

Guide sur les entretiens à distance



Guide sur les entretiens à distance

Avril 2025

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 ressources et organes de l'EASO doivent s'entendre comme des références à l'EUAA.



Manuscrit achevé en avril 2025

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, 2025

Print	ISBN 978-92-9410-602-5	doi:10.2847/3751538	BZ-01-25-013-FR-C
PDF	ISBN 978-92-9410-601-8	doi:10.2847/1649476	BZ-01-25-013-FR-N

© Agence de l'Union européenne pour l'asile (EUAA), 2025

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:

photo de couverture: © Adobe Stock, Papisut, #1010390671, 2025. Image générée par l'IA.



À propos de ce guide

Pourquoi le présent guide a-t-il été élaboré? 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 ⁽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 orientations et des outils pratiques.

Comment le présent guide a-t-il été élaboré? Ce guide a été élaboré par des experts de l'ensemble de l'UE, avec la précieuse contribution de la Commission européenne et du Haut-Commissariat des Nations unies pour les réfugiés. Son élaboration a été facilitée et coordonnée par l'EUAA. Avant sa finalisation, le guide a fait l'objet d'une consultation auprès de tous les États membres de l'UE et des pays associés à l'espace Schengen par l'intermédiaire du réseau de l'EUAA sur les procédures d'asile et du Réseau d'unités Dublin de l'EUAA. Nous tenons également à remercier les membres du groupe de travail qui ont été consultés lors de l'élaboration du présent guide: Stephen Hand, Linn Krane, Tânia Marques et Emmeli Wikström.

À qui s'adresse le présent guide? Le présent guide s'adresse principalement aux agents chargés des dossiers, aux personnes qui mènent les entretiens et aux décideurs, ainsi qu'aux responsables politiques et aux responsables de la procédure au sein des autorités nationales. En outre, il sera utile pour les responsables de la qualité et les conseillers juridiques.

Comment le présent guide s'articule-t-il avec la législation et les pratiques nationales? Ce guide est un outil de convergence volontaire qui n'est pas juridiquement contraignant et reflète les normes communément admises, adoptées par le conseil d'administration de l'EUAA en avril 2025.

Quel est le lien entre le présent guide et les autres outils de l'EUAA? Le *Guide sur les entretiens à distance* de l'EUAA doit être utilisé en conjonction avec d'autres guides et outils pratiques disponibles. Tous les outils pratiques de l'EUAA sont accessibles au public en ligne sur le site web de l'EUAA <https://euaa.europa.eu/practical-tools-and-guides>.

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





Les guides et outils pratiques de l'EUAA auxquels le présent guide fait référence seront progressivement mis à jour entre 2025 et 2028. Ces mises à jour permettront d'aligner ces publications sur les instruments législatifs du nouveau Pacte sur la migration et l'asile ⁽²⁾. Une fois publiées, les publications mises à jour seront également disponibles en ligne sur la page web de l'EUAA mentionnée ci-dessus.

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.

⁽²⁾ Commission européenne: direction générale de la migration et des affaires intérieures, «Pacte sur la migration et l'asile», site web de la Commission européenne, 21 mai 2024, consulté le 24 janvier 2025, https://home-affairs.ec.europa.eu/policies/migration-and-asylum/pact-migration-and-asylum_en.





Table des matières

Liste des abréviations	7
Introduction	8
Définition des entretiens à distance	9
Les différents types d'entretiens	10
Contexte juridique	12
Normes procédurales.....	15
Localisation du demandeur	15
Personnel d'appui sur le site du demandeur	15
Localisation de l'agent chargé du dossier	16
Localisation de l'interprète.....	16
Localisation du conseil juridique et du représentant	17
Informations concernant le format à distance.....	17
Les agents chargés Ades dossiers dans le contexte d'un entretien à distance	18
Traitement des documents	19
Normes techniques	21
Les installations sur le site du demandeur.....	21
Équipements.....	21
Service d'assistance informatique	23
Enregistrement de l'entretien	24
Services et programmes/plateformes.....	24
Confidentialité et sécurité	24
Protection des données	24
Décider de mener un entretien à distance	25
Évaluer s'il y a lieu de mener un entretien à distance	25
Cas où un entretien à distance peut être justifié	25
Rétention ou détention	25
Considérations d'ordre sanitaire	26
Vulnérabilités.....	26
Éloignement géographique avec la personne qui mène l'entretien.....	26
Participation à distance des interprètes possédant des compétences d'interprétation spécialisées	27
Situations exceptionnelles	27





Cas où un entretien à distance n'est pas approprié	27
Enfants	28
Déficiences visuelles ou auditives	28
Problèmes de santé mentale	28
Demandeurs ayant des handicaps cognitifs et intellectuels.....	28
Autres types de vulnérabilités.....	29
Méconnaissance des technologies de communication à distance.....	29
Considérations particulières concernant les personnes âgées.....	29
Dossiers complexes.....	30
Dossiers impliquant des allégations liées à l'orientation sexuelle, aux identités de genre, aux expressions de genre ou aux caractéristiques sexuelles	31
Techniques d'entretien à distance	32
Préparations avant un entretien à distance	33
Prévoir suffisamment de temps et des pauses supplémentaires	33
Comprendre les applications informatiques utilisées.....	33
Outils pratiques à la disposition de la personne qui mène l'entretien	34
Conduite d'un entretien à distance.....	34
Présentation des participants	34
Ajustement et confirmation des paramètres techniques.....	34
Vérification des conditions propices à la réalisation d'un entretien à distance	35
Explication du contexte de l'entretien à distance au demandeur.....	36
Communication verbale lors des entretiens à distance	37
Communication non-verbale lors des entretiens à distance.....	38
Soutien aux personnes nécessitant des garanties procédurales spéciales.....	39
Interprétation lors des entretiens à distance	39
Annexe I — Points à vérifier pour décider de mener un entretien individuel à distance.....	41
Annexe II — Points à vérifier pour l'infrastructure où le demandeur se trouvera lors de l'entretien à distance.....	44
Annexe III — Points à vérifier pour les agents chargés des dossiers préparant un entretien à distance.....	46





Liste des abréviations

Abréviation	Définition
EASO	Bureau européen d'appui en matière d'asile
EUAA	Agence de l'Union européenne pour l'asile
HCR	Haut-Commissariat des Nations unies pour les réfugiés
Règlement AMMR	Règlement relatif à la gestion de l'asile et de la migration — Règlement (UE) 2024/1351 du Parlement européen et du Conseil du 14 mai 2024 relatif à la gestion de l'asile et de la migration, modifiant les règlements (UE) 2021/1147 et (UE) 2021/1060 et abrogeant le règlement (UE) n° 604/2013
Règlement APR	Règlement relatif aux procédures d'asile — Règlement (UE) 2024/1348 du Parlement européen et du Conseil du 14 mai 2024 instituant une procédure commune en matière de protection internationale dans l'Union et abrogeant la directive 2013/32/UE
UE	Union européenne



Introduction

Le règlement relatif à la procédure d'asile (APR) ⁽³⁾ et le règlement relatif à la gestion de l'asile et de la migration (AMMR) ⁽⁴⁾ disposent que le format privilégié pour les entretiens dans les procédures d'asile est l'entretien en personne, où tous les participants sont présents au même endroit. Les entretiens à distance par vidéoconférence ne peuvent être utilisés qu'à titre exceptionnel, lorsque les circonstances le justifient dûment et moyennant les dispositions nécessaires pour garantir les normes procédurales. Le présent guide vise à aider les États membres qui choisissent de faire usage de la possibilité de mener des entretiens à distance par vidéoconférence.

La principale préoccupation concernant les entretiens à distance est de savoir si la qualité de l'entretien peut égaler celle des entretiens en personne. La qualité des entretiens à distance dépend de l'application de certaines normes procédurales et techniques. Ces normes garantissent que le demandeur peut fournir toutes les informations nécessaires appuyant sa demande de protection internationale, comme il le ferait lors d'un entretien en personne et sans rencontrer d'obstacle.

L'entretien à distance doit également permettre à l'agent chargé du dossier de suivre toutes les étapes nécessaires d'un entretien individuel pour examiner la demande de la personne interrogée. Il doit permettre à l'agent chargé du dossier d'appliquer les mêmes normes que lorsque l'entretien est mené en personne.

La configuration de l'entretien à distance peut avoir une incidence sur les déclarations du demandeur de plusieurs manières. Les problèmes techniques, tels que la faiblesse du son, la mauvaise qualité de la vidéo ou les interruptions de connexion, peuvent limiter le niveau de détail communiqué. Le positionnement de la caméra et l'absence de contact visuel direct créent une distance et rendent plus difficile la détection de signes non verbaux, tels que des indications de vulnérabilité, de honte, de peur ou de manque de confiance. Les situations d'entretien à distance peuvent être perçues comme plus formelles qu'un entretien en personne, ce qui laisse moins de place à l'écoute active et à la manifestation d'empathie et d'intérêt. Ces distorsions laissent plus de place aux malentendus et le manque de détails ou les incohérences peuvent devenir plus difficiles à traiter.

Le présent guide donne un aperçu du cadre juridique régissant les entretiens à distance et présente les normes procédurales et techniques susceptibles de contribuer à des entretiens à distance de haute qualité. Des orientations sont également fournies quant à la procédure à suivre pour décider quand mener un entretien à distance et quand éviter de le faire. Des

⁽³⁾ [Règlement \(UE\) 2024/1348](#) du Parlement européen et du Conseil du 14 mai 2024 instituant une procédure commune en matière de protection internationale dans l'Union et abrogeant la directive 2013/32/UE (JO L 2024/1348 du 22.5.2024).

⁽⁴⁾ [Règlement \(UE\) 2024/1351](#) du Parlement européen et du Conseil du 14 mai 2024 relatif à la gestion de l'asile et de la migration, modifiant les règlements (UE) 2021/1147 et (UE) 2021/1060 et abrogeant le règlement (UE) n° 604/2013 (JO L 2024/1351 du 22.5.2024).



chapitres distincts fournissent davantage de conseils pratiques concernant les techniques de communication et d'entretien dans un contexte à distance. Les annexes fournissent des listes de contrôle qui peuvent aider les agents chargés des dossiers dans leur travail quotidien. Le présent guide doit être utilisé conjointement au guide pratique sur l'entretien individuel ⁽⁵⁾, au guide pratique sur la mise en œuvre du règlement Dublin III dans le contexte de l'entretien individuel et de l'évaluation des éléments de preuve ⁽⁶⁾ et au guide pratique sur l'interprétation dans le cadre de la procédure d'asile ⁽⁷⁾. Ce guide porte exclusivement sur les circonstances spécifiques de l'entretien à distance.

Ce guide s'appuie sur les recommandations pratiques de l'Agence de l'Union européenne pour l'asile (EUAA) sur la conduite de l'entretien individuel à distance ⁽⁸⁾ et sur l'enregistrement (introduction de la demande) à distance/en ligne ⁽⁹⁾, qui ont été élaborées pendant la pandémie de COVID-19. Le guide s'appuie sur les pratiques, les recommandations et les rapports d'évaluation fournis par les États membres de l'UE et les pays associés à l'espace Schengen. En outre, le guide tient compte de deux considérations procédurales et pratiques du Haut-Commissariat des Nations unies pour les réfugiés (HCR) dans ce domaine ⁽¹⁰⁾.

Définition des entretiens à distance

La condition principale qui caractérise l'entretien à distance est que le demandeur et l'agent chargé du dossier se trouvent dans des lieux différents et que la communication s'effectue par vidéoconférence.

Les entretiens à distance par vidéoconférence, tels que définis dans le règlement APR et dans le règlement AMMR, exigent de tous les participants à l'entretien qu'ils soient en mesure de communiquer par vidéo et audio tout au long de l'entretien. Les participants ne peuvent pas participer à l'entretien uniquement par audio, par exemple par téléphone. Cela signifie également que, lors d'un entretien à distance, les caméras ne peuvent pas être éteintes afin d'économiser la bande passante en cas de problème technique lié à la connexion internet.

L'interprète est un participant clé de l'entretien individuel. Sa localisation lors d'un entretien à distance peut varier. Il peut se trouver au même endroit que l'agent chargé du dossier ou dans un troisième lieu distinct. Dans le présent guide, le scénario dans lequel seul l'interprète se trouve à un endroit différent tandis que l'agent chargé du dossier et le demandeur se trouvent au même endroit est appelé «entretien interprété à distance».

⁽⁵⁾ EASO, [Guide pratique de l'EASO: l'entretien individuel](#), 2014.

⁽⁶⁾ EASO, [Guide pratique de l'EASO sur la mise en œuvre du règlement Dublin III: entretien individuel et évaluation des éléments de preuve](#), 2019.

⁽⁷⁾ EUAA, [Interpretation in the Asylum Procedure](#), 2024.

⁽⁸⁾ EASO, [Practical recommendations on conducting the personal interview remotely](#), 2020.

⁽⁹⁾ EASO, [Practical recommendations on conducting remote/online registration \(lodging\)](#), 2020.

⁽¹⁰⁾ HCR, [Remote interviewing: Practical Considerations for States in Europe](#), 2020; HCR, [Key Procedural Considerations on the Remote Participation of Asylum-Seekers in the Refugee Status Determination Interview](#), 2020.



Le règlement APR établit, au considérant 15, que l'entretien individuel est un élément essentiel d'une procédure d'asile efficace et juste. En ce qui concerne les entretiens portant sur la recevabilité et sur le fond prévus dans le règlement APR, il n'existe aucune distinction juridique entre un entretien interprété à distance et les autres types d'entretiens à distance. Dans ces cas, l'interprétation à distance doit respecter les principes et exigences de tout entretien à distance. Dans de telles situations, l'interprétation à distance doit donc également être effectuée par vidéoconférence et non en utilisant des connexions uniquement audios, comme l'interprétation par téléphone.

Ces conditions plus strictes pour les entretiens interprétés à distance ne s'appliquent pas à l'entretien individuel du règlement AMMR ou à d'autres types de situations au cours de la procédure d'asile où l'interprétation à distance est utilisée, à condition que tous les autres participants se trouvent au même endroit que le demandeur. Les États membres sont toutefois encouragés à utiliser, dans la mesure du possible, l'infrastructure existante pour la vidéoconférence dans ces situations également, afin de fournir la meilleure qualité possible pour l'interprétation à distance.

Les différents types d'entretiens

Les entretiens individuels couverts par le règlement APR englobent l'entretien portant sur la recevabilité et l'entretien portant sur le fond. Le terme «entretien individuel» est également utilisé dans le règlement APR dans le contexte des règles de procédure relatives au retrait de la protection internationale. Plus précisément, le règlement APR dispose que les bénéficiaires doivent avoir la possibilité de présenter les motifs pour lesquels il n'y a pas lieu de leur retirer leur protection internationale. Cela doit se faire au moyen d'une déclaration écrite soumise dans un délai raisonnable à compter de la date à laquelle le bénéficiaire reçoit les informations pertinentes. Cela s'applique également lors d'une audience ou d'un entretien individuel fixés par l'autorité responsable de la détermination ou, le cas échéant, par la juridiction compétente conformément au droit national.

Le règlement AMMR utilise le terme «entretien individuel» pour désigner ce que l'on appelait auparavant l'«entretien individuel "Dublin"». Dans le présent guide, il est appelé «entretien individuel du règlement AMMR». Les entretiens de sécurité dans le cadre de la relocalisation, comme énoncé à l'article 67, paragraphe 8 du règlement AMMR, ne sont pas couverts par le présent guide.

En ce qui concerne l'introduction de la demande, le règlement APR précise que «[l]a demande est introduite en personne à une date et en un lieu déterminés» ⁽¹¹⁾. Dans certaines circonstances, les États membres peuvent prévoir «la possibilité pour le demandeur d'introduire une demande au moyen d'un formulaire» ⁽¹²⁾. Le règlement APR ne prévoit pas d'entretiens à distance dans ces cas.

⁽¹¹⁾ Article 28, paragraphe 3, du règlement APR.

⁽¹²⁾ Article 28, paragraphe 4, du règlement APR.



Les entretiens peuvent également parfois être menés à distance dans le cadre de la réinstallation et de l'admission humanitaire. Étant donné que ces entretiens sont menés depuis des pays tiers, le contexte et le cadre juridique diffèrent considérablement de la procédure d'asile telle qu'elle est définie dans le règlement AMMR et dans le règlement APR. Ce guide ne couvre donc pas les spécificités de ces entretiens. Les agents chargés des dossiers et les administrations qui mènent des entretiens à distance dans le cadre de la réinstallation ou de l'admission humanitaire trouveront toutefois dans le présent guide des éléments importants à prendre en considération.

En résumé, dans le cadre de la procédure d'asile, les entretiens à distance peuvent donc être menés à titre exceptionnel pour les types d'entretiens suivants:

- entretiens individuels du règlement AMMR;
- entretiens portant sur la recevabilité;
- entretiens portant sur le fond;
- entretiens dans le contexte du retrait de la protection internationale.



Contexte juridique

Les entretiens couverts par ce guide doivent normalement avoir lieu en personne. La législation prévoit toutefois une exception. Elle permet d'organiser ces entretiens à distance, par vidéoconférence, lorsque les circonstances le justifient et à condition que les dispositions nécessaires soient en place.

Les entretiens à distance sont régis par le règlement APR et par le règlement AMMR. L'article 13, paragraphe 10, du règlement APR et l'article 22, paragraphe 5, du règlement AMMR énoncent des dispositions spécifiques pour la conduite de l'entretien individuel à distance.



Article 13, paragraphe 10, du règlement APR

*À titre dérogatoire, l'autorité responsable de la détermination **peut** organiser l'entretien individuel par vidéoconférence **dans des circonstances dûment justifiées**. Dans ce cas, l'autorité responsable de la détermination prend les dispositions nécessaires en ce qui concerne les **installations** appropriées, les **normes procédurales et techniques**, l'**assistance juridique** et l'**interprétation**, en tenant compte des orientations de l'Agence pour l'asile. [gras ajouté dans un but d'insistance]*



Article 22, paragraphe 5, du règlement AMMR

*«Lorsque les circonstances le justifient, l'État membre **peut** mener l'entretien individuel par vidéoconférence. Dans ce cas, l'État membre prend les dispositions nécessaires pour que les **installations**, les **normes procédurales et techniques**, ainsi que l'**assistance juridique** et l'**interprétation** appropriées soient mises en place, en tenant compte des orientations de l'Agence pour l'asile». » [gras ajouté dans un but d'insistance]*

Le considérant 15 du règlement APR précise le contexte des entretiens à distance et fournit des détails supplémentaires sur les éléments que les États membres devraient évaluer avant de recourir aux entretiens à distance. Le considérant fournit une liste non exhaustive d'exemples dans lesquels des entretiens à distance peuvent être envisagés, tout en précisant également que [« [l]e caractère approprié du recours à un entretien à distance par vidéoconférence devrait être évalué individuellement avant l'entretien, étant donné que les entretiens à distance peuvent ne pas convenir à tous les demandeurs d'asile [...]... »].



Considérant 15 du règlement APR

«L'entretien individuel est un élément essentiel d'une **procédure d'asile efficace et juste**. Afin de garantir un environnement optimal pour la communication, **il convient d'accorder la préférence aux entretiens en personne**, les entretiens à distance par vidéoconférence restant l'**exception**.

Outre les **considérations de santé publique**, des motifs légitimes peuvent justifier le recours, par l'autorité responsable de la détermination, à des entretiens à distance par vidéoconférence, par exemple lorsque des vulnérabilités empêchent le **déplacement** d'un demandeur d'asile ou rendent difficile, **pour des raisons de santé ou des raisons familiales**, la tenue d'entretiens avec des demandeurs placés en **rétenion**, dans des **territoires d'outre-mer** ou dans des situations où la **participation à distance d'un interprète** possédant des compétences d'interprétation spécialisées est requise.

Dans le cas d'un entretien à distance, l'autorité responsable de la détermination devrait être tenue d'appliquer toutes les **garanties procédurales** qu'elle applique lors des entretiens en personne, garantissant **le respect de la vie privée et la confidentialité**, et tenant dûment compte de la **protection des données**. Le caractère approprié du recours à un entretien à distance par vidéoconférence devrait être **évalué individuellement** avant l'entretien, étant donné que les entretiens à distance peuvent **ne pas convenir** à tous les demandeurs d'asile, en raison de leur **jeune âge**, de l'existence de **déficiences visuelles ou auditives** ou de leur état de **santé mentale**, en accordant une attention particulière à certains groupes vulnérables, tels que les **victimes de la torture** ou les **demandeurs traumatisés**.

L'intérêt supérieur de l'enfant devrait être une considération primordiale. Il convient d'accorder une attention particulière aux **difficultés technologiques** potentielles susceptibles d'avoir un effet perturbateur sur l'entretien, de donner lieu à un enregistrement incomplet ou inintelligible de l'entretien ou d'avoir une incidence sur la conservation et la récupération de l'enregistrement». » [gras ajouté dans un but d'insistance]

Principes de base

Le présent guide se concentre sur les conditions spécifiques qui doivent être remplies lorsqu'un État membre décide de mener des entretiens à distance. Ces conditions reposent sur les principes de base suivants:

- les entretiens en personne sont préférés aux entretiens à distance, qui doivent rester l'exception;
- les entretiens à distance sont une option pour les États membres;
- l'organisation d'un entretien à distance doit être dûment justifiée et faire l'objet d'une évaluation individuelle afin de déterminer si le format à distance est adapté au demandeur concerné;
- les États membres sont tenus d'appliquer les mêmes garanties procédurales que pour les entretiens en personne, garantissant le respect de la vie privée, la confidentialité et le respect des principes de protection des données;
- les États membres doivent veiller à ce que toutes les dispositions nécessaires soient en place, y compris les installations appropriées, les normes procédurales et techniques, l'assistance juridique et l'interprétation;
- l'intérêt supérieur de l'enfant doit constituer une considération primordiale dans tous les dossiers les concernant.



Normes procédurales

L'article 13 du règlement APR et l'article 22 du règlement AMMR établissent les conditions spécifiques qui doivent être respectées par l'autorité compétente pour la conduite des entretiens individuels. Ces conditions s'appliquent tant aux entretiens en personne qu'aux entretiens à distance et garantissent:

- le respect de la vie privée et la confidentialité qui permettront au demandeur d'exposer les motifs de sa demande de manière exhaustive;
- la présence d'un conseil juridique, le cas échéant;
- un interprète capable d'assurer une communication appropriée entre le demandeur et l'agent chargé du dossier qui mène l'entretien, et un médiateur culturel, le cas échéant ;
- la formation et la préparation appropriées de la personne qui mène l'entretien (agent chargé du dossier);
- des dispositions spécifiques pour les personnes ayant des besoins particuliers.

Les conditions et les éléments liés aux normes procédurales qui doivent être respectés pour la conduite d'entretiens à distance sont examinés ci-dessous.

Localisation du demandeur

Lors des entretiens individuels à distance, la personne à interroger doit se trouver dans un environnement approprié géré ou approuvé par une autorité, à savoir un centre d'accueil, d'hébergement ou de rétention, un établissement de santé ou toute autre infrastructure similaire.

Personnel d'appui sur le site du demandeur

La présence de personnel d'appui sur le site du demandeur est essentielle pour surmonter les éventuelles difficultés pouvant survenir dans les situations à distance. Le cas échéant, il peut fournir une assistance, notamment:

- pour apporter sur place des informations pratiques sur mesure concernant l'entretien à distance;
- pour signer et numériser les documents soumis et les comptes rendus d'entretien;
- pour aider le demandeur sur des questions pratiques avant l'entretien, durant les pauses et après l'entretien; et
- pour aider le demandeur à faire fonctionner l'équipement technique utilisé dans le cadre de l'entretien à distance.



Tous les participants à l'entretien doivent être en mesure de contacter le personnel d'appui sur le site du demandeur. Afin de préserver la confidentialité de l'entretien, le personnel d'appui ne doit en principe pas être présent dans la salle pendant l'entretien, à moins que cela ne soit jugé nécessaire en raison de la situation du demandeur, des circonstances du lieu ou de la législation nationale.

Tant le personnel d'appui que l'agent chargé du dossier doivent informer le demandeur des modalités de l'entretien à distance, en soulignant l'importance de signaler toute difficulté technique qu'il pourrait rencontrer au cours de la session.

Les conditions ci-dessus soutiendront non seulement la mise en œuvre des normes procédurales et techniques, mais créeront aussi un climat de confiance avec le demandeur. Il s'agit là d'une condition essentielle pour mener un entretien, en particulier dans un environnement à distance.

Localisation de l'agent chargé du dossier

Il est recommandé que l'agent chargé du dossier mène l'entretien depuis un bureau de l'autorité de l'État membre, idéalement mis en place spécifiquement pour mener des entretiens individuels à distance, en veillant à ce que toutes les conditions nécessaires soient remplies. Si l'agent chargé du dossier se trouve ailleurs, les mêmes normes techniques et procédurales doivent être maintenues.

Localisation de l'interprète

L'interprète doit également se trouver dans un lieu approprié approuvé par l'autorité. L'interprète devrait de préférence se trouver dans le même bureau que l'agent chargé du dossier ou dans un autre bureau de l'autorité plutôt que dans un bureau extérieur. Le scénario dans lequel l'interprète participe à un entretien à distance depuis la même pièce que le demandeur, alors que l'agent chargé du dossier se trouve ailleurs, peut entraîner des complications. Une telle situation comporte un risque considérable que le demandeur dialogue avec l'interprète, qui est physiquement présent dans la pièce, plutôt qu'avec l'agent chargé du dossier qui mène l'entretien à distance. Il sera donc très difficile pour l'interprète de conserver une position neutre. Afin que tous les participants maintiennent leur rôle pendant l'entretien, il n'est donc pas recommandé que les interprètes participent aux entretiens à distance depuis le même lieu que le demandeur.

Lorsque les interprètes sont autorisés à participer à l'entretien depuis des bureaux extérieurs à ceux de l'autorité, les mêmes conditions doivent être respectées concernant l'environnement et les installations techniques que celles appliquées à la salle utilisée par l'agent chargé du dossier. L'autorité reste chargée de veiller à ce que toutes les normes pertinentes soient respectées.

Si l'interprète se trouve dans un lieu différent de l'agent chargé du dossier, il doit aussi en connaître l'équipement et signaler de manière proactive tout problème technique rencontré au cours de l'entretien.



Localisation du conseil juridique et du représentant

En général, le conseil juridique et/ou le représentant doivent se trouver dans la même pièce que le demandeur/l'enfant demandeur, comme ce serait le cas lors d'un entretien en personne. Dans les cas où le conseil juridique et/ou le représentant se joindraient à distance à un entretien, ils doivent se trouver dans un lieu approprié approuvé par l'autorité.

Informations concernant le format à distance

L'autorité est chargée d'informer le demandeur que l'entretien individuel sera mené à distance et des modalités pertinentes. L'autorité doit disposer de procédures garantissant que les informations pertinentes sont fournies au moment opportun. Les informations doivent être présentées sous une forme concise, transparente, intelligible et facilement accessible, dans un langage clair et simple. Si le demandeur est un enfant, les informations doivent être fournies d'une façon adaptée aux enfants.

Avant l'entretien, dans l'invitation, des informations doivent être fournies sur la manière dont l'entretien à distance sera mené et sur le lieu où il se déroulera, en plus d'un énoncé clair des modalités de l'entretien. Cela aidera le demandeur à surmonter toute réticence qu'il pourrait éprouver lorsqu'il apprend que l'entretien se déroulera à distance.

Au début de l'entretien, il est important de fournir des informations pratiques sur la ou les personnes qui sont chargées de soutenir le demandeur durant l'entretien, sur le fonctionnement de l'équipement technique et sur les pratiques de partage et de conservation applicables aux enregistrements audio. Le demandeur doit être informé des mesures à prendre en cas de problèmes techniques et du respect de sa vie privée. L'agent chargé du dossier doit expliquer clairement les principales raisons pour lesquelles les entretiens à distance sont parfois utilisés au lieu d'entretiens en personne et il doit mentionner que ce format ne donne aucune indication quant à l'issue substantielle du dossier et n'affecte celle-ci en rien.

À l'issue de l'entretien, le demandeur doit être informé des prochaines étapes de la procédure et de toute action qui pourrait être attendue de sa part.



Bonne pratique: fournir des informations dans l'invitation

Les informations relatives à l'entretien à distance peuvent être fournies au demandeur en même temps que l'invitation à l'entretien, soit dans la lettre d'invitation, soit dans une brochure séparée, une vidéo d'information ou un autre moyen approprié. L'invitation pourrait inclure, par exemple, des informations/assurances sur:

- les participants et leur localisation;
- les modalités techniques les plus importantes, telles que l'utilisation d'une connexion très sécurisée;
- l'utilisation d'une image et d'un son de haute qualité;
- l'utilisation d'une salle séparée garantissant le respect de la vie privée; et
- la politique de conservation de l'enregistrement audio.



L'invitation peut également permettre de s'assurer que le demandeur sait comment transmettre tout document qui n'a pas encore été soumis avant l'entretien. En outre, des informations peuvent être fournies sur toute préparation supplémentaire requise de sa part.

Expliquer au demandeur pourquoi l'entretien aura lieu à distance peut contribuer à atténuer ses craintes quant au format à distance et son incidence négative sur sa demande. Les États membres peuvent utiliser des explications standardisées pour les situations les plus courantes afin de réduire la charge de travail lors de la rédaction des lettres d'invitation ou des documents d'information connexes.



Bonne pratique: donner au demandeur la possibilité de s'opposer

Bien que le règlement APR et le règlement AMMR ne prévoient pas le droit pour le demandeur de s'opposer au format de l'entretien, les États membres peuvent décider d'offrir cette possibilité. Dans la lettre d'invitation ou par tout autre canal approprié, le demandeur peut être informé de la manière et du délai dans lequel il peut formuler une objection concernant le format à distance de l'entretien. Cette pratique peut permettre de déceler des raisons jusque-là non identifiées pour lesquelles l'entretien ne devrait pas être mené à distance. Cela permet d'éviter les objections soulevées lors de l'entretien et favorise le bon déroulement de celui-ci. L'administration peut établir une procédure à suivre en cas d'opposition du demandeur ou de son conseil juridique.

Les agents chargés Ades dossiers dans le contexte d'un entretien à distance

Mener des entretiens à distance peut entraîner des difficultés en termes d'efficacité de la communication, d'établissement d'une relation et de création d'un climat de confiance. Étant donné que les entretiens à distance peuvent présenter davantage de difficultés pour l'agent chargé du dossier et le demandeur, les États membres doivent envisager de recourir à des agents expérimentés, et en particulier à des agents ayant une expérience dans la détection des signes de vulnérabilité.

La formation et l'expérience aideront les agents chargés des dossiers à acquérir les connaissances nécessaires pour mener correctement des entretiens à distance. Même les agents chargés des dossiers qui disposent d'une solide expérience en matière d'entretiens en personne peuvent être confrontés à des situations et des défis nouveaux lors de la conduite d'entretiens à distance. Par conséquent, les agents chargés des dossiers qui participent à des entretiens à distance doivent recevoir une formation et/ou des orientations suffisantes avant de mener de tels entretiens.

**Bonne pratique: observer les agents chargés des dossiers expérimentés**

Offrir la possibilité aux agents novices en matière d'entretiens à distance d'observer les agents expérimentés peut être un bon moyen de les familiariser avec le contexte, la méthodologie et les techniques spécifiques aux entretiens à distance. Il pourrait également être demandé aux agents expérimentés de fournir un retour d'information aux collègues ayant moins d'expérience en matière d'entretiens à distance, afin de les aider à améliorer leur technique.

Traitement des documents

Considérations générales sur la soumission de documents

Les demandeurs sont autorisés à soumettre des documents supplémentaires au cours des entretiens individuels, y compris lorsque ceux-ci se déroulent à distance. Dans le cadre de l'entretien à distance, il peut être plus difficile pour la personne qui mène l'entretien d'évaluer les documents présentés par le demandeur au cours de l'entretien lui-même. Les autorités devraient mettre en place des procédures garantissant que tous les documents soumis au cours de l'entretien à distance sont correctement traités et partagés avec les participants.

**Bonne pratique: demander la soumission des documents par courrier électronique avant l'entretien**

Les demandeurs peuvent être invités, dans la lettre d'invitation, à envoyer tous les documents supplémentaires qui n'ont pas été présentés auparavant (identité, pièces justificatives, etc.) par courrier électronique aux autorités avant la tenue de l'entretien. Si nécessaire, le représentant légal du demandeur peut être encouragé à aider ce dernier à réunir et à soumettre ces documents.

Comment soumettre des documents avant le début d'un entretien à distance ou pendant celui-ci?

Idéalement, lorsque le demandeur arrive sur le lieu de l'entretien à distance, le personnel d'appui devrait lui demander s'il a apporté des documents supplémentaires qu'il a l'intention de présenter au cours de l'entretien. De cette manière, ces documents pourraient être traités par le personnel d'appui avant le début de l'entretien et communiqués par les canaux convenus. Cette possibilité peut limiter les interruptions et les retards au cours de l'entretien lui-même.

Toutefois, le traitement des documents avant le début de l'entretien pourrait ne pas toujours être possible pour des raisons opérationnelles. Lorsque cela est possible, le fait de gérer la soumission et le traitement de tout document soumis par le demandeur au début de l'entretien à distance peut être considéré comme une bonne pratique dans la mesure où cela permet un traitement plus efficace de ces documents.

Les documents physiques doivent normalement être scannés et mis à la disposition des participants pertinents durant l'entretien à distance, sauf si cela n'est pas possible pour des raisons spécifiques (par exemple, documents volumineux/longs soumis durant l'entretien).

Les documents ne doivent pas être transmis sous forme électronique aux participants à l'entretien qui ne sont pas autorisés à les conserver après l'entretien (par exemple, les interprètes ou les médiateurs culturels). Dans les cas où ils pourraient avoir besoin d'un accès temporaire à ces documents au cours de l'entretien à distance, les documents ne devraient être partagés que temporairement. Cela peut se faire, par exemple, en affichant le document à l'écran ou en utilisant des solutions qui n'impliquent pas de transmettre une copie électronique complète du document.

Les recommandations et considérations qui s'appliqueraient au traitement des documents soumis lors d'un entretien en personne devraient également être appliquées aux entretiens à distance.

Transcriptions de l'entretien, rapports de synthèse et autres documents nécessitant la signature du demandeur

Lorsqu'un compte rendu d'entretien, un rapport de synthèse ou une transcription est rédigé(e), les autorités compétentes peuvent demander au demandeur de confirmer que le contenu du rapport ou de la transcription de l'entretien reflète fidèlement l'entretien individuel. Pour ce faire, l'autorité compétente peut demander au demandeur de signer le rapport ou la transcription, après avoir eu la possibilité de formuler des observations ou de fournir des éclaircissements.

Pour surmonter les éventuelles difficultés découlant du contexte à distance, le personnel de l'infrastructure où se déroule l'entretien peut apporter son aide en imprimant tout document à signer par le demandeur. Pour les demandeurs analphabètes, les enfants et les demandeurs vivant avec un handicap qui pourrait les empêcher de passer rapidement en revue ces documents et de signaler toute correction nécessaire, il convient de suivre les mêmes procédures que pour les entretiens en personne.

Une fois les documents signés, le personnel doit aider à les scanner et à les transmettre à l'agent chargé du dossier. Les autorités des États membres peuvent également envisager d'utiliser la signature numérique, lorsque le droit national le permet, en tant que méthode valable permettant aux participants d'exprimer leur consentement ou de confirmer le contenu d'un document.



Normes techniques

Les mêmes normes procédurales s'appliquent aux entretiens à distance et aux entretiens en personne, avec les ajustements nécessaires pour tenir compte de l'environnement à distance. Les exigences techniques minimales spécifiques devraient être appliquées aux installations et aux équipements utilisés lors des entretiens à distance.

Les installations sur le site du demandeur

Le lieu où se déroulent les entretiens à distance influence considérablement les normes tant procédurales que techniques. Il est essentiel que le demandeur se trouve dans un endroit où il peut recevoir de l'aide avant, pendant et après l'entretien. En outre, le lieu est crucial pour garantir la sécurité et la confidentialité du processus d'entretien. Par conséquent, il est important de tenir compte de certains aspects fondamentaux liés aux lieux et aux installations, en particulier en ce qui concerne l'environnement du demandeur.

La pièce dans laquelle se trouve le demandeur doit:

- être dédiée à l'entretien à distance afin de garantir la confidentialité ainsi que le respect des normes de qualité pour l'entretien;
- permettre au demandeur de parler sans être distrait par des bruits extérieurs et garantir que les informations ne sont pas entendues par des personnes non autorisées;
- être dotée d'un moyen approprié de s'assurer que les personnes qui ne participent pas à l'entretien n'entrent pas dans la pièce, par exemple une signalisation indiquant que la pièce est occupée;
- être équipée du matériel informatique nécessaire pour mener l'entretien.

Équipements

Les équipements techniques doivent garantir une sortie audio et vidéo de bonne qualité. Le personnel présent sur le lieu où se trouvent les participants à l'entretien est responsable du maintien de la qualité de l'équipement utilisé. Par conséquent, il est essentiel d'affecter du personnel désigné à la préparation technique de l'entretien et de traiter toute question technique susceptible de se poser au cours de la session.

Par ailleurs, l'agent chargé du dossier doit être pleinement informé de la fonctionnalité et du mode de fonctionnement des équipements. Au cours de l'entretien, l'agent chargé du dossier est responsable du contrôle de la qualité de l'équipement. Si des dysfonctionnements sont détectés, il doit en informer rapidement le personnel technique désigné. Il est conseillé que l'agent chargé du dossier vérifie régulièrement, tant avec le demandeur qu'avec l'interprète, la clarté et la qualité de la communication.



En ce qui concerne la configuration technique de la pièce, les éléments suivants sont recommandés:

- une connexion internet suffisamment stable et rapide;
- une ou plusieurs caméras réglables permettant aux participants de voir la partie supérieure du corps de tous les participants;
- un éclairage adapté aux caméras utilisées;
- une taille d'écran suffisamment grande pour permettre à tous les participants de détecter les indices non verbaux, tant en ce qui concerne les expressions faciales que le langage corporel;
- un ou plusieurs écrans permettant à tous les participants d'être toujours en vue pendant l'entretien;
- un positionnement du microphone adaptable à la situation de l'entretien et permettant une bonne prise de son;
- l'utilisation de microphones qui captent une quantité minimale de bruits ambiants afin de limiter le bruit de fond et de garantir la clarté de l'audio.

Il est également recommandé à l'agent chargé du dossier d'utiliser les équipements techniques suivants:

- un casque de qualité afin de garantir une meilleure qualité audio et de limiter les bruits de fond gênants;
- des écrans multiples ou un écran de bureau étendu, en particulier pour la prise de notes;
- un clavier silencieux pour minimiser les bruits de fond gênants.

Si les autorités permettent aux agents chargés des dossiers de mener l'entretien depuis leur domicile, l'autorité reste chargée de veiller à ce que toutes les normes pertinentes soient respectées. Lorsqu'un agent chargé du dossier mène un entretien à distance depuis son domicile, il est particulièrement important qu'il tienne compte des points suivants:

- personne, à l'exception de l'agent chargé du dossier, n'est présent dans la pièce où il mène l'entretien et l'entretien ne peut pas être entendu par autrui;
- des mesures appropriées sont prises pour éviter que l'entretien ne soit interrompu;
- la connexion internet est fiable, suffisamment rapide et stable;
- le matériel technique et de bureau répond aux exigences de l'autorité;
- un fond neutre est utilisé pour maintenir une relation professionnelle.

Les moyens d'accéder aux chefs d'équipe, aux comptes rendus ou à tout autre soutien disponible pour les agents chargés des dossiers doivent être assurés lorsque les entretiens sont menés depuis le domicile de l'agent chargé du dossier. Cela est particulièrement important pour les entretiens plus compliqués.

**Bonne pratique: standardiser les équipements utilisés dans l'ensemble de l'État membre**

Standardiser les équipements techniques utilisés pour les entretiens à distance dans l'ensemble du pays et par les différentes autorités concernées. Cette approche présente plusieurs avantages: par exemple, les mêmes instructions d'utilisation des équipements peuvent être fournies à tous les utilisateurs et des procédures uniformes peuvent être adoptées pour résoudre les problèmes techniques.

**Bonne pratique: utiliser un fond neutre lors des entretiens à distance**

Conserver un fond neutre pour les entretiens à distance par vidéoconférence peut aider les participants à se concentrer sur les personnes et à éviter les distractions durant l'entretien. Un mur uni peut être préférable à un fond avec des objets, des affiches, une bibliothèque, etc.

Certains équipements de vidéoconférence permettent d'utiliser des fonds virtuels qui cachent l'arrière-plan réel dans la pièce. Bien que ces solutions permettent de fournir un fond neutre, elles doivent être évitées, car elles peuvent provoquer des effets visuels indésirables lorsque la personne bouge, en la mélangeant partiellement avec le fond virtuel. Ces effets peuvent distraire les participants à l'entretien.

Service d'assistance informatique

Il est recommandé de mettre un service d'assistance informatique à la disposition de tous les participants afin d'aider à la préparation de l'entretien à distance ou d'intervenir en cas d'interruption de la connexion. Il est important que tous les participants sachent comment obtenir un soutien technique si nécessaire, et que celui-ci puisse être fourni rapidement durant les entretiens afin de réduire au minimum les perturbations.

**Bonne pratique: session d'information et manuel de formation**

Pour s'assurer que les équipements techniques fonctionnent bien et que les problèmes techniques peuvent être résolus, une brève séance d'information/de formation peut être organisée et un manuel sur les aspects techniques de l'entretien peut être rédigé à l'intention du personnel concerné. Un tel manuel permet également de répondre aux questions fréquentes et/ou à des problèmes courants afin de réduire la nécessité de faire appel au service d'assistance ou au personnel informatique.





Enregistrement de l'entretien

L'audio doit être enregistré tant lors des entretiens en personne que lors des entretiens à distance par vidéoconférence.

Services et programmes/plateformes

Les autorités doivent veiller à ce que les programmes/plateformes utilisés pour mener les entretiens à distance garantissent une sécurité et une protection des données suffisantes.

Confidentialité et sécurité

Il est essentiel de veiller à ce qu'un mot de passe de réunion soit utilisé pour se connecter au système de vidéoconférence. L'utilisation d'un mot de passe fort qui protège la réunion en ligne des participants non autorisés ainsi que l'utilisation d'un mot de passe différent pour chaque entretien à distance garantiront une connexion et une communication beaucoup plus sécurisées. Le système de vidéoconférence devrait utiliser une connexion cryptée pour l'audio et la vidéo.

Protection des données

Les modes de communication utilisés par les autorités des États membres pour transférer des documents par voie électronique à l'agent chargé du dossier doivent être conformes aux exigences en matière de protection des données et de confidentialité prévues par le règlement général sur la protection des données ⁽¹³⁾. Il s'agit d'assurer une cyberprotection adéquate des canaux de communication électronique utilisés à ces fins. L'établissement de recommandations claires sur le traitement et la transmission de ce type d'informations est essentiel pour garantir que les mesures de protection des données prévues sont effectivement mises en œuvre dans la pratique. Il est possible de conclure des contrats spécialisés avec des fournisseurs de vidéoconférences qui utilisent uniquement des serveurs situés dans l'UE.

⁽¹³⁾ [Règlement \(UE\) 2016/679](#) du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) (JO L 119 du 4.5.2016).

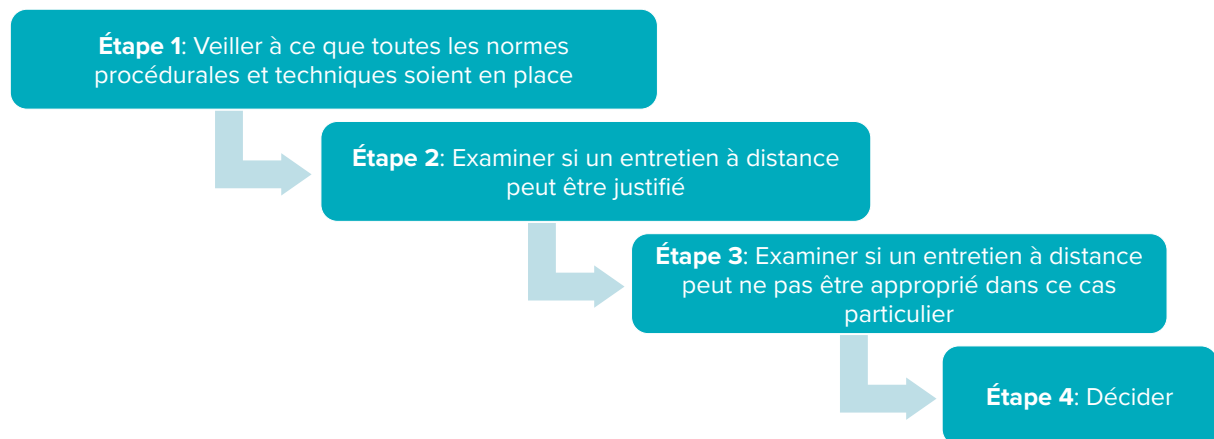




Décider de mener un entretien à distance

Évaluer s'il y a lieu de mener un entretien à distance

Pour décider s'il y a lieu de mener un entretien à distance, il est nécessaire de procéder à une évaluation individuelle de chaque cas. Comme indiqué plus haut, il existe des considérations générales pour certaines catégories de demandeurs, mais chaque cas présente des circonstances uniques qui doivent être évaluées. Cette évaluation doit être étayée par toutes les informations pertinentes dont dispose la personne en charge de déterminer le format de l'entretien. L'[Annexe I — Liste de contrôle pour décider de mener un entretien individuel à distance](#) aide les décideurs dans cette évaluation.



Cas où un entretien à distance peut être justifié

Cette section examine différents scénarios dans lesquels l'organisation d'un entretien à distance peut être justifiée. Notez que, si ces exemples représentent certaines des situations les plus courantes, ils ne constituent pas une liste exhaustive. En outre, il est important de noter que la présence d'un ou de plusieurs de ces scénarios ne signifie pas automatiquement que l'entretien devrait être mené à distance. La décision de procéder à un entretien à distance doit être fondée sur une évaluation individuelle et rigoureuse, en utilisant toutes les informations disponibles.

Rétention ou détention

L'entretien à distance peut être envisagé lorsque le demandeur se trouve en rétention ou en détention et, par conséquent, que l'accès au demandeur peut être limité pour les autorités compétentes en matière d'asile. Dans ces situations, il est important d'examiner si l'infrastructure où le demandeur est hébergé est équipée d'installations adéquates et si du personnel d'appui est disponible pour mener des entretiens à distance de haute qualité. Il convient également de considérer que, dans ce contexte, il peut être particulièrement difficile d'établir un climat de confiance avec le demandeur.



Considérations d'ordre sanitaire

L'entretien à distance peut être envisagé lorsque le risque de transmission de maladies entraverait ou compliquerait la conduite des entretiens traditionnels en personne. Il convient de noter que les considérations de santé publique peuvent être liées tant à des événements de grande ampleur, tels qu'une pandémie, qu'à des événements locaux plus isolés, par exemple lorsque la propagation d'une maladie transmissible a été identifiée au sein d'un centre d'accueil ou d'une installation similaire.

Dans des événements à grande échelle et exceptionnels, tels qu'une pandémie, la nature de la situation elle-même peut justifier un recours plus généralisé aux entretiens à distance par vidéoconférence afin de protéger les intérêts légitimes des demandeurs et des administrations.

D'autres considérations d'ordre sanitaire peuvent également justifier l'organisation d'un entretien à distance, par exemple pour les demandeurs dont le système immunitaire est affaibli, les personnes qui ont récemment reçu ou suivent actuellement un traitement médical, les personnes âgées ou les personnes souffrant d'un handicap physique qui rendrait les déplacements difficiles.

Vulnérabilités

Un entretien à distance peut être envisagé lorsque des vulnérabilités empêchent le déplacement d'un demandeur de protection internationale ou le rendent difficile pour des raisons de santé ou familiales. Il peut y avoir d'autres situations dans lesquelles les vulnérabilités sont telles qu'il peut être dans l'intérêt général du demandeur de mener l'entretien à distance, depuis le confort de son lieu de résidence actuel ou à proximité de celui-ci.

Il peut s'agir des femmes enceintes, des femmes ayant un nouveau-né ou d'un demandeur qui fournit des soins ou une assistance à un parent dépendant.

Bien qu'il existe d'autres cas couverts ci-dessous dans lesquels les vulnérabilités du demandeur peuvent justifier d'éviter les entretiens à distance, il est important de souligner que toutes les vulnérabilités ne devraient pas automatiquement exclure la possibilité de mener un entretien à distance. La décision de procéder à un entretien à distance devrait inclure une évaluation individuelle qui tienne compte à la fois des avantages et des inconvénients d'une telle approche.

Éloignement géographique avec la personne qui mène l'entretien

Dans certains cas, il se peut que le demandeur ne présente pas de vulnérabilités spécifiques qui justifieraient d'envisager un entretien à distance, mais la durée requise pour que le demandeur effectue le trajet serait telle qu'un entretien à distance pourrait malgré tout être considéré comme bénéfique et/ou plus efficace. Le règlement APR fait spécifiquement référence aux demandeurs situés dans les territoires d'outre-mer des États membres, mais les demandeurs qui se trouvent dans un centre d'accueil situé très loin de l'endroit où l'entretien serait mené pourraient également être concernés.



Le fait de devoir parcourir de longues distances et séjourner dans un environnement inconnu avant un entretien en personne peut être une source de stress supplémentaire pour le demandeur, qui pourrait avoir une incidence négative sur la qualité de l'entretien. Ces déplacements peuvent également entraîner des dépenses considérables et des problèmes administratifs pour les autorités. Il convient aussi de noter que le fait d'obliger le demandeur à faire un déplacement important peut entraîner des retards dans la procédure, ce qui n'est ni dans l'intérêt du demandeur, ni dans celui de l'autorité responsable.

Un entretien à distance peut être envisagé lorsque le demandeur se trouve loin de la personne qui mène l'entretien, en particulier dans des territoires d'outre-mer ou éloignés de l'État membre. Cette considération réduit les coûts administratifs, le stress lié aux déplacements et les retards potentiels, ce qui est conforme à l'objectif de rendre la procédure à la fois efficace et humaine.

Participation à distance des interprètes possédant des compétences d'interprétation spécialisées

Lorsqu'une interprétation est nécessaire dans une langue rare ou un domaine particulier qui n'est pas disponible là où se trouve le demandeur, la participation à distance de l'interprète peut contribuer à une procédure rapide et rentable, dans l'intérêt de toutes les parties. Dans de tels cas, des entretiens à distance ou des entretiens interprétés à distance peuvent être envisagés. De plus amples informations sur l'interprétation à distance sont fournies dans la section [Interprétation lors des entretiens à distance](#).

Situations exceptionnelles

Si les États membres sont confrontés à des situations exceptionnelles, telles qu'un afflux important de demandeurs dans une zone géographique donnée, le recours aux entretiens à distance par vidéoconférence pourrait constituer un outil approprié pour utiliser de manière efficace les ressources existantes dans les autres parties de l'État membre.

Lorsque le recours à l'entretien à distance est dûment justifié et qu'il est évalué individuellement et jugé approprié, celui-ci pourrait permettre aux demandeurs d'accéder plus rapidement à l'entretien, aux procédures pertinentes et à la protection internationale. Cela permettrait également aux autorités de libérer des ressources pour des entretiens en personne pour les demandeurs pour lesquels le format à distance peut ne pas être approprié.

Cas où un entretien à distance n'est pas approprié

La section précédente couvre les situations dans lesquelles il peut y avoir des raisons, à titre exceptionnel, de mener l'entretien à distance. La présente section porte quant à elle sur les situations et les cas dans lesquels un entretien à distance peut ne pas être approprié. Comme dans la section précédente, il convient de noter que toute décision de mener un entretien à distance doit être fondée sur une évaluation individuelle et minutieuse des avantages et des inconvénients.



La présence d'un ou de plusieurs facteurs s'opposant au recours à l'entretien à distance peut être contrebalancée par d'autres considérations favorables à cette approche, et inversement. Comme dans la section précédente, les facteurs examinés ci-dessous sont des facteurs fréquemment rencontrés, mais ne constituent pas une liste exhaustive. Les agents chargés des dossiers doivent évaluer attentivement toutes les considérations pertinentes dans chaque cas pris individuellement.

Enfants

Les enfants de tous les âges devraient être considérés comme moins adaptés aux entretiens à distance. Cette position est cohérente avec l'approche centrée sur l'enfant qui garantit que l'intérêt supérieur de l'enfant est prioritaire. Dans ce contexte, il convient d'accorder une attention particulière à la question de savoir si l'enfant est par son ou ses parents ou s'il n'est pas accompagné.

Il est plus difficile de créer un climat de confiance dans un environnement à distance, en particulier lorsqu'il s'agit d'utiliser des aides visuelles ou d'autres outils pratiques. Dans les cas exceptionnels où un entretien à distance est nécessaire, il convient de veiller à ce que le mineur reçoive un soutien adéquat sur place et que le processus tienne compte de ses besoins spécifiques.

Déficiences visuelles ou auditives

Les entretiens à distance peuvent être problématiques pour les demandeurs présentant des déficiences visuelles ou auditives, une mauvaise qualité audio ou visuelle de l'entretien pouvant entraver la communication. Les malentendus dans la communication verbale et non verbale sont des risques potentiels. Par conséquent, les demandeurs souffrant de déficiences visuelles ou auditives sont considérés comme beaucoup moins adaptés aux entretiens à distance.

Problèmes de santé mentale

Il est plus difficile d'instaurer la confiance et l'empathie dans les entretiens à distance, ce qui les rend beaucoup moins adaptés aux demandeurs souffrant de problèmes de santé mentale. Cela fait écho aux préoccupations mentionnées plus haut concernant la création d'un environnement favorable et empathique dans des contextes à distance, ce qui pourrait être plus difficile pour les demandeurs ayant besoin d'une sensibilité émotionnelle et d'un contact en personne. Dans les cas où des inquiétudes existent quant à la santé mentale du demandeur, une évaluation approfondie devrait permettre de déterminer si le cadre plus contrôlé et personnel d'un entretien en personne lui serait plus bénéfique.

Demandeurs ayant des handicaps cognitifs et intellectuels

Mener des entretiens avec des demandeurs présentant des handicaps cognitifs ou intellectuels, tels que la démence ou la maladie d'Alzheimer, présente des défis. Le format à distance peut rendre beaucoup plus difficile une bonne compréhension mutuelle, tant pour le demandeur



que pour l'agent chargé de l'entretien. En outre, l'utilisation de supports visuels ou d'autres outils susceptibles de faciliter la communication est souvent limitée dans le cadre des entretiens à distance, ce qui rend plus difficile l'accompagnement des demandeurs ayant de tels handicaps.

Établir la confiance et la relation, éléments clés d'un entretien réussi, peut également s'avérer plus difficile dans un contexte à distance, en particulier pour les personnes souffrant de déficiences cognitives et intellectuelles. Par conséquent, ces demandeurs sont considérés comme beaucoup moins adaptés aux entretiens à distance, ce format permettant difficilement de répondre à leurs besoins spécifiques.

Autres types de vulnérabilités

Les demandeurs présentant d'autres types de vulnérabilités, tels que les survivants ou les survivants présumés de la torture, de la traite des êtres humains, les demandeurs ayant vécu des événements traumatisants et/ou les victimes de violences basées sur le genre, nécessitent également une attention particulière en ce qui concerne la création d'un climat de confiance et d'empathie au cours de l'entretien, ce qui est beaucoup plus difficile à réaliser dans le cadre d'un entretien à distance. Il convient de noter que les personnes de tout genre et de tout âge peuvent être des victimes de violences sexistes. Ces demandeurs peuvent également avoir besoin d'un soutien supplémentaire, davantage compatible avec les entretiens en personne. Par conséquent, les entretiens à distance sont considérés comme moins adaptés pour ces personnes.

Méconnaissance des technologies de communication à distance

Les demandeurs qui ont été peu ou pas du tout exposés aux technologies modernes de communication peuvent trouver les entretiens à distance étranges ou difficiles, ce qui peut entraîner des problèmes de communication et compliquer l'établissement d'une relation de confiance avec la personne qui mène l'entretien.

Ce facteur peut être difficile à détecter avant un entretien, et il convient d'éviter les grandes généralisations fondées sur des hypothèses concernant certains groupes de demandeurs. Toutefois, lorsqu'il est connu au préalable qu'un demandeur ne connaît pas les technologies de communication à distance, les entretiens à distance sont considérés comme moins adaptés pour ces personnes.

Dans de tels cas, proposer une session d'orientation préalable à l'entretien ou un soutien technologique pourrait contribuer à réduire les obstacles éventuels à la communication, en permettant au demandeur de communiquer de manière plus efficace.

Considérations particulières concernant les personnes âgées

Les demandeurs plus âgés peuvent, dans de nombreux cas, être considérés comme moins aptes à participer à des entretiens à distance. Cela peut s'expliquer par la plus grande probabilité qu'ils soient confrontés à des défis, tels que la méconnaissance de la technologie, des handicaps cognitifs ou physiques tels que la démence, des déficiences auditives/visuelles ou d'autres facteurs qui compliquent la communication à distance.



Toutefois, l'âge à lui seul ne devrait pas être considéré comme une raison d'éviter les entretiens à distance. Si la personne qui décide de mener ou non un entretien à distance a une bonne compréhension de la situation individuelle du demandeur plus âgé et qu'aucun risque spécifique n'est identifié, les entretiens à distance pourraient s'avérer appropriés en supposant qu'il existe des raisons valables de mener un entretien à distance.

D'autre part, si les informations disponibles sur la situation du demandeur plus âgé sont limitées, la conduite d'un entretien à distance peut présenter des risques quant à la qualité de l'entretien. Dans de tels cas, la personne qui mène l'entretien doit tenir compte des complications potentielles qui pourraient nécessiter de reprogrammer l'entretien. Cette précaution est conforme aux bonnes pratiques visant à garantir un entretien de qualité et à réduire au minimum le stress inutile pour le demandeur. Les entretiens à distance sont donc, en général, moins adaptés dans ces cas.

Dossiers complexes

Les cas complexes, qui nécessitent souvent de longs entretiens pour couvrir les multiples aspects du dossier du demandeur, présentent des difficultés particulières dans un contexte à distance. De tels cas peuvent également nécessiter des méthodologies ou des outils spéciaux pour structurer les informations fournies par le demandeur, lesquels peuvent s'avérer plus complexes à utiliser dans un entretien à distance. L'entretien devient plus complexe lorsque plusieurs personnes doivent être interrogées de manière consécutive, telles que les familles, ce qui complique la prise de parole dans le cadre d'un entretien à distance.

En outre, les entretiens à distance ont tendance à être plus fatigants que les entretiens en personne, et ce, tant pour le demandeur que pour la personne qui mène l'entretien. Une fatigue accrue peut réduire l'efficacité de l'entretien, en particulier dans les cas nécessitant un dialogue approfondi et une attention particulière aux détails.

La distance peut également compliquer la tâche de la personne qui mène l'entretien lorsqu'il y a lieu d'examiner des questions complexes de crédibilité au cours de l'entretien. Cela est particulièrement vrai dans les cas où l'identité du demandeur est mise en doute ou lorsqu'il existe des problèmes potentiels de sécurité ou des motifs d'exclusion susceptibles d'être examinés au cours de l'entretien.

Étant donné tout ce qui précède, les demandeurs dont les dossiers sont complexes et pour lesquels l'on peut supposer qu'un long entretien sera nécessaire sont considérés comme moins aptes à participer à des entretiens à distance.



Dossiers impliquant des allégations liées à l'orientation sexuelle, aux identités de genre, aux expressions de genre ou aux caractéristiques sexuelles

Lors d'un entretien portant sur une demande basée sur l'orientation sexuelle, l'identité de genre, l'expression de genre ou les caractéristiques sexuelles (SOGIESC) [perçue(s)] du demandeur, il est essentiel d'établir un climat de confiance durant l'entretien. Cela est particulièrement important pour faciliter le dévoilement d'informations personnelles, qui est à son tour essentielle pour l'examen équitable des demandes basées sur le SOGIESC.

Il est également important de noter que de nombreux demandeurs (perçus comme) lesbiens, gays, bisexuels, transgenres, intersexués et queers sont susceptibles d'avoir été victimes de discrimination et de violences verbales ou physiques dans leur vie, soit dans le pays d'origine ou de transit, soit dans le pays d'asile.

Les cas dans lesquels la demande de protection internationale est fondée sur le SOGIESC [perçue(s)] du demandeur sont donc considérés comme beaucoup moins appropriés pour les entretiens à distance.



Techniques d'entretien à distance



Guides pratiques de l'EUAA sur les entretiens

L'EUAA a élaboré plusieurs guides pratiques sur les techniques d'entretien dans le cadre de l'asile. Le présent guide ne fournit donc pas d'informations détaillées sur les différentes techniques, mais se concentre plutôt sur les considérations et adaptations nécessaires dans le contexte à distance. Consultez les guides pratiques suivants pour en savoir plus sur les techniques générales d'entretien.

Guide pratique de l'EASO: l'entretien individuel ⁽¹⁴⁾

Ce guide couvre principalement l'entretien sur le fond en matière d'asile et comprend également des orientations méthodologiques qui peuvent être appliquées à la plupart des situations dans le domaine de l'asile.

Guide pratique sur la mise en œuvre du règlement Dublin III: entretien individuel et évaluation des éléments de preuve ⁽¹⁵⁾

Il fournit des détails pertinents pour les agents chargés de mener les entretiens individuels «Dublin».

Les techniques appliquées dans le cadre des différents types d'entretiens individuels sont cruciales pour l'examen de la demande de protection internationale. La qualité du résultat est directement liée à l'efficacité de l'entretien. Dans le cadre d'un entretien individuel à distance, des ajustements spécifiques des techniques d'entretien sont nécessaires afin de garantir une analyse adéquate de la demande.



Modules de formation de l'EUAA sur les techniques d'entretien

L'EUAA propose des modules de formation complets aux agents des États membres sur les techniques d'entretien, y compris avec les enfants et les demandeurs vulnérables. Outre le module de base sur la méthode d'entretien en matière d'asile, l'EUAA dispense également d'autres modules de formation sur les techniques d'entretien, y compris un webinar sur les principaux aspects de la conduite d'entretiens à distance. En outre, un module de formation spécialisé existe pour les interprètes, qui comprend des sections consacrées aux techniques d'interprétation à distance.

Pour en savoir plus, veuillez consulter le catalogue des formations de l'EUAA ⁽¹⁶⁾ et contacter le point de contact national pour la formation de votre autorité nationale

⁽¹⁴⁾ EASO, [Guide pratique de l'EASO: l'entretien individuel](#), 2014.

⁽¹⁵⁾ EASO, [Guide pratique de l'EASO sur la mise en œuvre du règlement Dublin III: entretien individuel et évaluation des éléments de preuve](#), 2019.

⁽¹⁶⁾ Catalogue des formations de l'EUAA, site web de l'EUAA, consulté le 3 février 2025, <https://euaa.europa.eu/training-catalogue>.



Préparations avant un entretien à distance

Prévoir suffisamment de temps et des pauses supplémentaires

Les entretiens à distance nécessitent souvent plus de temps que les entretiens en personne, car des informations supplémentaires doivent être fournies au demandeur et des tests techniques doivent être effectués. Le format de l'entretien à distance peut également nécessiter davantage de répétitions et des contrôles fréquents afin de s'assurer que les informations ont été correctement comprises.

Les entretiens à distance peuvent être plus fatigants pour tous les participants que les entretiens en personne. Par conséquent, il est essentiel de prévoir un nombre adéquat de pauses pendant l'entretien afin d'éviter tout malentendu ou un déclin progressif de la confiance et de l'implication de la part du demandeur. Des pauses suffisantes permettent également à l'agent chargé du dossier de rester attentif et pleinement impliqué tout au long de l'entretien.

Durant les pauses, il est recommandé que le demandeur bénéficie d'un accompagnement sur place de la part du personnel pour s'assurer qu'il peut physiquement quitter la salle d'entretien, accéder aux sanitaires ou recevoir des rafraîchissements, le cas échéant. Au début de l'entretien, le demandeur devrait être clairement informé de l'importance de revenir rapidement à l'entretien au moment convenu après chaque pause.

Les pauses peuvent également être utilisées par le personnel d'appui pour traiter tous les documents ou informations soumis au cours de l'entretien, ce qui permet d'éviter les retards inutiles.

Comprendre les applications informatiques utilisées

L'agent chargé du dossier doit se familiariser avec le logiciel principal utilisé lors de l'entretien à distance afin de minimiser les interruptions et les difficultés techniques pendant l'entretien lui-même. Les solutions logicielles étant constamment mises à jour, les interfaces utilisateur peuvent changer et entraîner des difficultés inattendues, même pour les agents expérimentés. Il est recommandé d'informer activement les agents chargés des dossiers lorsque le logiciel utilisé pour les entretiens à distance est mis à jour et de les encourager à explorer ces changements avant de mener un entretien.



Bonne pratique: tester l'équipement technique avant l'entretien

Une bonne pratique consiste à prévoir suffisamment de temps avant le début de l'entretien pour tester le bon fonctionnement de l'équipement technique. Ces tests peuvent être effectués, par exemple, entre l'agent chargé du dossier et la personne qui assiste le demandeur, sans que le demandeur doive être présent.



Outils pratiques à la disposition de la personne qui mène l'entretien

Les autorités des États membres utilisent souvent des supports visuels, des outils pratiques, des modèles et d'autres types de présentations physiques au cours des entretiens. Ces éléments peuvent servir d'aides pédagogiques pour aider l'agent chargé du dossier à expliquer des concepts complexes et pour s'assurer que le demandeur comprend les informations fournies au cours de l'entretien.

Les autorités devraient, dans la mesure du possible, s'efforcer d'adapter ces outils afin qu'ils puissent également être utilisés lors des entretiens à distance. Le contexte numérique pourrait également permettre l'utilisation d'outils pratiques alternatifs, améliorés ou supplémentaires qui aideraient l'agent chargé du dossier pendant l'entretien. Il est important que l'agent chargé du dossier connaisse bien la différence entre les outils numériques et les outils standard utilisés lors des entretiens en personne, et qu'il sache comment les utiliser dans un contexte à distance.

Conduite d'un entretien à distance

Présentation des participants

Lors d'un entretien à distance ou d'un entretien interprété à distance, il y a généralement moins de temps pour converser de manière informelle avec le demandeur, établir un lien avec lui et le mettre à l'aise. Lors d'un entretien en personne, cette conversation informelle a souvent lieu en accompagnant le demandeur vers la salle d'entretien. Lors de l'entretien à distance, les rôles des différents participants peuvent également être moins évidents pour le demandeur s'ils ne sont pas physiquement présents avec lui dans la pièce.

Par exemple, si un demandeur est hébergé dans un centre de rétention ou s'il est détenu et qu'il est escorté jusqu'à la salle pour l'entretien individuel par le personnel de sécurité du centre, le demandeur pourrait facilement supposer que la personne qui mène l'entretien représente la même autorité que le personnel de sécurité ou une autorité répressive. Il est donc particulièrement important, dans le contexte de l'entretien à distance, de veiller, dès le début de l'entretien, à ce que le demandeur comprenne les rôles et responsabilités de chacune des parties participant à l'entretien.

Démarrer l'entretien en douceur en parlant tout d'abord d'un sujet neutre peut également être un bon moyen d'établir une relation de confiance et de réduire les tensions. Il est souvent plus naturel de parler de sujets neutres en personne, par exemple en accompagnant le demandeur vers la salle d'entretien, mais cela ne signifie pas que cela soit impossible dans le contexte à distance.

Ajustement et confirmation des paramètres techniques

Avant de commencer l'entretien, il est important de s'assurer que les paramètres techniques sont correctement réglés pour les participants afin que tous puissent s'entendre et se voir



correctement et aisément sur les écrans. Le volume audio et le champ de vue de la caméra doivent être ajustés en fonction de la configuration de l'entretien individuel. Il est également recommandé de laisser à tous les participants un peu de temps pour se familiariser avec le matériel de transmission avant de démarrer l'entretien. Il est important que du personnel d'appui soit disponible là où se trouve le demandeur pour l'aider avec ces paramètres.

Vérification des conditions propices à la réalisation d'un entretien à distance

Avant le début d'un entretien à distance, la personne qui mène l'entretien doit connaître les raisons pour lesquelles celui-ci a été programmé à distance, ainsi que tout problème potentiel identifié au préalable.

La personne qui mène l'entretien doit utiliser la phase d'accueil du demandeur et l'introduction au format de l'entretien pour s'assurer que le demandeur est en mesure d'utiliser les outils technologiques à sa disposition. La personne qui mène l'entretien doit s'assurer que le demandeur peut entendre et voir les autres participants à l'entretien. Il est important d'identifier tout problème potentiel susceptible de compromettre la qualité de l'entretien à un stade précoce afin de ne pas causer de retards et de frustrations inutiles plus tard, au cours de l'entretien.

Si la personne qui mène l'entretien détecte des problèmes susceptibles de compromettre la qualité de l'entretien ou la capacité du demandeur à présenter pleinement les informations qu'il souhaite exposer, la personne qui mène l'entretien doit déterminer s'il est possible de remédier aux problèmes sous-jacents rapidement. Si les problèmes ne peuvent être résolus de manière satisfaisante, l'entretien doit être reprogrammé.

Si les raisons de suspension d'un entretien sont de nature temporaire, par exemple des problèmes liés à la connexion internet, l'entretien pourrait être reporté en tant que nouvel entretien à distance. Si les raisons sont au contraire des facteurs précédemment non identifiés liés au demandeur ou à sa demande qui rendent le format de l'entretien à distance inadapté, l'entretien devrait être reprogrammé sous forme d'entretien en personne.

Bien qu'il soit préférable d'identifier tout problème potentiel au plus tôt, il peut arriver que certains problèmes ne puissent être détectés dès le début de l'entretien. Si des problèmes apparaissent au cours de l'entretien et amènent la personne qui mène l'entretien à conclure que le demandeur n'est pas en mesure de participer à l'entretien de manière satisfaisante, l'entretien devrait être interrompu et reprogrammé sous la forme d'un entretien en personne. Dans ces cas, il est important d'informer le demandeur des raisons pour lesquelles l'entretien est interrompu et de lui expliquer que cela est fait pour protéger ses intérêts. Il est également important d'expliquer que cela ne portera pas préjudice à l'examen de sa demande de protection internationale



**Bonne pratique: procédures de secours en cas de problèmes informatiques**

Les administrations des États membres peuvent mettre au point des procédures de secours en cas de défaillance technologique ou de brouillage, en veillant à ce que le demandeur comprenne ses droits et les étapes suivantes dans le cas où l'entretien est perturbé et lorsque la reprogrammation devient nécessaire.

Explication du contexte de l'entretien à distance au demandeur

Bien que de nombreux demandeurs de protection internationale puissent avoir une expérience des technologies modernes, tous ne seront pas familiarisés avec la configuration spécifique des entretiens à distance. Par conséquent, il est essentiel de veiller à ce que le demandeur comprenne parfaitement le fonctionnement de l'équipement, y compris qui apparaît sur quel écran si plusieurs écrans sont utilisés, et les autres détails techniques pertinents.

La personne qui mène l'entretien doit fournir des recommandations et des conseils sur la meilleure façon d'utiliser le matériel de transmission et sur la nature spécifique de la communication par l'intermédiaire de l'interface à distance. Il est particulièrement important qu'une seule personne parle à la fois.

Les demandeurs peuvent également se poser des questions quant au contexte dans lequel les entretiens à distance sont utilisés par les autorités et se demander si le choix du format aura une incidence sur l'issue de leur demande. Ces préoccupations peuvent être exacerbées par des rumeurs infondées qui se propagent au sein des structures d'accueil. Répondre de manière proactive à ces éventuelles préoccupations peut contribuer à les atténuer et à instaurer un climat de confiance. Expliquer au demandeur que le format à distance n'a pas d'effet négatif sur son droit au respect de la vie privée et à la confidentialité peut également contribuer à instaurer la confiance.

L'agent chargé du dossier doit clairement expliquer les raisons pour lesquelles les entretiens à distance peuvent parfois être utilisés au lieu des entretiens en personne et que le format ne préjuge en rien l'issue de la demande ni n'a d'incidence sur son examen.

Il convient de préciser au demandeur que l'audio de l'entretien sera enregistré et de lui expliquer les raisons à cela.

**Exemple pratique d'introduction lors d'un entretien à distance**

Je vous souhaite à tous la bienvenue à cet entretien. Mon nom est [votre nom] et je suis l'agent chargé du dossier. Dans le cadre de mon travail, je rencontre des enfants, des jeunes et des adultes et je discute avec eux. Je me trouve dans notre bureau de [nom de l'endroit où vous vous trouvez] et vous vous trouvez dans notre bureau de [nom de l'endroit où le demandeur se trouve].

Présentation des autres participants à l'entretien (interprète, représentant légal, etc.)



Comme vous pouvez le voir, nous utilisons des équipements vidéo pour cet entretien afin de nous voir et de nous entendre les uns les autres.

Est-ce que vous m'entendez et me voyez tous bien?

Je vous vois et vous entends clairement. Pendant cet entretien, il est très important de nous signaler si l'image ou le son ne fonctionne pas correctement. Il est important que l'image et le son fonctionnent pendant tout l'entretien.

Il arrive que nous menions des entretiens comme celui-ci, où nous utilisons des caméras pour nous parler. Cela peut par exemple s'expliquer par le fait qu'il nous est difficile d'être tous au même endroit parce que nous sommes géographiquement éloignés les uns des autres. Il est important que vous sachiez que le recours à ce type d'entretien n'aura aucune incidence sur l'issue de votre demande de protection internationale.

Je vais prendre note de tout ce que nous nous disons aujourd'hui dans un document sur l'ordinateur. Cela signifie que je regarderai parfois ailleurs, mais je reste à l'écoute de tout ce que vous dites.

Je voudrais que nous parlions tous par segments courts afin que l'interprète ait le temps d'interpréter tout ce qui est dit. Cela me donnera également le temps de tout noter. Il est important que nous parlions une personne à la fois afin de bien entendre tout ce qui est dit.

Nous avons jusqu'à [XX] h [XX] aujourd'hui. Nous ferons une première pause après environ [XX], mais si quelqu'un a besoin d'une pause plus tôt, n'hésitez pas à le dire.

Que ressentez-vous à l'idée de participer à cet entretien aujourd'hui?

Comprenez-vous bien l'interprète jusqu'à présent?

Savez-vous pourquoi vous avez été convoqué à cet entretien?

Si la réponse est non: Je vais vous donner des informations et vous expliquer pourquoi vous avez été convoqué.

Si la réponse est oui: J'aimerais vous faire part de quelques informations que vous êtes en droit de connaître.

Communication verbale lors des entretiens à distance

Malgré l'utilisation d'équipements techniques de haute qualité, les entretiens à distance peuvent encore poser des difficultés en ce qui concerne l'audition et la compréhension des autres participants. Pour réduire au minimum le risque de malentendus, la personne qui mène l'entretien doit utiliser un langage simple et clair, adapté au profil du demandeur. Voici quelques conseils:

- utilisez des phrases brèves et parlez en séquences courtes ;
- présentez tous les nouveaux sujets ;
- évitez les questions trop complexes ou des questions à plusieurs volets; et
- évitez de poser plusieurs questions à la fois.



Étant donné que le contexte à distance peut engendrer des malentendus, il est particulièrement important que l'agent chargé du dossier fasse preuve d'une écoute active et clarifie dès que possible tout malentendu ou toute ambiguïté. Résumer les informations essentielles et veiller à ce qu'elles soient correctement comprises peut constituer un bon moyen d'éviter les malentendus.

Les entretiens à distance peuvent avoir une incidence négative sur la longueur et le niveau de détail du récit libre de l'entretien. L'écoute active et le fait de poser des questions complémentaires pour encourager le demandeur à fournir des détails supplémentaires constituent, dans ces cas, une technique d'atténuation possible.

Communication non-verbale lors des entretiens à distance

Percevoir les signes de communication non-verbale lors des entretiens à distance peut s'avérer plus compliqué que lors des entretiens en personne. La mesure dans laquelle la communication non-verbale peut être perçue par les participants à l'entretien dépendra largement des solutions techniques, notamment de la taille de l'écran et de la configuration vidéo. Ces aspects sont examinés plus en détail dans la section [Équipements](#), qui se concentre sur les configurations techniques nécessaires à la conduite des entretiens à distance. Si tous les participants peuvent se voir clairement sur les écrans, la communication non-verbale sera beaucoup plus facile à saisir.

Il est important que l'agent chargé du dossier porte son attention sur le demandeur, en particulier lorsqu'il s'adresse à lui. L'agent chargé du dossier doit également s'efforcer de maintenir autant que possible un contact visuel avec le demandeur tout au long de l'entretien. Les agents chargés des dossiers peuvent également montrer qu'ils écoutent activement en hochant fréquemment de la tête.

Mener les entretiens à distance peut créer un sentiment de distance avec le demandeur, ce qui peut amener l'agent chargé du dossier à oublier plus facilement les signes non-verbaux que lui-même émet. Il est donc également important que l'agent chargé du dossier qui mène l'entretien reste conscient de sa propre communication non-verbale et conserve une attitude professionnelle tout au long de l'entretien.

L'agent chargé du dossier doit vérifier si la vidéo montre son bureau et son équipement de prise de notes. Si cela n'est pas clairement visible sur la vidéo, il doit informer le demandeur qu'il prendra des notes au cours de l'entretien et lui expliquer pourquoi. Lorsque l'agent chargé du dossier prend des notes, il déplace ses bras et ses mains et dirige vraisemblablement son regard vers son ordinateur ou un papier vers le bas au lieu de regarder le demandeur. Si le demandeur ignore pourquoi l'agent agit ainsi lorsqu'il parle, il pourrait mal interpréter la situation.



Conseil pratique

Si vous avez abordé des sujets difficiles pour le demandeur, demandez-lui comment il se sent et s'il est prêt à continuer. Cela permet de ne pas négliger le langage corporel qui est plus difficile à lire en raison du format à distance.

Soutien aux personnes nécessitant des garanties procédurales spéciales

Si un entretien à distance est mené avec un demandeur ayant des besoins procéduraux particuliers, l'agent chargé du dossier doit rester vigilant concernant ces besoins et veiller à ce que des mesures appropriées soient prises pour l'aider à présenter sa demande de manière efficace.

Interprétation lors des entretiens à distance

Le rôle de l'interprète devrait rester le même, que l'entretien se déroule en personne ou à distance. Il existe toutefois des considérations particulières à garder à l'esprit en ce qui concerne l'interprétation dans le contexte des entretiens à distance.

Pour que le demandeur soit en mesure de comprendre pleinement les signes verbaux et non verbaux de l'interprète lors de l'entretien à distance, tous les participants doivent être clairement visibles. Cela permettra au demandeur et à l'agent chargé du dossier de comprendre plus facilement l'interprétation et peut contribuer à limiter les malentendus, les retards et le besoin de répétition. Il est important que l'interprète puisse s'adapter aux besoins du demandeur en tenant compte de son âge, de son genre et de ses éventuelles vulnérabilités. Cela est particulièrement important lorsque le demandeur, l'agent chargé du dossier et l'interprète se trouvent à des endroits différents.

L'interprétation à distance est différente de l'interprétation en personne. Il est important que la personne qui assure l'interprétation soit consciente des défis à relever et des moyens possibles pour les surmonter. Il est donc recommandé aux autorités des États membres de fournir des formations et des recommandations aux interprètes qui participent à des entretiens à distance ou qui fournissent des services d'interprétation à distance. Il est également recommandé aux États membres de fournir des recommandations et des instructions aux interprètes sur ce qui est attendu d'eux en ce qui concerne les modalités des entretiens à distance et de l'interprétation à distance, notamment en matière de confidentialité et d'impartialité.

**EUAA, *Interpretation in the Asylum Procedure* ⁽¹⁷⁾**

Ce guide pratique, élaboré en partenariat avec le forum IGC (consultations intergouvernementales sur la migration, l'asile et les réfugiés), fournit des orientations pratiques aux interprètes dans le cadre de la procédure d'asile. Il fournit de nombreuses informations très utiles aux interprètes et comprend également un chapitre sur la manière d'aborder les entretiens à distance en tant qu'interprète.

**Bonne pratique: certifier les interprètes pour les entretiens à distance**

Offrir une certaine forme de certification aux interprètes peut contribuer à garantir que ceux-ci disposent de connaissances/d'une formation suffisantes pour assurer l'interprétation à distance, ainsi que d'une bonne connaissance des lignes directrices des autorités nationales en matière d'entretiens à distance et d'interprétation à distance.

⁽¹⁷⁾ Consultations intergouvernementales de l'EUAA sur la migration, l'asile et les réfugiés, [Interpretation in the Asylum Procedure](#), 2024.



Annexe I — Points à vérifier pour décider de mener un entretien individuel à distance

Cette liste vise à aider la personne en charge de décider si un entretien peut être mené à distance par vidéoconférence. Les informations disponibles sur la personne à interroger peuvent être ajoutées dans la liste afin d'aider à déterminer:

- si les normes appropriées sont en place pour mener un entretien à distance;
- s'il existe des justifications suffisantes pour, à titre exceptionnel, mener l'entretien à distance;
- si tous les éléments liés au demandeur et à son dossier qui sont contraires à l'utilisation du format à distance ont été pleinement pris en compte.

La liste fournit une vue d'ensemble de chaque situation individuelle, mais elle ne fournit pas en soi de décision ou de recommandation quant à la conduite ou non de l'entretien à distance. Cette responsabilité incombe toujours à la personne en charge de cette décision.

Normes procédurales et techniques	Oui	Non
Sera-t-il possible de respecter les normes procédurales des entretiens à distance de manière adéquate pour cet entretien?		
Les normes techniques de l'infrastructure où il est prévu que le demandeur se présente pour l'entretien satisfont-elles aux exigences d'un entretien à distance?		
Sera-t-il possible de satisfaire de manière adéquate aux autres normes techniques applicables aux entretiens à distance dans le cadre de cet entretien?		
Commentaires et observations		



Situations dans lesquelles un entretien à distance peut être justifié	Oui	Non
La personne est en rétention ou en détention.		
Des préoccupations liées à la santé publique existent (par exemple, maladies transmissibles, etc.).		
Le système immunitaire de la personne est affaibli.		
La personne suit ou a récemment reçu un traitement médical*.		
La personne est âgée*.		
La personne vit avec un handicap physique*.		
La personne est enceinte* ou s'occupe d'un nouveau-né.		
La personne fournit des soins/une assistance à un proche dépendant.		
La personne est située loin du lieu où un entretien en personne pourrait être programmé.		
Un interprète doit intervenir depuis un autre lieu, car aucun interprète approprié n'est disponible à l'endroit de l'entretien.		
Autres motifs		

* La situation doit être de nature à limiter la capacité de la personne à voyager ou à participer effectivement à un entretien en personne.

Situations dans lesquelles un entretien à distance peut ne pas être approprié	Oui	Non
La personne est un enfant.		
La personne souffre d'une déficience visuelle.		
La personne souffre d'une déficience auditive.		
La personne a des problèmes de santé mentale.		
La personne présente un handicap cognitif ou intellectuel.		

L'entretien sera organisé comme suit:	
Entretien en personne	
Entretien interprété à distance	
Entretien à distance	

Annexe II — Points à vérifier pour l'infrastructure où le demandeur se trouvera lors de l'entretien à distance



Liste de contrôle de l'infrastructure où se trouvera le demandeur

La salle d'entretien:

- ☐ garantit un niveau suffisant de respect de la vie privée et de confidentialité pour l'entretien;
- ☐ respecte les normes de qualité générales applicables aux entretiens;
- ☐ permet au demandeur de parler sans être distrait par des bruits extérieurs et de s'assurer que les informations ne sont pas entendues par des personnes non autorisées;
- ☐ permet de s'assurer que les personnes qui ne participent pas à l'entretien n'entrent pas dans la pièce.

La zone située à l'extérieur de la salle d'entretien:

- ☐ offre un endroit calme où le demandeur peut se détendre pendant les pauses;
- ☐ offre un accès à des toilettes.



Liste de contrôle de l'équipement technique de la salle d'entretien

L'équipement technique de la salle d'entretien

L'équipement technique de la salle d'entretien est-il permanent ou est-il mis à disposition selon les besoins, pour chaque entretien?

- ☐ Il est présent en permanence dans la salle.
- ☐ Il est mis à disposition selon les besoins.

- ☐ L'infrastructure dispose d'une connexion internet stable et suffisamment rapide.
- ☐ Des caméras de qualité suffisante sont disponibles et peuvent être réglées pour s'adapter aux demandeurs.
- ☐ L'éclairage de la salle est adéquat et adapté aux caméras.
- ☐ Des écrans d'une taille et d'une qualité suffisantes sont disponibles pour permettre à tous les participants d'être correctement visibles pendant toute la durée de l'entretien à distance.
- ☐ Des microphones sont disponibles et adaptés aux fins de l'entretien.



Liste de contrôle des fonctions d'appui disponibles dans l'infrastructure

Soutien administratif

Du personnel d'appui est disponible pour effectuer les tâches suivantes:

- ☐ accompagner la personne interrogée vers la salle d'entretien et à sa sortie;
- ☐ aider la personne interrogée pendant les pauses;
- ☐ fournir au demandeur des informations sur le format à distance de l'entretien;
- ☐ aider le demandeur à utiliser l'équipement technique;
- ☐ aider à l'impression, à la signature et à la numérisation de documents;
- ☐ contribuer au traitement des documents soumis par la personne interrogée.

Accès à du personnel d'appui spécialisé

Les catégories de personnel suivantes sont disponibles dans l'infrastructure lors des entretiens à distance:

- ☐ personnel médical;
- ☐ personnel formé pour apporter un soutien psychologique;
- ☐ personnel de sécurité;
- ☐ autres (par exemple, un médiateur culturel).

Le personnel d'appui peut être contacté par les modes de communication suivants:

- ☐ téléphone;
- ☐ application de messagerie;
- ☐ courrier électronique;
- ☐ autre_____.



Annexe III — Points à vérifier pour les agents chargés des dossiers préparant un entretien à distance



Planification et préparation d'un entretien à distance

L'organisation de l'entretien à distance repose sur les circonstances suivantes:

Vulnérabilités et aspects pertinents pour le format à distance identifiés:

Le demandeur a été informé du format à distance: ☐ Oui ☐ Non ☐ Inconnu

Participants à l'entretien à distance:

Lieu:

Demandeur

Agent chargé du dossier

☐ Interprète

☐ Représentant

☐ Conseil juridique

☐ Médiateur culturel

☐ Autre:

Équipement technique disponible à l'endroit où se trouve le demandeur:

Outils pratiques et aides visuelles à utiliser au cours de l'entretien:

Familiarité de l'interprète avec le format à distance:

Personnel d'appui disponible à l'endroit où se trouve le demandeur:





Office des publications
de l'Union européenne

