Guides et outils pratiques

euaa
EUROPEAN UNION
AGENCY FOR ASYLUM

Guide pratique sur l'enregistrement audio des entretiens individuels



Octobre 2025

Guide pratique sur l’enregistrement audio des entretiens individuels

Octobre 2025

El 19 de enero de 2022, la Oficina Europea de Apoyo al Asilo (EASO) pasó a denominarse Agencia de Asilo de la Unión Europea (EUAA). Todas las referencias a la EASO y a sus productos y órganos deben entenderse como referencias a la EUAA.



Manuscrit achevé en octobre 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 978-92-9418-364-4	doi:10.2847/4125988	BZ-01-25-056-FR-C
PDF	ISBN 978-92-9418-363-7	doi:10.2847/0381044	BZ-01-25-056-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:

illustration de couverture, ninefotostudio, © Adobe Stock.

À propos de ce guide

Pourquoi ce guide a-t-il été élaboré? L'Agence de l'Union européenne pour l'asile (EUAA) a pour mission 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. Conformément à son objectif général de promouvoir une mise en œuvre correcte et efficace du régime d'asile européen commun et de favoriser la convergence, l'EUAA élabore des normes opérationnelles et des indicateurs communs, des orientations et des outils pratiques.

Comment ce 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 ([2]). Son élaboration a été facilitée et coordonnée par l'EUAA. Avant son adoption définitive, le guide a fait l'objet d'une consultation auprès de tous les pays de l'UE et les pays associés à l'espace Schengen par l'intermédiaire du réseau de l'EUAA sur les procédures d'asile. L'EUAA tient à remercier également les membres du groupe de travail qui ont contribué à l'élaboration du présent guide: Martina Berger, Alessandra Frusciante, Claudia Möser et Lisa Sheils.

À qui s'adresse ce guide? Le présent guide s'adresse principalement aux administrations compétentes en matière d'asile responsables de la conduite des entretiens individuels, y compris aux responsables politiques au sein des autorités nationales responsables de la détermination. Il peut également se révéler utile aux agents chargés des dossiers et aux gestionnaires des dossiers. Ce guide présente également une utilité pour les agents chargés du contrôle qualité et les conseillers juridiques, ainsi que pour toute autre personne travaillant ou intervenant dans le domaine de la protection internationale dans le contexte de l'UE.

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

Quel est le lien entre le présent guide et les autres outils de l'EUAA? Le présent guide doit être utilisé en combinaison avec les autres guides et outils pratiques disponibles. Tous les outils pratiques de l'EUAA sont accessibles en ligne sur le site web de l'EUAA: https://euaa.europa.eu/practical-tools-and-guides.

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.

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

([2]) Il convient de noter que la version définitive du guide ne reflète pas nécessairement les positions du Commissaire des Nations unies pour les réfugiés.

Table des matières

Liste des abréviations **5**

Introduction **6**

1. Enregistrement audio des entretiens individuels **7**

1.1. Types d'entretiens devant faire l'objet d'un enregistrement audio 8

1.2. Communication d'informations sur l'enregistrement audio 9

1.2.1. Informations à transmettre au demandeur 9

1.2.2. Informations à communiquer aux autres participants à l'entretien 13

1.3. Qualité de l'enregistrement audio 14

1.4. Processus d'enregistrement audio 15

1.5. Installation technique pour l'enregistrement audio 20

1.6. Enregistrement audio des entretiens individuels à distance 27

2. Traitement et gestion du fichier audio **29**

2.1. Analyse d'impact relative à la protection des données 30

2.2. Gestion du fichier audio 30

3. Transcription de l'enregistrement audio **36**

3.1. Contenu de la transcription de l'enregistrement 37

3.2. Modalités de la transcription 39

3.3. Garanties pour les demandeurs et exactitude de la transcription de l'enregistrement 40

4. Le renforcement des capacités **42**

4.1. Renforcement des capacités du système 42

4.2. Renforcement des capacités des utilisateurs 43

4.2.1. Documents d'orientation écrits 43

4.2.2. Sessions de formation 44

4.2.3. Système de référents 45

Liste des abréviations

Abréviation	Définition
AIPD	Analyse(s) d'impact relative(s) à la protection des données
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) nº 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
EUAA	Agence de l'Union européenne pour l'asile
États membres	États membres de l'Union européenne
RGPD	Règlement général sur la protection des données
UE	Union européenne

Introduction

Le règlement relatif à la procédure d'asile (règlement APR) ([3]) et le règlement relatif à la gestion de l'asile et de la migration (règlement AMMR) ([4]) disposent que les entretiens individuels doivent faire l'objet d'un enregistrement audio. Cela inclut les entretiens sur la recevabilité et sur le fond, ainsi que les entretiens individuels menés pour déterminer l'État membre responsable de l'examen de la demande.

L'enregistrement audio des entretiens individuels contribue à garantir l'efficacité, l'équité et la transparence de la procédure d'asile.

Les administrations nationales doivent mettre en place des processus et des systèmes techniques appropriés afin de rendre opérationnel l'enregistrement audio des entretiens individuels et d'assurer un bon traitement et une gestion adéquate des fichiers audio. Les demandeurs doivent être dûment informés de l'existence de l'enregistrement audio et de sa finalité. Tout besoin de garanties procédurales spéciales doit également être examiné.

Le présent guide pratique s'adresse aux administrations nationales chargées de conduire les entretiens individuels. Il a pour objet de fournir des orientations sur la manière de mettre en place et de gérer l'enregistrement audio des entretiens. Il inclut des orientations pratiques, mais aussi des exemples de bonnes pratiques en place dans les États membres et des recommandations utiles.

Le chapitre 1. précise tout d'abord quels entretiens doivent être enregistrés. Il expose également les informations concernant l'enregistrement audio qui devraient être communiquées au demandeur et aux autres participants présents durant l'entretien. Il définit les critères principaux qui assurent la qualité de l'enregistrement audio. Il donne en outre des indications sur les aspects du processus qui doivent être définis et réglementés de manière claire, ainsi que sur les aspects techniques à prendre en considération lors de la mise en place du système d'enregistrement audio. Enfin, il comporte des réflexions sur les spécificités de l'enregistrement audio des entretiens par vidéoconférence (entretiens à distance).

Le chapitre 2. fournit des indications sur les aspects à prendre en considération et les mesures à adopter pour garantir une gestion et un traitement adéquats des fichiers audio.

Le chapitre 3. traite du compte rendu écrit des entretiens individuels, et plus particulièrement de la transcription de l'enregistrement audio.

Le chapitre 4. aborde la manière dont le système et les utilisateurs peuvent acquérir et maintenir les compétences nécessaires pour garantir un enregistrement audio fluide et une bonne gestion des fichiers audio.

([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, 22.5.2024), ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2024/1348/oj.

([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, 22.5.2024), ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2024/1351/oj.

1. Enregistrement audio des entretiens individuels

Comme le prévoient l'article 14, paragraphe 2, du règlement APR et l'article 22, paragraphe 7, du règlement AMMR l'**enregistrement audio** des entretiens individuels représente une **condition obligatoire** pour les administrations nationales. Tous les entretiens individuels doivent faire l'objet d'un enregistrement audio. Il est impossible pour le demandeur de s'y soustraire.

L'enregistrement audio contribue à renforcer **l'efficacité**, **l'équité** et **la transparence** de la procédure d'asile et, plus particulièrement, à préserver l'intégrité de la procédure d'examen de la demande d'asile.

L'enregistrement audio constitue une **preuve objective** de ce qui a été dit et de la manière dont cela a été dit. Il rend compte de la manière dont les messages sont communiqués (le ton et le registre utilisés) et consigne les sons non verbaux (tels que les pleurs, les rires, etc.), les hésitations («euh», «hum», etc.) ainsi que les silences. Il vient compléter le compte rendu écrit de l'entretien en fournissant une reproduction exacte de l'entretien.

L'enregistrement audio constitue une **garantie** contre d'éventuelles omissions, erreurs ou incohérences dans le compte rendu de l'entretien, et permet ainsi un examen et un processus décisionnel fiables et équitables. Il garantit qu'en cas de doute sur ce qui a été dit, sur les questions posées ou sur la traduction qui en a été faite, il existe un enregistrement objectif et fiable, facile à consulter. Les fichiers audio peuvent aussi être utilisés par les instances de recours, lorsque la décision fait l'objet d'un réexamen ou d'un recours. Ils contribuent également à garantir la conduite juste et impartiale de l'entretien ([5]).

Pour atteindre les objectifs de renforcement de l'efficacité, de l'équité et de la transparence de la procédure d'asile, il est essentiel de garantir la **qualité** de l'enregistrement audio produit. Pour de plus amples informations, voir les sections 1.3. Qualité de l'enregistrement audio, 1.4. Processus d'enregistrement audio et 1.5. Installation technique pour l'enregistrement audio.

Lors de la mise en œuvre de l'enregistrement audio de l'entretien, les autorités doivent accorder une attention particulière aux exigences des demandeurs nécessitant des **garanties procédurales spéciales** ([6]).

Les autorités nationales doivent veiller à appliquer les principes et règles de **confidentialité** et de **protection des données** tant pour préserver la procédure d'asile que pour garantir le respect d'autres obligations légales de l'UE. Reportez-vous au chapitre 2. Traitement et gestion du fichier audio.

([5]) Les administrations nationales pourraient également utiliser les enregistrements audio dans le cadre de leurs mécanismes d'assurance qualité. Concernant l'assurance qualité, voir EUAA, *Guide pratique sur l'assurance de la qualité dans les procédures d'asile,* avril 2024, https://euaa.europa.eu/publications/practical-guide-quality-assurance-asylum-procedures.

([6]) Article 14, paragraphe 2, du règlement APR.

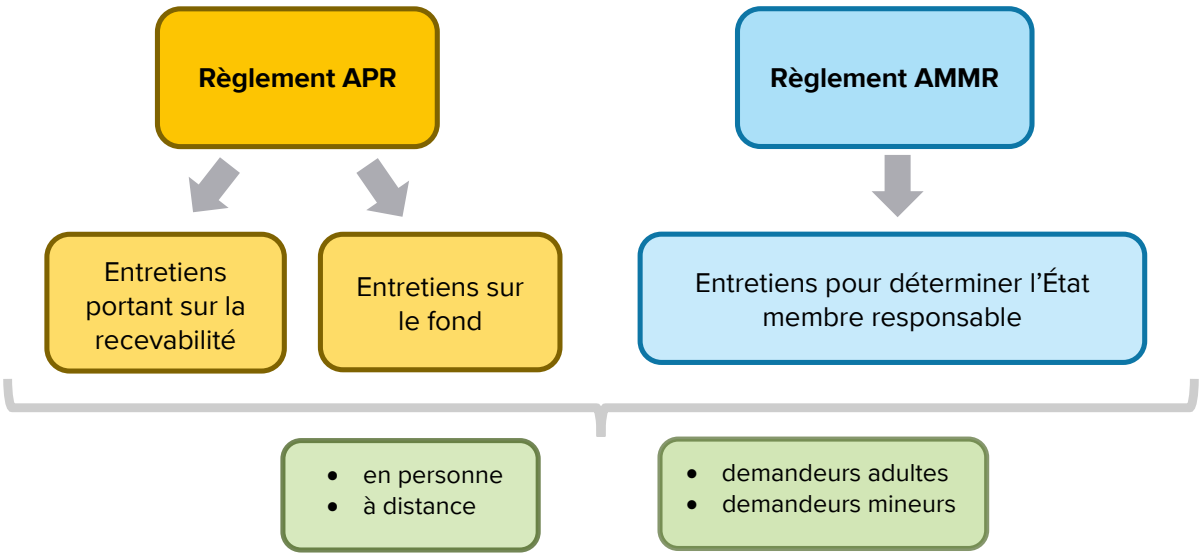
L'enregistrement audio de l'entretien individuel doit être **réglementé** par les administrations nationales dans tous ses aspects essentiels, et de manière à être compatible avec d'autres **processus** connexes (par exemple, la conduite de l'entretien individuel, le système de gestion des dossiers, etc.). Voir la section 1.4. Processus d'enregistrement audio et le chapitre 2. Traitement et gestion du fichier audio.

1.1. Types d'entretiens devant faire l'objet d'un enregistrement audio

Conformément au **règlement APR**, l'**entretien individuel** doit être enregistré par des moyens audio ([7]). L'obligation d'enregistrement audio s'applique à tous les entretiens définis comme des «entretiens individuels». Ces derniers regroupent donc à la fois des entretiens consacrés à la recevabilité («**entretien sur la recevabilité**») et au bien-fondé («**entretien sur le fond**») de la demande de protection internationale. Ils incluent les entretiens individuels menés dans le cadre de la procédure d'asile à la frontière, de la procédure d'examen accélérée ainsi que de la procédure normale. D'autres types d'entretiens, tels que les entretiens dans le cadre de l'enregistrement de la demande et du filtrage, ne font pas l'objet d'une obligation d'enregistrement audio.

Conformément au **règlement relatif à la gestion de l'asile et de la migration**, les autorités doivent effectuer un enregistrement audio de l'entretien individuel mené pour **déterminer quel est l'État membre responsable** ([8]). Les autres entretiens, par exemple les entretiens de sécurité en vue d'une relocalisation ([9]), ne sont pas soumis à l'obligation de réaliser un enregistrement audio.

Figure 1. Types d'entretiens devant faire l'objet d'un enregistrement audio



([7]) Article 14, paragraphe 2, du règlement APR.
([8]) Article 22, paragraphe 7, du règlement relatif à la gestion de l'asile et de la migration.
([9]) Article 67, paragraphe 8, du règlement relatif à la gestion de l'asile et de la migration.

La législation ne prévoit **aucune exception** à l'enregistrement audio obligatoire des entretiens individuels. L'obligation d'effectuer un enregistrement audio s'applique aussi bien aux entretiens **en personne** qu'aux entretiens **à distance**. De la même manière, elle s'applique aussi bien aux demandeurs adultes qu'aux demandeurs mineurs.

Si l'enregistrement audio ne peut pas être effectué, l'entretien ne doit pas avoir lieu, ni être poursuivi. Il est donc très important de disposer d'une installation technique fiable et de prévoir des systèmes de secours et d'assistance (voir, à ce sujet, la section 1.5. Installation technique pour l'enregistrement audio).

L'enregistrement audio est conçu comme une garantie pour le demandeur, qui ne peut pas s'y soustraire.

Le demandeur doit recevoir les informations essentielles concernant l'enregistrement avant le début de l'entretien et son besoin de garanties procédurales spéciales doit être pris en considération (voir ci-dessous, la section 1.2.1. Informations à transmettre au demandeur).

1.2. Communication d'informations sur l'enregistrement audio

Tant le demandeur que les autres participants présents à l'entretien (les tuteurs légaux ou les représentants légaux, par exemple) doivent être avertis qu'un enregistrement audio sera réalisé.

1.2.1. Informations à transmettre au demandeur

Le **règlement APR** et le **règlement relatif à la gestion de l'asile et de la migration** imposent aux administrations de veiller à ce que le **demandeur soit informé** au préalable qu'un **enregistrement audio** de l'entretien sera réalisé et de la finalité de cet enregistrement.

Figure 2. Communication d'informations sur l'enregistrement audio



Avant le début de l'entretien, le demandeur doit être informé de ce qui suit:

- l'**entretien fera l'objet d'un enregistrement audio** et l'**enregistrement audio est obligatoire**;
- la **finalité** de l'enregistrement audio, à savoir:
  - qu'il est réalisé pour garantir un compte rendu fidèle de l'entretien;
  - qu'il peut être utilisé par les autorités responsables de l'examen de la demande pour vérifier les déclarations formulées, notamment en cas de doute;
  - qu'il peut être admis comme preuve lors d'un recours si la législation nationale le prévoit;
- la **confidentialité** de l'enregistrement et ce qu'elle implique, notamment le fait qu'aucune information n'est partagée avec le pays d'origine;
- un **compte rendu écrit** (ou un résumé, dans le cas du règlement relatif à la gestion de l'asile et de la migration) de l'entretien sera rédigé et le format que prendra ce compte rendu écrit;
- le droit d'accès du demandeur au compte rendu écrit dès que possible après l'entretien et, en tout état de cause, avant qu'une décision sur sa demande ne soit prise et, le cas échéant, son droit de faire des observations et d'apporter des précisions sur son contenu ([10]);

([10]) Article 8, article 14, paragraphes 1, 3, 4 et 6, du règlement APR et article 22, paragraphe 7, du règlement relatif à la gestion de l'asile et de la migration.

- (pour les entretiens individuels menés dans le cadre du règlement APR) le moment et les modalités selon lesquelles le demandeur et son représentant auront le **droit d'accéder** à l'enregistrement.

Des informations claires sur la finalité de l'enregistrement audio, sur la manière dont l'enregistrement audio sera utilisé et sur les personnes avec lesquelles il peut être partagé, devront être transmises au demandeur pour s'assurer qu'il est dûment au fait de la protection de ses données à caractère personnel. Expliquer au demandeur comment l'enregistrement pourra être partagé contribue également à renforcer la transparence (consultez le chapitre 2. Traitement et la gestion du fichier audio). Ces informations doivent être intégrées dans les avis relatifs à la protection des données ou dans les déclarations de confidentialité ([11]). Cela contribuera également à informer et, en fin de compte, à rassurer le demandeur quant à la confidentialité de l'entretien.

Il pourrait être utile d'informer le demandeur du ou des dispositifs utilisés pour l'enregistrement audio. Il est conseillé d'informer les participants que l'entretien sera enregistré dans son intégralité, du début à la fin. Demander au demandeur de s'exprimer suffisamment fort dès le début de l'entretien contribuera à garantir la qualité de l'enregistrement.

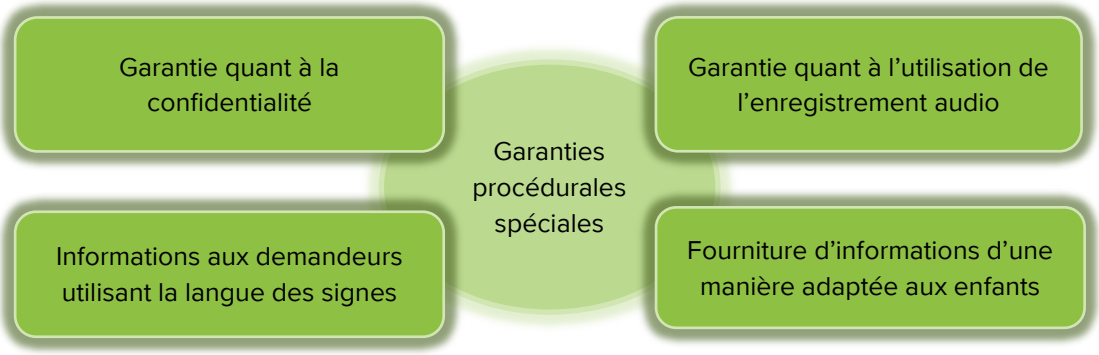
Il est important que les informations mentionnées ci-dessus, comme toutes celles fournies aux demandeurs de protection internationale, soient communiquées de manière **claire**, facilement compréhensible et accessible.

Selon les besoins particuliers du demandeur, il peut être nécessaire de mettre en place certaines mesures «afin de créer les conditions requises pour qu'ils aient réellement et effectivement accès aux procédures» ([12]). Ces **garanties procédurales spéciales** peuvent inclure l'adaptation des messages et des modalités de communication des informations.

([11]) L'avis relatif à la protection des données ou la déclaration relative à la protection de données doit également intégrer les informations visées à l'article 13, paragraphes 1 et 2, du RGPD. Ces informations peuvent être incluses dans l'avis relatif à la protection des données ou dans la déclaration de confidentialité concernant l'entretien individuel, sans qu'il soit nécessaire de rédiger une déclaration distincte couvrant uniquement l'enregistrement audio.

([12]) Considérant 20 et article 14, paragraphe 2, du règlement APR.

Figure 3. Garanties procédurales spéciales



Dans le cadre de l'enregistrement audio, certains demandeurs peuvent avoir besoin d'être rassurés quant à la confidentialité et l'utilisation de l'enregistrement. Par exemple, les demandeurs qui hésitent à évoquer les raisons à l'origine de leur demande du fait de son caractère intime pourraient avoir besoin de **garanties supplémentaires concernant la confidentialité et l'utilisation des enregistrements**. Cela peut être le cas, par exemple, des demandes qui ont trait à des formes de violence fondée sur le genre ou à des orientations sexuelles, identités de genre, expressions de genre et caractéristiques sexuelles, ou encore des demandeurs qui pourraient craindre que les informations ne parviennent jusqu'à leurs autorités nationales (par exemple, des demandeurs exprimant certaines opinions politiques) ou qui partagent des informations sensibles (par exemple, au sujet de leurs passeurs ou de leurs trafiquants). Des éclaircissements et des garanties sur les modalités techniques de l'enregistrement pourraient être nécessaires pour les demandeurs préoccupés par l'utilisation du matériel.

Les demandeurs ayant besoin d'une traduction en **langue des signes** doivent être informés que l'enregistrement audio capturera ce que l'interprète traduit dans la langue de l'administration. Dans ces situations, il convient de mettre particulièrement l'accent sur l'importance, pour le demandeur, de vérifier le compte rendu écrit de l'entretien et de faire part de toute préoccupation quant à son exactitude (reportez-vous également à la section 3.3. Garanties pour les demandeurs et exactitude de la transcription de l'enregistrement).

Pour les enfants, la communication d'informations sur l'enregistrement doit être effectuée d'une manière **adaptée aux enfants** et au contexte, en tenant compte de l'âge et de la maturité de l'enfant. Lorsque l'enfant n'est pas accompagné, les informations doivent également être adressées au représentant désigné de l'enfant ([13]).

Si le demandeur exprime des inquiétudes quant au fait d'être enregistré, il convient de lui communiquer de nouveau les informations essentielles concernant l'enregistrement et sa finalité. Il convient également de le rassurer quant aux garanties mises en place, notamment en matière de confidentialité.

([13]) Article 23 du règlement APR.

Le demandeur doit être informé que l'enregistrement audio est une exigence de la procédure, qu'il constitue une garantie et qu'il est impossible de s'y soustraire. Si le demandeur refuse de participer à l'entretien ou s'il ne répond pas à certaines questions, il doit être informé des conséquences éventuelles de ce refus. Plus particulièrement, en l'absence de raison valable et si l'entretien ne permet pas de prendre une décision sur le bien-fondé de la demande, cela pourrait être considéré comme un retrait implicite de la demande.

Bonne pratique

Les informations essentielles concernant l'enregistrement audio peuvent être transmises:

- lors de la communication de l'invitation à l'entretien individuel;
- sur la page web de l'autorité compétente en matière d'asile ou sur d'autres pages web pertinentes;
- dans les supports ou lors de sessions d'informations générales sur la procédure d'asile, à tout moment avant l'entretien individuel;
- dans les supports ou lors de sessions d'informations spécifiques, à tout moment avant le début de l'entretien individuel.

Les supports d'information peuvent comprendre, par exemple, des brochures, des vidéos, des affiches, etc.

Publication connexe de l'EUAA

Pour plus de détails sur la communication d'informations au demandeur concernant l'entretien individuel, reportez-vous au guide pratique de l'EUAA intitulé *«Practical Guide on Information Provision in the Asylum Procedure»* (Guide pratique sur la fourniture d'informations dans le cadre de la procédure d'asile), décembre 2024, section 3.2.5. *Personal interview* (Entretien individuel), https://euaa.europa.eu/publications/practical-guide-information-provision-asylum-procedure.

1.2.2. Informations à communiquer aux autres participants à l'entretien

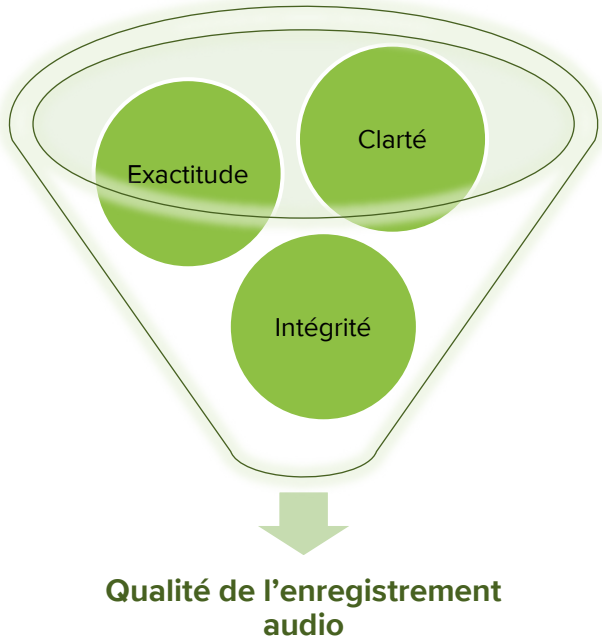
Les autorités doivent informer les interprètes, les représentants légaux et les autres participants présents à l'entretien (par exemple, les avocats ou tiers habilités à participer à l'entretien) de l'enregistrement de l'entretien individuel. Les participants doivent être informés de la finalité de l'enregistrement audio ainsi que de la confidentialité et des garanties mises

en place pour protéger les données de l'ensemble des participants. Dans la mesure où la protection des données est en jeu, il est important d'expliquer clairement l'utilisation qui sera ou pourra être faite de l'enregistrement audio. Ces informations doivent être incluses dans un avis relatif à la protection des données ou dans une déclaration de confidentialité, le document en question devant être communiqué à tous les participants à l'entretien. Cet avis peut être différent de l'avis relatif à la protection des données adressé au demandeur.

1.3. Qualité de l'enregistrement audio

L'enregistrement audio doit être d'une qualité suffisante pour permettre aux autorités responsables de la détermination comme aux demandeurs de disposer d'un enregistrement qui comporte les détails exacts de ce qui a été dit par chacun des interlocuteurs au cours de l'entretien.

Figure 4. Les éléments de qualité de l'enregistrement audio



Pour répondre à sa finalité de conserver un compte rendu objectif et fiable de l'entretien, l'enregistrement audio doit être:

- **exact:** il doit fournir un compte rendu précis de l'intégralité de l'entretien, sans aucune omission ([14]), en incluant toutes les déclarations du demandeur, les questions et les déclarations de l'agent qui mène l'entretien, la traduction de l'interprète et les

([14]) Pour ce faire, il est important que, lorsque des documents écrits sont évoqués pendant l'entretien, les passages pertinents du document soient lus à haute voix. Cela évite, par exemple, qu'une personne qui mène l'entretien se contente de montrer un document et de poser une question vague de type «Qui est la personne mentionnée dans ce document?». Au lieu de cela, l'agent qui mène l'entretien pourrait demander «Qui est la personne du nom de "XY" mentionnée dans la lettre de convocation que vous avez soumise?».

déclarations formulées par toute autre personne participant à l'entretien, ainsi que tout son non verbal produit par les participants présents à l'entretien (par exemple, les pleurs, les hésitations, etc.) et les silences;

- **clair:** il doit permettre de distinguer clairement les voix pertinentes;
- **intègre** il doit prévenir toute altération ou perte de l'enregistrement.

Garantir la qualité des enregistrements contribue non seulement à une documentation efficace de l'entretien, mais aussi à l'équité, à la transparence et à la responsabilité globales de la procédure d'asile. À cette fin, l'enregistrement doit garantir que les déclarations, les sons non verbaux et les silences de tous les participants présents lors de l'entretien sont capturés avec exactitude et peuvent ainsi être dûment pris en considération tout au long du processus.

Il est donc important que les États membres prennent des mesures pour garantir que le processus d'enregistrement audio, l'installation technique et la gestion des fichiers audio soient **adaptés** et efficaces, de sorte que l'enregistrement de chaque entretien individuel respecte les critères de qualité. Ces aspects sont abordés dans les sections 1.4. Processus d'enregistrement audio et 1.5. Installation technique pour l'enregistrement audio ainsi qu'au chapitre 2. Traitement et gestion du fichier audio.

1.4. Processus d'enregistrement audio

Les autorités nationales doivent instaurer un **processus défini** pour l'enregistrement audio des entretiens individuels, précisant des étapes à suivre claires et désignant les acteurs responsables afin de garantir une mise en œuvre efficace et cohérente. Ce processus doit **intégrer** les procédures d'entretien individuel et de gestion des fichiers, qui pourraient devoir être adaptées en conséquence.

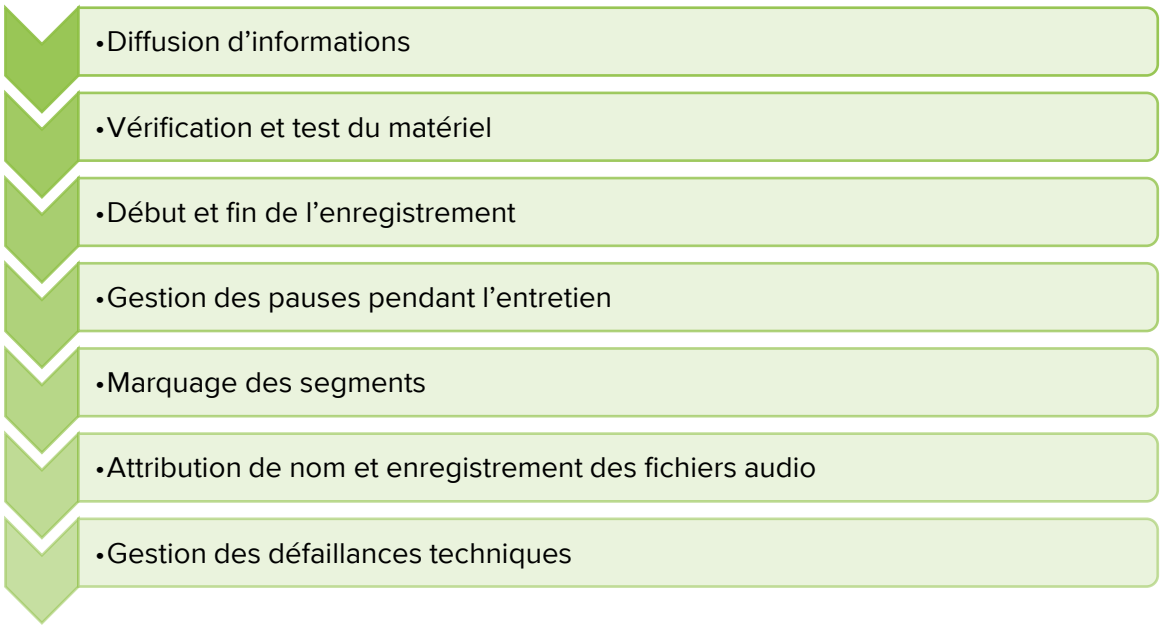
Les aspects **qualitatifs** et les **garanties** mentionnés dans les sections précédentes devront être pris en considération lors de la mise en place ou de la définition du processus d'enregistrement audio.

Des **documents d'orientation** clairs, tels que des protocoles, des lignes directrices ou des instructions permanentes, devraient donc être disponibles. Le personnel concerné, ce qui inclut tous les agents chargés des entretiens individuels, les gestionnaires de dossiers, les gestionnaires de processus, etc., doit être familiarisé avec les documents d'orientation pertinents pour ses fonctions (voir également le chapitre 4. Renforcement des capacités). Ces orientations peuvent être intégrées dans des documents existants ou faire l'objet de documents spécifiques.

La **gestion du fichier audio** doit elle aussi être réglementée et des orientations doivent être définies au niveau national. À cet égard, reportez-vous à la section 2.2. Gestion du fichier audio.

Les administrations doivent veiller à ce que les **éléments essentiels du processus** mentionnés dans la liste ci-dessous soient réglementés et effectivement exécutés.

Figure 5. Processus d'enregistrement audio — éléments essentiels



a) Diffusion d'informations

La **diffusion d'informations** aux demandeurs concernant l'enregistrement audio constitue une étape essentielle du processus. Les administrations doivent définir clairement les responsabilités et les modalités de la diffusion de ces informations (reportez-vous à la section 1.2. Communication d'informations sur l'enregistrement audio pour plus d'orientations sur le calendrier et le contenu de la diffusion d'informations, les modalités et les supports éventuels, ainsi que des considérations sur les garanties procédurales spéciales pertinentes).

b) Vérification et test du matériel

Des mises à jour et des essais systématiques et réguliers du fonctionnement du matériel et des logiciels (par exemple, des dispositifs d'enregistrement, des microphones, etc.) sont nécessaires pour s'assurer qu'ils restent fiables et efficaces. Cette tâche sera normalement confiée au service technique.

Il est également recommandé de réaliser **des vérifications et des tests du matériel préalables à l'entretien** de façon à repérer les dysfonctionnements et à contrôler le volume de l'enregistrement pour garantir une capture et un enregistrement optimaux du son et éviter les distorsions.

Le matériel à vérifier et à tester comprend, au minimum, le dispositif ou l'application d'enregistrement audio, le ou les microphones et les ordinateurs (de bureau et portables). Ces tâches peuvent être confiées soit aux techniciens, soit aux agents chargés de mener l'entretien [consultez également la section 1.5. point j) Assistance informatique et système de secours].

Bonne pratique

En plus des tests préalables à l'entretien, il est recommandé de mettre également en place **des vérifications automatiques régulières** par le système (par exemple, chaque nuit) afin de contrôler que les microphones sont bien connectés et fonctionnent correctement. Des vérifications automatiques (quotidiennes) permettent également de contrôler la qualité technique des fichiers audio générés afin de s'assurer qu'aucun n'est corrompu et de signaler d'éventuels problèmes.

Le suivi des niveaux sonores pendant la session d'entretien permet également d'éviter les distorsions.

c) Début et fin de l'enregistrement

Le processus doit garantir que l'enregistrement démarre au moment où l'entretien commence et qu'il couvre l'ouverture de l'entretien.

Bonne pratique

Afin de réduire au minimum le risque que l'agent chargé de mener l'entretien oublie de lancer l'enregistrement, **une invite ou un rappel** peuvent être insérés dans le modèle de transcription de l'entretien ou sous la forme d'une fenêtre contextuelle.

L'enregistrement doit être arrêté une fois l'entretien terminé.

Il est conseillé à l'agent qui mène l'entretien d'indiquer oralement que l'entretien commence et de préciser l'heure. De la même manière, il est conseillé à l'agent qui mène l'entretien d'indiquer oralement que l'entretien est terminé et de préciser l'heure de fin.

Le lancement et l'arrêt de l'enregistrement peuvent être confiés à la personne qui mène l'entretien ou à l'agent chargé du dossier, ou encore à tout autre membre du personnel spécialisé.

d) Gestion des pauses pendant l'entretien

En cas de pause pendant l'entretien, il est recommandé de **mettre en pause** l'enregistrement plutôt que de l'arrêter pour éviter de se retrouver avec plusieurs fichiers audio. À cette fin, il faut que l'agent qui mène l'entretien ou le membre du personnel spécialisé n'oublie pas de relancer l'enregistrement dès que l'entretien reprend.

Il est également possible de **ne pas interrompre** l'enregistrement pendant les pauses de l'entretien. Dans ce cas, toutefois, il est nécessaire de s'assurer que rien n'est dit à proximité du dispositif ou des applications d'enregistrement, de sorte à éviter que des déclarations faites hors entretien n'apparaissent dans l'enregistrement audio.

Dans les deux cas, il est conseillé à l'agent qui mène l'entretien d'**indiquer oralement** qu'une pause est marquée et de préciser l'heure à laquelle la pause débute ainsi que l'heure à laquelle l'entretien reprend. Cela permet de s'assurer que la pause et son contexte soient consignés dans l'enregistrement (et sa transcription), et ainsi de garantir un compte rendu complet de l'entretien.

Bonne pratique

Certains programmes sont conçus avec des fonctionnalités spécifiques pour réduire les erreurs humaines, comme des fenêtres contextuelles ou d'autres types **d'avertissements ou de notifications** à l'attention de l'utilisateur en cas de problème, par exemple si l'enregistrement n'est pas lancé ou s'est arrêté. Les messages d'avertissement ou les icônes indiquant que l'enregistrement doit être relancé après une pause peuvent être utiles pour minimiser le risque d'oubli par l'agent qui mène l'entretien.

e) Marquage des segments de l'enregistrement audio et de la transcription

Pour faciliter un traitement ultérieur, il est utile que le ou les agents responsables de la décision puissent facilement **repérer le segment de l'enregistrement audio** correspondant aux déclarations données ou à une partie donnée de l'entretien. Cela peut être important notamment en cas de doute sur les déclarations du demandeur ou lorsque ce dernier a formulé des observations sur le compte rendu écrit de l'entretien. Cela peut également avoir une utilité lors d'une procédure de recours.

À cette fin, les autorités peuvent prévoir, dans le processus, l'ajout de **marqueurs temporels** à l'enregistrement audio de l'entretien, de même que l'ajout de **marqueurs textuels** au compte rendu écrit de cet entretien, aux moments de l'entretien individuel où des points ou thèmes importants sont abordés. Ces marqueurs sont des notes qui permettent de repérer et d'étiqueter un moment spécifique ou une partie précise de l'entretien. Par exemple, en insérant un marqueur temporel dans le fichier audio, l'agent chargé du dossier pourrait repérer la partie de l'entretien durant laquelle la crainte du retour est abordée.

Si le ou les dispositifs ou applications utilisés permettent d'ajouter des marqueurs à l'enregistrement audio et/ou à la transcription, cette tâche incombe à l'agent chargé de mener l'entretien (ou au personnel chargé de gérer l'enregistrement audio ou la transcription, s'il s'agit d'une autre personne que l'agent chargé de mener l'entretien). Certains dispositifs et

certaines applications permettent également de positionner automatiquement les marqueurs temporels/textuels à intervalles prédéfinis.

Par ailleurs, des marqueurs temporels peuvent être ajoutés manuellement à la transcription. Sinon, il est possible de tenir un fichier journal ou un fichier de notes distinct qui consignerait les marques temporelles ainsi que les expressions ou mots-clés correspondants. Ces actions peuvent être effectuées parallèlement à l'enregistrement et garantissent l'exactitude des marqueurs.

f) Attribution de nom et enregistrement du fichier audio

Il est fondamental que les fichiers audio d'un entretien donné puissent être facilement identifiés et récupérés. La convention d'attribution du nom doit être claire, structurée et connue du personnel concerné.

Certaines applications permettent de nommer automatiquement le fichier. À défaut, il est possible d'attribuer un nom manuellement ou d'utiliser une combinaison des deux.

Bonne pratique

La **convention d'attribution du nom** peut inclure l'identifiant du dossier, l'identifiant de l'agent chargé du dossier et/ou l'identifiant de l'interprète, la date de l'entretien, le type d'entretien, etc.

Il est également essentiel que le fichier audio soit **enregistré rapidement**. Le système peut prévoir soit un enregistrement automatique, soit un enregistrement manuel. L'enregistrement automatique réduit le risque d'erreur humaine et la perte éventuelle du fichier audio.

Le processus mis en place doit aussi définir l'**emplacement (électronique)** où le fichier audio doit être enregistré et stocké. Le fichier audio doit être inclus dans le dossier du demandeur.

Les autorités doivent veiller tout particulièrement à ce que, lorsque l'entretien individuel est mené **hors site** (par exemple dans des centres de détention, des hôpitaux, etc.), la sécurité du fichier audio généré ne soit pas compromise. L'enregistrement et le stockage doivent être réalisés conformément à la réglementation en matière de protection des données et de système de gestion des fichiers (pour plus d'informations, reportez-vous au chapitre 2. Traitement et gestion du fichier audio).

L'attribution du nom et l'enregistrement corrects et rapides du fichier audio peuvent être confiés soit à l'agent qui mène l'entretien, soit à l'agent chargé du dossier, soit à tout autre membre du personnel spécialisé.

g) Gestion des défaillances techniques

Les défaillances techniques du matériel (dispositif ou application d'enregistrement, microphone, ordinateur portable, etc.) peuvent nuire à la qualité de l'enregistrement audio et être source de frustration pour toutes les personnes présentes. Il est donc important de disposer d'un **plan clair** pour orienter l'agent qui mène l'entretien/l'agent chargé du dossier afin de résoudre ces problèmes lorsqu'ils se présentent. Le processus doit indiquer la manière de procéder si le matériel d'enregistrement audio ne fonctionne pas correctement ou cesse de fonctionner. Il doit également indiquer la marche à suivre en cas de problème avec l'attribution de nom ou l'enregistrement du fichier.

Des protocoles préétablis doivent également être mis en place pour préciser ce qu'il faut faire si le fichier audio est **corrompu** (il n'est pas entièrement lisible ou accessible), **manquant** (il n'a jamais été généré en raison d'un dysfonctionnement du système qui n'a pas été remarqué en temps utile) ou **perdu** (il a été correctement généré, mais est introuvable depuis). Dans ces cas, si le demandeur a eu la possibilité de formuler des observations et d'apporter des précisions sur le compte rendu écrit de l'entretien et qu'il en a confirmé le contenu, et s'il ne demeure aucun doute quant au contenu de l'entretien, l'administration peut estimer, à titre exceptionnel, que le compte rendu écrit de l'entretien sera le seul format sous lequel le compte rendu de l'entretien sera versé au dossier. Si, en revanche, le demandeur n'a pas eu la possibilité de clarifier et de confirmer le compte rendu écrit de l'entretien, l'absence d'enregistrement audio priverait la procédure de garanties suffisantes et l'entretien devra être réitéré. Au sujet du compte rendu écrit de l'entretien et des orientations pertinentes, reportez-vous au chapitre 3. Transcription de l'enregistrement audio.

1.5. Installation technique pour l'enregistrement audio

L'**installation technique** de l'enregistrement audio doit garantir la qualité du fichier audio ainsi que le respect du processus d'enregistrement audio et des normes juridiques. Tant le matériel que les logiciels peuvent jouer un rôle essentiel dans l'obtention d'un enregistrement audio adapté à l'objectif poursuivi et la mise en œuvre appropriée du processus.

Si la technologie et les ressources peuvent varier d'un État membre à un autre, les **considérations techniques** qui suivent visent à conseiller les autorités responsables de la détermination sur la manière de veiller à ce que les enregistrements audio soient adaptés à l'usage prévu. Ces considérations contribuent à protéger les intérêts de toutes les parties impliquées, en favorisant une procédure d'asile équitable, transparente et fiable.

Figure 6. Installation technique pour l'enregistrement audio — considérations essentielles



a) Système d'enregistrement

Les systèmes d'enregistrement utilisés peuvent être des dispositifs d'enregistrement **externes** (distincts de l'ordinateur de bureau ou portable) ou des applications et dispositifs d'enregistrement **intégrés** à l'ordinateur de bureau ou/ordinateur portable, ou une combinaison des deux. Les systèmes intégrés peuvent reposer sur des microphones intégrés dans l'ordinateur de bureau ou portable, ou sur des microphones extérieurs qui y sont connectés.

b) Applications, interfaces et dispositifs conviviaux

Les applications et dispositifs doivent être **conviviaux** de sorte à faciliter une utilisation correcte et à réduire au maximum le risque d'erreurs humaines.

Les applications et dispositifs doivent être simples d'utilisation, avec des commandes claires pour les fonctionnalités nécessaires (par exemple, démarrer l'enregistrement, faire une pause, arrêter l'enregistrement, régler le volume, etc.).

Bonne pratique

L'intégration de l'interface/du programme de l'application d'enregistrement dans l'interface/le programme utilisé par l'agent qui mène l'entretien pour saisir le compte rendu écrit de l'entretien peut être utile à l'agent chargé du dossier. Cette intégration réduit le risque d'oublier de réaliser les actions nécessaires vis-à-vis de l'enregistrement audio. Elle évite également d'avoir à jongler entre plusieurs applications en même temps.

c) Dispositifs compatibles et format accessible

Les applications et dispositifs doivent être **compatibles** avec le matériel existant afin de réduire au minimum les difficultés opérationnelles et les coûts. Si ce n'est pas le cas, les modifications ou mises à jour techniques nécessaires doivent être planifiées et effectuées.

Différents systèmes d'enregistrement génèrent des fichiers audio dans différents formats. Ils peuvent générer soit des formats largement accessibles, soit des formats spécialisés lisibles par des logiciels spécifiques (et souvent payants), soit les deux. Le choix d'un système qui génère des fichiers audio dans un **format** généralement **accessible** sans recourir à un logiciel spécialisé, même s'il ne produit pas exclusivement des fichiers dans ce format, garantit l'accessibilité nécessaire aux parties autorisées, notamment dans le cadre de la procédure de recours. Le format de fichier doit également être **compatible** avec le système de gestion des dossiers.

Conseils utiles

- Le débit binaire ne doit pas être trop faible, car cela nuirait à l'intelligibilité de l'enregistrement audio.
- Si l'on retient un système qui utilise un format spécialisé, les incidences sur la capacité de stockage doivent également être prises en considération, étant donné que la taille de ces fichiers peut être plus importante que les formats les plus courants.

Consultez également la section 1.5. point i) Capacité des dispositifs/applications et du stockage.

Dans les cas où les entretiens sont menés hors site, c'est-à-dire **en dehors des locaux** de l'autorité nationale (par exemple, dans des centres de rétention, des hôpitaux, etc.), les dispositifs et systèmes choisis pour ces occasions doivent être compatibles avec le système d'enregistrement audio et garantir le respect des exigences de qualité.

d) Acoustique de la pièce adaptée

L'**acoustique et la taille de la pièce** jouent un rôle fondamental dans la qualité sonore globale de l'enregistrement et doivent être prises en considération.

La pièce doit être **silencieuse**, avec un minimum de bruit de fond ou de distractions extérieures.

Conseils utiles

- Des mesures peuvent être prises pour réduire l'impact des bruits extérieurs comme la circulation ou les passants. À titre d'exemple, les salles d'entretien peuvent être situées dans une partie calme du bâtiment, elles peuvent être insonorisées et les fenêtres et les portes peuvent rester fermées. Il est également utile de réduire les bruits intérieurs, notamment le bruit des ventilateurs, des climatiseurs, etc.
- Une pièce trop petite peut entraîner une réverbération excessive; à l'inverse, une pièce trop grande peut compliquer l'isolation acoustique. Dans l'idéal, la pièce doit avoir une taille qui évite les échos et facilite le contrôle de l'acoustique. Des mesures simples d'insonorisation, telles que l'emploi de matériaux souples (par exemple, des rideaux ou des tapis), peuvent contribuer à atténuer les réverbérations sonores indésirables.

e) Matériel garantissant un enregistrement audio clair

Les conditions essentielles incluent des dispositifs et des microphones capables d'enregistrer un son clair et d'être correctement positionnés dans la salle.

Il est possible d'utiliser à la fois des **microphones** intégrés et externes. Les microphones externes sont souvent préférés pour leur meilleure clarté sonore et leur fiabilité supérieure. Les microphones de table ou de conférence sont considérés comme particulièrement efficaces pour enregistrer clairement les voix. Ils sont parfaitement adaptés pour capturer un son homogène à partir d'une position fixe. Ils peuvent également être placés de manière appropriée dans la pièce, par exemple à distance du clavier, à égale distance des participants à l'entretien, etc. Si plusieurs microphones sont utilisés, le dispositif ou le logiciel d'enregistrement doit prendre en charge l'enregistrement multipiste.

Les fonctionnalités de réduction du bruit intégrées aux logiciels, dispositifs, applications ou microphones peuvent aider à limiter le risque d'enregistrer des bruits de fond indésirables. Cependant, le recours à la réduction du bruit peut s'accompagner du risque de ne pas enregistrer certains sons non verbaux émis et certains mots d'hésitation prononcés par les participants à l'entretien, qui doivent figurer dans l'enregistrement audio.

Bonne pratique

- Les claviers silencieux contribuent à réduire les perturbations dans l'enregistrement audio.
- Placer un tapis de bureau ou une mousse sous le clavier peut également contribuer à réduire le bruit de frappe.
- Limiter les fréquences captées par le microphone pourrait aider à réduire les perturbations enregistrées. Dans le même temps, cela permet de maintenir une taille de fichier audio raisonnable.

f) Fonctionnalités de marquage temporel

Les dispositifs et applications d'enregistrement devraient idéalement inclure des fonctionnalités telles que des **marqueurs temporels** afin de faciliter le repérage de segments spécifiques de l'entretien.

L'utilisation d'un logiciel présentant des fonctionnalités intégrées pour **l'horodatage automatique à intervalles réguliers** ou pour la segmentation de l'enregistrement audio garantit des marqueurs cohérents et précis. Il serait par ailleurs utile que les dispositifs ou applications permettent aussi d'ajouter manuellement des marqueurs afin que l'agent qui mène l'entretien puisse signaler certains points particulièrement pertinents de l'entretien pour référence ultérieure.

Le choix d'un logiciel ou d'applications offrant une fonctionnalité de recherche au sein de l'enregistrement audio est également une possibilité (dans ce cas, le respect de la réglementation relative à la protection des données et à l'intelligence artificielle est nécessaire).

Conseils utiles

Certains systèmes avancés de transcription automatique proposent une synchronisation entre l'enregistrement audio et la transcription textuelle (transcription de l'audio). Grâce à cette fonctionnalité, le fait de cliquer sur un mot spécifique dans la transcription lance automatiquement l'enregistrement audio à partir du moment où ce mot précisément a été prononcé. Cette fonctionnalité permet d'être considérablement plus efficace dans la localisation et l'examen des moments clés de l'entretien. En ce qui concerne la transcription automatisée, reportez-vous à l'encadré intitulé «La transcription automatisée».

g) Pause et relance

Il serait utile que les systèmes d'enregistrement incluent des options de **pause** et de redémarrage de l'enregistrement. Ces options sont nécessaires pour assurer la continuité de l'enregistrement, même lorsque des pauses sont marquées durant l'entretien.

h) Attribution de nom et enregistrement des fichiers audio

Il est essentiel d'enregistrer les fichiers audio en temps opportun. Les **fonctionnalités automatiques d'attribution de nom et d'enregistrement** peuvent contribuer à éviter de perdre des enregistrements. Les fonctionnalités d'enregistrement manuel sont également une option si elles sont appliquées de manière cohérente. L'**enregistrement périodique (automatique)** au cours de l'entretien réduit le risque de perdre des données en raison de défaillances soudaines du matériel.

De nombreux systèmes d'enregistrement modernes proposent des fonctionnalités d'enregistrement automatique qui garantissent l'enregistrement des données en continu pendant l'entretien, sans aucune intervention manuelle. Ces systèmes enregistrent le fichier automatiquement à intervalles fixes, ce qui réduit le risque de perte de données en cas de problème. D'autres programmes permettent un enregistrement automatique dès que l'enregistrement est arrêté.

Comme pour l'enregistrement du fichier audio, il est important d'attribuer un nom au fichier. La mise en place d'un système d'**attribution automatique du nom** au fichier audio peut réduire le risque d'erreur.



Bonne pratique

Si l'attribution du nom et l'enregistrement automatiques sont une option, le système peut être programmé de sorte que le nom attribué inclue des informations primordiales comme l'identifiant du dossier, l'identifiant de l'agent chargé du dossier et/ou de l'interprète, la date de l'entretien, etc.

i) Capacité des dispositifs/applications et du stockage

Les dispositifs et applications d'enregistrement doivent disposer d'une **capacité suffisante** pour enregistrer et (au minimum) sauvegarder temporairement des entretiens dans leur intégralité sans interruption.

Le fichier audio généré doit avoir une **taille** conforme aux fonctionnalités et à la capacité de stockage disponible du système. Différents formats de fichiers audio peuvent donner lieu à

des fichiers de taille moyenne différente. Concernant le stockage, reportez-vous à la section 2.2. point b) Conservation et effacement du fichier audio.

Les solutions techniques retenues pour réaliser un enregistrement audio des entretiens menés **hors site** (par exemple, dans les centres de rétention, les hôpitaux, etc.) doivent garantir que la sécurité du fichier audio n'est pas compromise. Elles doivent également veiller à ce que l'enregistrement et le stockage soient conformes à la réglementation en matière de protection des données et au système de gestion des fichiers (pour plus d'informations, reportez-vous au chapitre 2. Traitement et gestion du fichier audio).

j) Assistance informatique et système de secours

Comme indiqué précédemment, les **défaillances techniques** peuvent avoir une incidence négative sur la qualité de l'enregistrement audio. Il est donc fondamental de disposer de systèmes d'assistance informatique et de secours pour remédier à ces problèmes.

Ces derniers incluent notamment un **support informatique de secours et d'autres formes d'assistance technique (par exemple, un service d'assistance)** pour aider à résoudre tout problème ou dysfonctionnement du matériel, du logiciel ou des applications d'enregistrement.

En cas de défaillance techniques, la mise en place de **systèmes de secours**, qu'il s'agisse d'un autre dispositif d'enregistrement ou d'un système de secours pour enregistrer le fichier, contribue à assurer la continuité et à limiter les interruptions.

Les difficultés techniques peuvent également nuire au stockage, à la récupération et à la sécurité de l'enregistrement audio, entraînant une perte potentielle de données ou compromettant sa fiabilité. Pour atténuer ces risques, il est important de veiller à ce que les **données soient régulièrement enregistrées et sauvegardées** au cours du processus d'entretien.

Conseils utiles

Les administrations peuvent mettre en place les systèmes suivants:

- Disposer d'un support technique pendant le processus d'entretien afin de résoudre immédiatement les problèmes, notamment les problèmes de connexion ou les pannes matérielles (par exemple, disponibilité d'un service d'assistance informatique). Il est important que l'assistance puisse intervenir rapidement de sorte à réduire au maximum les perturbations durant l'entretien.
- Veiller à ce que les agents chargés des dossiers ou les autres membres du personnel concernés:
  - testent l'ensemble du matériel, du logiciel et des connexions réseau avant le début de l'entretien;
  - vérifient régulièrement que le microphone capture clairement les voix de l'agent qui mène l'entretien, du demandeur et de l'interprète, et vérifient que les niveaux sonores restent cohérents pendant toute la durée de l'entretien;
  - sachent comment contacter l'assistance technique.
- Utiliser des systèmes qui garantissent une sauvegarde automatique et régulière ou un système de sauvegarde de secours, afin de réduire le risque de perte de données.
- Mettre à la disposition de l'agent qui mène l'entretien un ou plusieurs dispositifs d'enregistrement de secours prêts à l'emploi, afin de permettre une bascule rapide en cas de dysfonctionnement du dispositif principal.

1.6. Enregistrement audio des entretiens individuels à distance

La **qualité, les exigences techniques et le processus** décrits aux sections 1.3. Qualité de l'enregistrement audio, 1.4. Processus d'enregistrement audio et 1.5. Installation technique pour l'enregistrement audio, s'appliquent également à l'enregistrement audio des entretiens par vidéoconférence ([15]).

Pour les entretiens individuels par vidéoconférence, toute spécificité du processus doit être clairement définie. Le logiciel et le matériel doivent être choisis avec soin afin de garantir la **clarté du son**. Cela s'applique aussi bien dans les cas où le logiciel de vidéoconférence

([15]) Les entretiens à distance par vidéoconférence, tels que définis dans le règlement APR et le règlement relatif à la gestion de l'asile et de la migration, exigent que tous les participants à l'entretien soient en mesure de communiquer par vidéo et audio tout au long de l'entretien.

lui-même est utilisé pour l'enregistrement audio que dans ceux où un autre programme ou dispositif d'enregistrement audio est utilisé à cette fin. Dans ce dernier scénario, le logiciel utilisé pour l'entretien par vidéoconférence doit être **compatible** avec le matériel d'enregistrement audio.

Il est recommandé de veiller à ce que l'agent qui mène l'entretien ou tout autre membre du personnel spécialisé **teste au préalable** que l'enregistrement capte clairement toutes les voix dans tous les contextes d'entretien à distance (avec toute combinaison de l'agent qui mène l'entretien, du demandeur ou de l'interprète, de deux d'entre eux seulement ou encore de l'ensemble d'entre eux connectés en ligne).

Pour les entretiens par vidéoconférence, il est important de s'assurer que tous les participants disposent d'une connexion internet stable et puissent se reconnecter en cas de problème technique.

En cas d'interruption de la vidéoconférence en raison d'un dysfonctionnement technique, il est important de s'assurer que les agents qui mènent l'entretien, les agents chargés des dossiers ou tout autre membre du personnel responsable **vérifient** que l'enregistrement audio a été correctement généré et sauvegardé. Une fois la connexion rétablie, il est important de veiller à ce que l'enregistrement audio **redémarre** au moment où l'entretien reprend.

Une attention particulière doit être accordée à la sauvegarde de la version audio de l'enregistrement, car certains logiciels de vidéoconférence offrent la possibilité d'enregistrer la vidéo, et seule la partie audio de l'enregistrement doit être enregistrée et sauvegardée.

Publication connexe de l'EUAA

Pour plus d'informations sur la conduite d'entretiens individuels par vidéoconférence, reportez-vous au guide de l'EUAA, *Guide sur les entretiens à distance,* avril 2025, https://euaa.europa.eu/publications/guidance-remote-interviews.

2. Traitement et gestion du fichier audio

Il est essentiel que les autorités chargées d'assurer l'enregistrement audio des entretiens individuels soient pleinement conscientes de cette nouvelle obligation et disposent du processus et du matériel nécessaires pour remplir cette obligation. Les autorités doivent également prendre en considération les règles relatives au **traitement des données** ([16]) et les principes de **protection des données**. Une gestion et un traitement appropriés du fichier audio (ainsi que de toutes les autres données sensibles du dossier du demandeur, ce qui inclut le compte rendu écrit de l'entretien) sont essentiels.

L'UE dispose d'un règlement spécifique régissant la plupart des types de traitement et de circulation des données à caractère personnel dans l'ensemble de l'UE ([17]), connu sous le nom de **règlement général sur la protection des données (RGPD)** ([18]). Le cadre réglementaire en matière de protection des données est complété, dans les États membres, par des règles supplémentaires et des orientations pertinentes peuvent être émises par les autorités nationales de protection des données.

Il est possible que les **dispositions nationales en matière de protection des données** régissant l'entretien individuel et son enregistrement audio doivent être modifiées afin qu'elles tiennent compte de l'obligation de réaliser un enregistrement audio de l'entretien individuel.

Des mesures procédurales et de sécurité de l'information sont nécessaires pour protéger la quantité importante de données à caractère personnel, y compris les catégories particulières de données à caractère personnel (également appelées données sensibles) des demandeurs de protection internationale traitées et enregistrées au cours d'un entretien dans le contexte d'une demande d'asile ([19]). Cela met en avant l'importance de sécuriser les fichiers audio et de veiller à ce que les données à caractère personnel sensibles soient traitées et sauvegardées conformément aux principes de protection des données.

Les **implications en termes de ressources** doivent être pleinement prises en considération et encouragées. Les autorités compétentes doivent disposer d'installations et de procédures d'enregistrement audio conformes au RGPD. Cela peut nécessiter le déploiement de personnel formé et de ressources financières, ainsi que la mise en place de systèmes sécurisés.

([16]) Le traitement des données englobe les personnes, les processus et les outils nécessaires pour garantir une manipulation cohérente et approprié des données, conformément au RGPD et aux réglementations nationales en matière de protection des données.

([17]) La législation de l'UE protège les données à caractère personnel en imposant aux organisations basées dans l'UE ou proposant des biens ou des services aux personnes concernées (individus dont les données à caractère personnel sont traitées) dans l'UE, ou surveillant le comportement de personnes concernées dans l'UE, de garantir que des pratiques rigoureuses en matière de confidentialité des données soient intégrées dans leurs procédures et processus de gestion des données.

([18]) 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) (Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE) (JO L 119 du 4.5.2016), http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj.

([19]) Article 6 et article 9, paragraphe 1, du RGPD.

2.1. Analyse d'impact relative à la protection des données

Une **analyse d'impact relative à la protection des données** (AIPD) doit être menée afin de garantir la conformité aux réglementations pertinentes et applicables. En particulier, une AIPD est requise **en vertu du RGPD** chaque fois qu'un nouveau projet susceptible d'impliquer un «risque élevé» pour les données personnelles d'autrui est lancé ([20]). Cette analyse sert à identifier et à atténuer tout risque lié à la protection des données découlant du nouveau projet ou de la modification du système existant, en veillant à ce que des décisions éclairées soient prises et que les droits de la personne concernée ne soient pas enfreints.

L'AIPD doit garantir le respect de la législation relative à la protection des données et doit être conduite par des membres du personnel habilités/des autorités compétentes en matière de protection des données dont le rôle est de fournir des conseils et des orientations sur la protection des données. L'analyse doit être achevée avant le début du traitement des données concerné.

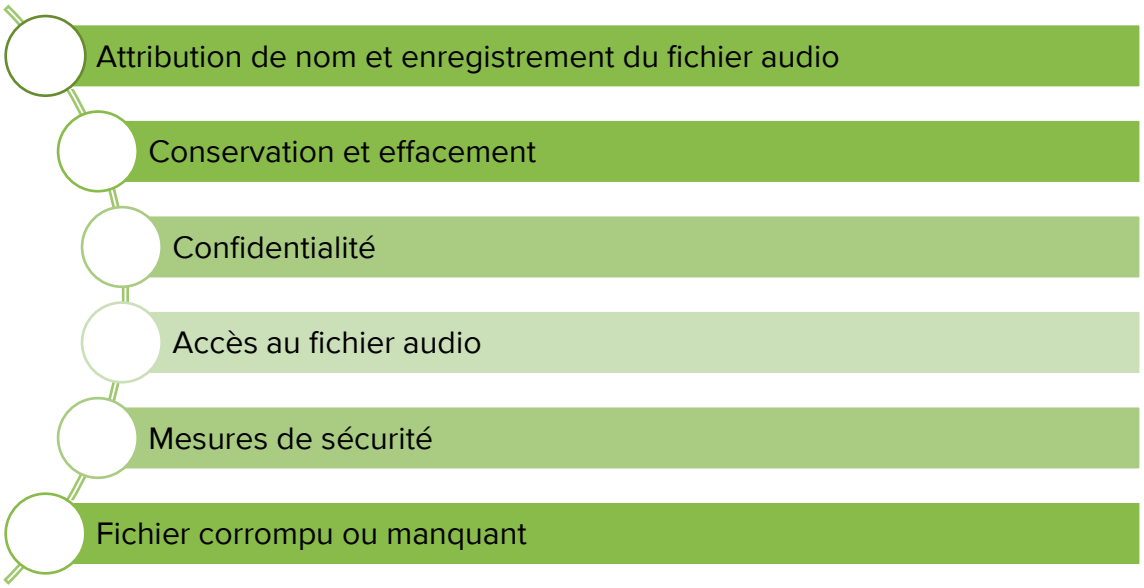
Dans le contexte de l'enregistrement audio de l'entretien individuel, une AIPD représente l'outil adéquat pour déterminer si les solutions techniques envisagées pour l'enregistrement audio soulèvent des préoccupations du point de vue de la protection des données (par exemple, si des garanties appropriées sont en place en cas de transfert vers des pays tiers).

2.2. Gestion du fichier audio

Les principaux aspects de la gestion du fichier audio doivent être réglementés, notamment par **des procédures et des normes** couvrant les éléments suivants:

([20]) Article 35 du RGPD. Parmi les exemples concrets de ces protections figure le traitement de données à caractère personnel relevant des critères énumérés à l'article 9, paragraphe 1, du RGPD: *l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale, ainsi que le traitement des données génétiques, des données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique, des données concernant la santé ou des données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne physique.*
Voir GDPR.EU, «*Data Protection Impact Assessment (DPIA)*» [Analyse d'impact relative à la protection des données (AIPD)], non datée, consultée le 2 octobre 2025, https://gdpr.eu/data-protection-impact-assessment-template/.

Figure 7. Gestion du fichier audio — éléments essentiels



a) Attribution de nom et enregistrement du fichier audio

L'enregistrement audio doit être versé au dossier du demandeur ([21]). Les États membres peuvent décider de la manière dont l'enregistrement sera joint au dossier ou inclus dans ce dernier, à la condition qu'il soit conservé de manière sécurisée et facilement accessible.

Comme nous l'avons déjà expliqué en détail, les autorités nationales doivent définir la convention d'attribution du nom ainsi que les modalités, les procédures et l'emplacement de sauvegarde du fichier audio. Consultez également la section 1.4. point f) Attribution de nom et enregistrement du fichier audio.

([21]) Article 14, paragraphe 2, du règlement APR.

Bonne pratique

L'attribution du nom et l'enregistrement automatiques dans l'emplacement désigné une fois l'enregistrement audio terminé permettent de réduire au maximum le risque que l'enregistrement audio ne soit pas (correctement) sauvegardé et disparaisse en raison d'une erreur humaine.

Si l'attribution du nom ou l'enregistrement automatique n'est pas une option viable, des mesures doivent être adoptées pour garantir que le fichier est correctement sauvegardé. La personne qui en est chargée doit exécuter la procédure **correctement**: elle doit **nommer** le fichier en respectant la convention définie, **sauvegarder le fichier** dans l'emplacement désigné et l'effacer du dispositif d'enregistrement (le cas échéant). Des fenêtres contextuelles assorties de rappels peuvent être utiles. Des indications écrites et une formation sont également nécessaires. Pour en savoir plus sur ce sujet, reportez-vous à la section 4.2. Renforcement des capacités des utilisateurs.

b) Conservation et effacement du fichier audio

Conformément au **règlement APR**, les administrations doivent conserver les enregistrements des entretiens individuels pendant **dix ans** à compter de la décision définitive ([22]). L'enregistrement doit être effacé à l'expiration de ce délai de dix ans ou dès que la personne concernée acquiert la nationalité d'un État membre, si cela intervient plus tôt.

Le règlement relatif à la gestion de l'asile et de la migration ne précise pas de durée de conservation des données. Les enregistrements des entretiens réalisés dans le contexte de la procédure de détermination de la responsabilité devront donc être conservés conformément aux règles nationales applicables, et en conformité avec le RGPD.

([22]) Article 72 du règlement APR.

Conseils utiles

Les autorités nationales doivent tenir compte du fait que les obligations de stockage peuvent entraîner le besoin d'un **espace de stockage** considérable [reportez-vous aux considérations relatives à la taille du fichier audio à la section 1.5. point i) Capacité des dispositifs/applications et du stockage].

Cet espace de stockage doit s'accompagner de **garanties** et de mesures de sécurité. Les éléments suivants peuvent être pris en considération:

- utilisation de logiciels ou de dispositifs d'enregistrement qui intègrent automatiquement des filigranes ou des horodatages dans les métadonnées du fichier, rendant ainsi les modifications facilement détectables;
- stockage dans des formats chiffrés et sur des serveurs ou des plateformes dans le cloud fiables et à accès contrôlé;
- verrouillage des fichiers une fois enregistrés et accessibles uniquement au personnel autorisé, afin d'empêcher toute modification non autorisée.

c) Confidentialité

Des **mesures garantissant la confidentialité** des données concernant les demandeurs, les agents chargés des dossiers, les interprètes et les autres personnes présentes lors de l'entretien sont nécessaires. Il est essentiel que les enregistrements audio et les transcriptions de ces enregistrements ne compromettent pas la confidentialité des parties prenantes en raison d'un partage illicite ou d'un enregistrement non autorisé de l'entretien individuel. Comme indiqué précédemment, les processus établis doivent également encadrer la diffusion d'informations sur la confidentialité et la protection des données en lien avec l'enregistrement audio. La gestion du fichier audio et la gestion de l'accès à ce dernier sont primordiales à cet égard, comme détaillées dans la sous-section suivante.

d) Accès au fichier audio

Il est fondamental de mettre en place des mesures qui réglementent, gèrent et contrôlent clairement l'**accès au fichier audio au sein des autorités chargées de la conduite de l'entretien individuel**.

- Définir les différents niveaux d'accès et qui peut avoir accès au fichier audio. L'accès doit être strictement réglementé selon le principe du besoin d'en connaître.
- Définir comment l'accès à l'enregistrement est accordé, par quels moyens, selon quelle procédure et à quelles fins.

- Définir les étapes à suivre pour garantir que les droits d'accès soient révisés dès lors que les membres du personnel ayant accès aux fichiers audio changent de fonction ou quittent l'autorité.
- Assurer, au moyen de journaux d'audit par exemple, le suivi de l'identité des personnes qui accèdent au fichier audio, la date et l'heure de l'accès ainsi que sa finalité.
- Consigner, au moyen de journaux d'audit par exemple, les personnes qui mettent à jour ou modifient le fichier audio, la date et l'heure de cette mise à jour ou modification et la finalité de ces actions. Cela ne doit être strictement réglementé et autorisé que dans des circonstances exceptionnelles et prédéfinies. Sur ce point, consultez la section 2.2. point e) Mesures de sécurité.



Conseils utiles

Assurer le **contrôle par mot de passe** et/ou le **chiffrement** du fichier audio. L'utilisation de signatures numériques pour garantir l'authenticité de l'enregistrement est préférable, lorsque cela est possible. Ces techniques génèrent un identifiant unique pour le fichier qui peut être utilisé pour prouver qu'il n'a pas été modifié après l'enregistrement.

Le fichier audio doit être partagé avec les **autorités de recours** pour les affaires portées devant elles, à la condition qu'il soit recevable en tant que preuve en vertu du droit national. Dans le cadre de la procédure de recours prévue par le règlement APR, l'accès à l'enregistrement doit être accordé au **demandeur et à son représentant légal**. Plus particulièrement, lorsque l'enregistrement est recevable en tant qu'élément de preuve, le représentant légal doit y avoir accès, y compris pendant la préparation du recours ([23]).

Les autorités nationales peuvent déterminer les modalités exactes de mise à disposition du fichier audio au demandeur et à son représentant légal dans ces cas, à condition que les modalités d'accès fournies soient pertinentes et suffisantes pour permettre aux demandeurs d'exercer leurs droits, en particulier lors de la préparation d'un recours. La sécurité du fichier audio reste importante et les modalités de son partage doivent en tenir compte.

e) Mesures de sécurité

Des mesures doivent être mises en place pour protéger le fichier audio de **toute utilisation, perte ou altération non autorisée** due à une mauvaise manipulation ou à un accident.

Il est essentiel de s'assurer que les fichiers audio sont à la fois **immuables et sécurisés**. Cela signifie qu'une fois qu'un enregistrement est réalisé, il ne doit pas être modifié ni

([23]) Article 14, paragraphe 6, article 17, paragraphe 1, et article 18, paragraphe 1, du règlement APR.

altéré de quelque manière que ce soit qui pourrait compromettre son intégrité. Seules des circonstances exceptionnelles et clairement prédéfinies peuvent justifier une modification visant à supprimer des segments de l'enregistrement audio qui ne concernent pas l'entretien individuel et n'en font pas partie (par exemple, si l'enregistrement audio n'a pas été mis en pause ou arrêté pendant une pause). La modification du fichier audio doit être strictement réglementée, tant s'agissant des personnes habilitées à l'autoriser, des raisons pour lesquelles elle peut y être autorisée que des personnes habilitées à la mettre en œuvre. Le fait qu'une modification ait eu lieu doit être documenté, en précisant qui l'a autorisée, qui l'a effectuée, les raisons de cette modification et ce qui a été modifié (piste d'audit).

Lorsque cela est possible, le recours à de solides **mesures de chiffrement des données** (solutions de stockage chiffré) et/ou à des dispositifs de **protection des fichiers par mot de passe** réduira le risque d'accès non autorisé. D'autres mesures permettant d'atteindre le même objectif peuvent également être envisagées, notamment le fait de n'autoriser l'accès qu'aux personnes en possession du lien spécifique vers le fichier audio.

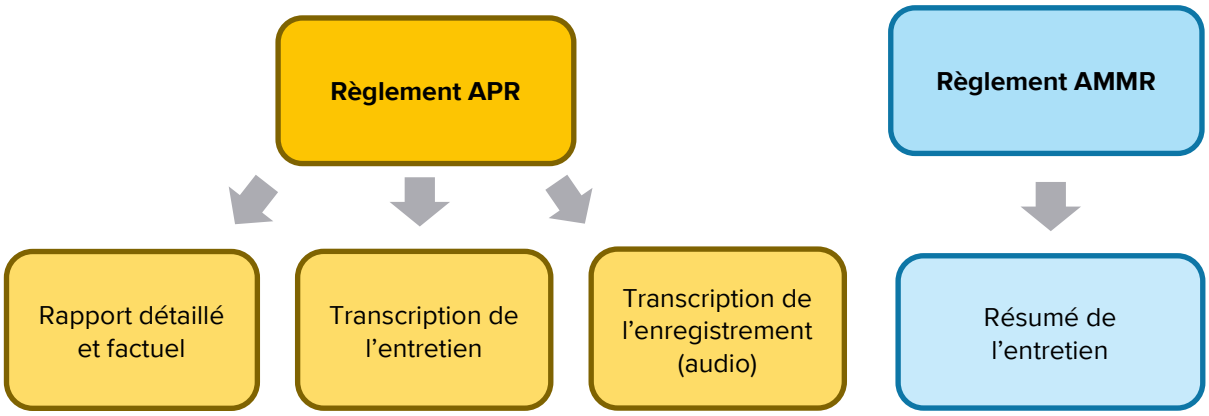
f) Fichier corrompu ou manquant

Des procédures et des protocoles doivent être mis en place, assortis d'instructions sur la manière de traiter les cas de **mauvaise qualité technique** de l'enregistrement audio ou les cas de fichier audio **corrompu**, **manquant** ou **perdu**. Au minimum, une note doit être ajoutée au dossier pour décrire et expliquer le problème. Consultez la section 1.4. point g) Gestion des défaillances techniques pour obtenir des conseils sur la procédure à suivre en cas de fichier audio corrompu, manquant ou perdu.

3. Transcription de l'enregistrement audio

Au-delà de l'enregistrement audio de l'entretien, tant le règlement APR que le règlement relatif à la gestion de l'asile et de la migration exigent qu'un **compte rendu écrit de l'entretien** soit conservé.

Figure 8. Compte rendu écrit de l'entretien — formats envisageables



Le **règlement APR** prévoit trois options pour consigner l'entretien individuel sous forme écrite ([24]):

- un **rapport détaillé et factuel**; ou
- une **transcription de l'entretien**; ou
- une **transcription de l'enregistrement (audio)** de l'entretien.

L'efficacité du processus et le degré d'exhaustivité souhaitée du résultat sont des facteurs pertinents que les administrations nationales doivent prendre en considération lorsqu'elles optent pour l'un des formats d'enregistrements écrits possibles.

Le **rapport détaillé et factuel** doit contenir tous les éléments principaux de l'entretien individuel. Il doit inclure un récit de tous les éléments qui sont apparus lors de l'entretien et qui sont pertinents pour la demande, mais il n'est pas nécessaire qu'il contienne une transcription de toutes les déclarations, questions et réponses.

La **transcription de l'entretien** garantit une transcription complète de ce qui est dit au cours de l'entretien. Il est rédigé ou généré pendant l'entretien, mais peut être modifié ultérieurement. La transcription de l'entretien est un compte rendu détaillé des déclarations du demandeur (telles que traduites par l'interprète, le cas échéant), des questions posées par l'agent qui mène l'entretien et de toute déclaration formulée par d'autres participants présents à l'entretien (par exemple, le tuteur légal, le représentant légal, etc.). Une transcription peut également inclure des notes concernant des sons non verbaux, des erreurs grammaticales,

([24]) Article 14, paragraphe 1, du règlement APR.

des répétitions, des silences et d'autres événements survenus au cours de l'entretien (par exemple, si le demandeur pleure, si une pause est marquée, etc.).

La **transcription de l'enregistrement (audio)** est une représentation textuelle qui inclut l'**intégralité du contenu** de l'enregistrement audio. Elle est rédigée ou générée à partir du fichier audio. Son contenu est examiné plus en détail dans les sections qui suivent.

Le **règlement relatif à la gestion de l'asile et de la migration** exige un **résumé écrit de l'entretien** contenant les principales informations communiquées par le demandeur. Le résumé peut prendre la forme d'un rapport ou d'un formulaire type. Il appartient aux États membres de déterminer le niveau de détail à inclure dans le résumé de l'entretien individuel, les «informations principales» constituant l'exigence minimale. Les administrations nationales peuvent remettre le résumé à la fin de l'entretien individuel ou dans un délai déterminé ([25]).

Bien que tous les types de comptes rendus écrits mentionnés ci-dessus puissent être utilisés par les États membres, le présent guide se concentre sur la transcription de l'enregistrement (audio).

3.1. Contenu de la transcription de l'enregistrement

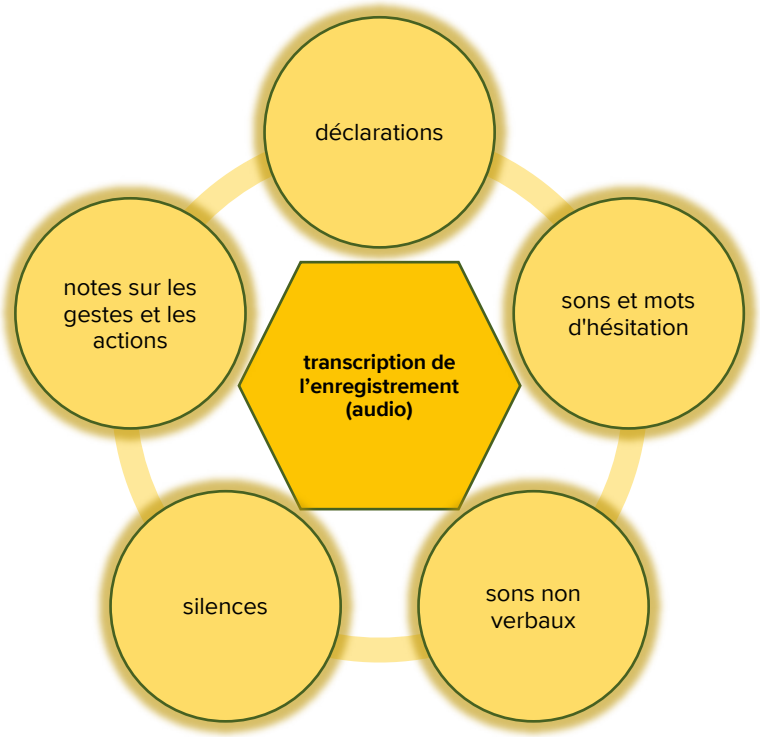
Lorsque la transcription de l'enregistrement (audio) est la méthode retenue pour faire un compte rendu écrit de l'entretien, les aspects suivants doivent être pris en considération.

Elle doit inclure une **transcription mot à mot** de tout ce qui est dit et de la manière dont cela est dit (dans la ou les langues officielles de l'administration). Elle doit inclure toutes les **déclarations** du demandeur (telles que traduites par l'interprète, le cas échéant) ainsi que les questions posées par l'agent qui mène l'entretien et les déclarations formulées par les autres participants présents à l'entretien, le cas échéant.

Il est essentiel que des notes pertinentes soient ajoutées à la transcription en ce qui concerne tout événement non auditif survenu au cours de l'entretien (par exemple, les **gestes**, les **actions**). Il en va de même pour les notes sur les **sons non verbaux**, tels que le rire, les pleurs, etc., et les moments de (long) silence.

([25]) Article 22, paragraphe 7, du règlement relatif à la gestion de l'asile et de la migration.

Figure 9. Contenu de la transcription de l'enregistrement (audio) — éléments essentiels



Pour produire ou générer une transcription de l'enregistrement, la **qualité du fichier audio** est très importante, car elle a une influence directe sur l'exactitude de ce qui sera transcrit. Dans le cas contraire, il existe un risque de perte des déclarations/mots/sons en cas de défaillance technique ou de mauvaise qualité du fichier audio. Reportez-vous à la section 1.3. Qualité de l'enregistrement audio.

Comme pour tout type de compte rendu écrit de l'entretien, des erreurs ou des décalages peuvent être présents dans un premier temps dans la transcription de l'enregistrement. Il est donc important que la personne responsable de la transcription puisse **vérifier** l'enregistrement et le fasse effectivement, mais aussi qu'elle effectue les **modifications** nécessaires pour en garantir l'exactitude et l'exhaustivité. Il est aussi essentiel que l'élaboration manuelle, pendant ou après l'entretien, soit autorisée, y compris pour la transcription générée automatiquement, dans la mesure où la transcription initiale peut contenir des erreurs ou des inexactitudes. Les horodatages figurant dans le fichier audio peuvent faciliter le repérage du segment de l'enregistrement qui doit être consulté. Pour en savoir plus sur les horodatages, reportez-vous à la section 1.5. point f) Fonctionnalités de marquage temporel.

En présence de demandeurs susceptibles de s'exprimer de manière non verbale (par exemple en pleurant entre deux déclarations, en s'exprimant avec hésitation ou par des gestes) ou de présenter un trouble de l'élocution (un bégaiement, par exemple), l'agent qui mène l'entretien doit ajouter des **notes pertinentes** dans la transcription, que cette dernière soit générée manuellement ou automatiquement.

Le compte rendu écrit et l'enregistrement audio doivent être versés au **dossier du demandeur** ([26]).

3.2. Modalités de la transcription

Les modalités de la transcription de l'enregistrement audio (et de l'entretien) ne sont pas, en tant que telles, régies par le règlement APR. La transcription de l'enregistrement audio peut être générée **manuellement** par l'agent chargé du dossier ou tout autre membre du personnel désigné, en la saisissant ou en l'écrivant. La transcription peut également être **automatisée** et générée à l'aide d'un logiciel.

La transcription automatisée

Selon la technologie choisie, le logiciel peut recevoir les données nécessaires soit directement de l'entretien soit de l'enregistrement audio.

Le logiciel doit garantir un compte rendu exact de l'entretien et donc être en mesure de satisfaire aux exigences suivantes:

- Reconnaître et transcrire la langue de l'agent qui mène l'entretien et de l'interprète, c'est-à-dire la ou les langues officielles de l'administration. Générer une transcription mot à mot correcte et complète.
- Refléter les spécificités de l'expression orale dans le texte écrit, en intégrant par exemple des mots d'hésitation (tels que «euh», «ah», «hum»), des abréviations, des toponymes, des chiffres/dates, etc.
- Reconnaître le débit naturel de la parole (par opposition à un discours dicté), afin de gagner en efficacité.
- Reconnaître les accents et les variations linguistiques de la langue officielle de l'administration (par exemple, les dialectes ou les accents régionaux).

Le recours à la transcription automatisée doit être conforme au cadre juridique de l'UE, y compris aux dispositions pertinentes régissant la protection des données et le recours à l'intelligence artificielle ([27]). La sécurité des données, y compris lors de l'utilisation de services dans le cloud, devrait toujours être prise en considération et garantie.

([26]) Article 14, paragraphes 1 et 2, du règlement APR.

([27]) Ces dispositions incluent, entre autres, le RGPD, le règlement (UE) 2024/1689 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2024 établissant des règles harmonisées concernant l'intelligence artificielle et modifiant les règlements (CE) nº 300/2008, (UE) nº 167/2013, (UE) nº 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 et (UE) 2019/2144 et les directives 2014/90/UE, (UE) 2016/797 et (UE) 2020/1828 (règlement sur l'intelligence artificielle) (Texte présentant un intérêt pour l'EEE), (JO L 1689 du 12.7.2024), ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2024/1689/oj.

3.3. Garanties pour les demandeurs et exactitude de la transcription de l'enregistrement

Aux termes du **règlement APR**, les autorités doivent toujours donner au demandeur la possibilité de **faire des observations ou d'apporter des précisions**, oralement ou par écrit, concernant la transcription de l'enregistrement audio. Tel est le cas, également, concernant la transcription de l'entretien et le rapport factuel à moins que, en vertu du droit national, l'enregistrement audio ou sa transcription ne puisse être admis à titre de preuve dans le cadre d'une procédure de recours ou s'il est clair que le demandeur se verra accorder le statut de réfugié ou le statut de protection subsidiaire (à la condition que ce dernier offre les mêmes droits et avantages que le statut de réfugié) ([28]).

Plus spécifiquement, lorsque le compte rendu écrit de l'entretien prend la forme d'une **transcription de l'enregistrement audio**, l'autorité doit ([29]):

- veiller à ce que le demandeur soit informé de l'intégralité du contenu de la transcription de l'enregistrement, moyennant l'aide d'un interprète si nécessaire;
- veiller à ce que le demandeur ait la possibilité de faire des observations ou d'apporter des précisions concernant «toute erreur de traduction ou tout malentendu ou d'autres erreurs factuelles se trouvant» dans le compte rendu écrit;
- donner au demandeur et à ses représentants légaux accès au compte rendu écrit le plus rapidement possible après l'entretien et, en tout état de cause, en temps utile avant qu'une décision sur sa demande ne soit rendue.

Les autorités peuvent donner au demandeur la possibilité de faire des observations et d'apporter des précisions soit à la fin de l'entretien individuel, soit dans un délai déterminé avant qu'une décision ne soit prise concernant sa demande.

Si des doutes subsistent quant aux déclarations faites par le demandeur pendant l'entretien individuel, l'**enregistrement audio** devra être consulté et **prévaudra** ([30]). Dans ce cas, l'enregistrement audio (ou la partie pertinente de ce dernier) devra être consulté après l'entretien, moyennant l'aide d'un interprète.

Bonne pratique

Lorsqu'il est nécessaire de consulter l'enregistrement audio pour vérification en cas de doute, il est recommandé, dans la mesure du possible et pour des raisons de neutralité, que l'interprète qui participe à la vérification soit différent de celui qui a assisté à l'entretien.

([28]) Article 14, paragraphes 3, 4 et 5, du règlement APR.

([29]) Article 14, paragraphe 3, du règlement APR.

([30]) Article 14, paragraphe 4, du règlement APR.

Aux termes du **règlement relatif à la gestion de l'asile et de la migration**, les autorités doivent veiller à ce que le demandeur (ou son conseiller juridique ou un autre conseiller qui le représente juridiquement) se voie donner la possibilité de **faire des observations ou d'apporter des précisions**, oralement ou par écrit, concernant le résumé de l'entretien. Pour ce faire, les autorités doivent ([31]):

- veiller à ce que le demandeur ait la possibilité de faire des observations ou d'apporter des précisions concernant «toute erreur de traduction ou tout malentendu, ou toute autre erreur factuelle apparaissant dans le résumé»;
- donner au demandeur et à ses représentants légaux accès au résumé dès que possible après l'entretien et, en tout état de cause, avant qu'une décision sur l'État membre responsable ne soit prise.

Les autorités peuvent donner au demandeur la possibilité de faire des observations ou d'apporter des précisions à la fin de l'entretien individuel ou dans un délai déterminé.

Si des doutes subsistent quant aux déclarations faites par le demandeur pendant l'entretien individuel, l'**enregistrement audio** devra être consulté et **prévaudra** ([32]). Dans ce cas, l'enregistrement audio (ou la partie pertinente de ce dernier) doit être consulté après l'entretien, moyennant l'aide d'un interprète. Il est conseillé, dans la mesure du possible et pour des raisons de neutralité, que l'interprète qui participe à la vérification soit différent de celui qui a assisté à l'entretien.

([31]) Article 22, paragraphe 7, du règlement relatif à la gestion de l'asile et de la migration.

([32]) Article 22, paragraphe 7, du règlement relatif à la gestion de l'asile et de la migration.

4. Le renforcement des capacités

4.1. Renforcement des capacités du système

Plusieurs options doivent être envisagées afin d'améliorer et de mettre à jour le système en place pour la production, la gestion et le stockage des enregistrements audio et ainsi renforcer ses capacités.

- Veiller à ce que la technologie et le matériel fassent l'objet de contrôles et d'une maintenance à intervalles réguliers, afin que toute erreur ou tout bogue soit identifié.
- Mettre en place un mécanisme permettant de signaler et de consigner rapidement les problèmes et les difficultés.
- Mettre à disposition du personnel chargé de la production, de la gestion et du stockage des enregistrements audio un moyen de faire un retour d'expérience sur la facilité d'utilisation, les aspects positifs et les difficultés rencontrées. Ce retour permet aux administrations d'améliorer et de mettre à jour le système en conséquence.
- Mettre en place des mécanismes correctifs pour garantir le bon fonctionnement et la fiabilité du système.
- Assurer la documentation systématique de toute modification apportée à un élément du système ou à une étape du processus. Cela permet une gestion appropriée du changement et tient compte des conséquences éventuelles du changement sur le reste du système et des processus.
- Introduire des mécanismes de contrôle de la qualité des fichiers audio et du processus afférent. Ces mécanismes pourraient prendre la forme de contrôles réguliers ou ponctuels, qui pourraient porter sur les points suivants:
  - la qualité technique de l'audio (par exemple, les voix de tous les participants à l'entretien, y compris leurs sons non verbaux, sont-elles clairement audibles?);
  - le caractère complet de l'enregistrement audio (l'enregistrement audio a-t-il capturé l'intégralité de l'entretien individuel?);
  - les exigences du processus (par exemple, l'enregistrement est-il sauvegardé dans le bon format, respecte-t-il la convention standard d'attribution du nom et l'emplacement défini?).
- Déployer des mécanismes d'assurance qualité, associés à des mécanismes de suivi, afin que des mesures correctives ponctuelles ou structurelles soient prises si nécessaire.
- Réaliser des audits ou des contrôles à intervalles réguliers ou en cas de besoin.

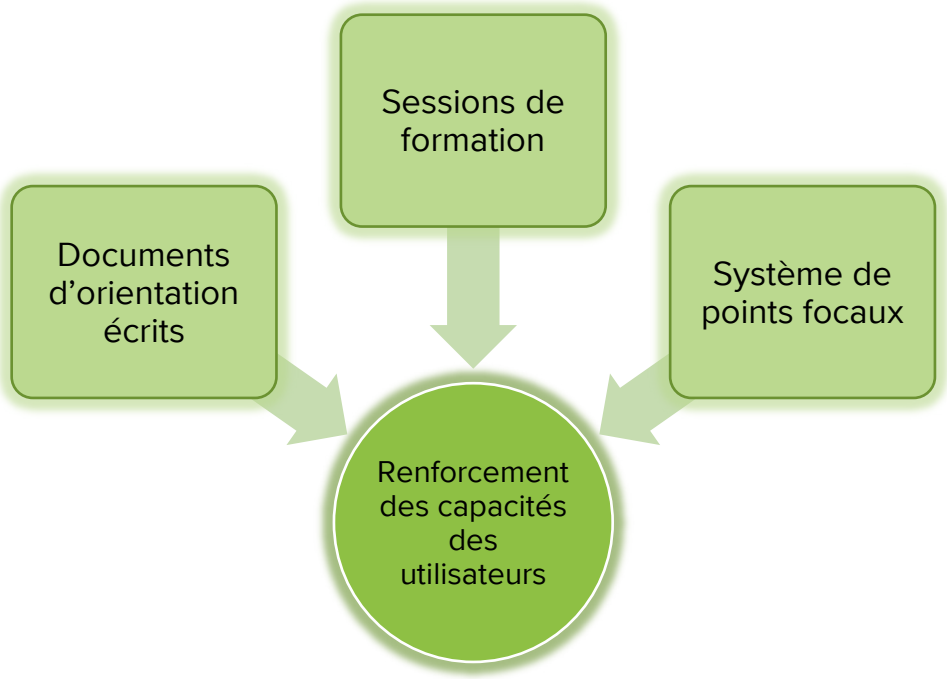
4.2. Renforcement des capacités des utilisateurs

Pour garantir que les systèmes d'enregistrement audio sont correctement installés, gérés et utilisés, tous les utilisateurs concernés doivent maîtriser les procédures de réalisation et de gestion des enregistrements audio.

Selon l'organisation nationale, les utilisateurs concernés peuvent inclure les agents chargés des dossiers, les réviseurs/gestionnaires, les gestionnaires de dossiers, le personnel d'assistance technique et d'autres personnes impliquées dans le traitement ou la gestion des enregistrements audio.

Plusieurs options peuvent être particulièrement utiles pour renforcer les capacités des utilisateurs.

Figure 10. Renforcement des capacités des utilisateurs



4.2.1. Documents d'orientation écrits

Les documents d'orientation — tels que les procédures opérationnelles standard, les guides et manuels d'utilisation — doivent inclure des indications clés et fournir des instructions claires sur:

- la communication d'informations sur l'enregistrement audio;
- la vérification et le test du matériel;
- la mise en œuvre de l'enregistrement audio dans le cadre de l'entretien, l'utilisation de la technologie et les procédures à suivre;

- l'attribution du nom, la sauvegarde, le stockage et l'effacement du fichier audio;
- l'accès au fichier audio;
- les procédures à suivre en cas de défaillance du matériel et en cas de fichiers audio corrompus, manquants ou perdus;
- la ou les personnes responsables de chaque action, ainsi que le calendrier correspondant.

Reportez-vous également aux sections 1.4. Processus d'enregistrement audio, 1.5. Installation technique pour l'enregistrement audio et 2.2. Gestion du fichier audio.

Les documents écrits peuvent également contribuer à répondre aux questions fréquemment posées. Ils doivent notamment contenir des informations sur la bonne gestion des scénarios envisageables et sur le dépannage (par exemple, que faire si le dispositif/le logiciel d'enregistrement audio ne fonctionne pas ou si le fichier audio est corrompu, etc.). Ils peuvent inclure des éléments visuels (par exemple, des images, des liens vers des vidéos explicatives, etc.). Ils doivent être diffusés à l'ensemble du personnel concerné et être facilement accessibles à ces derniers.

Ces documents écrits doivent être continuellement mis à jour avec des informations pertinentes, y compris avec les questions fréquemment posées, les scénarios et d'autres aspects pertinents qui n'ont pas été abordés dans la version initiale. Les mises à jour doivent être diffusées en conséquence.

4.2.2. Sessions de formation

Une autre option importante pour renforcer les capacités consiste à former tous les utilisateurs aux technologies d'enregistrement audio et à l'application des procédures pertinentes, notamment pour la gestion des fichiers audio.

Cette formation pourrait faire partie du programme d'**intégration** pour les rôles concernés et pourrait également être dispensée en fonction des besoins. La formation initiale peut être complétée par une **formation continue** selon les besoins (remise à niveau, mises à jour). Cette formation pourrait également prendre la forme de tutoriels hébergés sur l'intranet que les utilisateurs pourraient consulter à leur convenance.

La formation, élaborée sur la base des documents d'orientation établis, doit expliquer clairement les procédures et mesures à suivre (notamment comment utiliser le matériel, comment attribuer un nom au fichier, l'enregistrer et le gérer, quelles informations communiquer aux personnes présentes lors de l'entretien) et les paramètres techniques à utiliser. Les considérations pertinentes concernant les garanties procédurales spéciales accordées aux demandeurs qui en ont besoin doivent également être incluses.

Les sessions de formation doivent être **adaptées aux besoins spécifiques des utilisateurs**, par exemple comme suit:

- la formation du personnel chargé de l'enregistrement audio (par exemple, les agents chargés des dossiers ou les agents qui mènent les entretiens) doit aborder toutes les procédures nécessaires à la mise en œuvre opérationnelle de l'enregistrement audio, y compris l'utilisation de la technologie, les vérifications préalables à l'entretien ainsi que l'attribution d'un nom et la sauvegarde du fichier audio;
- la formation destinée à l'ensemble du personnel responsable de la gestion du fichier audio doit couvrir les aspects relatifs à la manière dont l'enregistrement doit être sauvegardé et à l'emplacement où il doit être stocké;
- la formation du personnel chargé d'encadrer et de fournir l'accès à l'enregistrement doit traiter des conditions d'accès aux fichiers audio.

Il serait utile, et améliorerait l'efficacité, que toutes les formations incluent aussi spécifiquement des informations sur le dépannage, la résolution des problèmes courants et les modalités de recherche d'assistance. Il serait utile que la formation comporte des exercices pratiques et des simulations.

4.2.3. Système de référents

Un groupe de points focaux pourrait être mis en place au sein de chaque autorité/bureau concerné(e).

Ces points focaux seraient **formés et régulièrement mis au fait** des nouveautés. Par ailleurs, ils serviraient **de relais et de points de contact** pour les autres collègues en cas de problèmes dans leurs activités quotidiennes.

Le groupe de points focaux devrait idéalement inclure des membres **du personnel issu de tous les domaines clés** impliqués dans l'enregistrement audio. Ceci comprend les volets technologies de l'information, traitement des dossiers, gestion des dossiers, etc.



Office des publications
de l'Union européenne

euaa
EUROPEAN UNION
AGENCY FOR ASYLUM