations sont disponibles. D'autres informations pratiques peuvent être fournies, par exemple les modalités d'accès et la durée approximative de l'entretien. À défaut de pouvoir communiquer avec précision une date ou un délai dans le cadre de votre structure nationale, indiquez au moins un délai approximatif pour permettre au demandeur de se préparer à l'entretien et de rassembler les documents pertinents.
- Le demandeur doit également apporter et produire les documents pertinents et/ou toute autre preuve pouvant étayer sa demande, y compris les documents relatifs à l'identité et aux antécédents du demandeur ⁽⁸²⁾. Pour de plus amples informations, voir la section 3.6.5. [Présenter les éléments à l'appui de la demande](#).
- Les demandeurs nécessitant des garanties procédurales spéciales bénéficieront d'un soutien adéquat ⁽⁸³⁾. Encouragez le demandeur à déclarer des besoins particuliers supplémentaires qui ne sont pas encore connus de l'autorité. Selon le ou les besoins particuliers du demandeur, de nombreuses mesures de soutien peuvent être prises, par exemple une assistance médicale spéciale, des dispositions particulières pour l'entretien personnel et une prolongation du délai.

Expliquez ces messages aux demandeurs lors de l'entretien personnel.

- L'objectif de l'entretien avec le demandeur. L'entretien personnel est l'occasion pour le demandeur d'expliquer en détail à l'autorité les raisons pour lesquelles il a quitté son pays d'origine et pourquoi il n'est pas en mesure d'y retourner. Tous les types de violences, d'atteintes ou de menaces, physiques ou psychologiques, ou de restrictions de ses libertés et de ses droits, par les autorités ou certains groupes de la société ou par des individus, voire des membres de sa famille, peuvent être pris en compte dans le traitement de sa demande.
- Le demandeur est tenu de coopérer et de dire la vérité durant l'entretien personnel ⁽⁸⁴⁾.

⁽⁸⁰⁾ Article 23, paragraphe 3, de la directive «Procédures» (refonte), «Portée de l'assistance juridique et de la représentation». Pour de plus amples informations, voir la section 3.3.4. [Assistance juridique et représentation](#).

⁽⁸¹⁾ Pour de plus amples informations, voir la section 3.7.1. [Il peut être considéré que la demande a fait l'objet d'un retrait ou d'une renonciation implicite](#).

⁽⁸²⁾ Article 4 de la directive «qualification» (refonte), «Évaluation des faits et circonstances».

⁽⁸³⁾ Article 24 de la directive «Procédures» (refonte), «Demandeurs nécessitant des garanties procédurales spéciales».

⁽⁸⁴⁾ Article 13, paragraphe 1, de la directive «Procédures» (refonte), «Obligations des demandeurs».



- Fournissez des informations sur la confidentialité (pour plus de détails, voir la section [3.1.3. Confidentialité](#)).
- Présentez les personnes présentes à l'entretien, expliquez leur rôle et partagez des informations sur les éventuelles règles relatives à la présence de tiers lors de l'entretien, le cas échéant ⁽⁸⁵⁾.
- Informez et encouragez le demandeur à signaler toute difficulté de communication/compréhension au cours de l'entretien. Cela a pour but de limiter les effets potentiels des facteurs de distorsion ⁽⁸⁶⁾.
- Informez le demandeur de la manière dont l'entretien sera consigné (par exemple, transcription mot à mot, enregistrement audio, compte-rendu d'entretien) et du fait qu'il aura la possibilité de formuler des commentaires et/ou d'apporter des précisions, oralement ou par écrit, concernant toute erreur de traduction ou tout malentendu apparaissant dans le compte-rendu/la transcription de l'entretien.
- Communiquez d'autres informations pratiques, telles que des informations sur la possibilité de demander une pause ⁽⁸⁷⁾.
- À la fin de l'entretien, fournissez en fonction des éléments recueillis, des informations détaillées sur les étapes suivantes de la procédure. Il peut s'agir, par exemple, du temps nécessaire à l'autorité pour évaluer les déclarations des demandeurs et tout autre renseignement disponible et rendre une décision, ainsi que de la manière dont la décision sera rendue. Le demandeur recevra une décision par écrit. En cas de décision négative, les motifs de la décision seront stipulés et les modalités de recours contre cette décision seront expliquées (y compris les informations concernant les effets suspensifs) ⁽⁸⁸⁾.
- Si, une fois l'entretien terminé, le demandeur se souvient d'une information qu'il estime importante ou s'il parvient à accéder à un document essentiel pour sa demande, il peut la/le soumettre afin qu'elle/il soit pris en considération.

⁽⁸⁵⁾ Article 15, paragraphe 4, de la directive «Procédures» (refonte), «Conditions auxquelles est soumis l'entretien personnel».

⁽⁸⁶⁾ EUAA, [Practical Guide on Evidence and Risk Assessment](#) (Guide pratique sur l'évaluation des éléments de preuve et des risques), janvier 2024.

⁽⁸⁷⁾ Article 15, paragraphe 3, de la directive «Procédures» (refonte), «Conditions auxquelles est soumis l'entretien personnel».

⁽⁸⁸⁾ Article 11 de la directive «Procédures» (refonte), «Conditions auxquelles sont soumises les décisions de l'autorité responsable de la détermination». Pour de plus amples informations, voir les sections [3.2.6. Notification](#), et [3.2.8. Durée de la procédure d'examen](#).



Conseil pratique: fournissez des informations sur l'entretien personnel

- Au cours de la phase d'enregistrement/d'introduction de la demande, il est préférable de ne partager que les informations essentielles et de se concentrer sur les sujets qui sont pertinents à ce stade, par exemple la manière dont le demandeur peut se préparer à l'entretien. Dans le même temps, évitez de fournir des détails qui ne sont pas pertinents à ce stade et qui seront précisés une fois que le rendez-vous de l'entretien sera fixé, comme des informations détaillées sur l'étape suivant la fin de l'entretien personnel.
- Lorsque vous communiquez des informations au cours de l'entretien, vous devez également utiliser un langage adapté aux circonstances individuelles et contextuelles du demandeur (par exemple, à son âge, à son genre, à son éducation, à son origine sociale, etc.). Cela est important pour parvenir à une compréhension mutuelle de la situation d'entretien et pour préserver les droits du demandeur ⁽⁸⁹⁾.
- Au cours d'un entretien, il est recommandé d'informer le demandeur de la durée de l'entretien.
- L'agent chargé du dossier doit expliquer pourquoi la mise à disposition de toutes les informations pertinentes et correctes est utile pour prendre une décision éclairée. Lorsqu'il aborde l'obligation de dire la vérité, l'agent chargé du dossier pourrait insister sur le fait que cette obligation est expliquée à tout le monde. Ce faisant, l'agent chargé du dossier évite d'être perçu comme insinuant que le demandeur a l'intention de mentir. Il est également important d'indiquer que c'est uniquement dans le cas où le demandeur communique de fausses informations en connaissance de cause que cela peut entraîner des conséquences négatives.
- L'agent chargé du dossier doit également expliquer au demandeur que, s'il ne sait pas répondre à une question, il doit simplement le dire et ne pas essayer de deviner la réponse ⁽⁹⁰⁾.



Bonne pratique

En raison du temps écoulé entre la convocation à l'entretien et la conduite de l'entretien, l'envoi d'un rappel du rendez-vous (par exemple par SMS ou par courrier électronique) avant l'entretien aide le demandeur à s'en souvenir. Il est préférable d'envoyer le rappel plusieurs jours avant l'entretien, de façon à ce que le demandeur ait le temps de prendre toutes les dispositions nécessaires pour son déplacement.

⁽⁸⁹⁾ EASO, *Guide pratique de l'EASO: l'entretien individuel*, décembre 2014, section 2.3.4. Inciter le demandeur à signaler tout problème de communication ou de compréhension.

⁽⁹⁰⁾ EASO, *Guide pratique de l'EASO: l'entretien individuel*, décembre 2014, p. 8-9.

3.2.6. Notification

a) Informations générales

La notification est l'étape de la procédure qui suit l'entretien personnel. C'est à cette étape qu'est transmise la décision d'asile. La décision doit être notifiée au demandeur dans un délai raisonnable ⁽⁹¹⁾. La décision est notifiée au demandeur, à son représentant légal ou à son conseiller ou représentant désigné (tuteur). Le demandeur doit être informé de la décision dans une langue qu'il comprend ou dont il est raisonnable de supposer qu'il la comprend, à moins qu'il ne soit représenté par un représentant légal ⁽⁹²⁾.

La date de la notification de la décision devrait être clairement indiquée, notamment parce que le délai de recours commence à courir à compter de la date de la notification. La notification marque la fin de la procédure d'asile en première instance.

Pour de plus amples informations sur les types de décision et le processus décisionnel, voir les sections [3.1.2. Qu'est-ce que la procédure d'asile?](#) et [3.1.1. Qu'est-ce que la protection internationale?](#).

b) Messages à communiquer

Expliquez ce message au demandeur lors de l'entretien personnel.

- Les moyens utilisés pour notifier la décision au demandeur (c'est-à-dire par courrier postal, en personne, sur un compte numérique).

Expliquez ces messages au demandeur au cours de la phase de notification.

- Le résultat de la décision (positif ou négatif) et, en cas de décision négative, en expliquer les raisons.
- La possibilité de former un recours, le délai pour déposer ce recours et le jour à partir duquel le délai pour déposer un recours commence à courir ⁽⁹³⁾.
- Si cela est conforme à la pratique nationale, comment le passeport et les autres documents originaux seront rendus au demandeur.
- Les étapes suivantes de la procédure, qui comprennent les points ci-dessous selon que la décision est positive ou négative.
 - **Décision positive.** Fournir des informations ou indiquer au bénéficiaire où obtenir des informations sur la procédure d'obtention du titre de séjour, des informations sur les droits et obligations liés au statut de protection de la personne, tels que, le cas échéant, le droit à la protection sociale, l'accès à l'éducation, l'accès à l'emploi

⁽⁹¹⁾ Article 12, paragraphe 1, point e), de la directive «Procédures» (refonte), «Garanties accordées aux demandeurs».

⁽⁹²⁾ Article 12, paragraphe 1, point f), de la directive «Procédures» (refonte), «Garanties accordées aux demandeurs».

⁽⁹³⁾ Pour de plus amples informations sur la procédure de recours, voir la section [3.2.7. Recours](#).



ou le regroupement familial. Informations sur les autres conséquences liées au statut de la protection.

- Décision négative. Communiquez des informations sur les points suivants.
 - ▶ La procédure de recours, en particulier en ce qui concerne les délais et les conséquences du non-respect du délai.
 - ▶ La possibilité de bénéficier d'une aide juridictionnelle.
 - ▶ Des explications sur le droit de rester dans le pays et l'incidence de la décision à cet égard et, le cas échéant, les effets de la décision négative sur l'allocation journalière et les autres avantages économiques ainsi que sur l'accès au logement fourni.
 - ▶ Des informations sur le retour volontaire et l'assistance disponible.
 - ▶ Le fait que la procédure n'est pas encore terminée et que, par conséquent, l'exécution des obligations doit se poursuivre. En cas de changement de coordonnées, les autorités doivent en être informées.
 - ▶ Pour de plus amples informations, voir les sections [3.2.7. Recours](#), [3.3.4. Assistance juridique et représentation](#), [3.3.1. Droit de rester sur le territoire](#), [3.3.5. Droit aux conditions matérielles d'accueil](#) et [3.8.2. Regroupement/Réunification familial\(e\) \(en vertu de la directive «Regroupement familial»\)](#).



Bonne pratique

Dans certains États membres, en cas de décision positive, lorsque la protection internationale a été accordée au motif de l'appartenance à un certain groupe social parce que le demandeur risquait de subir des mutilations génitales féminines/une excision, le demandeur/les parents sont informés que les mutilations génitales féminines/les excisions sont illégales. Dans le même temps, le demandeur/les parents sont informés qu'un certificat médical doit être envoyé au terme d'une certaine période, puis à plusieurs reprises par la suite, afin de prouver que le demandeur et/ou ses enfants (le cas échéant) n'ont pas subi de mutilations génitales féminines/d'excision depuis lors.

3.2.7. Recours

a) Informations générales

Le demandeur a le droit à un recours effectif devant une juridiction afin de contester une décision rendue au sujet de sa demande de protection internationale. Cela concerne toute décision qui estime infondée une demande quant au statut de réfugié et/ou à la protection subsidiaire ⁽⁹⁴⁾.

⁽⁹⁴⁾ Article 46, paragraphe 1, de la directive «Procédures» (refonte), «Droit à un recours effectif».



Bien qu'il soit important qu'un demandeur soit informé le plus tôt possible de son droit de former un recours contre une éventuelle décision négative à venir, il importe surtout de lui fournir des informations détaillées sur ce droit au stade de la notification. Pour de plus amples informations sur l'assistance juridique, les délais et le droit de rester sur le territoire, voir les sections [3.3.4. Assistance juridique et représentation](#), [3.2.8. Durée de la procédure d'examen](#) et [3.3.1. Droit de rester sur le territoire](#).

b) Messages à communiquer

Expliquez ces messages au demandeur au cours de la phase de notification.

- Le droit de former un recours contre une décision.
- Comment former un recours contre une décision dans l'État membre. Cela inclurait des informations sur le délai pour l'introduction du recours, les éventuelles exigences concernant le format du recours et le lieu où celui-ci devrait être formé.
- Le droit à l'assistance juridique et à la représentation au stade du recours, si elle n'a pas déjà été assignée au demandeur ⁽⁹⁵⁾.
- Le droit de rester sur le territoire de l'État membre pendant la procédure de recours ⁽⁹⁶⁾, à moins que des exceptions ne s'appliquent ⁽⁹⁷⁾.
- Si cela est pertinent dans le cas du demandeur, la procédure de retour ainsi que les droits et obligations du demandeur au regard du retour ⁽⁹⁸⁾.
- Des informations essentielles sur la procédure de recours, notamment: la juridiction compétente, toute information de contact pertinente à ce stade, le déroulement de la procédure devant la juridiction, ainsi que les acteurs concernés.



Conseil pratique: expliquez la notion de recours

Dans la mesure où le terme «recours» est un terme juridique et qu'il peut être difficile à comprendre, vous pouvez fournir des explications simples au demandeur. Par exemple, un recours signifie que si vous recevez une décision, que vous n'êtes pas d'accord avec cette dernière et que vous estimez qu'une erreur a été commise, vous pouvez demander à une juridiction/à un juge de réexaminer votre affaire (examiner à nouveau votre dossier) et de rendre une décision définitive.

⁽⁹⁵⁾ Article 20 de la directive «Procédures» (refonte), «Assistance juridique et représentation gratuites dans les procédures de recours».

⁽⁹⁶⁾ Article 46, paragraphe 5, de la directive «Procédures» (refonte), «Droit à un recours effectif».

⁽⁹⁷⁾ Article 46, paragraphe 6, de la directive «Procédures» (refonte), «Droit à un recours effectif».

⁽⁹⁸⁾ Pour de plus amples informations, se reporter à la [directive 2008/115/CE](#) du Parlement européen et du Conseil du 16 décembre 2008 relative aux normes et procédures communes applicables dans les États membres au retour des ressortissants de pays tiers en séjour irrégulier.



3.2.8. Durée de la procédure d'examen

a) Informations générales

Le principe général est que la procédure d'examen en première instance (c'est-à-dire sans inclure le recours) est conclue dans un délai de **6 mois** à compter de l'introduction de la demande ⁽⁹⁹⁾. Dans certaines circonstances, expliquées à la section suivante, le délai peut être prolongé.

Le délai de 6 mois peut être prolongé de 9 mois supplémentaires, soit un délai total de 15 mois, dans les cas suivants:

- des questions factuelles et/ou juridiques complexes entrent en jeu;
- un grand nombre de demandes ont été introduites simultanément dans un État membre;
- le retard peut être clairement attribué au défaut de coopération du demandeur avec l'autorité.

Le délai de 15 mois peut exceptionnellement être prolongé de 3 mois supplémentaires, pour atteindre un délai total de 18 mois, lorsque cela est nécessaire et dûment justifié, afin de garantir l'examen adéquat et complet d'une demande.

Enfin, en raison d'une situation incertaine mais temporaire dans le pays d'origine, la conclusion de la procédure d'examen peut être reportée lorsque l'autorité responsable de la détermination ne peut pas prendre de décision dans les délais susmentionnés.

Toutefois, en tout état de cause, même si la conclusion de l'examen est reportée, l'examen doit être conclu dans un délai de **21 mois** après l'introduction de la demande ⁽¹⁰⁰⁾.

Un délai différent s'applique généralement aux procédures accélérées ou à d'autres procédures spéciales. Pour de plus amples informations, voir la section [3.2.10. Étapes suivantes si la demande est traitée dans le cadre d'une procédure d'examen spéciale](#).

Dans des cas spécifiques, l'examen d'une demande peut être prioritaire et la décision est rendue dans un délai plus court ⁽¹⁰¹⁾. Il s'agit notamment des situations dans lesquelles la demande est susceptible d'être fondée et le statut de réfugié ou la protection subsidiaire sera accordé(e) et/ou lorsque le demandeur est vulnérable et a besoin de garanties procédurales spéciales, en particulier les mineurs non accompagnés.

⁽⁹⁹⁾ Article 6, paragraphe 4, de la directive «Procédures» (refonte), «Accès à la procédure»: «[...] une demande de protection internationale est réputée introduite à partir du moment où un formulaire est présenté par le demandeur ou, si le droit national le prévoit, un rapport officiel est parvenu aux autorités compétentes de l'État membre concerné.»

⁽¹⁰⁰⁾ Article 31, paragraphes 3, 4, 5 et 9, de la directive «Procédures» (refonte), «Procédure d'examen».

⁽¹⁰¹⁾ Article 31, paragraphe 7, de la directive «Procédures» (refonte), «Procédure d'examen».

b) Messages à communiquer

Expliquez ce message au demandeur lors du premier contact (présentation) et de l'enregistrement/l'introduction de la demande.

- La procédure d'examen peut durer plusieurs mois (le délai approximatif doit être indiqué conformément à la pratique nationale).

Expliquez ces messages au demandeur lors de l'enregistrement/l'introduction de la demande et de l'entretien personnel.

- La procédure d'examen doit normalement être achevée dès que possible, et le demandeur doit recevoir une décision dans un délai de 6 mois à compter de l'introduction de la demande. Ce délai n'inclut pas la procédure de recours.
- Il peut être prolongé dans certaines circonstances. Toutefois, le délai total ne doit pas dépasser 21 mois. Si la procédure d'examen est prolongée, le demandeur doit être informé dans un délai raisonnable des motifs de cette prolongation. Différentes raisons peuvent justifier la prolongation des délais, notamment des facteurs externes, par exemple lorsqu'un grand nombre de demandes sont présentées simultanément. Les retards peuvent également être directement liés à l'évaluation d'une demande si celle-ci est particulièrement complexe.
- Si le délai pour rendre une décision est prolongé (c'est-à-dire au-delà de 6 mois), les autorités doivent en informer le demandeur ⁽¹⁰²⁾. Communiquez au demandeur la manière dont il sera informé conformément à la pratique nationale.
- Le demandeur peut se renseigner sur les motifs de ce retard et demander une estimation de la date à laquelle la décision sera prise ⁽¹⁰³⁾. Fournissez des informations supplémentaires sur la procédure permettant d'accéder à ces informations en vous appuyant sur la pratique de votre pays.
- Si la raison du report est due à une situation incertaine dans le pays d'origine qui devrait être temporaire, informez le demandeur des raisons de ce report ⁽¹⁰⁴⁾.
- Ces procédures et délais peuvent différer si la demande est évaluée dans le cadre d'une procédure spéciale, comme la procédure accélérée, la procédure à la frontière ou la procédure d'examen de la recevabilité. Il est également possible que la demande soit traitée en priorité. Dans ce cas, les autorités nationales compétentes en matière d'asile fourniront aux demandeurs des informations spécifiques.

⁽¹⁰²⁾ Article 31, paragraphe 6, point a), de la directive «Procédures» (refonte), «Procédure d'examen».

⁽¹⁰³⁾ Article 31, paragraphe 6, point b), de la directive «Procédures» (refonte), «Procédure d'examen».

⁽¹⁰⁴⁾ Article 31, paragraphe 4, point b), de la directive «Procédures» (refonte), «Procédure d'examen».



Conseil pratique: fournissez des explications et des garanties supplémentaires concernant la durée de la procédure

Le délai d'attente pour recevoir une décision peut varier en fonction d'un large éventail de facteurs. Il est possible qu'un demandeur arrivé plus tard reçoive une décision plus tôt que d'autres qui sont arrivés avant lui. Vous devez rassurer le demandeur en lui expliquant qu'il n'y a pas lieu de s'inquiéter, que chaque demande est différente et qu'elle est examinée individuellement. Dans certains cas spécifiques, lorsqu'il est très probable que l'évaluation prenne beaucoup de temps, des informations concernant le délai de notification de la décision pourraient être fournies au cours de l'entretien personnel.

Il est également recommandé d'insister sur le fait que le demandeur ne doit pas quitter le pays et y revenir, sous peine de conséquences. Pour de plus amples informations, voir la section [3.7. Conséquences éventuelles du non-respect des obligations ou du refus de coopérer avec les autorités](#).

3.2.9. Placement en rétention

a) Informations générales

On entend par rétention toute mesure d'isolement d'un demandeur d'asile dans un lieu déterminé, où il est privé de sa liberté de mouvement ⁽¹⁰⁵⁾.

Un demandeur peut être placé en rétention aux fins suivantes, s'il s'agit de la seule mesure efficace pour y parvenir (notamment lorsqu'il existe un risque de fuite) ⁽¹⁰⁶⁾:

- pour établir ou vérifier l'identité ou la nationalité d'un demandeur;
- pour déterminer les éléments sur lesquels se fonde la demande lorsque ces derniers ne pourraient pas être obtenus sans un placement en rétention, en particulier lorsqu'il y a risque de fuite du demandeur;
- pour statuer sur le droit du demandeur d'entrer sur le territoire;
- pour préparer ou procéder à un retour en vertu de la directive 2008/115/CE ⁽¹⁰⁷⁾;
- lorsque la protection de la sécurité nationale ou de l'ordre public l'exige;
- conformément à l'article 28 du règlement Dublin III ⁽¹⁰⁸⁾.

⁽¹⁰⁵⁾ Article 2, point h), de la directive «Accueil» (refonte), «Définitions».

⁽¹⁰⁶⁾ Article 8, paragraphe 2, et article 8, paragraphe 3, de la directive «Accueil» (refonte), «Placement en rétention».

⁽¹⁰⁷⁾ [Directive 2008/115/CE](#) du Parlement européen et du Conseil du 16 décembre 2008 relative aux normes et procédures communes applicables dans les États membres au retour des ressortissants de pays tiers en séjour irrégulier (JO L 348 du 24.12.2008).

⁽¹⁰⁸⁾ Article 8, paragraphe 3, de la directive «Accueil» (refonte), «Placement en rétention».

Un demandeur ne peut être placé en rétention que pour une durée la plus brève possible et tant que les motifs sont applicables ⁽¹⁰⁹⁾. Pour des informations complètes sur les motifs et les délais de rétention, reportez-vous à votre droit national.

La rétention est une mesure de dernier recours, à appliquer en l'absence d'autres mesures efficaces, mais moins coercitives. Elle repose sur une évaluation individuelle. Dans le même temps, certaines règles et conditions doivent être remplies. Ces règles sont régies par les articles 9 et 10 de la directive «Accueil» (refonte) et sont mentionnées ci-dessous.

- Le demandeur doit être informé par écrit des motifs de sa rétention et des voies de recours dont il dispose.
- La légalité du placement en rétention doit être contrôlée à intervalles réguliers ou sur sollicitation du demandeur.
- Le demandeur doit avoir accès à une assistance juridique et à une représentation gratuites pour le contrôle juridictionnel de la décision de placement en rétention.
- En règle générale, le placement de demandeurs en rétention doit s'effectuer dans des centres de rétention spécialisés, séparément des détenus de droit commun.
- Les demandeurs doivent avoir accès à des espaces en plein air.
- Un accès doit être accordé aux membres de la famille, aux conseils juridiques ou aux conseillers, dans des conditions compatibles avec le respect de la vie privée (avec des exceptions limitées).
- Les demandeurs doivent être informés de leurs droits, de leurs obligations et des règles en vigueur dans le centre de rétention, dans une langue qu'ils comprennent ou dont on peut raisonnablement supposer qu'ils la comprennent.
- Pour certains groupes, tels que les personnes vulnérables, les mineurs (non accompagnés) et les familles, certaines règles et conditions de rétention s'appliquent, conformément à l'article 11 de la directive «Accueil» (refonte).

b) Messages à communiquer

Expliquez ces messages au demandeur lors de l'enregistrement/l'introduction de la demande.

- Motif(s) de la rétention du demandeur et durée maximale prévue par le droit national (informations à fournir par écrit par les autorités).
- Comment contester la décision de placement en rétention et demander l'assistance juridique et la représentation gratuites (informations à fournir par écrit par les autorités).
- Les contacts d'organisations ou de groupes de personnes qui prêtent une assistance juridique.

⁽¹⁰⁹⁾ Article 9, paragraphe 1, de la directive «Accueil» (refonte), «Garanties offertes aux demandeurs placés en rétention».



- La possibilité de communiquer avec la famille.
- La possibilité de communiquer avec un représentant du HCR et la voie à suivre pour accéder à un représentant du HCR.
- Les droits et obligations du demandeur au sein du centre de rétention.
- Les mêmes garanties et normes s'appliquent à l'examen de la demande que pour tout demandeur qui n'est pas placé en rétention.



Conseil pratique: expliquez clairement que le placement en rétention n'est pas un emprisonnement

Expliquez la notion de rétention dans son ensemble ainsi que la différence entre emprisonnement et rétention, car il peut s'agir d'un nouveau concept pour certains demandeurs, et cela peut déclencher des souvenirs traumatisants.

3.2.10. Étapes suivantes si la demande est traitée dans le cadre d'une procédure d'examen spéciale

I. Procédure Dublin

a) Informations générales

Dès lors qu'un ressortissant de pays tiers ou un apatride introduit une demande de protection internationale dans un pays de l'UE+, ce pays doit déterminer quel pays de l'UE+ est responsable de l'examen de la demande, conformément au règlement Dublin III.

Si des «éléments déclencheurs de Dublin» sont identifiés au cours de la phase d'introduction, le demandeur est orienté vers la procédure Dublin, qui prévoit que son dossier soit traité par l'unité Dublin de votre pays.

Il est donc recommandé de fournir dès que possible des informations essentielles sur la procédure Dublin. Si le demandeur est un mineur non accompagné, un représentant légal doit être désigné pour représenter et assister le mineur. Une évaluation de l'intérêt supérieur de l'enfant sera effectuée dans le cadre de la procédure de détermination du pays de l'UE+ responsable de l'examen de la demande de protection internationale ⁽¹¹⁰⁾.

Les dispositions détaillées relatives à l'exécution du règlement Dublin III figurent dans le règlement (CE) n° 1560/2003 de la Commission, tel que modifié par le règlement d'exécution (UE) n° 118/2014 de la Commission ⁽¹¹¹⁾. Ce règlement contient également le texte complet des brochures d'information communes (y compris une brochure spécifique pour les mineurs non

⁽¹¹⁰⁾ Article 6 du règlement Dublin III, «Garanties en faveur des mineurs».

⁽¹¹¹⁾ [Règlement \(CE\) n° 1560/2003 de la Commission](#) du 2 septembre 2003 portant modalités d'application du règlement (CE) n° 343/2003 du Conseil établissant les critères et mécanismes de détermination de l'État membre responsable de l'examen d'une demande d'asile présentée dans l'un des États membres par un ressortissant d'un pays tiers (JO L 222 du 5.9.2003), tel que modifié par le règlement d'exécution (UE) n° 118/2014 de la Commission du 30 janvier 2014.



accompagnés) conçues pour expliquer la procédure Dublin aux demandeurs, et qui doivent leur être remises.



Publication connexe de l'EUAA

Pour de plus amples informations, voir le [*Guide pratique de l'EASO sur la fourniture d'informations dans le cadre de la procédure de Dublin*](#), décembre 2021. Des informations sur les critères de Dublin sont fournies à la section 1.7. Critères permettant de déterminer la responsabilité et hiérarchie de ces critères.

Reportez-vous également au module de formation de l'EUAA sur l'identification des cas de Dublin.

b) Messages à communiquer

Expliquez ces messages au demandeur lors du premier contact (présentation) et de l'enregistrement/l'introduction de la demande.

- La procédure Dublin est un système de l'UE visant à déterminer quel pays de l'UE+ est responsable de l'examen de sa demande de protection internationale. Cela signifie que les demandeurs ne peuvent pas choisir le pays dans lequel ils déposent une demande de protection internationale. Les autorités détermineront le pays qui sera responsable de l'examen de leur demande.
- Les demandeurs ne doivent pas quitter le pays responsable de l'examen de leur demande ni se rendre dans un autre pays de leur propre initiative avant la fin de la procédure. S'ils le font, ils seront renvoyés dans le pays qui est responsable de leur demande.
- L'importance de coopérer avec les autorités et de fournir des informations pertinentes, en particulier s'ils ont un membre de leur famille dans un autre pays européen, étant donné qu'ils peuvent être réunis avec eux dans le cadre de la procédure Dublin.

Expliquez ces messages supplémentaires au demandeur lors de l'enregistrement/l'introduction de la demande.

- Les critères de détermination de la responsabilité.
- Une liste des pays qui appliquent la procédure Dublin.
- Si des éléments déclencheurs de Dublin sont détectés, fournissez des informations supplémentaires sur la procédure Dublin et partagez la brochure d'information qui a été élaborée à cette fin ⁽¹¹²⁾.

⁽¹¹²⁾ Annexe X du [règlement \(CE\) n° 1560/2003 de la Commission](#) du 2 septembre 2003 portant modalités d'application du règlement (CE) n° 343/2003 du Conseil établissant les critères et mécanismes de détermination de l'État membre responsable de l'examen d'une demande d'asile présentée dans l'un des États membres par un ressortissant d'un pays tiers (JO L 222 du 5.9.2003), tel que modifié par le règlement d'exécution (UE) n° 118/2014 de la Commission du 30 janvier 2014.



Conseil pratique: reconnaissez le caractère sensible du sujet et encouragez le demandeur à poser des questions

Le moment de la communication d'informations est potentiellement sensible, car il inclut la perspective d'un regroupement avec des membres de la famille. Pour cette raison, encouragez le demandeur à poser des questions. Cela permettra de clarifier les éventuels malentendus et de réduire les attentes potentielles qui ne sont pas conformes à la procédure Dublin.

II. Demande ultérieure

a) Informations générales

Si une décision finale a été prise sur la demande antérieure (soit une décision négative, soit une décision accordant une protection subsidiaire), la nouvelle demande sera enregistrée en tant que demande ultérieure et un examen préliminaire sera réalisé afin d'évaluer les nouveaux éléments.

La nouvelle demande sera recevable si ces nouveaux éléments augmentent de manière significative la probabilité de remplir les conditions requises pour prétendre à une protection internationale. Dans ce cas, la demande ultérieure sera recevable et l'examen de la demande se poursuivra.

La demande sera irrecevable si le demandeur ne fournit aucun nouvel élément ou en l'absence de faits nouveaux. Dans ce cas, l'autorité responsable de la détermination n'examinera pas la demande du demandeur au fond ⁽¹¹³⁾.

⁽¹¹³⁾ Article 40, paragraphes 2, 3 et 5, de la directive «Procédures» (refonte), «Demandes ultérieures»:

«2. [...] une demande de protection internationale ultérieure est tout d'abord soumise à un examen préliminaire visant à déterminer si des éléments ou des faits nouveaux sont apparus ou ont été présentés par le demandeur, qui se rapportent à l'examen visant à déterminer si le demandeur remplit les conditions requises pour prétendre au statut de bénéficiaire d'une protection internationale [...]. 3. Si l'examen préliminaire [...] aboutit à la conclusion que des éléments ou des faits nouveaux sont apparus ou ont été présentés [...], l'examen de la demande est poursuivi conformément au chapitre II. [...]. 5. Lorsque l'examen d'une demande ultérieure n'est pas poursuivi en vertu du présent article, ladite demande est considérée comme irrecevable conformément à l'article 33, paragraphe 2, point d).»

Le droit de rester dans le pays d'accueil pendant l'examen peut être limité si le demandeur a déjà bénéficié d'un examen approfondi de deux ou plusieurs demandes de protection internationale qui ont été rejetées ⁽¹¹⁴⁾.

Le droit de rester dans le pays d'accueil pendant un recours contre l'irrecevabilité peut être limité. En fonction du droit national, le demandeur peut avoir le droit de rester sur le territoire pendant la procédure de recours, ou au moins jusqu'à ce qu'un tribunal se prononce sur son droit de rester sur le territoire ⁽¹¹⁵⁾.

Si la demande ultérieure est introduite uniquement pour empêcher l'éloignement et est jugée irrecevable, les États membres peuvent déroger au droit de rester sur le territoire dès qu'une telle demande est déclarée irrecevable, en attendant la décision de l'autorité de recours ⁽¹¹⁶⁾.

Les autorités ne peuvent appliquer la décision de retour que si ledit retour n'entraîne pas de refoulement direct ou indirect.

Consultez la législation nationale pour ce qui concerne les délais appliqués en cas de demande ultérieure.



Publication connexe de l'EUAA

Pour de plus amples informations, voir le document de l'EASO intitulé [*Guide pratique sur les demandes ultérieures*](#), décembre 2021.

b) Messages à communiquer

Expliquez ces messages au demandeur lors de l'enregistrement/l'introduction de la demande.

- La demande antérieure a été menée à terme et la nouvelle demande sera évaluée en tant que demande ultérieure. La demande ultérieure n'est pas une nouvelle occasion de former un recours contre la décision antérieure, mais une possibilité de présenter

⁽¹¹⁴⁾ Article 41, paragraphe 1, de la directive «Procédures» (refonte), «Déroptions au droit de rester sur le territoire en cas de demande ultérieure»:

«1. Les États membres peuvent déroger au droit de rester sur le territoire lorsqu'une personne: a) n'a introduit une première demande ultérieure, dont l'examen n'est pas poursuivi en vertu de l'article 40, paragraphe 5, qu'afin de retarder ou d'empêcher l'exécution d'une décision qui entraînerait son éloignement imminent de l'État membre concerné; ou b) présente une autre demande ultérieure de protection internationale dans le même État membre à la suite de l'adoption d'une décision finale déclarant une première demande ultérieure irrecevable en vertu de l'article 40, paragraphe 5, ou à la suite d'une décision finale rejetant cette demande comme infondée. Les États membres ne peuvent faire usage de cette dérogation que si l'autorité responsable de la détermination estime qu'une décision de retour n'entraînera pas de refoulement direct ou indirect en violation des obligations internationales et à l'égard de l'Union incombant à cet État membre.»

⁽¹¹⁵⁾ Article 46, paragraphe 8, de la directive «Procédures» (refonte), «Droit à un recours effectif».

⁽¹¹⁶⁾ Article 41, paragraphe 1, point a), et article 41, paragraphe 2, point c), de la directive «Procédures» (refonte), «Déroptions au droit de rester sur le territoire en cas de demande ultérieure».



de nouveaux éléments: soit des événements survenus après le rejet de la demande antérieure, soit de nouveaux éléments de preuve ou documents concernant les motifs pour lesquels le demandeur ne peut retourner dans son pays, qui n'ont pas pu être présentés auparavant.

- Les étapes de la procédure. Premièrement, la demande doit être de nouveau enregistrée. Deuxièmement, l'autorité évaluera les nouveaux éléments. Cette évaluation est appelée examen préliminaire. L'autorité peut conclure que la demande ultérieure est recevable ou irrecevable. Informez le demandeur du calendrier de l'examen préliminaire.
- Si cela est conforme à la pratique nationale, l'examen peut être effectué sur la seule base des observations écrites, sans entretien personnel ⁽¹¹⁷⁾.
- Le délai pour connaître la décision sur la demande ultérieure conformément à la législation nationale ⁽¹¹⁸⁾.
- Les droits et obligations d'un demandeur de protection internationale et les conséquences en cas de non-respect de ces obligations.
- L'obligation d'étayer la demande. Insistez sur le fait qu'il est important que le demandeur informe les agents dans les plus brefs délais de toute nouvelle information en lien avec les raisons pour lesquelles il a besoin d'une protection et ne peut pas retourner dans son pays, ainsi que de tous les documents ou éléments de preuve à l'appui de son besoin de protection.
- La manière dont les nouveaux éléments et nouvelles explications peuvent être présentés conformément à la pratique nationale.
- Le demandeur peut également être invité à expliquer les raisons pour lesquelles les nouveaux éléments n'ont pas été soumis plus tôt et la manière dont, le cas échéant, ils se rapportent à la ou aux demandes antérieures.
- Si cela est pertinent dans votre contexte national, le droit de demeurer dans le pays d'accueil peut être limité et les conditions d'accueil peuvent être réduites ou retirées.

Expliquez ces messages au demandeur si la demande est irrecevable.

- L'examen prendra fin et la demande ne sera pas examinée plus avant.
- Le demandeur sera notifié de la décision expliquant pourquoi la demande ne fera pas l'objet d'un examen plus approfondi.
- La possibilité de former un recours et les délais pour introduire un recours.

⁽¹¹⁷⁾ Article 42, paragraphe 2, point b), de la directive «Procédures» (refonte), «Règles de procédure»:

«Les États membres peuvent prévoir, dans leur législation nationale, des règles sur l'examen préliminaire effectué en vertu de l'article 40. Ces règles peuvent notamment: [...] b) permettre de procéder à l'examen préliminaire en le limitant aux seules observations écrites présentées hors du cadre d'un entretien personnel, sauf dans les cas visés à l'article 40, paragraphe 6.»

⁽¹¹⁸⁾ Article 31, paragraphe 8, point f), et article 31, paragraphe 9, de la directive «Procédures» (refonte), «Procédure d'examen».



- Le cas échéant, que le droit de rester dans le pays d'accueil sera limité ou qu'il ne jouit désormais plus du droit de rester dans le pays d'accueil et que la procédure de retour sera engagée si elle est conforme au principe de non-refoulement.

Expliquez ces messages au demandeur si la demande est recevable.

- La demande sera examinée au fond (comme dans le cadre de la procédure ordinaire).
- Le délai de l'examen en vertu de la législation nationale.
- Le cas échéant, fournissez des messages d'information concernant l'entretien personnel (pour de plus amples informations, voir la section [3.2.5. Entretien personnel](#)).
- Les messages sur les informations à fournir lors la phase de notification (pour de plus amples informations, voir la section [3.2.6. Notification](#)).

III. Procédure d'examen de la recevabilité

a) Informations générales

Chaque pays de l'UE+ peut mettre en place des procédures d'examen de la recevabilité dans le cadre de sa législation nationale en matière d'asile afin de décider si une demande est irrecevable et ne sera pas examinée plus avant au fond.

Les motifs d'orientation d'une demande vers la procédure d'examen de la recevabilité concernent les circonstances suivantes.

- Une protection internationale a été accordée par un autre État membre ⁽¹¹⁹⁾.
- Le demandeur a été reconnu en tant que réfugié par un autre pays tiers ou peut bénéficier d'une protection suffisante dans ce pays, notamment grâce au principe de non-refoulement ⁽¹²⁰⁾.
- Le demandeur a un lien avec un pays tiers considéré comme un pays tiers sûr ⁽¹²¹⁾ par le pays d'accueil, dans lequel le demandeur peut présenter une demande de protection internationale ⁽¹²²⁾.
- La demande est une demande ultérieure ⁽¹²³⁾.
- Un demandeur à charge souhaite introduire une demande distincte, mais les autorités estiment qu'aucun fait ne justifie une telle demande après le consentement du demandeur à une demande introduite en son nom ⁽¹²⁴⁾.

⁽¹¹⁹⁾ Article 33, paragraphe 2, point a), de la directive «Procédures» (refonte), «Demandes irrecevables».

⁽¹²⁰⁾ Article 33, paragraphe 2, point b), de la directive «Procédures» (refonte), «Demandes irrecevables».

⁽¹²¹⁾ Article 38 de la directive «Procédures» (refonte), «Le concept de pays tiers sûr».

⁽¹²²⁾ Article 33, paragraphe 2, point c), de la directive «Procédures» (refonte), «Demandes irrecevables».

⁽¹²³⁾ Article 33, paragraphe 2, point d), de la directive «Procédures» (refonte), «Demandes irrecevables».

⁽¹²⁴⁾ Article 33, paragraphe 2, point e), de la directive «Procédures» (refonte), «Demandes irrecevables».



b) Messages à communiquer

Expliquez ces messages au demandeur lors de l'enregistrement/l'introduction de la demande.

- La demande sera évaluée dans le cadre d'une procédure d'examen de la recevabilité; expliquez pour quel(s) motif(s) spécifique(s). L'autorité évaluera uniquement le ou les motifs pour lesquels la demande a été orientée vers la procédure d'examen de la recevabilité, mais pas les motifs pour lesquels le demandeur a quitté son pays et ne peut y retourner, qui ne seront évalués que si la demande est jugée recevable.
- Les demandeurs ont le droit de présenter leur point de vue concernant le ou les motifs pour lesquels ils ont été orientés vers la procédure d'examen de la recevabilité dans le cadre d'un entretien personnel ⁽¹²⁵⁾.
- Lorsqu'une demande est jugée irrecevable, l'admissibilité du demandeur à la protection internationale n'est pas examinée plus avant et, par conséquent, la procédure administrative prend fin.
- Le demandeur a le droit de former un recours contre une décision de recevabilité.

Expliquez ces messages au demandeur si la demande est irrecevable.

- L'examen prendra fin et la demande ne sera pas examinée plus avant.
- Le demandeur sera notifié de la décision expliquant pourquoi la demande ne fera pas l'objet d'un examen plus approfondi.
- La possibilité de former un recours et les délais pour introduire un recours.
- Le cas échéant, que le droit de rester dans le pays d'accueil sera limité ou qu'il ne jouit désormais plus du droit de rester dans le pays d'accueil et que la procédure de retour sera engagée si elle est conforme au principe de non-refoulement.

Expliquez ces messages au demandeur si la demande est recevable.

- La demande sera examinée sur le fond (comme dans le cadre de la procédure ordinaire).
- Le cas échéant, fournissez des messages d'information concernant l'entretien personnel (pour de plus amples informations, voir la section [3.2.5. Entretien personnel](#)).
- Les messages sur les informations à fournir lors la phase de notification (pour de plus amples informations, voir la section [3.2.6. Notification](#)).

⁽¹²⁵⁾ Article 34, paragraphe 1, de la directive «Procédures» (refonte), «Dispositions spéciales concernant l'entretien sur la recevabilité».



IV. Procédure accélérée

a) Informations générales

Sur la base de la directive «Procédures» (refonte) ⁽¹²⁶⁾ et de la législation nationale, votre pays peut procéder à un examen dans le cadre de la procédure accélérée pour les motifs suivants.

- Le demandeur présente des faits sans pertinence au regard de l'examen visant à déterminer s'il remplit les conditions requises pour bénéficier d'une protection internationale.
- Le demandeur provient d'un pays d'origine sûr.
- Le demandeur a induit les autorités en erreur en ce qui concerne son identité et/ou sa nationalité et/ou l'authenticité de ses documents, en présentant de fausses indications ou de faux documents ou en dissimulant des informations ou des documents pertinents qui auraient pu influencer la décision dans un sens défavorable.
- Il est probable que, de mauvaise foi, le demandeur a procédé à la destruction ou s'est défait d'un document d'identité ou de voyage qui aurait aidé à établir son identité ou sa nationalité.
- Le demandeur a fait des déclarations clairement incohérentes et contradictoires, fausses ou manifestement peu plausibles qui contredisent des informations suffisamment vérifiées sur le pays d'origine, ce qui rend sa demande visiblement peu convaincante.
- Le demandeur a introduit une demande ultérieure qui n'est pas recevable et qui ne sera donc pas examinée au fond.
- Le demandeur présente une demande dans le seul but de retarder ou d'empêcher l'exécution d'une mesure d'éloignement.
- Le demandeur est entré ou a prolongé son séjour illégalement sur le territoire de l'État membre et, sans motif valable, ne s'est pas présenté aux autorités ou n'a pas produit de demande de protection internationale dans les plus brefs délais compte tenu des circonstances de son entrée.
- Le demandeur refuse de se conformer à l'obligation de faire relever ses empreintes digitales.
- S'il existe de sérieuses raisons de considérer que le demandeur représente un danger pour la sécurité nationale ou l'ordre public de l'État membre, ou le demandeur a fait l'objet d'une décision d'éloignement forcé pour des motifs graves de sécurité nationale ou d'ordre public en vertu du droit national.

⁽¹²⁶⁾ Article 31, paragraphe 8, de la directive «Procédures» (refonte), «Procédure d'examen».



b) Messages à communiquer

Expliquez ces messages au demandeur lors de l'enregistrement/l'introduction de la demande et de l'entretien personnel.

- La demande sera évaluée dans le cadre d'une procédure accélérée; expliquez pour quel(s) motif(s) spécifique(s). Cela signifie que le délai pour statuer sur la demande est réduit. Si possible, informez le demandeur du calendrier exact, en phase avec la pratique de votre pays.
- Sauf dans le cas de délais plus courts, sa demande sera évaluée selon les mêmes normes, droits et obligations que dans le cadre de la procédure normale.

Expliquez ce message au demandeur au cours de la phase de notification.

- Le délai pour former un recours contre une décision négative est réduit. Informez le demandeur sur le délai de recours exact, en phase avec la pratique de votre pays.

Expliquez ces messages au demandeur s'il provient d'un pays d'origine sûr.

- Les éléments qui permettent de déterminer qu'un pays d'origine est sûr.
- Ce qui peut différer de la procédure d'asile standard:
 - la demande sera examinée dans des délais plus courts. Si possible, informez le demandeur du calendrier exact, en phase avec la pratique de votre pays;
 - l'obligation d'étayer la demande: puisque le pays est considéré comme généralement sans risque, il incombe au demandeur d'expliquer et de démontrer les raisons valables pour lesquelles il n'est pas en sécurité dans son pays d'origine;
 - le droit de rester sur le territoire peut être limité pendant la procédure de recours après le rejet de la demande. Dans ce cas, le demandeur en sera notifié dans une décision distincte.

V. Procédure à la frontière

a) Informations générales

Il est possible que votre pays ait adopté une procédure spéciale pour les demandes présentées à la frontière ou dans une zone de transit, dans le cadre de laquelle l'examen se déroule à la frontière ou dans les zones de transit avant que l'accès au territoire ne soit accordé. Les motifs pour lesquels une demande d'asile peut être évaluée à la frontière ou dans les zones de transit sont les suivants:

- la recevabilité d'une demande;
- le fond d'une demande susceptible d'être évaluée dans le cadre de la procédure accélérée.



Dans les deux cas, la décision doit être prise dans un délai raisonnable. Lorsqu'une décision ne peut être prise dans un délai de quatre semaines, le demandeur doit être autorisé à entrer sur le territoire de l'État membre où se déroulera l'évaluation de sa demande dans le cadre de la procédure normale ⁽¹²⁷⁾.

b) Messages à communiquer

Expliquez ces messages au demandeur lors de l'enregistrement/l'introduction de la demande, de l'entretien personnel et de la phase de notification.

- Le demandeur ne peut pas entrer sur le territoire du pays parce que celui-ci a adopté une procédure spéciale, appelée «procédure à la frontière», qui se déroule à la frontière ou dans une zone de transit. Expliquez pourquoi la procédure à la frontière a été adoptée et si la demande sera évaluée dans le cadre de la procédure d'examen de la recevabilité.
- Si la demande est jugée recevable, elle sera examinée au fond dans un délai réduit. Si possible, informez le demandeur du calendrier exact, en phase avec la pratique de votre pays.
- Si la demande est rejetée, le demandeur disposera d'un délai réduit pour introduire un recours, conformément aux modalités prévues dans votre législation nationale. Informez le demandeur sur le délai de recours exact, en phase avec la pratique de votre pays.
- Dans tous les cas, si une décision ou une décision finale n'a pas été prise dans un délai de quatre semaines, le demandeur pourra accéder au territoire.

3.3. Les droits des demandeurs de protection internationale

Les droits du demandeur s'appliquent à compter de la présentation de la demande ⁽¹²⁸⁾. Par conséquent, il est important de fournir des informations sur ces droits le plus tôt possible ⁽¹²⁹⁾.

⁽¹²⁷⁾ Article 43, paragraphe 2, de la directive «Procédures» (refonte), «Procédures à la frontière».

⁽¹²⁸⁾ CJUE, arrêt du 25 juin 2020, [VL c. Ministerio Fiscal](#), C-36/20 PPU, ECLI:EU:C:2020:495, points 90 à 92.

⁽¹²⁹⁾ EASO, [Guide pratique sur l'enregistrement — Introduction des demandes de protection internationale](#), décembre 2021, p. 19.



3.3.1. Droit de rester sur le territoire

a) Informations générales

Les demandeurs de protection internationale ont le droit de rester dans le pays pendant l'examen de leur demande. Ce droit est un principe clé de la procédure d'asile. Il s'applique en règle générale dans le cadre de l'examen d'une demande ⁽¹³⁰⁾.

Ce droit est assorti d'un nombre limité d'exceptions (dans des circonstances très strictes), qui sont différentes en première instance et pendant le recours.

En première instance, les exceptions ne peuvent s'appliquer que dans le cadre d'une demande ultérieure ⁽¹³¹⁾ ou d'une extradition ⁽¹³²⁾, en fonction de la pratique nationale.

Les exceptions au droit de rester sur le territoire dans le cadre d'une demande ultérieure peuvent s'appliquer, en fonction de la législation nationale, lorsqu'une demande ultérieure supplémentaire a été introduite (lorsqu'un demandeur a introduit trois demandes ou plus et, à titre exceptionnel, lorsqu'un demandeur a introduit une deuxième demande, après que la demande antérieure a été déclarée irrecevable ou rejetée comme non fondée).

L'exception dans le cadre d'une extradition peut s'appliquer lorsque l'État membre va livrer ou extraditer le demandeur à la suite d'un mandat d'arrêt européen ou pour d'autres motifs vers un autre État membre, un pays tiers ou une cour ou un tribunal international(e). L'extradition ne peut avoir lieu que si les autorités se sont assurées que la personne ne sera pas exposée à un risque de **refoulement** direct ou indirect ⁽¹³³⁾.

b) Messages à communiquer

Expliquez ce message au demandeur lors du premier contact (présentation) et de l'enregistrement/l'introduction de la demande.

- Le demandeur a le droit de demeurer dans le pays aussi longtemps que sa demande est en cours d'examen. À titre subsidiaire, et le cas échéant, fournissez des informations sur les exceptions à ce principe général.

Expliquez ce message supplémentaire au demandeur lors de l'enregistrement/l'introduction de la demande et de la phase de notification.

⁽¹³⁰⁾ Article 9, paragraphe 1, de la directive «Procédures» (refonte), «Droit de rester dans l'État membre pendant l'examen de la demande».

⁽¹³¹⁾ Article 41, paragraphe 1, de la directive «Procédures» (refonte), «Déroptions au droit de rester sur le territoire en cas de demande ultérieure».

⁽¹³²⁾ Article 9, paragraphe 2, de la directive «Procédures» (refonte), «Droit de rester dans l'État membre pendant l'examen de la demande».

⁽¹³³⁾ Article 9, paragraphe 3, de la directive «Procédures» (refonte), «Droit de rester dans l'État membre pendant l'examen de la demande».



- Le droit de rester sur le territoire prend fin lors de l'adoption d'une décision définitive de rejet de la demande. On entend par «décision définitive» une décision qui ne peut plus faire l'objet d'un recours.



Conseil pratique: ne fournissez des précisions sur les exceptions que si elles sont pertinentes pour le demandeur

Il n'est pas nécessaire d'informer tous les demandeurs sur les exceptions. Les précisions relatives aux exceptions ne doivent être fournies qu'aux demandeurs auxquels ces exceptions peuvent s'appliquer, c'est-à-dire uniquement aux demandeurs qui introduisent une demande ultérieure ou à ceux qui sont concernés par une extradition.

3.3.2. Accès à un interprète

a) Informations générales

Si une bonne communication ne peut être assurée sans interprétation, le demandeur a le droit de bénéficier des services d'un interprète, à titre gratuit, pour présenter ses arguments auprès de l'autorité chaque fois que nécessaire et à tout le moins lors de l'entretien personnel ⁽¹³⁴⁾.

Si nécessaire, le demandeur bénéficiera au cours de l'entretien personnel des services d'un interprète de la langue de son choix ou, à tout le moins, d'une langue qu'il comprend et dans laquelle il peut communiquer clairement ⁽¹³⁵⁾.

b) Messages à communiquer

Expliquez ces messages au demandeur lors du premier contact (présentation) et de l'enregistrement/l'introduction de la demande.

- Le demandeur sera assisté, le cas échéant, d'un interprète.
- L'interprétation est un service proposé à titre gratuit.
- S'il rencontre des difficultés pour comprendre l'interprète ou si ce dernier n'agit pas de manière neutre, le demandeur doit toujours le mentionner.

Expliquez ces messages supplémentaires au demandeur lors de l'enregistrement/l'introduction de la demande.

- Le rôle de l'interprète se limite strictement à traduire ce qui est dit, sans ajouter ni omettre d'informations.
- L'interprète est lié par les principes de confidentialité et d'impartialité. Il lui est interdit d'évoquer ce qui a été dit pendant l'entretien en dehors du contexte de l'interprétation. L'interprète n'a aucune influence sur l'issue de la décision.

⁽¹³⁴⁾ Article 12, paragraphe 1, point b), de la directive «Procédures» (refonte), «Garanties accordées aux demandeurs».

⁽¹³⁵⁾ Article 15, paragraphe 3, point c), de la directive «Procédures» (refonte), «Conditions auxquelles est soumis l'entretien personnel».



- Il est possible de demander un interprète homme ou femme si cela aide le demandeur à présenter sa demande. Cette requête sera satisfaite dans la mesure du possible ⁽¹³⁶⁾.



Conseil pratique: expliquez que le droit à l'interprétation ne s'applique qu'à la procédure d'asile

Si le demandeur fait une demande d'interprétation à des fins personnelles, expliquez-lui que l'interprète n'est disponible que pour des questions liées à sa demande de protection internationale lorsqu'il traite avec les autorités. Cela signifie que le soutien d'un interprète ne s'étend pas, par exemple, à l'aide à la prise de rendez-vous médical. Pour ce type de questions, indiquez au demandeur où il peut obtenir un soutien, conformément à la pratique de votre pays.

3.3.3. Informations juridiques et procédurales gratuites

a) Informations générales

Sur demande, les demandeurs doivent recevoir gratuitement des informations juridiques et procédurales, y compris, au minimum, des informations sur la procédure à la lumière de la situation particulière du demandeur. Cela s'applique également en cas de décision négative, lorsque les motifs de la décision et les explications sur la manière de former un recours contre la décision sont communiqués ⁽¹³⁷⁾.

Les informations juridiques et procédurales peuvent être fournies par des organisations non gouvernementales ou par des professionnels des autorités gouvernementales ou des services publics spécialisés ⁽¹³⁸⁾. Consultez votre législation nationale pour savoir qui est chargé de fournir gratuitement des informations juridiques et procédurales dans votre pays.

b) Messages à communiquer

Expliquez ces messages au demandeur lors du premier contact (présentation), de l'enregistrement/l'introduction de la demande, de l'entretien personnel et de la phase de notification.

- Insistez sur le droit du demandeur à être informé. Le demandeur, en règle générale, a le droit de poser des questions et peut demander des informations concernant la procédure, les informations juridiques ou sa demande. L'obtention de ces informations est gratuite.
- Comment et où demander des informations gratuitement.

⁽¹³⁶⁾ Article 15, paragraphe 3, point c), de la directive «Procédures» (refonte), «Conditions auxquelles est soumis l'entretien personnel».

⁽¹³⁷⁾ Article 19 de la directive «Procédures» (refonte), «Fourniture gratuite d'informations juridiques et procédurales dans le cadre des procédures en première instance».

⁽¹³⁸⁾ Article 21, paragraphe 1, de la directive «Procédures» (refonte), «Conditions pour la fourniture gratuite d'informations juridiques et procédurales et pour l'assistance juridique et la représentation gratuites».



3.3.4. Assistance juridique et représentation

a) Informations générales

Le demandeur a le droit à une assistance juridique et à une représentation à toutes les étapes de la procédure d'asile ⁽¹³⁹⁾. L'assistance et la représentation doivent être fournies à titre gratuit, au moins à l'étape du recours. Pour les autres étapes (enregistrement et première instance), elles peuvent être gratuites ou non, en fonction des législations et politiques nationales ⁽¹⁴⁰⁾.

b) Messages à communiquer

Expliquez ces messages au demandeur lors de l'enregistrement/l'introduction de la demande et de la phase de notification.

- Le droit de bénéficier d'une assistance juridique et d'une représentation à tout moment de la procédure.
- Les différentes formes d'assistance juridique et de représentation disponibles dans votre pays, par exemple les avocats privés, les avocats spécialisés qui coopèrent avec le service d'asile à travers l'aide juridictionnelle ainsi que l'assistance fournie par les organisations de la société civile.
- Comment il peut accéder à l'assistance et à la représentation juridiques.
- Dans quels cas l'assistance juridique est à sa charge et dans quels cas elle est fournie à titre gratuit en fonction des dispositions nationales.



Conseil pratique: expliquez la notion de représentation juridique

Expliquez de façon exhaustive la notion de représentation juridique, car il peut s'agir d'un concept nouveau pour certains demandeurs. Expliquez entre autres le rôle du représentant juridique dans votre pays, le type de services/soutien qu'il peut fournir, par exemple des conseils juridiques sur le dossier du demandeur et les procédures, la préparation du demandeur en vue d'un entretien, et une assistance pour la préparation du recours et d'autres documents officiels.

3.3.5. Droit aux conditions matérielles d'accueil

En fonction de la situation du demandeur, celui-ci bénéficiera d'un hébergement, de nourriture ou d'argent pour acheter de la nourriture, des soins médicaux essentiels nécessaires, d'une assistance sociale, ainsi qu'un accès à l'éducation pour les enfants. La directive relative aux conditions d'accueil définit les droits aux conditions matérielles d'accueil.

⁽¹³⁹⁾ Article 22 de la directive «Procédures» (refonte), «Droit à l'assistance juridique et à la représentation à toutes les étapes de la procédure».

⁽¹⁴⁰⁾ Article 20 de la directive «Procédures» (refonte), «Assistance juridique et représentation gratuites dans les procédures de recours».



Des informations complémentaires sur le droit aux conditions matérielles d'accueil sont disponibles sur la plateforme «Let's Speak Asylum», qui héberge tous les éléments et services développés dans le cadre du projet «Let's Speak Asylum» ⁽¹⁴¹⁾.

3.3.6. Retrait d'une demande de protection internationale

a) Informations générales

Un retrait peut être implicite ou explicite. Le retrait explicite se produit lorsque le demandeur informe explicitement l'administration qu'il souhaite retirer sa demande ⁽¹⁴²⁾. La requête du demandeur doit généralement être enregistrée par écrit. Un retrait est implicite lorsque le demandeur abandonne la procédure d'asile sans en informer les autorités. Pour de plus amples informations sur le retrait implicite, voir la section 3.7.1. Il peut être considéré que la demande a fait l'objet d'un retrait ou d'une renonciation implicite.

b) Messages à communiquer

Expliquez ce message au demandeur lors du premier contact (présentation) et de l'enregistrement/l'introduction de la demande.

- Un demandeur peut mettre un terme à sa demande de protection internationale à tout moment, par exemple s'il décide de retourner dans son pays d'origine. C'est ce qu'on appelle le retrait explicite.

Expliquez ces messages supplémentaires au demandeur lors de l'enregistrement/l'introduction de la demande.

- Après le retrait explicite de la demande, la procédure d'examen prend fin. Cela signifie également la fin de l'accès aux droits qui sont accordés aux demandeurs d'asile, notamment au droit de demeurer dans l'État membre, à moins que d'autres motifs ne justifient de rester dans le pays.
- Pour retirer sa demande, le demandeur doit exprimer son intention de le faire. Expliquez-lui comment procéder.

La possibilité de bénéficier d'une assistance dans le cadre du retour volontaire (pour de plus amples informations, voir la section 3.8.3. Retour volontaire).

⁽¹⁴¹⁾ Le portail «Let's Speak Asylum» de l'EUAA est accessible à l'adresse <https://lsa.euaa.europa.eu/>.

⁽¹⁴²⁾ Article 27 de la directive «Procédures» (refonte), «Procédure en cas de retrait de la demande».



3.4. Droits concernant les mineurs (non accompagnés)

3.4.1. Désignation d'un représentant légal

a) Informations générales

Les mineurs non accompagnés doivent se voir attribuer un représentant légal dès que possible, et doivent être immédiatement informés de cette nomination. Pour des informations détaillées concernant la nomination d'un représentant légal, la procédure et les délais, reportez-vous au droit de votre pays. Des dispositions d'accueil spécifiques s'appliquent aux mineurs non accompagnés ⁽¹⁴³⁾.

Un représentant légal agit au nom de l'enfant et conformément à son intérêt supérieur, et il l'assiste tout au long de la procédure d'asile en veillant à ce qu'il puisse bénéficier de ses droits et se conformer aux obligations ⁽¹⁴⁴⁾. Un représentant légal veille à l'intérêt supérieur de l'enfant, notamment en s'assurant que ses besoins juridiques, médicaux et autres sont dûment pris en considération tout au long de la procédure d'asile ⁽¹⁴⁵⁾. Le représentant légal doit disposer de l'expertise nécessaire à l'exercice de ses fonctions et n'est remplacé qu'en cas de nécessité. Pour de plus amples informations concernant la nomination d'un représentant légal ou la possibilité d'en changer, référez-vous à la pratique de votre pays.

b) Messages à communiquer

Expliquez ces messages au demandeur lors de l'enregistrement/l'introduction de la demande.

- Un représentant légal sera désigné pour assister le mineur non accompagné et agir en son nom tout au long de la procédure d'asile.
- Le rôle du représentant légal consiste à rester en contact avec les autorités ainsi qu'à accompagner le mineur non accompagné lors de ses rendez-vous, y compris l'entretien personnel, afin de l'informer sur la procédure, de veiller à ce que ses besoins soient pris en compte et de s'assurer que son avis est pris en considération.
- Le mineur non accompagné peut s'adresser au représentant pour toute préoccupation ou question qu'il peut avoir à tout moment au cours de la procédure d'asile.
- En tenant compte de l'âge du mineur, fournissez des explications supplémentaires concernant la procédure de nomination d'un représentant légal.
- Le mineur non accompagné doit informer les autorités en cas de préoccupations ou de plaintes concernant la coopération avec le représentant légal. Des informations doivent

⁽¹⁴³⁾ Article 24 de la directive «Accueil» (refonte), «Mineurs non accompagnés»; article 25, paragraphe 1, point a), de la directive «Procédures» (refonte), «Garanties accordées aux mineurs non accompagnés».

⁽¹⁴⁴⁾ Voir la section 3.6. [Obligations d'un demandeur de protection internationale](#).

⁽¹⁴⁵⁾ Article 25, paragraphe 1, point a), de la directive «Procédures» (refonte), «Garanties accordées aux mineurs non accompagnés»; article 31, paragraphes 1 et 2, de la directive «qualification» (refonte), «Mineurs non accompagnés».



être fournies sur la manière de contacter les autorités et de déposer une plainte formelle, ainsi que sur la possibilité de changer de représentant légal.



Publication associée

Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne, *La tutelle des enfants privés de soins parentaux — Manuel destiné à renforcer les régimes de tutelle afin qu'ils répondent aux besoins spécifiques des enfants victimes de la traite des êtres humains*, 2015.



Conseil pratique: expliquez très clairement le rôle du représentant légal

Veillez à ce que l'enfant comprenne que le rôle du représentant légal est de le soutenir et de veiller à son bien-être. Il ne doit pas hésiter à faire part au représentant de son point de vue, de ses besoins, de ses préoccupations, de ses souhaits, etc. Expliquez également ce qui ne relève pas des compétences du représentant. Par exemple, le représentant légal ne vit pas avec l'enfant et ne lui verse pas d'argent. Vous pouvez informer le mineur à propos de son hébergement et des avantages dont il bénéficiera.

3.4.2. Recherche des membres de la famille

a) Informations générales

La directive «Qualification» (refonte) met l'accent sur le principe de l'unité familiale. Si le demandeur ne sait pas où se trouvent ses parents ou tuteurs, ou s'il n'est pas en mesure de les contacter, l'administration entamera une procédure pour savoir où se trouve sa famille afin de la contacter. La recherche des membres de la famille doit être lancée dès que possible après la présentation de la demande ⁽¹⁴⁶⁾. Les membres de la famille comprennent au moins la mère et le père. Consultez votre législation nationale pour savoir quelles sont les personnes qui sont considérées comme des membres de la famille aux fins de la procédure de recherche des membres de la famille dans votre pays.

La collecte d'informations sur les proches d'un mineur doit être effectuée dans le respect du principe de confidentialité.

La recherche de la famille doit être engagée dans l'intérêt supérieur de l'enfant ⁽¹⁴⁷⁾.

⁽¹⁴⁶⁾ L'article 24, paragraphe 3, de la directive «Accueil», «Mineurs non accompagnés», est également pertinent, car c'est de lui que découle l'obligation d'entamer la recherche de la famille dès que possible après la présentation de la demande.

⁽¹⁴⁷⁾ Article 31, paragraphe 5, de la directive «Qualification» (refonte), «Mineurs non accompagnés».



**Outil connexe de l'EUA**

Pour de plus amples informations, voir le [*Guide pratique de l'EASO sur la recherche familiale*](#), mars 2016.

b) Messages à communiquer

Expliquez ces messages au demandeur lors du premier contact (présentation), de l'enregistrement/l'introduction de la demande, de l'entretien personnel et de la phase de notification.

- Il est important que le demandeur transmette toutes les informations dont il dispose concernant le lieu où se trouvent ses parents ou tuteurs, leurs coordonnées et toute autre information pertinente.
- La recherche de ses parents ou tuteurs n'est pas une obligation et le mineur doit informer les autorités de toute raison justifiant de ne pas contacter ses parents ou tuteurs. Il est important que le demandeur fasse part de ses préoccupations et des raisons pour lesquelles il ne souhaite pas que ses parents ou tuteurs soient contactés.
- Rassurez le demandeur en ce qui concerne la confidentialité. Les informations qu'il fournit sur les membres de sa famille ne seront pas communiquées à des personnes qui ne sont pas autorisées à les recevoir, par exemple dans le pays d'origine. Les membres de la famille ne seront pas mis en danger.

3.5. Droits des demandeurs nécessitant des garanties procédurales spéciales

3.5.1. Un soutien adéquat leur permettant de bénéficier de leurs droits et de se conformer aux obligations au cours de la procédure d'asile

a) Informations générales

Des garanties procédurales spéciales peuvent s'avérer nécessaires pour certains demandeurs du fait notamment de leur âge, de leur sexe, de leur orientation sexuelle ou de leur identité de genre, d'un handicap, d'une maladie grave, de troubles mentaux, ou de conséquences de tortures, de viols ou d'autres formes graves de violences psychologique, physique ou sexuelle ⁽¹⁴⁸⁾.

Les autorités sont tenues d'évaluer si le demandeur nécessite des garanties procédurales spéciales. Le cas échéant, les demandeurs doivent bénéficier d'un soutien adéquat, ainsi que

⁽¹⁴⁸⁾ Considérant 29 de la directive «Procédures» (refonte).



du temps et des conditions appropriés afin de garantir un accès effectif aux procédures d'asile et de s'assurer qu'ils puissent bénéficier de leurs droits et se conformer à leurs obligations ⁽¹⁴⁹⁾.

Les procédures relatives à l'identification des besoins spéciaux et la nature du soutien dépendront des besoins procéduraux individuels du demandeur et de la pratique nationale. Il peut s'agir de services spécifiques destinés à certains groupes, tels que, par exemple:

- une assistance médicale et psychologique pour les demandeurs handicapés ou ayant des problèmes de santé;
- un soutien aux victimes de traite des êtres humains, comme le mécanisme national d'orientation des victimes de traite des êtres humains;
- des services sociaux spécialisés pour les mineurs, comme des services de garde d'enfants;
- la désignation d'un représentant, qui fournit une assistance supplémentaire concernant les procédures et formalités pertinentes ou des informations sur la possibilité de désigner un représentant pour les demandeurs souffrant de déficiences intellectuelles ou de troubles mentaux graves.

b) Messages à communiquer

Expliquez ce message au demandeur lors du premier contact (présentation) et de l'enregistrement/l'introduction de la demande.

- Les demandeurs doivent informer les autorités s'ils ne se sentent pas bien, s'ils ont besoin d'un soutien psychologique ou médical, en cas de grossesse, s'ils ont vécu des expériences traumatisantes graves comme la torture, le viol et des formes graves de violence psychologique, physique ou sexuelle, afin de bénéficier d'un soutien adéquat. Ils doivent également informer les autorités de leurs éventuelles préoccupations en matière de protection dans le pays d'accueil.

Expliquez ce message supplémentaire au demandeur lors de l'enregistrement/l'introduction de la demande.

- Si le demandeur a des besoins spéciaux, comment ces besoins seront pris en considération, le soutien disponible et les garanties procédurales pertinentes conformément à la pratique de votre pays. Il peut s'agir d'un délai supplémentaire, de la désignation d'agents spécialisés pour le dossier concerné et de la possibilité de demander un agent chargé du dossier et un interprète de sexe masculin ou féminin.

⁽¹⁴⁹⁾ Article 24, paragraphes 1 et 3, de la directive «Procédures» (refonte), «Demandeurs nécessitant des garanties procédurales spéciales».



**Conseil pratique: nécessité de prévoir des modalités spéciales pour l'entretien individuel**

Des profils spécifiques (par exemple, demandeurs handicapés, parents isolés avec enfants) peuvent avoir besoin d'informations supplémentaires concernant les modalités spécifiques de l'entretien personnel.

3.6. Obligations d'un demandeur de protection internationale

Les obligations d'un demandeur s'appliquent dès le début de la procédure d'asile. Il est donc important de fournir des informations sur ces obligations le plus en amont possible.

Informez le demandeur que s'il n'est pas en mesure de se conformer à une ou plusieurs obligations, il doit s'adresser aux autorités et en expliquer les raisons.

3.6.1. Coopérer avec les autorités

a) Informations générales

Le demandeur est tenu de coopérer avec les autorités afin d'établir son identité et d'autres éléments comme ses déclarations et tout document dont il dispose concernant:

«son âge, son passé, y compris ceux des parents à prendre en compte, son identité, sa ou ses nationalités, le ou les pays ainsi que le ou les lieux où il a résidé auparavant, ses demandes d'asile antérieures, son itinéraire, ses titres de voyage, ainsi que les raisons justifiant la demande de protection internationale» ⁽¹⁵⁰⁾.

En outre, en fonction de vos législations et pratiques nationales, le demandeur peut avoir l'obligation de rendre compte ou de se présenter en personne devant les autorités compétentes ⁽¹⁵¹⁾, soit dès que possible, soit au moment de sa convocation.

Selon votre contexte national, il se peut que les déclarations orales faites au cours de l'entretien personnel soient enregistrées ⁽¹⁵²⁾.

⁽¹⁵⁰⁾ Article 13, paragraphe 1, de la directive «Procédures» (refonte), «Obligations des demandeurs», et article 4, paragraphe 2, de la directive «Qualification» (refonte), «Évaluation des faits et circonstances».

⁽¹⁵¹⁾ Article 13, paragraphe 2, point a), de la directive «Procédures» (refonte), «Obligations des demandeurs».

⁽¹⁵²⁾ Article 13, paragraphe 2, point f), de la directive «Procédures» (refonte), «Obligations des demandeurs».



b) Messages à communiquer

Expliquez ces messages au demandeur lors du premier contact (présentation), de l'enregistrement/l'introduction de la demande et de l'entretien personnel.

- Le demandeur doit coopérer avec les autorités pour leur permettre de traiter son dossier.
- Le demandeur doit se présenter en personne devant les autorités s'il a une convocation. Expliquez ce qu'il convient de faire et quelles mesures prendre si le demandeur ne peut pas assister au rendez-vous.

Expliquez ces messages supplémentaires au demandeur lors de l'enregistrement/l'introduction de la demande et de l'entretien personnel.

- Le demandeur doit fournir aux autorités toutes les informations et tous les documents disponibles pour établir son identité et sa nationalité.
- Le demandeur doit fournir aux autorités toutes les informations pertinentes dans le cadre de sa demande, notamment les preuves documentaires et autres dont il dispose.
- Le demandeur ne doit pas fournir de fausses informations aux autorités.
- Le demandeur doit répondre aux demandes d'information (si votre législation nationale l'exige).
- Comment les demandeurs peuvent, dans la pratique, fournir des informations et soumettre des preuves documentaires aux autorités. Il s'agit notamment de savoir à quel bureau les informations doivent être fournies et par quel moyen (par exemple, par courrier, par courriel ou en personne).
- Le demandeur doit rester à la disposition des autorités tout au long de la procédure d'asile.
- Le cas échéant, les autorités enregistrent les déclarations orales du demandeur. L'enregistrement sera conservé et utilisé dans le plein respect du principe de confidentialité.
- Au cours de l'entretien, l'obligation du demandeur de fournir des informations sur la ou les raisons pour lesquelles il a demandé l'asile et de répondre aux questions posées.
- D'autres obligations peuvent être applicables selon votre contexte national.

Expliquez ce message au demandeur au cours de la phase de notification.

- Si une décision positive lui est notifiée, d'autres obligations éventuelles de coopérer avec les autorités sur la base de la pratique nationale (par exemple, en soumettant des documents de son pays d'origine si cela n'a pas encore été fait).



**Conseil pratique: fournissez des informations sur la coopération avec les autorités pendant l'entretien**

- Lorsque vous fournissez des informations sur les obligations en présence d'un interprète au cours de l'entretien, veillez à ce que le demandeur ait compris les informations transmises en lui posant des questions. Envisagez également de donner au demandeur la possibilité de poser des questions complémentaires sur ses obligations.

3.6.2. Faire l'objet d'une fouille personnelle

a) Informations générales

En fonction de votre législation et de vos politiques nationales, les autorités compétentes peuvent fouiller le demandeur et les objets qu'il transporte ⁽¹⁵³⁾.

b) Messages à communiquer

Expliquez ces messages au demandeur lors du premier contact (présentation) et de l'enregistrement/l'introduction de la demande.

- Les demandeurs peuvent faire l'objet d'une fouille personnelle, y compris des objets qu'ils transportent.
- La fouille de la personne est effectuée par une personne du même sexe, sans préjudice de toute fouille effectuée pour des raisons de sécurité.
- La fouille sera conduite dans le plein respect des principes de dignité humaine et d'intégrité physique et psychologique. Ses effets personnels lui seront restitués.

3.6.3. Se soumettre à un relevé d'empreintes digitales

a) Informations générales

Le demandeur doit se soumettre à la prise de ses empreintes digitales au plus tard dans les 72 heures suivant l'introduction de sa demande, s'il a plus de 14 ans ⁽¹⁵⁴⁾.

b) Messages à communiquer

Expliquez ces messages au demandeur lors du premier contact (présentation) et de l'enregistrement/l'introduction de la demande.

- Les empreintes digitales du demandeur seront relevées. Le demandeur a l'obligation d'autoriser la prise de ses empreintes digitales ⁽¹⁵⁵⁾.

⁽¹⁵³⁾ Article 13, paragraphe 2, point d), de la directive «Procédures» (refonte), «Obligations des demandeurs».

⁽¹⁵⁴⁾ Article 9, paragraphe 1, du règlement Eurodac «Collecte, transmission et comparaison des empreintes digitales» (extrait).

⁽¹⁵⁵⁾ Article 9, paragraphe 1, du règlement Eurodac «Collecte, transmission et comparaison des empreintes digitales» (extrait).



- Les autorités prendront une photographie du demandeur. Le demandeur a l'obligation de se soumettre à la prise de sa photographie ⁽¹⁵⁶⁾.

Expliquez ces messages supplémentaires au demandeur lors de l'enregistrement/l'introduction de la demande.

- Toutes les empreintes digitales seront relevées ⁽¹⁵⁷⁾.
- Au moment de la prise des empreintes digitales, expliquez où, quand, pourquoi et par qui cette opération est effectuée.
 - Afin de clarifier les raisons pour lesquelles les empreintes digitales sont relevées, vous pouvez indiquer au demandeur, par exemple, que celles-ci servent à vérifier si une personne est déjà connue des autorités et à déterminer quel pays de l'UE est responsable de l'examen de sa demande.
- Si le demandeur refuse que ses empreintes digitales soient prises, la procédure accélérée peut s'appliquer, associée à d'autres conséquences possibles, en fonction de votre contexte national ⁽¹⁵⁸⁾.
- La photographie et les données biométriques seront conservées et utilisées dans le plein respect du principe de confidentialité.



Publication associée

Consultez la brochure de l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne, [*Le droit à l'information — Guide pour les autorités lors de la prise d'empreintes digitales pour Eurodac*](#), 2021. Elle aide les agents et les autorités à informer les demandeurs d'une protection internationale de manière compréhensible et accessible sur le traitement de leurs empreintes digitales dans Eurodac.

3.6.4. Communiquer l'adresse de contact et toute modification de l'adresse aux autorités

a) Informations générales

Le demandeur est tenu d'informer les autorités compétentes de son adresse actuelle et de toute modification de celle-ci, afin de pouvoir être contacté par les autorités ⁽¹⁵⁹⁾.

⁽¹⁵⁶⁾ Article 13, paragraphe 2, point e), de la directive «Procédures» (refonte), «Obligations des demandeurs».

⁽¹⁵⁷⁾ Article 9, paragraphe 1, du règlement Eurodac «Collecte, transmission et comparaison des empreintes digitales» (extrait).

⁽¹⁵⁸⁾ Article 31, paragraphe 8, point i), de la directive «Procédures» (refonte), «Procédure d'examen».

⁽¹⁵⁹⁾ Article 13, paragraphe 2, point c), de la directive «Procédures» (refonte), «Obligations des demandeurs».



En outre, selon le système national, les autorités peuvent également décider du lieu de résidence du demandeur ⁽¹⁶⁰⁾.

b) Messages à communiquer

Expliquez ces messages au demandeur lors de l'enregistrement/l'introduction de la demande, de l'entretien personnel et de la phase de notification.

- Bien que le demandeur puisse se déplacer librement sur le territoire de l'État membre, ou dans une zone qui lui est assignée par l'État membre, il doit informer les autorités compétentes de son adresse actuelle et de tout changement de cette dernière dans les plus brefs délais afin que les autorités puissent le joindre. Cela est très important car, si le demandeur n'est pas joignable, cela peut être considéré comme un défaut de présentation devant les autorités.
- Les autorités peuvent décider du lieu de résidence du demandeur ou imposer des restrictions quant à la zone de circulation du demandeur.



Conseil pratique: rappelez au demandeur l'obligation de fournir ses coordonnées à différents stades

- Rappelez au demandeur qu'il est tenu de communiquer son adresse actuelle aux autorités. Vérifiez l'adresse avec lui au cours de l'entretien. Cela pourrait également être pertinent au stade de la notification, si elle implique un contact direct avec le demandeur.
- Informez/rappelez au demandeur qu'il est également dans son intérêt de tenir les autorités informées de son adresse actuelle, car il peut ainsi obtenir des informations pertinentes et actualisées concernant sa demande.

3.6.5. Présenter les éléments à l'appui de la demande

a) Informations générales

Le demandeur a le devoir d'étayer sa demande de protection internationale et de présenter tous les éléments pertinents ⁽¹⁶¹⁾. Selon le système national, le demandeur peut être tenu de présenter ces éléments dès que possible, ou dans le délai fixé par votre législation nationale le cas échéant ⁽¹⁶²⁾. Si, en vertu de la législation nationale, le demandeur est tenu de présenter des éléments de preuve dans les meilleurs délais, ces informations doivent être fournies au demandeur à un stade précoce de la procédure. Selon les circonstances, «dans les meilleurs délais» signifie à la fois dès que les éléments sont **disponibles** et dès que le demandeur a **connaissance** de ces éléments.

⁽¹⁶⁰⁾ Article 7, paragraphe 2, de la directive «Accueil» (refonte), «Séjour et liberté de circulation».

⁽¹⁶¹⁾ Article 4, paragraphe 2, de la directive «Qualification» (refonte), «Évaluation des faits et circonstances».

⁽¹⁶²⁾ Article 4, paragraphe 1, de la directive «Qualification» (refonte), «Évaluation des faits et circonstances».



Ces éléments sont constitués des déclarations du demandeur et de tous les documents dont il dispose concernant:

- son âge;
- ses antécédents, y compris ceux des parents à prendre en considération;
- son identité;
- sa ou ses nationalités;
- le ou les pays ainsi que le ou les lieux où il a résidé auparavant;
- ses demandes antérieures de protection internationale;
- ses itinéraires;
- ses titres de voyage; et
- les raisons justifiant sa demande de protection internationale.

Exemples de types de documents:

- documents personnels ou d'identité:
 - passeport;
 - pièce d'identité;
 - carte d'étudiant;
 - acte de naissance;
 - permis de conduire;
 - livret de famille;
 - certificat de mariage;
 - carte d'identité militaire;
 - attestation de travail;
 - certificats, etc.;
 - carte d'adhésion à un parti politique;
- documents étayant la demande de protection internationale:
 - photographies;
 - jugements/ordonnances des tribunaux;
 - mandats d'arrêt;
 - rapports d'enquêtes de police et autres documents émanant de la police;
 - lettres de menace ou d'avertissement;
 - articles de journaux (y compris des références à des noms spécifiques);



- certificat de baptême;
- publications dans les médias, etc.;
- rapports et certificats médicaux/psychologiques;
 - rapport médical/courrier d'un médecin;
 - rapport psychologique;
 - attestation d'actes violents/de torture, etc.;
- documents, y compris des supports numériques:
 - sites internet;
 - blogs ou autres réseaux sociaux;
 - vidéos, etc.

En fonction de votre législation et de vos politiques nationales, le demandeur peut également être tenu de remettre tous les documents en sa possession qui sont pertinents dans le cadre de l'examen de sa demande, comme son passeport ⁽¹⁶³⁾.

Le demandeur est en droit de présenter tout élément nouveau ⁽¹⁶⁴⁾ à l'appui de sa demande, même après l'entretien, à la condition qu'aucune décision n'ait été rendue. L'agent chargé du dossier doit expliquer comment ces nouveaux éléments peuvent être présentés afin d'être pris en considération lors de l'évaluation de la demande.

b) Messages à communiquer

Expliquez ces messages lors du premier contact (présentation) et de l'enregistrement/l'introduction de la demande.

- Le devoir de coopération du demandeur inclut l'obligation de soumettre des éléments pour justifier sa demande de protection internationale (dans les meilleurs délais).
- Ces éléments sont les suivants:
 - les déclarations du demandeur, y compris les motifs de la demande de protection internationale;
 - tous les documents à sa disposition, notamment des documents personnels/d'identité, des documents liés à sa demande, ainsi que des rapports et certificats médicaux/psychologiques;
 - d'autres justificatifs tels que le contenu de médias sociaux, des vidéos ou d'autres supports numériques.

⁽¹⁶³⁾ Article 13, paragraphe 2, point b), de la directive «Procédures» (refonte), «Obligations des demandeurs».

⁽¹⁶⁴⁾ Les nouveaux éléments peuvent être, entre autres, des documents, des déclarations ou tout autre type d'information complémentaire.



Expliquez ces messages supplémentaires au demandeur lors de l'enregistrement/ l'introduction de la demande.

- Les moyens, le lieu (adresses), le destinataire et le moment où il peut produire des justificatifs, conformément à vos législations et politiques nationales.
- Traitez les points suivants concernant la documentation.
 - Le demandeur ne doit pas produire de documents qui sont faux ou ont été falsifiés, car cela peut avoir une incidence négative sur sa demande.
 - La destruction de documents d'identité peut avoir une incidence négative sur sa demande.
 - Le demandeur doit présenter ses documents originaux, s'ils sont disponibles.
 - Les documents pertinents doivent être présentés dans les meilleurs délais aux autorités compétentes.
 - Le cas échéant, informez le demandeur des délais impartis pour présenter les documents nécessaires afin de finaliser l'enregistrement.
 - Il n'est pas nécessaire de présenter des documents qui ne contiennent que des informations générales sur son pays d'origine.
 - Son obligation d'obtenir les documents manquants dans la mesure du possible. Vous devez toutefois indiquer très clairement que l'on n'attend pas du demandeur qu'il s'expose ou expose toute autre personne à des risques en tentant d'obtenir ces documents, y compris en contactant les autorités du pays d'origine si cela devait comporter un risque.
 - Comment les documents originaux seront traités (par exemple, si l'autorité les conservera, s'ils seront copiés, comment et quand ils seront rendus).
 - Ce n'est pas un problème si les documents originaux sont rédigés dans une langue étrangère.

Expliquez ces messages supplémentaires au demandeur lors de l'entretien personnel.

- Au début de l'entretien personnel:
 - expliquez pourquoi la mise à disposition de toutes les informations pertinentes et correctes est utile pour prendre une décision éclairée;
 - abordez l'obligation de dire la vérité, en insistant sur le fait que cette obligation vaut pour tout demandeur;
 - indiquez que c'est uniquement dans le cas où le demandeur communique de fausses informations en connaissance de cause que cela peut entraîner des conséquences;
 - expliquez au demandeur que, s'il ne sait pas répondre à une question, il doit dire qu'il ne connaît pas la réponse et non essayer de deviner la réponse.





Conseil pratique: conseils pour la présentation d'éléments à l'appui de la demande

- **Conseillez au demandeur de faire une copie des documents originaux**

Si le demandeur présente des documents originaux, il doit en faire une copie à conserver.

- **Utilisez des techniques de communication pour couvrir ce sujet complexe**

Étant donné que les informations relatives aux obligations sont relativement complexes, après qu'elles ont été présentées, vous pouvez les résumer et souligner à nouveau les principaux points. Il est également pratique de scinder les informations, ce qui permet de brèves discussions/questions avant de poursuivre.

3.7. Conséquences éventuelles du non-respect des obligations ou du refus de coopérer avec les autorités

Les conséquences éventuelles du non-respect des obligations peuvent s'appliquer au cours de la procédure d'enregistrement et de l'examen de la demande. Ces conséquences pouvant s'appliquer dès le début de la procédure d'asile, il est important de fournir des informations sur ces conséquences le plus en amont possible.

3.7.1. Il peut être considéré que la demande a fait l'objet d'un retrait ou d'une renonciation implicite

a) Informations générales

En fonction de la législation nationale, l'autorité peut estimer que le demandeur a implicitement renoncé à sa demande dans l'une des situations suivantes ⁽¹⁶⁵⁾ si le demandeur:

- a omis d'introduire sa demande après l'avoir présentée ⁽¹⁶⁶⁾;
- n'a pas répondu à des requêtes visant à obtenir des informations essentielles à sa demande;
- ne s'est pas présenté à un entretien personnel;
- quitte (définitivement ou pour une période prolongée) son lieu de résidence sans en informer l'autorité compétente;

⁽¹⁶⁵⁾ Article 28 de la directive «Procédures» (refonte), «Procédure en cas de retrait implicite de la demande ou de renonciation implicite à celle-ci».

⁽¹⁶⁶⁾ Article 6, paragraphe 2, de la directive «Procédures» (refonte), «Accès à la procédure»: «[...] Si les demandeurs n'introduisent pas leur demande, les États membres peuvent appliquer l'article 28 [Procédure en cas de retrait implicite de la demande ou de renonciation implicite à celle-ci] en conséquence.»



- ne s'est pas conformé aux obligations de déclaration ou à d'autres obligations de communication.

L'hypothèse est levée si le demandeur démontre dans un délai raisonnable que ses actes sont dus à des circonstances indépendantes de sa volonté.

En cas de retrait implicite, l'autorité responsable de la détermination prendra une décision:

- soit de clôturer l'examen de la demande; ou
- soit de rejeter la demande.

Si la décision est de clôturer l'examen de la demande mais que le demandeur se présente à nouveau à l'autorité compétente:

- le dossier peut être rouvert; ou
- le demandeur peut introduire une nouvelle demande qui ne sera pas considérée comme une demande ultérieure.

Le pays de l'UE+ peut fixer un délai d'au moins neuf mois au-delà duquel le dossier ne peut plus être rouvert. La nouvelle demande sera alors considérée comme une demande ultérieure.

Le pays de l'UE+ peut faire valoir qu'un dossier ne peut être rouvert qu'une seule fois ⁽¹⁶⁷⁾.

b) Messages à communiquer

Expliquez ce message lors du premier contact (présentation) et de l'enregistrement/l'introduction de la demande.

- Si le demandeur ne coopère pas avec les autorités, s'il quitte (définitivement) son logement sans en informer les autorités ou s'il ne se présente pas à des rendez-vous, cela peut avoir une incidence négative sur sa demande, qui pourrait être clôturée ou rejetée. Par conséquent, la personne ne serait plus considérée comme un demandeur.

Expliquez ces messages supplémentaires lors de l'enregistrement/l'introduction de la demande et, le cas échéant, concernant l'entretien personnel.

- Les situations dans lesquelles la demande peut être clôturée ou rejetée, à moins que le demandeur ne démontre que ses actes découlent de circonstances indépendantes de sa volonté. (Pour de plus amples informations, se reporter aux informations générales sur ce sujet.)
- Toutefois, une demande clôturée peut être rouverte ou une nouvelle demande peut être présentée sans être considérée comme une demande ultérieure. Cela peut être

⁽¹⁶⁷⁾ Article 28, paragraphe 1, de la directive «Procédures» (refonte), «Procédure en cas de retrait implicite de la demande ou de renonciation implicite à celle-ci».



le cas si le demandeur se présente à nouveau à l'autorité compétente dans un certain délai, défini dans votre contexte national.



Conseil pratique: fournissez des exemples pour une meilleure compréhension de la non-conformité aux obligations et de ses conséquences

- La communication d'exemples pratiques peut s'avérer utile, par exemple, si un demandeur a pris rendez-vous pour introduire sa demande, mais qu'il ne se présente pas en dépit de plusieurs convocations. L'introduction de la demande serait alors considérée caduque, sauf s'il existe des raisons valables expliquant que la procédure n'ait pas été suivie (raisons médicales, par exemple).
- Insistez sur le fait que le demandeur doit être conscient des obligations qui lui incombent y compris après la phase de l'entretien.

3.7.2. L'évaluation des éléments pertinents de la demande d'asile peut être affectée

a) Informations générales

D'une manière générale, le demandeur a l'obligation de présenter dans les meilleurs délais tous les éléments nécessaires pour étayer sa demande. Ces éléments incluent les informations pertinentes à l'appui de la demande, ainsi que tous les justificatifs dont dispose le demandeur ⁽¹⁶⁸⁾.

La fourniture d'informations ou de justificatifs incomplets ou faux peut entraîner le rejet de la demande. Si le demandeur établit de fausses déclarations ou omet des faits, notamment s'il a eu recours à de faux documents qui ont été déterminants dans l'octroi de la protection, son statut de réfugié et sa protection subsidiaire peuvent également être révoqués ⁽¹⁶⁹⁾.

b) Messages à communiquer

Expliquez ces messages lors de l'enregistrement/l'introduction de la demande et de l'entretien personnel.

- Le demandeur doit présenter tous les éléments pertinents.
- Si le demandeur fournit des informations, des déclarations ou des documents fallacieux concernant son identité ou les motifs de sa demande de protection internationale, cela peut avoir une incidence négative sur l'évaluation. Des informations incomplètes ou fausses affecteront l'évaluation de la crédibilité de la demande, et ce manque de crédibilité peut être un motif de rejet de la demande de protection internationale.

⁽¹⁶⁸⁾ Article 4, paragraphe 1, de la directive «Qualification» (refonte), «Évaluation des faits et circonstances».

⁽¹⁶⁹⁾ Article 14, paragraphe 3, point b), «Révocation, fin du statut de réfugié ou refus de le renouveler», et article 19, paragraphe 3, point b), de la directive «Qualification» (refonte), «Révocation, fin du statut conféré par la protection subsidiaire ou refus de le renouveler».



- La fourniture d'informations, de déclarations ou de documents fallacieux concernant son identité ou les motifs de sa demande de protection internationale pourrait être considérée comme un refus de coopérer avec les autorités.
- Si un demandeur a déjà déposé une demande dans un autre État membre, il doit être informé qu'il est possible qu'il soit invité à autoriser la transmission d'informations concernant ses demandes antérieures de protection internationale dans d'autres États membres ⁽¹⁷⁰⁾.

3.7.3. La procédure d'asile peut être accélérée

a) Informations générales

Dans un nombre limité de situations, les autorités peuvent décider d'appliquer la procédure accélérée, auquel cas une demande est examinée dans des délais plus courts.

En fonction de votre législation nationale, la procédure accélérée peut être appliquée, entre autres, lorsque le demandeur fournit des informations ou des documents faux ou incomplets, lorsque le demandeur s'oppose au relevé de ses empreintes digitales ou lorsqu'il est probable que, sciemment, il ait détruit ou jeté une pièce d'identité ⁽¹⁷¹⁾. Pour de plus amples informations, voir la section [3.2.10. IV. Procédure accélérée](#).

b) Messages à communiquer

Expliquez ce message au demandeur lors de l'enregistrement/l'introduction de la demande.

- La procédure accélérée peut être appliquée quand un demandeur ne coopère pas avec les autorités. Par exemple, s'il présente de fausses informations ou de faux documents, s'il refuse le relevé de ses empreintes digitales ou s'il a détruit ou jeté ses pièces d'identité.

⁽¹⁷⁰⁾ Article 34, paragraphe 3, du règlement Dublin III, «Partage d'informations».

⁽¹⁷¹⁾ Article 31, paragraphe 8, points c), d) et i), de la directive «Procédures» (refonte), «Procédure d'examen».



3.7.4. Les conditions matérielles d'accueil peuvent être limitées ou retirées

a) Informations générales

En fonction de votre législation nationale, les conditions matérielles d'accueil peuvent être **réduites ou, dans des cas exceptionnels, retirées** si le demandeur ⁽¹⁷²⁾:

- abandonne le lieu de résidence fixé par l'autorité compétente sans en avoir informé ladite autorité ou, si une autorisation est nécessaire à cet effet, sans l'avoir obtenue; ou
- ne respecte pas certaines de ses obligations (à savoir, l'obligation de se présenter aux autorités, de répondre aux demandes d'information, de se rendre à son entretien personnel); ou
- a introduit une demande ultérieure;
- a dissimulé des ressources financières et a dès lors indûment bénéficié de conditions matérielles d'accueil.

Les conditions matérielles d'accueil peuvent également être **réduites, mais pas retirées**, s'il est établi que le demandeur, sans raison valable, n'a pas introduit de demande dans les plus brefs délais après son arrivée dans l'État membre ⁽¹⁷³⁾.

b) Messages à communiquer

Expliquez ce message au demandeur lors de l'enregistrement/l'introduction de la demande.

- En fonction de votre législation et de votre pratique nationales, les conséquences éventuelles d'une absence de coopération avec les autorités ou d'un refus de pouvoir être contacté par les autorités incluent le fait que les droits en matière d'accueil peuvent être limités ou retirés. Les décisions relatives à la limitation ou au retrait des conditions matérielles d'accueil peuvent faire l'objet d'une procédure de recours.

⁽¹⁷²⁾ Article 20, paragraphe 1, points a) et b), de la directive «Accueil» (refonte), «Limitation ou retrait du bénéfice des conditions matérielles d'accueil»:

«Les États membres peuvent limiter ou, dans des cas exceptionnels et dûment justifiés, retirer le bénéfice des conditions matérielles d'accueil lorsqu'un demandeur:

a) abandonne le lieu de résidence fixé par l'autorité compétente sans en avoir informé ladite autorité ou, si une autorisation est nécessaire à cet effet, sans l'avoir obtenue; ou

b) ne respecte pas l'obligation de se présenter aux autorités, ne répond pas aux demandes d'information ou ne se rend pas aux entretiens personnels concernant la procédure d'asile dans un délai raisonnable fixé par le droit national.»

⁽¹⁷³⁾ Article 20, paragraphe 1, de la directive «Accueil» (refonte), «Limitation ou retrait du bénéfice des conditions matérielles d'accueil».



3.8. Autres sujets

3.8.1. Droit de communiquer avec le HCR et avec d'autres organisations fournissant des conseils juridiques

a) Informations générales

Le demandeur a le droit de communiquer avec le HCR à toutes les étapes de la procédure d'asile, y compris si le demandeur est placé en rétention ou dans des zones de transit aéroportuaire ou portuaire ⁽¹⁷⁴⁾. La plupart des pays sont couverts par la représentation du HCR, et il existe généralement un site web du HCR pour votre pays, sur lequel vous trouverez des coordonnées et des informations sur les personnes relevant de la compétence du HCR.

b) Messages à communiquer

Expliquez ces messages au demandeur lors du premier contact (présentation) et de l'enregistrement/l'introduction de la demande.

- Le HCR est l'agence des Nations unies chargée de protéger les demandeurs d'asile, les réfugiés, les déplacés internes et les apatrides dans le monde entier.
- Le droit de communiquer avec le HCR et de demander une consultation ou un avis juridique au HCR (et aux organisations travaillant en son nom) à n'importe quelle étape de la procédure d'asile.



Conseil pratique: expliquez ce qu'est le HCR, son rôle et la manière de le contacter

Le rôle du HCR n'est pas forcément clair pour le demandeur; celui-ci peut ne pas comprendre dans quelle mesure le HCR est pertinent dans sa situation, et ce qu'il peut en attendre ou pas. Pour cette raison, expliquez la position du HCR, quel type de soutien il peut fournir, par exemple des conseils juridiques sur le dossier du demandeur et les procédures, la préparation du demandeur en vue d'un entretien, ainsi qu'une assistance à la préparation de documents officiels.

Pour faciliter la possibilité de communiquer avec le HCR, communiquez des informations sur la manière de le contacter, y compris en fournissant des coordonnées.

⁽¹⁷⁴⁾ Article 29, «Le rôle du HCR», et article 12, paragraphe 1, point c), «Garanties accordées aux demandeurs», de la directive «Procédures» (refonte).

3.8.2. Regroupement/Réunification familial(e) (en vertu de la directive «regroupement familial»)

a) Informations générales

La possibilité d'un regroupement familial ou d'une réunification familiale s'applique aux ressortissants de pays tiers qui ont obtenu le statut de réfugié ⁽¹⁷⁵⁾. Consultez votre droit national pour savoir s'il existe d'autres cas dans lesquels le regroupement familial peut s'appliquer en plus du statut de réfugié.

Le regroupement/la réunification familial(e) s'applique aux membres de la famille nucléaire [le ou la conjoint(e) et les enfants mineurs]. Consultez votre législation nationale pour les autres cas possibles ⁽¹⁷⁶⁾.

En cas de mariage polygame, lorsqu'un conjoint réside déjà sur le territoire d'un État membre, l'État membre concerné ne doit pas autoriser le regroupement familial d'un conjoint supplémentaire ⁽¹⁷⁷⁾.

Une demande doit être déposée auprès des autorités compétentes, accompagnée de documents attestant du lien de parenté. Lorsque ces éléments ne peuvent être présentés, les États membres doivent prendre en considération d'autres éléments de preuve. Une décision de rejet de la demande ne peut pas se fonder uniquement sur l'absence de pièces justificatives ⁽¹⁷⁸⁾.

Des documents complémentaires (preuve de logement, assurance maladie et ressources) peuvent être demandés si la demande n'est pas présentée dans un délai de trois mois ⁽¹⁷⁹⁾. Consultez votre droit national au sujet des autorités compétentes et des documents et éléments de preuve supplémentaires.

b) Messages à communiquer

Expliquez ce message au demandeur lors de l'enregistrement/l'introduction de la demande et de l'entretien personnel.

- Si le sujet est abordé par le demandeur, fournissez des explications sur le regroupement/la réunification familial(e), y compris la date à laquelle il est possible de déposer une demande et les membres de la famille qui peuvent faire l'objet dudit regroupement.

⁽¹⁷⁵⁾ Article 3, paragraphe 1, et chapitre V de la [directive 2003/86/CE du Conseil](#) du 22 septembre 2003 relative au droit au regroupement familial (JO L 251 du 3.10.2003) (directive «Regroupement familial»).

⁽¹⁷⁶⁾ Considérant 9 de la directive «Regroupement familial».

⁽¹⁷⁷⁾ Article 4, paragraphe 4, de la directive «Regroupement familial».

⁽¹⁷⁸⁾ Article 11, paragraphe 2, de la directive «Regroupement familial».

⁽¹⁷⁹⁾ Article 12 de la directive «Regroupement familial».



Expliquez ces messages au demandeur au cours de la phase de notification.

- Si le statut de réfugié est accordé et, le cas échéant, la possibilité de demander le regroupement/la réunification familial(e), notamment en fournissant des informations sur:
 - les membres de la famille qui peuvent bénéficier du regroupement/de la réunification familial(e);
 - la manière de demander le regroupement/la réunification familial(e) et où obtenir de plus amples informations;
 - les documents qui doivent être présentés;
 - les délais possibles.

3.8.3. Retour volontaire

a) Informations générales

La communication d'informations sur le retour volontaire ne vise pas à favoriser un retour volontaire et ne doit pas être comprise de la sorte par le demandeur. Cependant, le retour volontaire peut répondre, pour diverses raisons (personnelles), aux besoins des demandeurs, y compris ceux arrivés récemment.

Les demandeurs peuvent partir volontairement à n'importe quel moment de la procédure d'asile et retourner dans leur pays d'origine ou de résidence habituelle. Les demandeurs peuvent être confrontés à des doutes et à des incertitudes quant à la possibilité de leur retour et reçoivent souvent des informations contradictoires. Des informations en temps opportun sur les possibilités de retour peuvent éviter que des personnes demeurent dans le cadre de la procédure d'asile et/ou dans des circonstances difficiles sur le territoire du pays d'accueil pendant une période inutilement longue après l'adoption d'une décision définitive.

Si le demandeur décide de retourner dans son pays, il peut, selon la pratique nationale, bénéficier de conseils et d'une assistance auprès de l'administration ou d'autres organisations ⁽¹⁸⁰⁾. Les autorités peuvent fournir ou prendre en charge:

- des informations générales et des conseils sur les retours volontaires;
- l'obtention des titres de voyage nécessaires;
- la réservation de vols et l'organisation des déplacements;
- le coût financier du voyage;
- une petite bourse d'intégration au retour;
- l'inscription à un programme de réintégration.

⁽¹⁸⁰⁾ L'Organisation internationale pour les migrations est l'une des organisations les plus importantes en matière d'aide aux retours. L'assistance peut également émaner d'autres organismes et organisations non gouvernementales (par exemple Caritas International) ou directement des autorités nationales, etc.



b) Messages à communiquer

Expliquez ces messages au demandeur lors de l'enregistrement/l'introduction de la demande et de la phase de notification.

- Un programme d'assistance au retour volontaire existe et est disponible.
- Les principaux éléments du programme d'assistance.
- Les autorités ou organisations à contacter pour obtenir de plus amples informations sur le programme d'aide au retour volontaire.

3.8.4. Droit au travail

a) Informations générales

Durant la procédure d'asile, si une décision en première instance n'est pas rendue passé un certain délai à compter de la date d'introduction de la demande et que ce retard ne peut être imputé au demandeur, ce dernier doit se voir accorder le droit au travail. Cette période est définie dans votre législation nationale, mais, en tout état de cause, elle ne dépasse pas neuf mois à compter de la date d'introduction de la demande de protection internationale ⁽¹⁸¹⁾.

S'agissant des bénéficiaires d'une protection internationale (c'est-à-dire les réfugiés et les bénéficiaires d'une protection subsidiaire), ils se voient accorder le droit au travail immédiatement après qu'une protection leur a été accordée ⁽¹⁸²⁾.

b) Messages à communiquer

Expliquez ce message au demandeur lors de l'enregistrement/l'introduction de la demande et de l'entretien personnel.

- Le droit au travail et la date à laquelle le demandeur peut commencer à travailler conformément à votre législation nationale.

Expliquez ce message au demandeur lors de la phase de notification.

- Si la décision accorde le statut de réfugié ou le statut conféré par la protection subsidiaire, le demandeur se voit immédiatement accorder le droit au travail.

⁽¹⁸¹⁾ Article 15 de la directive «Accueil» (refonte), «Emploi».

⁽¹⁸²⁾ Article 26 de la directive «Qualification» (refonte), «Accès à l'emploi».



Office des publications
de l'Union européenne

