



Guide de l'EASO sur la procédure d'asile: normes opérationnelles et indicateurs

Les guides pratiques de l'EASO

2019



Guide de l'EASO sur la procédure d'asile: normes opérationnelles et indicateurs

Les guides pratiques de l'EASO

2019

Ni l'EASO ni aucune personne agissant en son nom n'est responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations données ci-après.

Luxembourg: Office des publications de l'Union européenne, 2019

| | | | |
|-------|------------------------|-------------------|-------------------|
| Print | ISBN 978-92-9476-591-8 | doi:10.2847/6049 | BZ-03-19-223-FR-C |
| PDF | ISBN 978-92-9476-579-6 | doi:10.2847/77275 | BZ-03-19-223-FR-N |

© Bureau européen d'appui en matière d'asile, 2019

Reproduction autorisée, moyennant mention de la source.

Pour toute utilisation ou reproduction de photos ou d'autres matériels non couverts par le droit d'auteur de l'EASO, l'autorisation doit être obtenue directement auprès des titulaires du droit d'auteur.

Table des matières

| | |
|--|-----------|
| Liste des abréviations | 5 |
| Introduction | 6 |
| 1. Contexte | 6 |
| 2. Objectif et champ d'application | 6 |
| a) Objectif général | 6 |
| b) Champ d'application du guide | 7 |
| 3. Structure du guide | 7 |
| a) Sections | 7 |
| b) Structure des normes | 8 |
| 4. Cadre juridique | 8 |
| 5. Principes essentiels | 8 |
| Accès à la procédure | 9 |
| 6. Présentation de la demande | 9 |
| a) Autorités susceptibles de recevoir des demandes | 9 |
| b) Information et conseil dans les centres de rétention et aux points de passage frontaliers | 10 |
| c) Demandes présentées au nom de personnes à charge et de mineurs non accompagnés..... | 11 |
| 7. Enregistrement de la demande | 12 |
| 8. Introduction de la demande | 12 |
| a) Possibilité effective d'introduire une demande..... | 12 |
| b) Introduction d'une demande au nom de personnes majeures à charge ou de mineurs..... | 13 |
| c) Document attestant le statut de demandeur | 13 |
| Garanties accordées au demandeur | 14 |
| 9. Garanties procédurales relatives aux besoins particuliers | 14 |
| 10. Fourniture d'informations et de conseils | 15 |
| 11. Droit à l'assistance juridique et à la représentation dans le cadre de la procédure d'asile | 16 |
| 12. Formation et soutien | 16 |
| Examen de la demande | 18 |
| 13. Entretien personnel | 18 |
| a) Convocation à un entretien personnel | 18 |
| b) Préparation de l'entretien | 18 |
| c) Début de l'entretien | 20 |
| d) Conduite de l'entretien..... | 20 |
| e) Clôture de l'entretien..... | 21 |
| 14. Système de gestion des dossiers | 21 |
| 15. Information sur le pays d'origine | 22 |
| 16. Traduction de documents pertinents | 23 |
| 17. Retrait implicite d'une demande | 23 |

| | |
|--|-----------|
| 18. Conclusion de l'examen dans les meilleurs délais | 24 |
| 19. Décision..... | 25 |
| a) Motiver la décision en fait et en droit | 25 |
| b) Notification de la décision | 26 |
| 20. Informations sur le retard de la décision et les motifs/délais..... | 27 |
| 21. Procédures spéciales..... | 28 |
| a) Procédure accélérée | 28 |
| b) Procédures de recevabilité | 29 |
| c) Demandes ultérieures | 29 |
| d) Procédures à la frontière | 30 |
| e) Définition des priorités | 31 |
| 22. Retrait de la protection internationale | 31 |
| Annexe – Tableau récapitulatif..... | 33 |

Liste des abréviations

| | |
|-------------|---|
| COI | information sur le pays d'origine |
| DC | directive 2011/95/UE du Parlement européen et du Conseil du 13 décembre 2011 concernant les normes relatives aux conditions que doivent remplir les ressortissants des pays tiers ou les apatrides pour pouvoir bénéficier d'une protection internationale, à un statut uniforme pour les réfugiés ou les personnes pouvant bénéficier de la protection subsidiaire, et au contenu de cette protection (refonte) [2011] |
| DPA | directive 2013/32/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 relative à des procédures communes pour l'octroi et le retrait de la protection internationale (refonte) |
| EASO | Bureau européen d'appui en matière d'asile |
| RGPD | 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) |
| UE | Union européenne |

Introduction

1. Contexte

La directive 2013/32/UE du 26 juin 2013 (ci-après dénommée la «DPA») énonce les normes juridiques en matière de procédures communes pour l'octroi et le retrait de la protection internationale. Elle laisse aux États membres une certaine liberté quant à la manière dont ces normes juridiques peuvent être mises en œuvre. Les systèmes d'asile nationaux diffèrent en raison de la manière dont la DPA est transposée dans la législation nationale. Leur structure organisationnelle et les modalités relatives à leurs procédures d'asile sont également différentes. La façon dont les procédures d'asile sont mises en œuvre continue donc de varier d'un pays à l'autre au sein de l'Union européenne (ci-après dénommée «l'Union»), provoquant des différences de traitement des demandeurs d'une protection internationale. Le présent guide expose des normes opérationnelles et des indicateurs en vue d'une mise en œuvre adéquate et effective de la DPA.

L'élaboration de ce document a suivi la méthode de matrice qualité établie par le Bureau européen d'appui en matière d'asile (ci-après dénommé l'«EASO»). Ce guide a été rédigé par un groupe de travail constitué d'experts des États membres de l'Union européenne et le projet a fait l'objet de consultations avec la Commission européenne, le Haut-Commissariat des Nations unies pour les réfugiés et le Conseil européen sur les réfugiés et les exilés. Avant son adoption définitive, le guide a été envoyé pour consultation au réseau des procédures d'asile de l'EASO, puis formellement adopté par le conseil d'administration de l'EASO.

L'élaboration du présent guide s'est déroulée dans le contexte des négociations en cours sur une proposition de règlement en matière de procédure d'asile, bien que le contenu du guide repose sur les dispositions de l'actuelle DPA et y fasse référence. Lors de la lecture de ce guide, il convient de tenir compte des dispositions correspondantes de l'instrument juridique pertinent en vigueur.

En septembre 2016, l'EASO a publié son premier guide de [normes opérationnelles et indicateurs sur les conditions d'accueil](#). Le présent guide sur la procédure d'asile s'inspire de la méthode établie en 2016.

2. Objectif et champ d'application

a) Objectif général

Le présent guide a pour objectif général d'aider les États membres dans l'application pratique des principales dispositions de la DPA afin de garantir des procédures d'asile efficaces et équitables et de renforcer le régime d'asile européen commun au niveau opérationnel.

Les normes opérationnelles figurant dans le présent guide s'inspirent de pratiques existantes au sein de l'Union européenne. Ce guide n'a donc pas pour ambition de créer un modèle de régime d'asile parfait. Il vise, en revanche, à formuler des normes opérationnelles et des indicateurs communément admis qui sont réalistes et réalisables dans l'ensemble des États membres de l'Union, ainsi qu'à présenter des exemples de bonnes pratiques.

Le guide poursuit plusieurs objectifs:

- sur le plan politique, il sert d'outil visant à renforcer ou à étoffer les procédures d'asile nationales;
- sur le plan opérationnel, il peut être utilisé dans le cadre de la procédure d'asile pour garantir la mise en œuvre effective des principales dispositions de la DPA et soutenir les initiatives d'amélioration des procédures;
- de plus, ce document peut servir de référence dans l'élaboration de cadres de suivi et dans la réalisation d'autoévaluations des procédures nationales relatives à la qualité des systèmes de procédure d'asile.

Les principaux acteurs de l'application de ces normes sont les autorités nationales et la plupart des normes examinées dans le présent guide relèvent de la compétence des autorités nationales chargées de l'asile. Dans la pratique, toutefois, d'autres acteurs interviennent fréquemment dans la procédure d'asile, notamment des autorités compétentes en matière de migration, des garde-frontières, des services locaux ou régionaux, et des organisations intergouvernementales ou non gouvernementales.

Il est important de préciser que les États membres peuvent introduire ou conserver des dispositions plus favorables en matière de procédures pour les demandeurs d'asile que celles contenues dans le présent guide. En aucun cas

ce document ne doit être compris comme une invitation à abaisser le niveau des normes en vigueur, mais plutôt comme une incitation à atteindre au moins les points de référence qui y sont exposés.

b) Champ d'application du guide

Le présent guide vise à faciliter l'application pratique des dispositions légales de la DPA. Les aspects suivants n'entrent pas dans son champ d'application.

Lorsque les normes opérationnelles énumérées nécessitent des mesures spécifiques en ce qui concerne les mineurs non accompagnés, celles-ci sont incluses. Le présent guide n'a toutefois pas pour ambition de présenter un ensemble complet de normes opérationnelles relatives au respect du principe de **l'intérêt supérieur de l'enfant** dans la procédure d'asile en tant que tel. Pour obtenir une vue d'ensemble de l'intégration de l'intérêt supérieur de l'enfant dans les procédures d'asile, veuillez consulter le [guide pratique de l'EASO](#) à ce sujet.

L'accès à la procédure d'appel (premier niveau) relève du champ d'application du présent guide (informations, conseils, accessibilité). **L'organisation de la procédure d'appel** en elle-même n'est cependant pas abordée dans le présent guide.

Étant donné la spécificité du sujet, les **examens médicaux** ne font pas l'objet du présent guide. Pour en savoir plus sur les personnes appartenant à des groupes vulnérables, il est conseillé de consulter [l'outil de l'EASO pour l'identification des personnes ayant des besoins particuliers](#).

Les situations d'**urgence** ne sont pas traitées séparément dans le présent guide.

Le présent document aborde les normes **opérationnelles** à l'appui de la mise en œuvre des normes ou dispositions légales. Néanmoins, dans certains cas, lorsqu'elles sont elles-mêmes opérationnelles, les dispositions de la DPA figurent dans le présent guide en tant que normes.

3. Structure du guide

a) Sections

Le guide est divisé en trois domaines d'intérêt: l'accès à la procédure, les garanties accordées aux demandeurs et l'examen de la demande. Le document est ensuite subdivisé en 17 sections.

A. Accès à la procédure

1. Présentation de la demande
2. Enregistrement de la demande
3. Introduction de la demande

B. Garanties accordées au demandeur

4. Garanties procédurales accordées aux demandeurs ayant des besoins particuliers
5. Fourniture d'informations et de conseils
6. Droit à l'assistance juridique et à la représentation dans le cadre de la procédure d'asile
7. Formation et soutien

C. Examen de la demande

8. Entretien personnel
9. Système de gestion des dossiers
10. Information sur le pays d'origine
11. Traduction de documents pertinents
12. Retrait implicite d'une demande
13. Conclusion de l'examen dans les meilleurs délais
14. Décision
15. Informations sur le retard de la décision et les motifs du retard
16. Procédures spéciales
17. Retrait de la protection internationale

b) Structure des normes

Chaque section contient une ou plusieurs normes opérationnelles qui sont chaque fois définies par des indicateurs et, dans certains cas, assorties de remarques supplémentaires et/ou de bonnes pratiques.

Une **norme opérationnelle** est une bonne pratique communément admise visant à établir une procédure d'asile efficace et équitable qui met en œuvre les dispositions du régime d'asile européen commun. Une norme opérationnelle ne reflète pas seulement ce qui a déjà été mis en pratique; elle fixe aussi un objectif à atteindre. Les normes opérationnelles comportent trois perspectives: celle du demandeur (équité), celle du gestionnaire responsable (efficacité) et celle du législateur (légalité).

Un **indicateur** est un moyen permettant de mesurer ou d'observer le respect d'une norme.

Les **remarques supplémentaires** portent sur des points d'attention spécifique, des circonstances particulières ou des exceptions relatives à l'application des normes et des indicateurs.

Les **bonnes pratiques** présentent des pratiques qui ne sont pas nécessairement communément admises en tant que normes, mais que les États membres sont invités à prendre en considération lors de l'application des normes opérationnelles et des indicateurs dans leur système national et dont ils peuvent s'inspirer.

4. Cadre juridique

Le principal cadre juridique du présent guide est la directive 2013/32/UE sur les procédures d'asile (DPA). D'autres textes législatifs, tels que la directive relative aux conditions requises⁽¹⁾ (DC) ou la directive sur les conditions d'accueil⁽²⁾, ont été pris en considération en tant que de besoin pour compléter les dispositions de la DPA.

5. Principes essentiels

Il convient de toujours respecter certains principes généraux lors de l'application de chaque norme et indicateur figurant dans le présent guide.

Il s'agit des principes essentiels suivants:

- ✓ le principe de **confidentialité** de la procédure d'asile;
- ✓ le droit de rester sur le territoire pendant la durée de la procédure et le principe de **non-refoulement**;
- ✓ la **non-discrimination** (considérant 60 de la DPA) et l'égalité entre les femmes et les hommes;
- ✓ la nécessité de faire de **l'intérêt supérieur de l'enfant** une considération primordiale (considérant 33 de la DPA);
- ✓ **une procédure d'asile équitable et efficace** (considérant 8 de la DPA);
- ✓ **l'évaluation individuelle, impartiale et objective** de chaque demande.

⁽¹⁾ Directive 2011/95/UE du Parlement européen et du Conseil du 13 décembre 2011 concernant les normes relatives aux conditions que doivent remplir les ressortissants des pays tiers ou les apatrides pour pouvoir bénéficier d'une protection internationale, à un statut uniforme pour les réfugiés ou les personnes pouvant bénéficier de la protection subsidiaire, et au contenu de cette protection (refonte) [2011].

⁽²⁾ Directive 2013/33/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 établissant des normes pour l'accueil des personnes demandant la protection internationale (refonte) [2013].

Accès à la procédure

6. Présentation de la demande

a) Autorités susceptibles de recevoir des demandes

Article 6, paragraphe 1, de la DPA

NORME 1: les autorités susceptibles de recevoir des demandes sont conscientes de leurs responsabilités et leur personnel est suffisamment qualifié.

Indicateur 1.1: les tâches et responsabilités des autorités compétentes sont documentées.

- **Remarque supplémentaire:** les documents officiels peuvent être des lois, des décrets nationaux, etc.

Indicateur 1.2: le personnel travaillant aux points de passage frontaliers et dans les centres de rétention a reçu le niveau de formation nécessaire à l'accomplissement de ses tâches et responsabilités liées à la procédure d'asile. Cette formation porte notamment sur la manière de remarquer qu'une personne peut souhaiter demander une protection internationale sur la base, entre autres, de l'article 10 du manuel Schengen et du guide pratique de l'EASO et de Frontex sur l'accès à la procédure d'asile.

Outils pratiques de l'EASO et de Frontex relatifs à l'accès à la procédure d'asile

Le [guide pratique sur l'accès à la procédure d'asile](#), ainsi que l'affiche, le livret et la brochure aident les agents de premier contact à identifier les personnes qui peuvent souhaiter demander une protection et à fournir des conseils quant à l'assistance et aux garanties procédurales qui devraient être fournies à ces personnes (communication d'informations, enregistrement, signalement et autres formes d'assistance et de garanties procédurales). Ils communiquent également des informations sur les principales obligations des agents de premier contact et sur les droits des personnes susceptibles d'avoir besoin d'une protection internationale dans le cadre de la situation de premier contact.

NORME 2: le personnel des autorités susceptibles de recevoir des demandes dispose d'informations et d'instructions pertinentes pour informer les demandeurs du lieu et des modalités d'introduction des demandes de protection internationale.

Indicateur 2.1: des instructions et des informations écrites sont à la disposition de l'ensemble des autorités compétentes afin de les préparer à informer les demandeurs du lieu et des modalités d'introduction d'une demande.

- **Remarque supplémentaire:** il est préférable que les instructions et informations écrites fournies aux différentes autorités soient cohérentes pour que la demande soit introduite efficacement.

Indicateur 2.2: les instructions et les informations sont formulées de manière compréhensible pour le personnel des autorités compétentes.

Indicateur 2.3: lorsqu'une personne présente une demande à une autorité qui n'est pas compétente pour l'enregistrer, le demandeur est immédiatement informé de la manière dont sa demande sera enregistrée et du lieu d'enregistrement, ainsi que du délai nécessaire pour introduire la demande auprès de l'autorité compétente.

b) Information et conseil dans les centres de rétention et aux points de passage frontaliers

Article 8, paragraphes 1 et 2, de la DPA

NORME 3: le personnel des centres de rétention et des points de passage frontaliers dispose d'outils lui permettant de communiquer aux personnes susceptibles de présenter une demande de protection internationale des informations précises sur le lieu et les modalités d'introduction des demandes.

Indicateur 3.1: des informations générales relatives à la possibilité de demander une protection internationale ont été mises à la disposition des personnes susceptibles de présenter une demande par écrit et par voie orale si nécessaire.

Bonne pratique

- Différents types de supports d'information peuvent être utilisés: affiches avec illustrations, dépliants, vidéos, applications mobiles, etc.

Indicateur 3.2: des informations sont communiquées dans les meilleurs délais pour que les demandeurs potentiels puissent présenter une demande sans tarder.

Indicateur 3.3: des informations sur la possibilité de présenter une demande sont accessibles dans les langues pertinentes.

Indicateur 3.4: les informations communiquées aux personnes susceptibles de présenter une demande sont adaptées à l'âge/au niveau de compréhension du demandeur.

NORME 4: des services d'interprétation gratuits sont disponibles au besoin.

Indicateur 4.1: des dispositions relatives à l'interprétation nécessaire en rapport avec la procédure sont prises dès que le besoin s'en fait sentir.

- **Remarque supplémentaire:** en cas de pénuries et/ou de contraintes de temps, des services d'interprétation par téléphone ou vidéoconférence peuvent être mis à disposition.

NORME 5: dans les centres de rétention et aux points de passage frontaliers, les organisations et personnes qui fournissent des conseils et des orientations, ainsi que leurs interprètes, disposent d'un accès adéquat aux demandeurs dans le but d'aider ces derniers.

Indicateur 5.1: l'accès n'est restreint/limité par la législation nationale qu'en cas de nécessité objective pour la sécurité, l'ordre public ou la gestion administrative du point de passage, pour autant qu'il ne soit pas, de ce fait, considérablement restreint ou rendu impossible.

Indicateur 5.2: le cas échéant, les règles relatives à la présence de personnes et d'organisations qui fournissent des conseils et des orientations sont claires et accessibles au demandeur et/ou à son conseil ou conseiller ainsi qu'à l'interprète.

Indicateur 5.3: les demandeurs se trouvant dans des centres de rétention ont accès à des moyens de communication avec leurs conseils/conseillers.

Bonne pratique

- Des dispositions ont été prises pour faire appel à des interprètes suffisamment qualifiés en cas de besoin.

NORME 6: les organisations et personnes qui fournissent des orientations peuvent rencontrer les demandeurs et leur parler en privé.

Indicateur 6.1: en cas de règles relatives aux heures de visite, les heures d'ouverture sont suffisamment longues pour permettre une réunion efficace avec les demandeurs.

Indicateur 6.2: les organisations et les personnes qui fournissent des orientations peuvent rencontrer le demandeur dans un lieu et dans des conditions garantissant une intimité suffisante.

NORME 7: les demandeurs se trouvant aux points de passage frontaliers et les demandeurs placés en rétention sont informés de l'existence d'organisations ou de personnes fournissant des orientations et peuvent contacter ceux-ci efficacement.

Indicateur 7.1: des informations sur la manière de contacter des organisations et des personnes compétentes fournissant des orientations sont mises à la disposition des demandeurs dans différentes langues.

Indicateur 7.2: les moyens de contacter ces organisations et ces personnes sont mis à la disposition du demandeur.

c) Demandes présentées au nom de personnes à charge et de mineurs non accompagnés

Article 25, paragraphe 1, point a),
de la DPA
Article 7, paragraphes 1, 3 et 4,
de la DPA

NORME 8: des garanties ont été mises en place pour que chaque personne ait la possibilité de présenter une demande en son nom propre.

Indicateur 8.1: lorsque le droit national prévoit qu'une demande peut être présentée par un demandeur au nom de personnes majeures à charge, les autorités vérifient auprès de chaque personne majeure à charge si celle-ci souhaite qu'une demande soit déposée en son nom. Ces informations sont transmises en privé à la personne majeure à charge.

Bonne pratique

- Lorsque le droit national prévoit qu'une demande peut être présentée par un demandeur au nom d'enfants à charge, les autorités vérifient auprès de chaque enfant jouissant de la capacité juridique si celui-ci souhaite qu'une demande soit présentée en son nom.

Indicateur 8.2: la formation destinée aux autorités susceptibles de recevoir des demandes comporte des orientations sur la manière de détecter les indications selon lesquelles un mineur non accompagné peut souhaiter présenter une demande de protection internationale et sur la manière de formuler des questions en tenant compte de l'âge de la personne.

NORME 9: un mécanisme efficace est en place pour veiller à ce que, lorsqu'un mineur non accompagné présente une demande, un représentant soit désigné dans les plus brefs délais.

Indicateur 9.1: les autorités susceptibles de recevoir des demandes disposent d'instructions sur la manière de confier l'enfant aux autorités compétentes en matière de protection de l'enfance.

Indicateur 9.2: la réserve de représentants potentiels qualifiés est suffisante pour garantir la désignation en temps utile d'un représentant pour chaque mineur non accompagné et veiller à ce que les représentants ne soient pas responsables d'un trop grand nombre de dossiers en même temps.

7. Enregistrement de la demande

Article 6, paragraphe 1, de la DPA

NORME 10: *lorsqu'une personne présente une demande, celle-ci est enregistrée sur place ou le demandeur est immédiatement invité à un rendez-vous pour l'enregistrement dans les trois jours ouvrables suivant la présentation de la demande ou dans les six jours ouvrables lorsque la demande est présentée à une autorité qui n'est pas compétente pour l'enregistrer.*

Indicateur 10.1: un système de gestion des rendez-vous a été mis en place en ce qui concerne les enregistrements qui ne peuvent pas s'effectuer sur place.

Indicateur 10.2: un processus de travail, qui s'appuie sur la disponibilité d'un nombre suffisant d'effectifs et de ressources, permet de s'assurer que l'enregistrement a lieu dans les trois jours ouvrables ou dans les six jours ouvrables lorsque la demande est présentée à une autorité qui n'est pas compétente pour l'enregistrer.

NORME 11: *la demande est correctement enregistrée.*

Indicateur 11.1: le demandeur est physiquement présent au moment de l'enregistrement de la demande, sauf si le droit national en dispose autrement ou si le demandeur ne peut se rendre au centre d'enregistrement pour des raisons indépendantes de sa volonté.

Indicateur 11.2: l'enregistrement se déroule de manière à garantir l'intimité, dans la mesure du possible.

Indicateur 11.3: les renseignements personnels de chaque demandeur sont enregistrés, que la demande ait été présentée directement ou par un demandeur au nom de personnes à charge.

8. Introduction de la demande

a) Possibilité effective d'introduire une demande

Article 7, paragraphes 1, 3 et 4, de la DPA

NORME 12: *le demandeur est informé de ses droits et obligations en ce qui concerne l'introduction de la demande au plus tard au moment de l'enregistrement de la demande.*

Indicateur 12.1: le demandeur reçoit des informations écrites sur les modalités et le lieu d'introduction de la demande, ainsi que sur les conséquences qu'entraîne la non-introduction d'une demande.

Indicateur 12.2: les informations écrites sont accompagnées d'explications orales afin d'assurer la bonne compréhension du demandeur en cas de besoin.

NORME 13: *l'introduction d'une demande a lieu dès que possible après l'enregistrement.*

Indicateur 13.1(a): si la législation nationale dispose que les demandes doivent être introduites au moyen d'un formulaire spécifique que le demandeur doit remplir, le formulaire en question est remis lors de l'enregistrement, avec des explications relatives aux modalités de transmission à l'autorité responsable de la détermination,

OU

Indicateur 13.1(b): si la législation nationale dispose que les demandes doivent être introduites en personne et en un lieu désigné après l'enregistrement, un système de gestion des rendez-vous a été instauré pour l'introduction des demandes qui ne peut s'effectuer sur place.

Indicateur 13.2: un système de suivi a été mis en place pour surveiller le temps s'écoulant entre l'enregistrement de la demande et son introduction.

NORME 14: si la législation nationale dispose que le demandeur doit être interrogé en vue de l'introduction de sa demande, des services d'interprétation sont fournis au besoin.

Indicateur 14.1: avant l'entretien ou au début de celui-ci, les besoins en interprétation sont évalués et pris en considération.

Indicateur 14.2: la réserve d'interprètes est suffisante pour assurer l'introduction en temps utile de la demande.

- **Remarque supplémentaire:** particulièrement en cas de pénuries et/ou de contraintes de temps, des services d'interprétation par téléphone ou vidéoconférence peuvent être mis à disposition.

NORME 15: lorsqu'une autre autorité que celle responsable de la détermination est chargée de l'introduction, le dossier parvient à l'autorité responsable de la détermination dès que possible après l'introduction de la demande.

Indicateur 15.1: un processus permet d'assurer le transfert du dossier de demande à l'autorité responsable de la détermination dans les plus brefs délais.

Indicateur 15.2: l'autorité responsable de la détermination surveille le temps écoulé entre l'introduction de la demande et la réception du dossier.

b) Introduction d'une demande au nom de personnes majeures à charge ou de mineurs

Article 6, paragraphes 2, 3 et 4,
de la DPA
Article 7 de la DPA

NORME 16: lorsqu'un demandeur présente une demande au nom de personnes majeures à leur charge jouissant de la capacité juridique, le consentement écrit des personnes à charge est requis.

Indicateur 16.1: les personnes majeures à charge sont informées individuellement et en un lieu garantissant une intimité suffisante.

Indicateur 16.2: les personnes majeures à charge ont été informées des conséquences quant à l'introduction d'une demande en leur nom et de leur droit à présenter une demande distincte, avant l'introduction de leur demande ou avant l'entretien personnel.

Indicateur 16.3: un formulaire permettant d'obtenir le consentement des personnes majeures à charge est utilisé séparément du formulaire de demande rempli par le demandeur «principal».

Indicateur 16.4: lors de l'information des personnes à charge, des services d'interprétation sont fournis au besoin.

c) Document attestant le statut de demandeur

Article 6 de la directive relative aux
conditions d'accueil

NORME 17: tous les demandeurs reçoivent un document attestant leur statut⁽³⁾.

Indicateur 17.1: un système est en place pour assurer la délivrance d'un document dès que possible après l'enregistrement de la demande et/ou au plus tard dans un délai de trois jours ouvrables à compter de l'introduction de la demande.

⁽³⁾ Conformément à l'article 6, paragraphe 2, de la directive 2013/33/UE relative aux conditions d'accueil, les États membres peuvent exclure l'application de la mise à disposition d'un document attestant le statut de demandeur quand le demandeur est maintenu en rétention et pendant l'examen d'une demande de protection internationale présentée à la frontière ou dans le cadre d'une procédure visant à déterminer le droit du demandeur d'asile à entrer sur le territoire d'un État membre.

Garanties accordées au demandeur

9. Garanties procédurales relatives aux besoins particuliers

Article 24 de la DPA

NORME 18: *un processus a été mis en place afin de recenser les besoins particuliers, de les évaluer et d'y répondre dans un délai raisonnable après la présentation d'une demande de protection internationale; ce processus est utilisé tout au long de la procédure.*

Indicateur 18.1: le processus indique clairement qui est chargé de recenser les besoins particuliers, de les évaluer et d'y répondre de manière appropriée pour permettre aux demandeurs nécessitant des garanties procédurales spéciales de bénéficier de tous les droits et de s'acquitter de toutes les obligations au cours de la procédure.

Indicateur 18.2: des lignes directrices ont été mises en place sur la façon de recenser et d'évaluer les besoins particuliers ainsi que sur la manière d'y répondre.

Outil de l'EASO pour l'identification des personnes ayant des besoins particuliers

L'objectif principal de l'[outil pour l'identification des personnes ayant des besoins particuliers](#) est de faciliter l'identification ponctuelle des personnes ayant des besoins spécifiques en matière de procédure et/ou d'accueil. Il peut être utilisé à n'importe quel stade de la procédure d'asile et à n'importe quel stade du processus d'accueil. Cet outil se veut un instrument de soutien pratique pour les agents impliqués dans la procédure d'asile et l'accueil. Il ne présuppose aucune expertise en médecine, en psychologie ou en d'autres domaines extérieurs à la procédure d'asile.

NORME 19: *le processus permettant de recenser les besoins particuliers, de les évaluer et d'y répondre tout au long de la procédure est effectivement appliqué.*

Indicateur 19.1: des ressources suffisantes sont allouées au recensement des besoins particuliers, à leur évaluation et à une réponse rapide à ceux-ci.

Indicateur 19.2: le recensement et l'évaluation initiaux des besoins particuliers s'effectuent dans un délai raisonnable, tout en veillant à ce que les besoins particuliers qui apparaissent à un stade ultérieur soient correctement recensés et évalués.

Bonne pratique

- Le recensement et l'évaluation des besoins particuliers sont consignés et communiqués aux acteurs compétents conformément aux politiques et règlements en matière de confidentialité et de protection des données tels que prévus par le droit national.

Indicateur 19.3: lorsque c'est pertinent, des intervenants spécialisés participent à l'évaluation des besoins particuliers.

Indicateur 19.4: des canaux de communication et une coopération sont établis et utilisés entre les autorités chargées de l'accueil et l'autorité responsable de la détermination.

Indicateur 19.5: des mécanismes de signalement devraient être utilisés de manière appropriée dans chaque cas pertinent.

10. Fourniture d'informations et de conseils

Article 19 de la DPA

NORME 20: un mécanisme approprié a été mis en place dans le but de fournir gratuitement des informations juridiques et procédurales sur demande.

Indicateur 20.1: les rôles des acteurs qui fournissent des informations et le moment de la communication de ces informations sont clairement définis.

Indicateur 20.2: la responsabilité de l'élaboration et de la mise à jour des informations est clairement définie.

Indicateur 20.3: les demandeurs sont informés des étapes de la procédure et des délais applicables.

Indicateur 20.4: les demandeurs sont informés de leurs droits et obligations, notamment de l'obligation de présenter les éléments nécessaires pour étayer leur demande de protection internationale, et des conséquences que pourrait avoir le non-respect de leurs obligations ou le refus de coopérer avec les autorités.

Indicateur 20.5: les informations relatives aux différentes étapes de la procédure sont fournies en temps utile pour permettre aux demandeurs d'exercer leurs droits et de s'acquitter de leurs obligations.

NORME 21: le mécanisme permettant de fournir des informations juridiques et procédurales est effectivement appliqué.

Indicateur 21.1: des ressources suffisantes sont consacrées à la communication efficace d'informations juridiques et procédurales.

Indicateur 21.2: le personnel chargé de fournir des informations, des précisions et des explications possède les connaissances et compétences nécessaires.

Indicateur 21.3: le fonctionnement du mécanisme fait régulièrement l'objet d'évaluations.

Indicateur 21.4: les éventuelles lacunes dans le fonctionnement du mécanisme sont rapidement corrigées.

NORME 22: veiller à ce que le demandeur comprenne les informations relatives à la procédure et à son cas particulier.

Indicateur 22.1: si les informations sont fournies par écrit, le message est exprimé dans un langage clair et non technique et, si possible, dans une langue que le demandeur comprend.

Indicateur 22.2: si cela est jugé nécessaire, les informations sont également transmises oralement dans une langue que le demandeur comprend.

Indicateur 22.3: lorsque des informations sont fournies oralement, l'autorité veille à ce que le demandeur ait compris les informations qui lui ont été communiquées.

Indicateur 22.4: les informations sont fournies de façon à tenir compte des besoins particuliers et des circonstances individuelles des demandeurs.

11. Droit à l'assistance juridique et à la représentation dans le cadre de la procédure d'asile

Article 20 de la DPA

NORME 23: les informations relatives aux possibilités d'accès à une assistance juridique et à une représentation sont communiquées au demandeur à sa demande.

Indicateur 23.1: les informations indiquent les conditions dans lesquelles l'assistance juridique et la représentation sont accordées gratuitement ainsi que les démarches à suivre pour demander une assistance juridique.

Indicateur 23.2: les informations comportent une vue d'ensemble des acteurs qui peuvent fournir une assistance juridique et une représentation conformément au droit national.

Indicateur 23.3: les informations relatives à la possibilité de contacter des prestataires d'assistance juridique sont communiquées dans les meilleurs délais pour que le demandeur puisse exercer son droit à un recours effectif.

NORME 24: l'assistance juridique et la représentation gratuites ne sont pas soumises à des restrictions arbitraires.

Indicateur 24.1: les règles relatives au traitement des demandes d'assistance juridique et de représentation gratuites sont claires et accessibles au demandeur, conformément au droit national.

Bonne pratique

- Les synergies entre le mécanisme permettant de fournir des informations juridiques et procédurales et d'autres mécanismes sont évaluées et traitées (par exemple, le mécanisme permettant de recenser des besoins particuliers en matière de procédure ou d'accueil, de les évaluer et d'y répondre).

NORME 25: le conseil juridique ou un autre conseiller reconnu en tant que tel ou autorisé à cette fin en vertu du droit national, qui assiste ou représente un demandeur, a accès en temps utile aux informations versées au dossier sur la base duquel la décision est prise.

Indicateur 25.1: des règles ont été mises en place pour réglementer l'accès aux informations pertinentes figurant dans le dossier.

Indicateur 25.2: ces règles sont claires et mises à la disposition du public.

12. Formation et soutien

Article 4, paragraphe 3, de la DPA
Article 14 de la DPA

NORME 26: il existe un programme de formation sur les connaissances et compétences en matière d'asile destiné au personnel compétent de l'autorité responsable de la détermination.

Indicateur 26.1: le personnel a reçu une formation sur le droit international des droits de l'homme et le droit des réfugiés et sur l'acquis de l'Union européenne en matière d'asile, notamment sur les normes juridiques particulières et la jurisprudence.

- **Remarque supplémentaire:** le programme de formation destiné au personnel compétent pourrait comprendre des modules de formation de l'EASO, en particulier des modules de base: techniques d'entretien, évaluation des éléments de preuve et inclusion.

Indicateur 26.2: le personnel spécialisé a reçu une formation sur les questions relatives au traitement des demandes d'asile des enfants et des personnes ayant des besoins spéciaux.

Indicateur 26.3: le personnel a été formé aux techniques d'entretien et a ainsi acquis une connaissance générale des circonstances et des expériences qui pourraient nuire à la capacité d'un demandeur d'asile d'être interrogé.

- **Remarque supplémentaire:** parmi les circonstances et les expériences que le demandeur a subies en tant que formes graves de persécution dans le passé, l'on pourrait citer la torture, la violence fondée sur le genre, les traumatismes, le trouble de stress post-traumatique, etc.

NORME 27: le personnel bénéficie du soutien nécessaire et approprié.

Indicateur 27.1: une présentation approfondie de son rôle est donnée en temps utile à chaque agent; cette présentation porte également sur le code de conduite applicable.

Indicateur 27.2: une formation de base est fournie immédiatement après le recrutement et avant que le responsable du dossier ne commence à mener des entretiens.

Indicateur 27.3: des cours de recyclage et des formations spécialisées sont organisés régulièrement et en fonction des besoins.

Indicateur 27.4: le personnel a la possibilité de demander conseil à des experts, le cas échéant, sur des questions particulières, comme les questions médicales, culturelles, religieuses, ou celles liées aux enfants ou au genre.

Bonne pratique

- Des points de contact thématiques sont désignés au sein de l'administration afin de faciliter l'accès aux conseils d'experts.
- Un support de formation est mis à disposition pour chaque formation.

Examen de la demande

13. Entretien personnel

a) Convocation à un entretien personnel

Article 14, paragraphe 1, de la DPA

Bonne pratique

- La convocation à l'entretien personnel donne au demandeur un délai raisonnable pour lui permettre de se préparer à l'entretien personnel.

NORME 28: *si le demandeur reçoit une convocation à un entretien personnel, des informations directes, claires et précises lui sont communiquées au sujet de l'entretien.*

Indicateur 28.1: la convocation personnelle écrite indique au moins la date, l'heure et le lieu de l'entretien personnel.

Bonne pratique

- En ce qui concerne les familles, des convocations personnelles écrites sont adressées à tous les demandeurs majeurs ainsi qu'aux enfants ayant présenté une demande de manière individuelle.
- La convocation indique clairement si les enfants doivent être présents ou non lors de l'entretien.

b) Préparation de l'entretien

Guide pratique de l'EASO: Entretien personnel

Ce [guide pratique](#) encourage l'utilisation d'une méthode d'entretien structurée conforme au programme de formation de l'EASO. Cette approche structurée guide l'utilisateur à travers les différents stades de l'entretien individuel: la préparation, le début de l'entretien et l'apport d'informations, la conduite de l'entretien, le fond de la demande, à examiner durant l'entretien, et la clôture de l'entretien et les tâches postérieures.

NORME 29: *une étude minutieuse du dossier est réalisée dans la mesure du possible avant la conduite de l'entretien personnel.*

Indicateur 29.1: le dossier est mis à la disposition du responsable du dossier suffisamment longtemps avant l'entretien pour lui permettre de préparer celui-ci.

Indicateur 29.2: dans la mesure du possible, tous les éléments susceptibles d'influencer la conduite de l'entretien sont pris en considération dans le cadre de la préparation, y compris toute demande concernant le sexe particulier de l'agent chargé de l'entretien et/ou de l'interprète.

Indicateur 29.3: tous les éléments pertinents pour l'évaluation de la demande sont pris en considération dans le cadre de la préparation.

- Remarque supplémentaire:** ces éléments peuvent entrer en considération aussi bien dans la conduite de l'entretien que dans l'évaluation de la demande.

Indicateur 29.4: le responsable du dossier consulte l'information pertinente sur le pays d'origine qui concerne le dossier avant l'entretien.

Bonne pratique

- Le responsable du dossier prépare les sujets qui serviront de base à l'entretien, en tenant compte des informations figurant dans le dossier et de l'information pertinente sur le pays d'origine.

NORME 30: l'entretien personnel se déroule dans une langue que le demandeur comprend.

Indicateur 30.1: un système est en place pour garantir la disponibilité d'un nombre approprié et suffisant d'interprètes.

Indicateur 30.2: un système est en place pour garantir que les interprètes disposent des connaissances et de l'expertise nécessaires pour assurer une communication adéquate avec le demandeur et/ou la traduction de documents.

Bonne pratique

- Les exigences applicables aux interprètes peuvent comprendre une formation certifiée (module de formation de l'EASO sur les interprètes) ainsi qu'un code de conduite que chaque interprète signe avant de commencer sa mission.
- Des mécanismes sont mis en place afin de trouver une solution si aucun interprète n'est disponible pour assurer l'interprétation dans la langue que le demandeur comprend, notamment:
 - le report de l'entretien dans les meilleurs délais;
 - la conduite de l'entretien personnel dans une autre langue que le demandeur est raisonnablement susceptible de comprendre;
 - le recours aux services d'interprètes appropriés à distance en utilisant des supports électroniques (téléconférence, Skype, téléphone IP);
 - la coopération avec d'autres États membres pour trouver un interprète approprié.

NORME 31: les salles d'entretien sont conçues pour mener des entretiens personnels dans le strict respect de la confidentialité et de la sécurité.

Indicateur 31.1: des lignes directrices internes sont définies pour l'aménagement d'une salle d'entretien, en tenant compte notamment des demandeurs ayant des besoins spéciaux.

Indicateur 31.2: des lignes directrices spécifiques ont été élaborées sur la sécurité et les situations d'urgence au cours de l'entretien.

Bonne pratique

- Une formation sur la gestion de la sécurité et les situations d'urgence est fournie aux responsables de dossiers, par exemple en ce qui concerne les premiers secours.

Indicateur 31.3: l'entretien est mené dans une salle distincte où le demandeur ne peut être vu du public.

Bonne pratique

- Au moment d'appeler le demandeur dans la salle d'attente, il convient d'utiliser des formulaires d'identification garantissant l'anonymat.
- Des salles d'entretien décorées et équipées de matériel adapté aux enfants sont mises à disposition.

Indicateur 31.4: des règles internes ont été élaborées pour que l'entretien ne soit pas inutilement interrompu.

Bonne pratique

- Des locaux/salles surveillés sont réservés aux enfants des demandeurs, où des jouets sûrs et du matériel de dessin permettent d'occuper ceux-ci de manière créative pendant toute la durée de l'entretien.
- Le cas échéant, le demandeur est informé dans la convocation à l'entretien que la présence d'enfants n'est pas requise et que les enfants ne sont pas tenus d'accompagner le parent à l'entretien.
- Il est vérifié que l'équipement est en place et qu'il fonctionne avant l'entretien.
- Une réserve d'eau et de mouchoirs peut être conservée dans la salle d'entretien et mise à la disposition du demandeur.

c) Début de l'entretien

Article 15, paragraphe 3, de la DPA

NORME 32: au début de l'entretien, le demandeur reçoit des explications sur l'objectif et le contexte de l'entretien.

Indicateur 32.1: l'agent chargé de l'entretien se présente au demandeur ainsi qu'aux autres personnes présentes dans la salle et précise le rôle de chaque personne présente.

Bonne pratique

- L'interprète est présent lors du premier contact avec le demandeur.
- Les chaises sont disposées de telle sorte que le responsable du dossier est assis en face du demandeur et que l'interprète occupe une position neutre entre le demandeur et le responsable du dossier.

Indicateur 32.2: les informations nécessaires sont communiquées au demandeur au début de l'entretien, notamment: l'objectif de l'entretien, le principe de confidentialité, la possibilité de faire des pauses, les obligations du demandeur, la possibilité de présenter des documents pertinents et la procédure à suivre, y compris la manière dont l'entretien sera enregistré ou fera l'objet d'un rapport.

Bonne pratique

- Les responsables de dossiers disposent d'une liste de contrôle pour s'assurer de suivre toutes les étapes et de fournir les informations nécessaires.

Indicateur 32.3: après la phase d'introduction de l'entretien personnel, la compréhension mutuelle du demandeur et de l'interprète fait l'objet d'une vérification.

d) Conduite de l'entretien

Article 16 de la DPA

NORME 33: des conditions sont mises en place pour mener un entretien approprié.

Indicateur 33.1: un délai suffisant est prévu dans le cadre de l'entretien afin de permettre au demandeur de présenter tous les éléments nécessaires pour étayer sa demande.

Indicateur 33.2: le demandeur et l'interprète sont invités à signaler tout problème de communication/compréhension à n'importe quel stade de l'entretien personnel.

Indicateur 33.3: tout au long de l'entretien, le responsable du dossier vérifie que les questions relatives à des éléments essentiels ont été comprises correctement.

Indicateur 33.4: le demandeur a la possibilité de donner des explications sur d'éventuels incohérences, contradictions ou éléments manquants tout au long de l'entretien.

Indicateur 33.5: l'agent chargé de l'entretien s'assure que le demandeur n'a rien à ajouter avant de clôturer l'entretien.

e) Clôture de l'entretien

Article 12, paragraphe 1, point a),
de la DPA
Article 17 de la DPA

NORME 34: le demandeur est invité à confirmer le contenu de la transcription ou le rapport de l'entretien en l'absence d'enregistrement.

Indicateur 34.1a: le demandeur dispose de suffisamment de temps à la fin de l'entretien pour lire la transcription/ le rapport et en confirmer le contenu, formuler des commentaires et/ou apporter des précisions, oralement et/ou par écrit,

OU

Indicateur 34.1b: le demandeur dispose d'un délai précis et raisonnable pour confirmer le contenu ou formuler des **commentaires** et/ou apporter des précisions, oralement et/ou par écrit, avant que l'autorité responsable de la détermination prenne une décision.

Indicateur 34.2: tout commentaire ou précision supplémentaire fourni par le demandeur est intégré ou joint à la transcription/au rapport, y compris tout refus par le demandeur de confirmer le contenu.

- **Remarque supplémentaire:** en cas d'enregistrement, des contrôles doivent être effectués régulièrement pendant l'entretien personnel. Des instructions écrites détaillées sur l'utilisation du matériel d'enregistrement permettent d'éviter toute perte d'informations.

NORME 35: le demandeur est dûment informé des étapes suivantes de la procédure.

Indicateur 35.1: le responsable du dossier veille à ce que le demandeur ait compris les étapes suivantes de la procédure.

Bonne pratique

- Le demandeur est informé de la date approximative à laquelle la décision sera rendue et en est notifié par écrit.

14. Système de gestion des dossiers

Article 48 de la DPA
Article 4, paragraphe 3, de la DC

NORME 36: toutes les informations relatives au dossier sont transmises à l'agent traitant responsable du dossier de manière appropriée et en temps utile afin qu'il dispose de toutes les informations pertinentes avant l'entretien personnel et la prise de décision.

Indicateur 36.1: un système de gestion des dossiers permet d'intégrer correctement tout (nouvel) élément d'information au dossier, y compris de localiser immédiatement le dossier pertinent et/ou d'identifier le responsable du dossier.

Indicateur 36.2: le temps écoulé entre la réception de tout (nouvel) élément d'information et le moment où il parvient au responsable du dossier peut faire l'objet d'un suivi.

NORME 37: le système de gestion des dossiers garantit la confidentialité des informations figurant dans le dossier personnel du demandeur, conformément au RGPD.

Indicateur 37.1: l'accès au dossier personnel (électronique et physique) fait l'objet d'un suivi et d'un contrôle afin que seul le personnel compétent puisse accéder au dossier selon le principe du besoin d'en connaître, ce qui peut inclure la nécessité de consulter des dossiers présentant des profils et/ou des décisions similaires à des fins instructives.

Indicateur 37.2: des règles internes clairement définies ont été élaborées et sont mises à la disposition de tous les membres du personnel compétent en ce qui concerne la manière de répondre aux demandes d'accès au dossier présentées par le demandeur, des membres de sa famille ou des représentants, conformément à la législation nationale.

15. Information sur le pays d'origine

Article 10, paragraphe 3, point b de la DPA

NORME 38: les agents traitants responsables des dossiers ont accès à une information pertinente et à jour sur le pays d'origine.

Indicateur 38.1: les dispositions techniques nécessaires sont prises pour que les agents traitants responsables des dossiers aient accès à des plateformes nationales d'information sur le pays d'origine et/ou à toute autre plateforme ou page web pertinentes nécessaires pour leur travail quotidien.

Indicateur 38.2: un aperçu des références appropriées en matière d'information sur le pays d'origine pour des questions/demandes d'asile spécifiques est mis à la disposition des agents traitants responsables des dossiers et régulièrement mis à jour.

Indicateur 38.3: un système permet d'aider l'agent traitant responsable des dossiers à obtenir des conseils pertinents et, au besoin, à poursuivre les recherches sur des questions relatives à l'information pertinente sur le pays d'origine.

Indicateur 38.4: lorsqu'un nouveau rapport d'information sur le pays d'origine ou une réponse à une question est produit ou publié, il est communiqué au personnel chargé d'examiner les demandes et de prendre les décisions.

Bonne pratique

- Une base de données interne ou une plateforme électronique a été mise au point par l'autorité responsable de la détermination et fait l'objet d'une mise à jour régulière afin de permettre aux agents traitants responsables des dossiers de consulter l'information pertinente sur le pays d'origine.
- L'autorité responsable de la détermination dispose d'un personnel/d'une unité spécialisée dans la recherche d'information sur le pays d'origine.

Portail COI de l'EASO

Le portail COI de l'EASO permet d'accéder à des informations sur le pays d'origine à des fins d'utilisation dans les procédures de détermination du statut de protection. Il contient des informations soigneusement sélectionnées sur les pays d'origine pour aider les praticiens de l'asile (les chercheurs d'informations sur le pays d'origine, les agents traitants responsables des dossiers, les décideurs et les responsables politiques, les avocats, les prestataires d'assistance juridique et les juges).

Il permet aux utilisateurs de se tenir informés des événements et publications en rapport avec l'information sur le pays d'origine ainsi que des ateliers ou des conférences relatifs à ce type d'information organisés par l'EASO.

NORME 39: les agents traitants responsables des dossiers reçoivent une formation sur la manière d'accéder aux informations nécessaires et de les utiliser.

Indicateur 39.1: l'agent traitant responsable des dossiers apprend comment effectuer une recherche efficace, sélectionner et prendre en considération l'information pertinente sur le pays d'origine provenant de différentes sources fiables.

16. Traduction de documents pertinents

Article 10, paragraphe 5, de la DPA

NORME 40: *des règles relatives à la traduction de documents sont définies et communiquées aux demandeurs, indiquant clairement ce que l'on attend d'eux et ce qui sera fourni par les autorités.*

Indicateur 40.1: lorsqu'il incombe au demandeur de traduire des documents, cette obligation figure dans les informations fournies au demandeur sur la procédure d'asile avant ou au moment de l'introduction de la demande.

Indicateur 40.2: en cas de délai prévu pour la mise à disposition de documents/traductions, le délai en question est clairement communiqué au demandeur.

Indicateur 40.3: les délais de traduction sont indiqués dans les règles afin d'éviter tout retard inutile dans le cadre la procédure.

Bonne pratique

- Lorsque la traduction est prise en charge par les autorités, les modalités selon lesquelles la traduction a été effectuée sont indiquées en détail:
 - l'autorité responsable de la détermination dispose d'un personnel/d'une unité spécialisés dans la recherche d'information sur le pays d'origine;
 - indication permettant d'identifier le traducteur;
 - date à laquelle la traduction a été effectuée;
 - indication précisant s'il s'agit d'une traduction in extenso ou d'un résumé du document;
 - indication précisant si le document écrit n'est pas lisible ou compréhensible.
- Lorsque la traduction est prise en charge par les autorités, celles-ci peuvent, en coopération avec le demandeur d'asile, décider quels documents sont pertinents pour l'affaire et doivent donc être traduits.

17. Retrait implicite d'une demande

Article 12, paragraphe 1, point a), de la DPA

Article 12, paragraphe 1, points a) et b), et paragraphe 2, de la DPA

NORME 41: *un processus interne est mis en place afin de veiller à ce que le demandeur soit informé des conséquences que pourrait avoir le non-respect de ses obligations et des situations susceptibles d'entraîner le retrait implicite d'une demande.*

Indicateur 41.1: toute demande de communication d'informations essentielles est formulée par écrit et/ou oralement pendant la phase d'introduction de la demande ou l'entretien personnel.

Indicateur 41.2: les informations relatives à l'obligation de coopérer et de présenter des informations essentielles à la demande d'asile devraient également préciser les conséquences qu'entraîne le non-respect de ces obligations.

Indicateur 41.3: toute convocation à un entretien personnel est communiquée par écrit au demandeur. La convocation précise les conséquences auxquelles le demandeur s'expose s'il ne se présente pas à l'entretien personnel sans explication valable et en temps utile, conformément à la législation ou aux pratiques nationales.

Indicateur 41.4: le cas échéant, le demandeur a été dûment informé, oralement et/ou par écrit, des conséquences auxquelles il s'expose s'il fuit, s'il quitte son lieu de résidence ou de rétention sans autorisation ou s'il ne respecte pas les obligations de déclaration ou autres obligations en matière de communication de changement d'adresse.

Bonne pratique

- Si le demandeur ne se présente pas à son entretien personnel, les dernières mises à jour concernant son adresse et ses coordonnées sont vérifiées ou le centre d'accueil est contacté.

NORME 42: des garanties ont été établies avant que l'autorité responsable de la détermination ne close l'examen de la demande ou rejette la demande.

Indicateur 42.1: avant que l'examen de la demande ne soit clos ou la demande rejetée, le demandeur dispose d'un délai raisonnable, fixé par l'autorité responsable de la détermination, au cours duquel il peut démontrer que le non-respect de ses obligations était dû à des circonstances indépendantes de sa volonté.

Indicateur 42.2: la décision comporte un examen de la justification fournie par le demandeur pour expliquer le non-respect de ses obligations.

Bonne pratique

- Un système permet d'enregistrer la date à laquelle la décision de clore l'examen a été rendue.

18. Conclusion de l'examen dans les meilleurs délais

Article 31, paragraphes 2 à 5, de la DPA

NORME 43: chaque étape de la procédure d'asile en première instance fait l'objet d'un suivi sans retard indu.

Indicateur 43.1: il existe une description claire du flux de travail et des activités afin de respecter les délais. Le flux de travail est revu/ajusté régulièrement.

Indicateur 43.2: des orientations internes indiquent les délais estimés pour les différentes étapes de la procédure.

NORME 44: l'entretien personnel est organisé de manière à éviter des retards inutiles.

Indicateur 44.1: l'entretien personnel est organisé dans les plus brefs délais (conformément à la législation nationale) après l'introduction de la demande et en tenant compte de la norme 28.

Indicateur 44.2: des mesures sont prises pour que l'entretien puisse se dérouler le plus tôt possible en cas de circonstances imprévues de la part de l'autorité responsable de la détermination.

Indicateur 44.3: tout problème connu concernant la langue de l'interprétation dans le cadre de l'entretien personnel est recensé et traité avant l'entretien afin de trouver des solutions appropriées.

Indicateur 44.4: les dispositions nécessaires en matière de garanties procédurales sont prises peu après l'enregistrement et avant l'entretien personnel, y compris les considérations relatives au moment le plus approprié pour mener l'entretien.

Indicateur 44.5: s'il en fait la demande, le demandeur peut reporter l'entretien prévu, conformément à la législation nationale et uniquement sur présentation d'une justification valable.

NORME 45: les affaires en cours de traitement font l'objet d'une surveillance étroite et sont correctement gérées.

Indicateur 45.1: un mécanisme interne est mis au point pour assurer le suivi des affaires en cours de traitement; notamment le lieu et la durée de leur instance aux différentes étapes de la procédure.

Indicateur 45.2: sur la base des résultats du suivi, les mesures nécessaires sont prises pour réduire le nombre d'affaires en cours de traitement.

Bonne pratique

- Des informations particulières sur le pays d'origine sont collectées et/ou des orientations axées sur des groupes spécifiques d'affaires en cours de traitement sont mises en place.
- Les demandes présentant des taux de reconnaissance/protection élevés sont traitées en priorité.

19. Décision

a) Motiver la décision en fait et en droit

Article 11, paragraphe 2, de la DPA

NORME 46: un mécanisme d'assurance qualité permet de veiller à ce que toutes les décisions soient dûment motivées en fait et en droit.

Indicateur 46.1: des outils de soutien sont mis à la disposition de l'agent traitant responsable des dossiers pour l'aider à motiver formellement la décision (listes de vérification, lignes directrices, etc.).

Indicateur 46.2: un ou plusieurs modèles de décision sont à la disposition du responsable du dossier.

Indicateur 46.3: un système de contrôle de la qualité est mis en place pour réexaminer régulièrement les entretiens et les décisions, y compris dans le but de fournir un retour d'information aux agents traitants responsables des dossiers.

Bonne pratique

- Le principe des «quatre yeux» permet de s'assurer que toutes les décisions ont été consultées et examinées par au moins deux membres du personnel avant leur finalisation.
- Une «banque de dossiers» ou un répertoire de décisions est tenu à jour à des fins de formation et de référence. La banque de dossiers ou le répertoire de décisions peut comprendre des décisions rendues par divers pays sur différentes demandes qui ont été examinées par l'équipe ou le service compétent et qui ont rempli les critères de qualité.

Outil de contrôle de la qualité de l'EASO

L'objectif de cet **outil de contrôle de la qualité** est de fournir aux États membres de l'Union européenne et aux pays associés un cadre commun pour l'évaluation et le contrôle interne de la qualité. Cet outil flexible apporte clarté et cohérence lors de l'évaluation de la qualité de la procédure d'asile et, en particulier, de l'entretien personnel et de la décision en première instance. Les deux modules de cet outil peuvent être utilisés conjointement pour permettre une évaluation plus complète de la qualité globale de l'examen des demandes de protection internationale, ou séparément s'il est nécessaire de se concentrer sur un seul des deux aspects visés.

NORME 47: lorsqu'une demande est introduite au nom de l'enfant mineur d'un demandeur, l'autorité responsable de la détermination accorde une attention particulière aux motifs spécifiques qui pourraient s'appliquer à l'enfant sur une base individuelle.

Indicateur 47.1: les agents traitants responsables des dossiers reçoivent des orientations internes spécifiques sur la manière de prendre en considération la situation des enfants accompagnés.

Guide pratique de l'EASO sur l'intérêt supérieur de l'enfant dans les procédures d'asile

Ce [guide pratique](#) vise à apporter un appui et à fournir des orientations aux autorités nationales compétentes sur les garanties requises pour que l'intérêt supérieur de l'enfant soit pris en compte comme considération primordiale lors de la prise de décisions concernant l'enfant dans les procédures d'asile. Il comprend cinq sections: 1) présentation de la terminologie, 2) le contexte et les éléments de l'intérêt supérieur de l'enfant, 3) les garanties pertinentes, 4) les orientations sur la manière d'évaluer l'intérêt supérieur dans la pratique, et 5) les indicateurs de vulnérabilité et de risque. À la fin, le guide pratique présente une liste de contrôle exhaustive, destinée à garantir que toutes les étapes clés ont été menées à terme par les autorités compétentes et prises en compte de manière appropriée lors de l'évaluation de l'intérêt supérieur de l'enfant. Le guide est complété par une série d'annexes – une compilation de documents sur les politiques et documents d'orientation présentant un intérêt pour le sujet et une vue d'ensemble du cadre juridique, y compris les instruments juridiques internationaux, européens et de l'Union européenne.

b) Notification de la décision

Article 12, paragraphe 1, points e) et f), de la DPA
Article 19, paragraphe 1, de la DPA

NORME 48: la décision est dûment notifiée au demandeur.

Indicateur 48.1: un flux de travail a été mis en place par l'autorité responsable de la détermination pour que le demandeur soit notifié de la décision dans un délai raisonnable.

NORME 49: la décision est communiquée au demandeur dans une langue qu'il comprend.

Indicateur 49.1a: si la décision est notifiée au demandeur par la poste, par courrier électronique ou par un intermédiaire, celle-ci est accompagnée d'un document, rédigé dans une langue que le demandeur comprend, qui l'informe de la décision,

OU

Indicateur 49.1b: si la décision est notifiée au demandeur en personne, celui-ci est informé du résultat dans une langue qu'il comprend.

- **Remarque supplémentaire:** si un conseil juridique ou un autre conseiller représente le demandeur, la décision peut être notifiée au demandeur, à son conseil juridique ou à l'autre conseiller.

NORME 50: en cas de décision négative⁽⁴⁾, le demandeur reçoit des informations exactes et précises sur les possibilités de recours contre la décision.

Indicateur 50.1: les informations relatives aux possibilités de recours contre une décision négative sont communiquées par écrit au demandeur. Ces informations indiquent notamment le nom et l'adresse de la juridiction compétente pour apprécier le recours et les délais applicables pour former un recours contre la décision négative, conformément à la législation nationale.

- **Remarque supplémentaire:** les informations doivent être fournies dans un langage clair et non technique.
- **Remarque supplémentaire:** les informations doivent être transmises oralement dans le cas de personnes analphabètes ou lorsque la personne ne comprend pas les informations écrites qui lui sont communiquées.

⁽⁴⁾ Lorsqu'il est fait référence à une décision négative, celle-ci concerne le statut de réfugié ou le statut conféré par la protection subsidiaire.

Bonne pratique

- Des informations écrites sur les possibilités de recours contre une décision négative sont fournies dans une langue que le demandeur comprend. Si cela est jugé nécessaire et approprié, les informations sont également transmises oralement dans une langue que le demandeur comprend.

Indicateur 50.2: des informations sur l'effet suspensif du recours sont communiquées au demandeur, notamment des indications sur la manière de demander la suspension de toute mesure d'éloignement conformément à la législation nationale.

Indicateur 50.3: la notification de la décision négative est accompagnée d'informations relatives aux possibilités de recours contre une décision négative, si le demandeur n'a pas reçu ces informations à un stade antérieur.

- **Remarques supplémentaires:** les informations relatives aux possibilités de recours contre une décision négative peuvent figurer systématiquement dans la décision ou dans un document distinct joint à la décision.

Indicateur 50.4: les besoins particuliers du demandeur sont pris en considération lors de la communication d'informations relatives aux possibilités de recours contre une décision négative.

- **Remarques supplémentaires:** par exemple, pour les personnes présentant une déficience visuelle ou intellectuelle, les informations sont communiquées de manière adaptée.

NORME 51: s'il en fait la demande, le demandeur peut obtenir des précisions sur les motifs d'une décision négative prise en première instance.

Indicateur 51.1: le demandeur peut prendre contact avec le personnel des autorités compétentes ou d'autres acteurs, qui peuvent expliquer les motifs de la décision négative dans un langage non technique.

Bonne pratique

- Toutes les décisions sont notifiées oralement par des agents compétents capables de répondre à des questions et de fournir des précisions au demandeur lors de la notification.

20. Informations sur le retard de la décision et les motifs/délais

Article 31, paragraphe 6, de la DPA

NORME 52: un système de suivi permet d'identifier les cas dans lesquels une décision n'est pas rendue à temps.

Indicateur 52.1: un système permet de suivre les cas dans lesquels une décision ne peut être prise dans les six mois suivant l'introduction de la demande.

NORME 53: lorsqu'une décision n'est pas rendue après une période de six mois, le demandeur en est informé.

Indicateur 53.1: l'autorité responsable de la détermination informe le demandeur oralement/par écrit du retard de la décision.

Indicateur 53.2: si la demande en est faite, des informations relatives aux motifs du retard sont fournies oralement/par écrit.

Indicateur 53.3: un processus permet à l'autorité de déterminer rapidement le motif du retard.

- **Remarque supplémentaire:** selon le contexte national, des informations supplémentaires doivent être fournies au demandeur quant aux éventuelles mesures spécifiques à prendre, comme le renouvellement de sa carte de demandeur.

21. Procédures spéciales

a) Procédure accélérée

Article 31, paragraphe 8, de la DPA

NORME 54: *si l'État membre a défini des procédures accélérées dans le cadre de sa législation nationale en matière d'asile, un processus de travail et des orientations sont mis en place afin de respecter les motifs d'accélération de la procédure.*

Indicateur 54.1: l'État membre a instauré un mécanisme de filtrage pour identifier les cas pertinents.

Indicateur 54.2: au besoin, l'État membre a élaboré des lignes directrices internes relatives aux modalités d'application des motifs décrits dans la législation nationale.

Indicateur 54.3: l'État membre n'applique pas la procédure accélérée ou cesse de l'appliquer s'il ne peut pas fournir de soutien adéquat aux demandeurs nécessitant des garanties procédurales spéciales.

Bonne pratique

- L'État membre dispose d'un mécanisme de suivi numérisé qui permet d'assurer le suivi de chaque demande (c'est-à-dire les étapes de la procédure, la durée, les délais).

NORME 55: *si l'État membre a mis en place des procédures accélérées pour les mineurs non accompagnés dans le cadre de sa législation nationale en matière d'asile, un processus de travail et des orientations sont mis en place afin de respecter l'intérêt supérieur de l'enfant dans ces conditions.*

Indicateur 55.1: l'État membre a instauré un mécanisme de filtrage pour identifier les mineurs non accompagnés dans le cadre des procédures accélérées.

Indicateur 55.2: au besoin, l'État membre a mis au point des lignes directrices internes spécifiques relatives aux modalités d'application de chaque motif d'accélération de la procédure à un mineur non accompagné.

Indicateur 55.3: un mécanisme de contrôle est mis en place pour veiller à ce que les procédures accélérées ne s'appliquent pas aux mineurs non accompagnés lorsqu'il est impossible de fournir un soutien adéquat pour répondre à leurs besoins spéciaux dans le cadre des procédures accélérées.

NORME 56: *si l'État membre a mis en place des procédures accélérées dans le cadre de sa législation nationale en matière d'asile, des mécanismes sont mis en place pour respecter les délais définis dans le droit national.*

Indicateur 56.1: les délais raisonnables prévus par l'État membre sont inférieurs à six mois, sauf disposition contraire prévue par le droit national.

Indicateur 56.2: l'État membre surveille les délais prévus dans les procédures accélérées et assure un suivi à cet égard.

- **Remarque supplémentaire:** le suivi peut porter sur le nombre de cas accélérés non traités dans les délais et la durée moyenne (médiane) de la procédure accélérée.

b) Procédures de recevabilité

Article 33, paragraphe 2, de la DPA
Article 34, paragraphes 1 et 2,
de la DPA

NORME 57: *si l'État membre a mis en place des procédures de recevabilité dans le cadre de sa législation nationale en matière d'asile, un processus de travail est mis en place afin de respecter les motifs permettant de décider qu'une demande est irrecevable.*

Indicateur 57.1: l'État membre a instauré un mécanisme de filtrage pour identifier les cas pertinents.

Indicateur 57.2: l'État membre a élaboré les lignes directrices internes nécessaires relatives aux modalités d'application des motifs définis dans la législation nationale.

Indicateur 57.3: un processus de travail a été mis en place pour vérifier si un autre État membre a déjà accordé une protection internationale.

NORME 58: *des dispositions sont prises pour permettre aux demandeurs d'exposer leur point de vue sur les motifs de recevabilité.*

Indicateur 58.1: le demandeur est informé du fait que sa demande est examinée dans le cadre de la procédure de recevabilité et des motifs applicables.

Indicateur 58.2: un entretien personnel est organisé, au cours duquel des questions spécifiques sur les critères d'irrecevabilité sont posées au demandeur, en tenant compte des exceptions spécifiques pour les demandes ultérieures.

NORME 59: *lorsque l'entretien personnel sur la recevabilité de la demande est mené par une autre autorité que celle responsable de la détermination, le personnel chargé de mener l'entretien personnel reçoit une formation appropriée pour cette tâche.*

Indicateur 59.1: le personnel a suivi une formation de base nécessaire, en particulier en ce qui concerne le droit international des droits de l'homme, l'acquis de l'Union européenne en matière d'asile et les techniques d'entretien, organisée par son autorité nationale ou par EASO.

NORME 60: *lorsque l'entretien personnel sur la recevabilité de la demande est mené par une autre autorité que celle responsable de la détermination, l'État membre a établi des lignes directrices internes sur la manière de mener un entretien personnel sur la recevabilité de la demande.*

Indicateur 60.1: les lignes directrices relatives aux entretiens sont mises à la disposition du personnel compétent qui les applique.

c) Demandes ultérieures

Article 40, paragraphes 1 et 3,
de la DPA
Article 41, paragraphe 1, de la DPA
Article 21 de la DC

NORME 61: *un processus a été mis en place pour que toute demande ultérieure soit examinée en tenant compte de l'examen des demandes antérieures.*

Indicateur 61.1: l'agent traitant responsable des dossiers chargé d'examiner la demande ultérieure a accès à tous les éléments du dossier reprenant les examens antérieurs.

NORME 62: une procédure d'examen préliminaire a été mise en place.

Indicateur 62.1: des lignes directrices internes sont en place à l'égard de ce qui peut être considéré comme des éléments ou des faits nouveaux augmentant de manière significative la probabilité que le demandeur remplisse les conditions requises pour bénéficier d'une protection internationale, à moins que cela ne soit suffisamment détaillé dans le droit national.

Indicateur 62.2: un entretien personnel est organisé, sauf si le droit national permet que l'examen préliminaire soit effectué sur la seule base d'observations écrites, sauf dans les cas visés à l'article 40, paragraphe 6^(*).

Indicateur 62.3: l'État membre informe le demandeur de l'issue de l'examen préliminaire.

Indicateur 62.4: un processus de travail a été mis en place, selon lequel la demande ultérieure recevable est examinée plus en détail dans le cadre de la procédure applicable.

NORME 63: si l'État membre a prévu des restrictions au droit de rester en cas de demande ultérieure dans le cadre de sa législation nationale en matière d'asile, un processus de travail est mis en place pour garantir le respect du principe de non-refoulement.

Indicateur 63.1: un mécanisme de filtrage permet d'identifier les cas pertinents.

Indicateur 63.2: des lignes directrices internes ont été élaborées pour chaque motif.

Indicateur 63.3: des mesures ont été mises en place pour garantir le respect du principe de non-refoulement.

d) Procédures à la frontière

Article 43, paragraphes 1 et 2,
de la DPA
Article 25, paragraphe 6, point b)

NORME 64: si l'État membre a prévu des procédures à la frontière dans le cadre de sa législation nationale en matière d'asile, un processus de travail a été mis en place pour permettre l'application de la procédure à la frontière aux motifs valables.

Indicateur 64.1: un mécanisme de filtrage a été mis en place afin d'identifier les cas pertinents.

Indicateur 64.2: l'État membre n'applique pas la procédure à la frontière ou cesse de l'appliquer s'il ne peut pas fournir de soutien adéquat aux demandeurs nécessitant des garanties procédurales spéciales.

NORME 65: si l'État membre a prévu des procédures à la frontière pour les mineurs non accompagnés dans le cadre de sa législation nationale en matière d'asile, un processus de travail est mis en place afin de respecter l'intérêt supérieur de l'enfant.

Indicateur 65.1: l'État membre a instauré un mécanisme de filtrage pour identifier les mineurs non accompagnés dans le cadre de la procédure à la frontière.

Indicateur 65.2: au besoin, l'État membre a mis au point des lignes directrices internes spécifiques relatives à la manière d'appliquer chaque motif pertinent de l'article 25, paragraphe 6, point b), de la DPA à des mineurs non accompagnés.

Indicateur 65.3: un mécanisme de contrôle est mis en place pour veiller à ce que les procédures à la frontière ne s'appliquent pas aux mineurs non accompagnés lorsqu'il est impossible de fournir un soutien adéquat pour répondre à leurs besoins particuliers dans le cadre des procédures à la frontière.

(*) Article 40, paragraphe 6, de la DPA: «La procédure visée au présent article peut également être appliquée dans le cas: a) d'une personne à charge qui introduit une demande après avoir, conformément à l'article 7, paragraphe 2, consenti à ce que son cas soit traité dans le cadre d'une demande introduite en son nom; et/ou b) d'un mineur non marié qui introduit une demande après qu'une demande a été introduite en son nom conformément à l'article 7, paragraphe 5, point c). En pareil cas, l'examen préliminaire visé au paragraphe 2 consistera à déterminer s'il existe des éléments de fait se rapportant à la situation de la personne à charge ou du mineur non marié de nature à justifier une demande distincte.»

NORME 66: si l'État membre a prévu des procédures à la frontière dans le cadre de sa législation nationale en matière d'asile, des mécanismes sont en place pour respecter les délais définis dans le droit national.

Indicateur 66.1: l'État membre a prévu, dans son droit national, des délais raisonnables pour les procédures à la frontière.

Indicateur 66.2: les délais raisonnables prévus par l'État membre sont inférieurs à quatre semaines.

Indicateur 66.3: l'État membre surveille les délais prévus dans les procédures à la frontière et assure un suivi à cet égard.

Indicateur 66.4: des mesures sont mises en place pour que les demandeurs dont la demande n'a pas été examinée dans un délai de quatre semaines puissent accéder au territoire de l'État membre concerné.

e) Définition des priorités

Article 31, paragraphe 7, de la DPA

NORME 67: si l'État membre donne la priorité à certains examens, des processus de travail sont mis en place pour que les cas pertinents soient identifiés et traités dans le cadre de la procédure concernée.

Indicateur 67.1: l'État membre a instauré un mécanisme de filtrage pour identifier les cas pertinents.

Indicateur 67.2: l'État membre a mis au point les lignes directrices internes nécessaires sur la manière dont les priorités sont données dans le cadre de la procédure.

Indicateur 67.3: l'État membre surveille les délais des demandes prioritaires et assure un suivi à cet égard.

Bonne pratique

- L'État membre dispose d'un mécanisme de suivi numérisé qui permet d'assurer le suivi de chaque demande (c'est-à-dire les étapes de la procédure, la durée, les délais).

22. Retrait de la protection internationale

Articles 44 et 45 de la DPA

NORME 68: un processus de travail est mis en place pour identifier des éléments ou des faits nouveaux susceptibles d'indiquer qu'il y a lieu de réexaminer la validité de la protection internationale accordée.

Indicateur 68.1: l'autorité responsable de la détermination a instauré un mécanisme de coopération avec d'autres administrations nationales concernées et/ou d'autres États membres afin d'assurer la collecte d'éléments ou de faits nouveaux pertinents susceptibles d'indiquer qu'il y a lieu de réexaminer la validité de la protection internationale accordée.

Indicateur 68.2: des processus de travail sont en place afin de veiller à ce que des informations précises, à jour et pertinentes sur le pays d'origine des personnes concernées, provenant de différentes sources, soient mises à la disposition des agents traitants responsables des dossiers concernés. Ces mesures ont pour but d'identifier des éléments ou des faits nouveaux susceptibles d'indiquer qu'il y a lieu de réexaminer la validité de la protection internationale accordée.

Indicateur 68.3: l'État membre a instauré un mécanisme visant à déterminer si les éléments ou les faits nouveaux suffisent à entamer la procédure de réexamen de la validité de la protection internationale accordée.

NORME 69: un processus de travail est établi afin d'assurer le respect des conditions de retrait de la protection internationale.

Indicateur 69.1: au besoin, l'autorité responsable de la détermination a élaboré des lignes directrices sur la manière d'appliquer les conditions dans lesquelles la protection internationale peut être retirée, comme indiqué dans la DC, en accordant une attention particulière au principe général de confidentialité dans le cadre de la procédure d'asile.

NORME 70: des dispositions permettent aux demandeurs d'exposer leur point de vue concernant le réexamen de la validité de leur protection internationale.

Indicateur 70.1: le demandeur est informé par écrit du fait que la validité de sa protection internationale fait l'objet d'un réexamen et des éléments ou des faits nouveaux sur lesquels se fonde ce réexamen.

Indicateur 70.2a: un entretien personnel est organisé, au cours duquel le bénéficiaire d'une protection internationale est invité à répondre à des questions spécifiques sur les éléments ou les faits nouveaux,

OU

Indicateur 70.2b: le bénéficiaire d'une protection internationale est autorisé à présenter des déclarations par écrit quant aux raisons pour lesquelles le statut qui lui est conféré par la protection internationale ne devrait pas lui être retiré. Ces déclarations doivent être prises en considération par l'autorité chargée de l'examen.

Annexe – Tableau récapitulatif

Normes opérationnelles et indicateurs: la procédure d'asile.

ACCÈS À LA PROCÉDURE

1. PRÉSENTATION DE LA DEMANDE

| Norme | Indicateur |
|---|---|
| <p>1. Les autorités susceptibles de recevoir des demandes sont conscientes de leurs responsabilités et leur personnel est suffisamment qualifié.</p> | <p>1.1 Les tâches et responsabilités des autorités compétentes sont documentées.</p> <p>1.2. Le personnel travaillant aux points de passage frontaliers et dans les centres de rétention a reçu le niveau de formation nécessaire à l'accomplissement de ses tâches et responsabilités liées à la procédure d'asile. Cette formation porte notamment sur la manière de remarquer qu'une personne peut souhaiter demander une protection internationale sur la base, entre autres, de l'article 10 du manuel Schengen et du guide pratique de l'EASO et de Frontex sur l'accès à la procédure d'asile. Elle explique également comment informer les personnes qu'elles peuvent demander une protection internationale.</p> |
| <p>2. Le personnel des autorités susceptibles de recevoir des demandes dispose d'informations et d'instructions pertinentes pour informer les demandeurs du lieu et des modalités d'introduction des demandes de protection internationale.</p> | <p>2.1. Des instructions et des informations écrites sont à la disposition de l'ensemble des autorités compétentes afin de les préparer à informer les demandeurs du lieu et des modalités d'introduction d'une demande.</p> <p>2.2. Les instructions et les informations sont formulées de manière compréhensible pour le personnel des autorités compétentes.</p> <p>2.3. Lorsqu'une personne présente une demande à une autorité qui n'est pas compétente pour l'enregistrer, le demandeur est immédiatement informé de la manière dont sa demande sera enregistrée et du lieu d'enregistrement, ainsi que du délai nécessaire pour introduire la demande auprès de l'autorité compétente.</p> |
| <p>3. Le personnel des centres de rétention et des points de passage frontaliers dispose d'outils lui permettant de fournir aux personnes susceptibles de présenter une demande de protection internationale des informations précises sur le lieu et les modalités d'introduction des demandes.</p> | <p>3.1. Des informations générales relatives à la possibilité de demander une protection internationale ont été mises à la disposition des personnes susceptibles de présenter une demande, par écrit et par voie orale si nécessaire.</p> <p>3.2. Des informations sont communiquées dans les meilleurs délais pour que les demandeurs potentiels puissent présenter une demande sans tarder.</p> <p>3.3. Des informations sur la possibilité de présenter une demande sont accessibles dans les langues pertinentes.</p> <p>3.4. Les informations communiquées aux personnes susceptibles de présenter une demande sont adaptées à l'âge/au niveau de compréhension du demandeur.</p> |

| | |
|---|--|
| 4. Des services d'interprétation gratuits sont disponibles au besoin. | |
| | 4.1. Des dispositions relatives à l'interprétation nécessaire en rapport avec la procédure sont prises dès que le besoin s'en fait sentir. |
| 5. Dans les centres de rétention et aux points de passage frontaliers, les organisations et personnes qui fournissent des conseils et des orientations, ainsi que leurs interprètes, disposent d'un accès adéquat aux demandeurs dans le but d'aider ces derniers. | |
| | 5.1. L'accès n'est restreint/limité par la législation nationale qu'en cas de nécessité objective pour la sécurité, l'ordre public ou la gestion administrative du point de passage, pour autant qu'il ne soit pas, de ce fait, considérablement restreint ou rendu impossible. |
| | 5.2. Le cas échéant, les règles relatives à la présence de personnes et d'organisations qui fournissent des conseils et des orientations sont claires et accessibles au demandeur et/ou à son conseil ou conseiller ainsi qu'à l'interprète. |
| | 5.3. Les demandeurs se trouvant dans des centres de rétention ont accès à des moyens de communication avec leurs conseils/conseillers. |
| 6. Les organisations et personnes qui fournissent des orientations peuvent rencontrer les demandeurs et leur parler en privé. | |
| | 6.1. En cas de règles relatives aux heures de visite, les heures d'ouverture sont suffisamment longues pour permettre une réunion efficace avec les demandeurs. |
| | 6.2. Les organisations et les personnes qui fournissent des orientations peuvent rencontrer le demandeur dans un lieu et dans des conditions garantissant une intimité suffisante. |
| 7. Les demandeurs se trouvant aux points de passage frontaliers et les demandeurs placés en rétention sont informés de l'existence d'organisations ou de personnes fournissant des orientations et peuvent contacter ceux-ci efficacement. | |
| | 7.1. Des informations sur la manière de contacter des organisations et des personnes compétentes fournissant des orientations sont mises à la disposition des demandeurs dans différentes langues. |
| | 7.2. Les moyens de contacter ces organisations et ces personnes sont mis à la disposition du demandeur. |
| 8. Des garanties ont été mises en place pour que chaque personne ait la possibilité de présenter une demande en son nom propre. | |
| | 8.1. Lorsque le droit national prévoit qu'une demande peut être présentée par un demandeur au nom de personnes majeures à charge, les autorités vérifient auprès de chaque personne majeure à charge si celle-ci souhaite qu'une demande soit présentée en son nom. Ces informations sont transmises en privé à la personne majeure à charge. |
| | 8.2. La formation destinée aux autorités susceptibles de recevoir des demandes comporte des orientations sur la manière de détecter les indications selon lesquelles un mineur non accompagné peut souhaiter présenter une demande de protection internationale et sur la manière de formuler des questions en tenant compte de l'âge de la personne. |

9. un mécanisme efficace est en place pour veiller à ce que, lorsqu'un mineur non accompagné présente une demande, un représentant soit désigné dans les plus brefs délais.

- | | |
|--|---|
| | <p>9.1. Les autorités susceptibles de recevoir des demandes disposent d'instructions sur la manière de confier l'enfant aux autorités compétentes en matière de protection de l'enfance.</p> <p>9.2. La réserve de représentants potentiels qualifiés est suffisante pour garantir la désignation en temps utile d'un représentant pour chaque mineur non accompagné et veiller à ce que les représentants ne soient pas responsables d'un trop grand nombre de dossiers en même temps.</p> |
|--|---|

2. ENREGISTREMENT DE LA DEMANDE

10. lorsqu'une personne présente une demande, celle-ci est enregistrée sur place ou le demandeur est immédiatement invité à un rendez-vous pour l'enregistrement dans les trois jours ouvrables suivant la présentation de la demande ou dans les six jours ouvrables lorsque la demande est présentée à une autorité qui n'est pas compétente pour l'enregistrer.

- | | |
|--|--|
| | <p>10.1. Un système de gestion des rendez-vous a été mis en place en ce qui concerne les enregistrements qui ne peuvent pas s'effectuer sur place.</p> <p>10.2. Un processus de travail, qui s'appuie sur la disponibilité d'un nombre suffisant d'effectifs et de ressources, permet de s'assurer que l'enregistrement a lieu dans les trois jours ouvrables ou dans les six jours ouvrables lorsque la demande est présentée à une autorité qui n'est pas compétente pour l'enregistrer.</p> |
|--|--|

11. La demande est correctement enregistrée.

- | | |
|--|--|
| | <p>11.1. Le demandeur est physiquement présent au moment de l'enregistrement de la demande, sauf si le droit national en dispose autrement ou si le demandeur ne peut se rendre au centre d'enregistrement pour des raisons indépendantes de sa volonté.</p> <p>11.2. L'enregistrement se déroule de manière à garantir l'intimité, dans la mesure du possible.</p> <p>11.3. Les renseignements personnels de chaque demandeur sont enregistrés, que la demande ait été présentée directement ou par un demandeur au nom de personnes à charge.</p> |
|--|--|

3. INTRODUCTION DE LA DEMANDE

12. Le demandeur est informé de ses droits et obligations en ce qui concerne l'introduction de la demande au plus tard au moment de l'enregistrement de la demande.

- | | |
|--|---|
| | <p>12.1. Le demandeur reçoit des informations écrites sur les modalités et le lieu d'introduction de la demande, ainsi que sur les conséquences qu'entraîne la non-introduction d'une demande.</p> <p>12.2. Les informations écrites sont accompagnées d'explications orales afin d'assurer la bonne compréhension du demandeur en cas de besoin.</p> |
|--|---|

13. L'introduction d'une demande a lieu dès que possible après l'enregistrement.

13.1(a) Si la législation nationale dispose que les demandes doivent être introduites au moyen d'un formulaire spécifique que le demandeur doit remplir, le formulaire en question est remis lors de l'enregistrement, avec des explications relatives aux modalités de transmission à l'autorité responsable de la détermination,

OU

13.1(b) Si la législation nationale dispose que les demandes doivent être introduites en personne et en un lieu désigné après l'enregistrement, un système de gestion des rendez-vous a été instauré pour l'introduction des demandes qui ne peut s'effectuer sur place.

13.2. Un système de suivi a été mis en place pour surveiller le temps s'écoulant entre l'enregistrement de la demande et son introduction.

14. si la législation nationale dispose que le demandeur doit être interrogé en vue de l'introduction de sa demande, des services d'interprétation sont fournis au besoin.

14.1. Avant l'entretien ou au début de celui-ci, les besoins en interprétation sont évalués et pris en considération.

14.2. La réserve d'interprètes est suffisante pour assurer l'introduction en temps utile de la demande.

15. Lorsqu'une autre autorité que celle responsable de la détermination est chargée de l'introduction, le dossier parvient à l'autorité responsable de la détermination dès que possible après l'introduction de la demande.

15.1. Un processus permet d'assurer le transfert du dossier de demande à l'autorité responsable de la détermination dans les plus brefs délais.

15.2. L'autorité responsable de la détermination surveille le temps écoulé entre l'introduction de la demande et la réception du dossier.

16. Lorsqu'un demandeur présente une demande au nom de personnes majeures à leur charge jouissant de la capacité juridique, le consentement écrit des personnes à charge est requis.

16.1. Les personnes majeures à charge sont informées individuellement et en un lieu garantissant une intimité suffisante.

16.2. Les personnes majeures à charge ont été informées des conséquences quant à l'introduction d'une demande en leur nom et de leur droit à présenter une demande distincte, avant l'introduction de leur demande ou avant l'entretien personnel.

16.3. Un formulaire permettant d'obtenir le consentement des personnes majeures à charge est utilisé séparément du formulaire de demande rempli par le demandeur «principal».

16.4. Lors de l'information des personnes à charge, des services d'interprétation sont fournis au besoin.

17. Tous les demandeurs reçoivent un document attestant leur statut.

17.1. Un système est en place pour assurer la délivrance d'un document dès que possible après l'enregistrement de la demande et/ou au plus tard dans un délai de trois jours ouvrables à compter de l'introduction de la demande.

GARANTIES ACCORDÉES AU DEMANDEUR

4. GARANTIES PROCÉDURALES ACCORDÉES AUX DEMANDEURS AYANT DES BESOINS PARTICULIERS

18. un processus a été mis en place afin de recenser les besoins particuliers, de les évaluer et d'y répondre dans un délai raisonnable après la présentation d'une demande de protection internationale; ce processus est utilisé tout au long de la procédure.

- | | |
|--|---|
| | <p>18.1. Le processus indique clairement qui est chargé de recenser les besoins particuliers, de les évaluer et d'y répondre de manière appropriée pour permettre aux demandeurs nécessitant des garanties procédurales spéciales de bénéficier de tous les droits et de s'acquitter de toutes les obligations au cours de la procédure.</p> <p>18.2. Des lignes directrices ont été mises en place sur la façon de recenser et d'évaluer des besoins particuliers ainsi que sur la manière d'y répondre.</p> |
|--|---|

19. le processus permettant de recenser les besoins particuliers, de les évaluer et d'y répondre tout au long de la procédure est effectivement appliqué.

- | | |
|--|--|
| | <p>19.1. Des ressources suffisantes sont allouées au recensement des besoins particuliers, à leur évaluation et à une réponse rapide à ceux-ci.</p> <p>19.2. Le recensement et l'évaluation initiaux des besoins particuliers s'effectuent dans un délai raisonnable, tout en veillant à ce que les besoins particuliers qui apparaissent à un stade ultérieur soient correctement recensés et évalués.</p> <p>19.3. Lorsque c'est pertinent, des intervenants spécialisés participent à l'évaluation des besoins particuliers.</p> <p>19.4. Des canaux de communication et une coopération sont établis et utilisés entre les autorités chargées de l'accueil et l'autorité responsable de la détermination.</p> <p>19.5. Des mécanismes de signalement devraient être utilisés de manière appropriée dans chaque cas pertinent.</p> |
|--|--|

5. FOURNITURE D'INFORMATIONS ET DE CONSEILS

20. Un mécanisme approprié a été mis en place dans le but de fournir gratuitement des informations juridiques et procédurales sur demande.

- | | |
|--|---|
| | <p>20.1. Les rôles des acteurs qui fournissent des informations et le moment de la communication de ces informations sont clairement définis.</p> <p>20.2. La responsabilité de l'élaboration et de la mise à jour des informations est clairement définie.</p> <p>20.3. Les demandeurs sont informés des étapes de la procédure et des délais applicables.</p> <p>20.4. Les demandeurs sont informés de leurs droits et obligations, notamment de l'obligation de présenter les éléments nécessaires pour étayer leur demande de protection internationale, et des conséquences que pourrait avoir le non-respect de leurs obligations ou le refus de coopérer avec les autorités.</p> <p>20.5. Les informations relatives aux différentes étapes de la procédure sont fournies en temps utile pour permettre aux demandeurs d'exercer leurs droits et de s'acquitter de leurs obligations.</p> |
|--|---|

21. Le mécanisme permettant de fournir des informations juridiques et procédurales est effectivement appliqué.

- 21.1. Des ressources suffisantes sont consacrées à la communication efficace d'informations juridiques et procédurales.
- 21.2. Le personnel chargé de fournir des informations, des précisions et des explications possède les connaissances et compétences nécessaires.
- 21.3. Le fonctionnement du mécanisme fait régulièrement l'objet d'évaluations.
- 21.4. Les éventuelles lacunes dans le fonctionnement du mécanisme sont rapidement corrigées.

22. Veiller à ce que le demandeur comprenne les informations relatives à la procédure et à son cas particulier.

- 22.1. Si les informations sont fournies par écrit, le message est exprimé dans un langage clair et non technique et, si possible, dans une langue que le demandeur comprend.
- 22.2. Si cela est jugé nécessaire et approprié, les informations sont également transmises oralement dans une langue que le demandeur comprend.
- 22.3. Lorsque des informations sont fournies oralement, l'autorité veille à ce que le demandeur ait compris les informations qui lui ont été communiquées.
- 22.4. Les informations sont fournies de façon à tenir compte des besoins particuliers et des circonstances individuelles des demandeurs.

6. DROIT À L'ASSISTANCE JURIDIQUE ET À LA REPRÉSENTATION DANS LE CADRE DE LA PROCÉDURE D'ASILE

23. Les informations relatives aux possibilités d'accès à une assistance juridique et à une représentation sont communiquées au demandeur à sa demande.

- 23.1. Les informations indiquent les conditions dans lesquelles l'assistance juridique et la représentation sont accordées gratuitement ainsi que les démarches à suivre pour demander une assistance juridique.
- 23.2. Les informations comportent une vue d'ensemble des acteurs qui peuvent fournir une assistance juridique et une représentation conformément au droit national.
- 23.3. Les informations relatives à la possibilité de contacter des prestataires d'assistance juridique sont fournies dans les meilleurs délais pour que le demandeur puisse exercer son droit à un recours effectif.

24. L'assistance juridique et la représentation gratuites ne sont pas soumises à des restrictions arbitraires.

- 24.1. Les règles relatives au traitement des demandes d'assistance juridique et de représentation gratuites sont claires et accessibles au demandeur, conformément au droit national.

25. Le conseil juridique ou un autre conseiller reconnu en tant que tel ou autorisé à cette fin en vertu du droit national, qui assiste ou représente un demandeur, a accès en temps utile aux informations versées au dossier sur la base duquel la décision est prise.

- 25.1. Des règles ont été mises en place pour réglementer l'accès aux informations pertinentes figurant dans le dossier.
- 25.2. Ces règles sont claires et mises à la disposition du public.

7. FORMATION ET SOUTIEN

26. Il existe un programme de formation sur les connaissances et compétences en matière d'asile destiné au personnel compétent de l'autorité responsable de la détermination.

- | | |
|--|--|
| | <p>26.1. Le personnel a reçu une formation sur le droit international des droits de l'homme et le droit des réfugiés et sur l'acquis de l'Union européenne en matière d'asile, notamment sur les normes juridiques particulières et la jurisprudence.</p> <p>26.2. Le personnel spécialisé a reçu une formation sur les questions relatives au traitement des demandes d'asile des enfants et des personnes ayant des besoins spéciaux.</p> <p>26.3. Le personnel a été formé aux techniques d'entretien et a ainsi acquis une connaissance générale des circonstances et des expériences qui pourraient nuire à la capacité d'un demandeur d'asile d'être interrogé.</p> |
|--|--|

27. Le personnel bénéficie du soutien nécessaire et approprié.

- | | |
|--|---|
| | <p>27.1. Une présentation approfondie de son rôle est donnée en temps utile à chaque agent d'accueil; cette présentation porte également sur le code de conduite applicable.</p> <p>27.2. Une formation de base est fournie immédiatement après le recrutement et avant que le responsable du dossier ne commence à mener des entretiens.</p> <p>27.3. Des cours de recyclage et des formations spécialisées sont organisés régulièrement et en fonction des besoins.</p> <p>27.4. Le personnel a la possibilité de demander conseil à des experts, le cas échéant, sur des questions particulières comme les questions médicales, culturelles, religieuses, ou celles liées aux enfants ou au genre.</p> |
|--|---|

EXAMEN DE LA DEMANDE

8. ENTRETIEN PERSONNEL

28. Si le demandeur reçoit une convocation à un entretien personnel, des informations directes, claires et précises lui sont communiquées au sujet de l'entretien.

- | | |
|--|--|
| | <p>28.1. La convocation personnelle écrite indique au moins la date, l'heure et le lieu de l'entretien personnel.</p> |
|--|--|

29. Une étude minutieuse du dossier est réalisée dans la mesure du possible avant la conduite de l'entretien personnel.

- | | |
|--|---|
| | <p>29.1. Le dossier est mis à la disposition du responsable du dossier suffisamment longtemps avant l'entretien pour lui permettre de préparer celui-ci.</p> <p>29.2. Dans la mesure du possible, tous les éléments susceptibles d'influencer la conduite de l'entretien sont pris en considération dans le cadre de la préparation, y compris toute demande concernant le sexe particulier de l'agent chargé de l'entretien et/ou de l'interprète.</p> <p>29.3. Tous les éléments pertinents pour l'évaluation de la demande sont pris en considération dans le cadre de la préparation.</p> <p>29.4. Le responsable du dossier consulte l'information pertinente sur le pays d'origine qui concerne le dossier avant l'entretien.</p> |
|--|---|

| | |
|---|--|
| 30. L'entretien personnel se déroule dans une langue que le demandeur comprend. | |
| | <p>30.1. Un système est en place pour garantir la disponibilité d'un nombre approprié et suffisant d'interprètes.</p> <p>30.2. Un système est en place pour garantir que les interprètes disposent des connaissances et de l'expertise nécessaires pour assurer une communication adéquate avec le demandeur et/ou la traduction de documents.</p> |
| 31. les salles d'entretien sont conçues pour mener des entretiens personnels dans le strict respect de la confidentialité et de la sécurité. | |
| | <p>31.1. Des lignes directrices internes sont définies pour l'aménagement d'une salle d'entretien, en tenant compte notamment des demandeurs ayant des besoins spéciaux.</p> <p>31.2. Des lignes directrices spécifiques ont été élaborées sur la sécurité et les situations d'urgence au cours de l'entretien.</p> <p>31.3. L'entretien est mené dans une salle distincte où le demandeur ne peut être vu du public.</p> <p>31.4. Des règles internes ont été élaborées pour que l'entretien ne soit pas inutilement interrompu.</p> |
| 32. Au début de l'entretien, le demandeur reçoit des explications sur l'objectif et le contexte de l'entretien. | |
| | <p>32.1. L'agent chargé de l'entretien se présente au demandeur ainsi qu'aux autres personnes présentes dans la salle et précise le rôle de chaque personne présente.</p> <p>32.2. Les informations nécessaires sont communiquées au demandeur au début de l'entretien, notamment: l'objectif de l'entretien, le principe de confidentialité, la possibilité de faire des pauses, les obligations du demandeur, la possibilité de présenter des documents pertinents et la procédure à suivre, y compris la manière dont l'entretien sera enregistré ou fera l'objet d'un rapport.</p> <p>32.3. Après la phase d'introduction de l'entretien personnel, la compréhension mutuelle du demandeur et de l'interprète fait l'objet d'une vérification.</p> |
| 33. Des conditions sont mises en place pour mener un entretien approprié. | |
| | <p>33.1. Un délai suffisant est prévu dans le cadre de l'entretien afin de permettre au demandeur de présenter tous les éléments nécessaires pour étayer sa demande.</p> <p>33.2. Le demandeur et l'interprète sont invités à signaler tout problème de communication/compréhension à n'importe quel stade de l'entretien personnel.</p> <p>33.3. Tout au long de l'entretien, le responsable du dossier vérifie que les questions relatives à des éléments essentiels ont été comprises correctement.</p> <p>33.4. Le demandeur a la possibilité de donner des explications sur d'éventuels incohérences, contradictions ou éléments manquants tout au long de l'entretien.</p> <p>33.5. L'agent chargé de l'entretien s'assure que le demandeur n'a rien à ajouter avant de clôturer l'entretien.</p> |

34. Le demandeur est invité à confirmer le contenu de la transcription ou le rapport de l'entretien en l'absence d'enregistrement.

34.1a. Le demandeur dispose de suffisamment de temps à la fin de l'entretien pour lire la transcription/le rapport et en confirmer le contenu, formuler des commentaires et/ou apporter des précisions, oralement et/ou par écrit,

OU

34.1b. Le demandeur dispose d'un délai précis et raisonnable pour confirmer le contenu ou formuler des commentaires et/ou apporter des précisions, oralement et/ou par écrit, avant que l'autorité responsable de la détermination prenne une décision.

34.2. Tout commentaire ou précision supplémentaire fourni par le demandeur est intégré ou joint à la transcription/au rapport, y compris tout refus par le demandeur de confirmer le contenu.

35. Le demandeur est dûment informé des étapes suivantes de la procédure.

35.1. Le responsable du dossier veille à ce que le demandeur ait compris les étapes suivantes de la procédure.

9. SYSTÈME DE GESTION DES DOSSIERS

36. Toutes les informations relatives au dossier sont transmises à l'agent traitant responsable du dossier de manière appropriée et en temps utile afin qu'il dispose de toutes les informations pertinentes avant l'entretien personnel et la prise de décision.

36.1. Un système de gestion des dossiers permet d'intégrer correctement tout (nouvel) élément d'information au dossier, y compris de localiser immédiatement le dossier pertinent et/ou d'identifier le responsable du dossier.

36.2. Le temps écoulé entre la réception de tout (nouvel) élément d'information et le moment où il parvient au responsable du dossier peut faire l'objet d'un suivi.

37. Le système de gestion des dossiers garantit la confidentialité des informations figurant dans le dossier personnel du demandeur, conformément au RGPD.

37.1. L'accès au dossier personnel (électronique et physique) fait l'objet d'un suivi et d'un contrôle afin que seul le personnel compétent puisse accéder au dossier selon le principe du besoin d'en connaître, ce qui peut inclure la nécessité de consulter des dossiers présentant des profils et/ou des décisions similaires à des fins instructives.

37.2. Des règles internes clairement définies ont été élaborées et sont mises à la disposition de tous les membres du personnel compétent en ce qui concerne la manière de répondre aux demandes d'accès au dossier présentées par le demandeur, des membres de sa famille ou des représentants, conformément à la législation nationale.

10. INFORMATION SUR LE PAYS D'ORIGINE

38. Les agents traitants responsables des dossiers ont accès à une information pertinente et à jour sur le pays d'origine.

- | | |
|--|---|
| | <p>38.1. Les dispositions techniques nécessaires sont prises pour que les agents traitants responsables des dossiers aient accès à des plateformes nationales d'information sur le pays d'origine et/ou à toute autre plateforme ou page web pertinente, nécessaires pour leur travail quotidien.</p> <p>38.2. Un aperçu des références appropriées en matière d'information sur le pays d'origine pour des questions/demandes d'asile spécifiques est mis à la disposition des agents traitants responsables des dossiers et régulièrement mis à jour.</p> <p>38.3. Un système permet d'aider l'agent traitant responsable des dossiers à obtenir des conseils pertinents et, au besoin, à poursuivre les recherches sur des questions relatives à l'information sur le pays d'origine.</p> <p>38.4. Lorsqu'un nouveau rapport d'information sur le pays d'origine ou une réponse à une question est produit ou publié, il est communiqué au personnel chargé d'examiner les demandes et de prendre les décisions.</p> |
|--|---|

39. Les agents traitants responsables des dossiers reçoivent une formation sur la manière d'accéder aux informations nécessaires et de les utiliser.

- | | |
|--|---|
| | <p>39.1. L'agent traitant responsable des dossiers apprend comment effectuer une recherche efficace, sélectionner et prendre en considération l'information pertinente sur le pays d'origine provenant de différentes sources fiables.</p> |
|--|---|

11. TRADUCTION DE DOCUMENTS PERTINENTS

40. Des règles relatives à la traduction de documents sont définies et communiquées aux demandeurs, indiquant clairement ce que l'on attend d'eux et ce qui sera fourni par les autorités.

- | | |
|--|---|
| | <p>40.1. Lorsqu'il incombe au demandeur de traduire des documents, cette obligation figure dans les informations fournies au demandeur sur la procédure d'asile avant ou au moment de l'introduction de la demande.</p> <p>40.2. En cas de délai prévu pour la mise à disposition de documents/traductions, le délai en question est clairement communiqué au demandeur.</p> <p>40.3. Les délais de traduction sont indiqués dans les règles afin d'éviter tout retard inutile dans le cadre la procédure.</p> |
|--|---|

12. RETRAIT IMPLICITE D'UNE DEMANDE

41. Un processus interne est mis en place afin de veiller à ce que le demandeur soit informé des conséquences que pourrait avoir le non-respect de ses obligations et des situations susceptibles d'entraîner le retrait implicite d'une demande.

- | | |
|--|---|
| | <p>41.1. Toute demande de communication d'informations essentielles est formulée par écrit et/ou oralement pendant la phase d'introduction de la demande ou l'entretien personnel.</p> <p>41.2. Les informations relatives à l'obligation de coopérer et de présenter des informations essentielles à la demande d'asile devraient également préciser les conséquences qu'entraîne le non-respect de ces obligations.</p> <p>41.3. Toute convocation à un entretien personnel est communiquée par écrit au demandeur. La convocation précise les conséquences auxquelles le demandeur s'expose s'il ne se présente pas à l'entretien personnel sans explication valable et en temps utile, conformément à la législation ou aux pratiques nationales.</p> <p>41.4. Le cas échéant, le demandeur a été dûment informé, oralement et/ou par écrit, des conséquences auxquelles il s'expose s'il fuit, s'il quitte son lieu de résidence ou de rétention sans autorisation ou s'il ne respecte pas les obligations de déclaration ou autres obligations en matière de communication de changement d'adresse.</p> |
|--|---|

42. Des garanties ont été établies avant que l'autorité responsable de la détermination ne close l'examen de la demande ou rejette la demande.

- | | |
|--|--|
| | <p>42.1. Avant que l'examen de la demande ne soit clos ou la demande rejetée, le demandeur dispose d'un délai raisonnable, fixé par l'autorité responsable de la détermination, au cours duquel il peut démontrer que le non-respect de ses obligations était dû à des circonstances indépendantes de sa volonté.</p> <p>42.2. La décision comporte un examen de la justification fournie par le demandeur pour expliquer le non-respect de ses obligations.</p> |
|--|--|

13. CONCLUSION DE L'EXAMEN DANS LES MEILLEURS DÉLAIS

43. Chaque étape de la procédure d'asile en première instance fait l'objet d'un suivi sans retard indu.

- | | |
|--|--|
| | <p>43.1. Il existe une description claire du flux de travail et des activités afin de respecter les délais. Le flux de travail est revu/ajusté régulièrement.</p> <p>43.2. Des orientations internes indiquent les délais estimés pour les différentes étapes de la procédure.</p> |
|--|--|

44. L'entretien personnel est organisé de manière à éviter des retards inutiles.

- 44.1.** L'entretien personnel est organisé dans les plus brefs délais (conformément à la législation nationale) après l'introduction de la demande et en tenant compte de la norme 28.
- 44.2.** Des mesures sont prises pour que l'entretien puisse se dérouler le plus tôt possible en cas de circonstances imprévues de la part de l'autorité responsable de la détermination.
- 44.3.** Tout problème connu concernant la langue de l'interprétation dans le cadre de l'entretien personnel est recensé et traité avant l'entretien afin de trouver des solutions appropriées.
- 44.4.** Les dispositions nécessaires en matière de garanties procédurales sont prises peu après l'enregistrement et avant l'entretien personnel, y compris les considérations relatives au moment le plus approprié pour mener l'entretien.
- 44.5.** S'il en fait la demande, le demandeur peut reporter l'entretien prévu, conformément à la législation nationale et uniquement sur présentation d'une justification valable.

45. Les affaires en cours de traitement font l'objet d'une surveillance étroite et sont correctement gérées.

- 45.1.** Un mécanisme interne est mis au point pour assurer le suivi des affaires en cours de traitement; notamment le lieu et la durée de leur instance aux différentes étapes de la procédure.
- 45.2.** Sur la base des résultats du suivi, les mesures nécessaires sont prises pour réduire le nombre d'affaires en cours de traitement.

14. DÉCISION**46. Un mécanisme d'assurance qualité permet de veiller à ce que toutes les décisions soient dûment motivées en fait et en droit.**

- 46.1.** Des outils de soutien sont mis à la disposition de l'agent traitant responsable des dossiers pour l'aider à motiver formellement la décision (listes de contrôle, lignes directrices, etc.).
- 46.2.** Un ou plusieurs modèles de décision sont à la disposition du responsable du dossier.
- 46.3.** Un système de contrôle de la qualité est mis en place pour réexaminer régulièrement les entretiens et les décisions, y compris pour fournir un retour d'information aux agents traitants responsables des dossiers.

47. Lorsqu'une demande est introduite au nom de l'enfant mineur d'un demandeur, l'autorité responsable de la détermination accorde une attention particulière aux motifs spécifiques qui pourraient s'appliquer à l'enfant sur une base individuelle.

- 47.1.** Les agents traitants responsables des dossiers reçoivent des orientations internes spécifiques sur la manière de prendre en considération la situation des enfants accompagnés.

48. La décision est dûment notifiée au demandeur.

- 48.1.** Un flux de travail a été mis en place par l'autorité responsable de la détermination pour que le demandeur soit notifié de la décision dans un délai raisonnable.

49. La décision est communiquée au demandeur dans une langue qu'il comprend.

- 49.1a:** Si la décision est notifiée au demandeur par la poste, par courrier électronique ou par un intermédiaire, celle-ci est accompagnée d'un document, rédigé dans une langue que le demandeur comprend, qui l'informe de la décision,
- OU
- 49.1b:** Si la décision est notifiée au demandeur en personne, celui-ci est informé du résultat dans une langue qu'il comprend.

50. En cas de décision négative^(*), le demandeur reçoit des informations exactes et précises sur les possibilités de recours contre la décision.

- 50.1.** Les informations relatives aux possibilités de recours contre une décision négative sont communiquées par écrit au demandeur. Ces informations indiquent notamment le nom et l'adresse de la juridiction compétente pour apprécier le recours et les délais applicables pour former un recours contre la décision négative, conformément à la législation nationale.
- 50.2.** Des informations sur l'effet suspensif du recours sont communiquées au demandeur, notamment des indications sur la manière de demander la suspension de toute mesure d'éloignement conformément à la législation nationale.
- 50.3.** La notification de la décision négative est accompagnée d'informations relatives aux possibilités de recours contre une décision négative, si le demandeur n'a pas reçu ces informations à un stade antérieur.
- 50.4.** Les besoins particuliers du demandeur sont pris en considération lors de la communication d'informations relatives aux possibilités de recours contre une décision négative.

51. S'il en fait la demande, le demandeur peut obtenir des précisions sur les motifs d'une décision négative prise en première instance.

- 51.1.** Le demandeur peut prendre contact avec le personnel des autorités compétentes ou d'autres acteurs, qui peuvent expliquer les motifs de la décision négative dans un langage non technique.

15. INFORMATIONS SUR LE RETARD DE LA DÉCISION ET LES MOTIFS/DÉLAIS**52. Un système de suivi permet d'identifier les cas dans lesquels une décision n'est pas rendue à temps.**

- 52.1.** Un système permet de suivre les cas dans lesquels une décision ne peut être prise dans les six mois suivant l'introduction de la demande.

53. Lorsqu'une décision n'est pas rendue après une période de six mois, le demandeur en est informé.

- 53.1.** L'autorité responsable de la détermination informe le demandeur oralement/par écrit du retard de la décision.
- 53.2.** Si la demande en est faite, des informations relatives aux motifs du retard sont fournies oralement/par écrit sur demande.
- 53.3.** Un processus permet à l'autorité de déterminer rapidement le motif du retard.

(*) Lorsqu'il est fait référence à une décision négative, cela concerne le statut de réfugié ou le statut conféré par la protection subsidiaire

16. PROCÉDURES SPÉCIALES

54. Si l'État membre a défini des procédures accélérées dans le cadre de sa législation nationale en matière d'asile, un processus de travail et des orientations sont mis en place afin de respecter les motifs d'accélération de la procédure.

- 54.1. L'État membre a instauré un mécanisme de filtrage pour identifier les cas pertinents.
- 54.2. Au besoin, l'État membre a élaboré des lignes directrices internes relatives aux modalités d'application des motifs décrits dans la législation nationale.
- 54.3. L'État membre n'applique pas la procédure accélérée ou cesse de l'appliquer s'il ne peut pas fournir de soutien adéquat aux demandeurs nécessitant des garanties procédurales spéciales.

55. Si l'État membre a mis en place des procédures accélérées pour les mineurs non accompagnés dans le cadre de sa législation nationale en matière d'asile, un processus de travail et des orientations sont mis en place afin de respecter l'intérêt supérieur de l'enfant dans ces conditions.

- 55.1. L'État membre a instauré un mécanisme de filtrage pour identifier les mineurs non accompagnés dans le cadre des procédures accélérées.
- 55.2. Au besoin, l'État membre a mis au point des lignes directrices internes spécifiques relatives aux modalités d'application de chaque motif d'accélération de la procédure à un mineur non accompagné.
- 55.3. Un mécanisme de contrôle est mis en place pour veiller à ce que les procédures accélérées ne s'appliquent pas aux mineurs non accompagnés lorsqu'il est impossible de fournir un soutien adéquat pour répondre à leurs besoins spéciaux dans le cadre des procédures accélérées.

56. Si l'État membre a mis en place des procédures accélérées dans le cadre de sa législation nationale en matière d'asile, des mécanismes sont mis en place pour respecter les délais définis dans le droit national.

- 56.1. Les délais raisonnables prévus par l'État membre sont inférieurs à six mois, sauf disposition contraire prévue par le droit national.
- 56.2. L'État membre surveille les délais prévus dans les procédures accélérées et assure un suivi à cet égard.

57. Si l'État membre a mis en place des procédures de recevabilité dans le cadre de sa législation nationale en matière d'asile, un processus de travail est mis en place afin de respecter les motifs permettant de décider qu'une demande est irrecevable.

- 57.1. L'État membre a instauré un mécanisme de filtrage pour identifier les cas pertinents.
- 57.2. L'État membre a élaboré les lignes directrices internes nécessaires relatives aux modalités d'application des motifs définis dans la législation nationale.
- 57.3. Un processus de travail a été mis en place pour vérifier si un autre État membre a déjà accordé une protection internationale.

58. Des dispositions sont prises pour permettre aux demandeurs d'exposer leur point de vue sur les motifs de recevabilité.

- 58.1.** Le demandeur est informé du fait que sa demande est examinée dans le cadre de la procédure de recevabilité et des motifs applicables.
- 58.2.** Un entretien personnel est organisé au cours duquel des questions spécifiques sur les critères d'irrecevabilité sont posées au demandeur, en tenant compte des exceptions spécifiques pour les demandes ultérieures.

59. Lorsque l'entretien personnel sur la recevabilité de la demande est mené par une autre autorité que celle responsable de la détermination, le personnel chargé de mener l'entretien personnel reçoit une formation appropriée pour cette tâche.

- 59.1.** Le personnel a suivi une formation de base nécessaire, en particulier en ce qui concerne le droit international des droits de l'homme, l'acquis de l'Union européenne en matière d'asile et les techniques d'entretien, organisée par son autorité nationale ou par l'EASO.

60. Lorsque l'entretien personnel sur la recevabilité de la demande est mené par une autre autorité que celle responsable de la détermination, l'État membre a établi des lignes directrices internes sur la manière de mener un entretien personnel sur la recevabilité de la demande.

- 60.1.** Les lignes directrices relatives aux entretiens sont mises à la disposition du personnel compétent qui les applique.

61. Un processus a été mis en place pour que toute demande ultérieure soit examinée en tenant compte de l'examen des demandes antérieures.

- 61.1.** L'agent traitant responsable des dossiers chargé d'examiner la demande ultérieure a accès à tous les éléments du dossier reprenant les examens antérieurs.

62. Une procédure d'examen préliminaire a été mise en place.

- 62.1.** Des lignes directrices internes sont en place à l'égard de ce qui peut être considéré comme des éléments ou des faits nouveaux augmentant de manière significative la probabilité que le demandeur remplisse les conditions requises pour bénéficier d'une protection internationale, à moins que cela ne soit suffisamment détaillé dans le droit national.
- 62.2.** Un entretien personnel est organisé, sauf si le droit national permet que l'examen préliminaire soit effectué sur la seule base d'observations écrites, sauf dans les cas visés à l'article 40, paragraphe 6^(?).
- 62.3.** L'État membre informe le demandeur de l'issue de l'examen préliminaire.
- 62.4.** Un processus de travail a été mis en place, selon lequel la demande ultérieure recevable est examinée plus en détail dans le cadre de la procédure applicable.

(?) Article 40, paragraphe 6, de la DPA: «La procédure visée au présent article peut également être appliquée dans le cas: a) d'une personne à charge qui introduit une demande après avoir, conformément à l'article 7, paragraphe 2, consenti à ce que son cas soit traité dans le cadre d'une demande introduite en son nom; et/ou b) d'un mineur non marié qui introduit une demande après qu'une demande a été introduite en son nom conformément à l'article 7, paragraphe 5, point c). En pareil cas, l'examen préliminaire visé au paragraphe 2 consistera à déterminer s'il existe des éléments de fait se rapportant à la situation de la personne à charge ou du mineur non marié de nature à justifier une demande distincte.»

63. Si l'État membre a prévu des restrictions au droit de rester en cas de demande ultérieure dans le cadre de sa législation nationale en matière d'asile, un processus de travail est mis en place pour garantir le respect du principe de non-refoulement.

- 63.1. Un mécanisme de filtrage permet d'identifier les cas pertinents.
- 63.2. L'État membre surveille les délais prévus dans les procédures accélérées et assure un suivi à cet égard.
- 63.3. Des mesures ont été mises en place pour garantir le respect du principe de non-refoulement.

64. Si l'État membre a prévu des procédures à la frontière dans le cadre de sa législation nationale en matière d'asile, un processus de travail a été mis en place pour permettre l'application de la procédure à la frontière aux motifs valables.

- 64.1. Un mécanisme de filtrage a été mis en place afin d'identifier les cas pertinents.
- 64.2. L'État membre n'applique pas la procédure à la frontière ou cesse de l'appliquer s'il ne peut pas fournir de soutien adéquat aux demandeurs nécessitant des garanties procédurales spéciales.

65. Si l'État membre a prévu des procédures à la frontière pour les mineurs non accompagnés dans le cadre de sa législation nationale en matière d'asile, un processus de travail est mis en place afin de respecter l'intérêt supérieur de l'enfant.

- 65.1. L'État membre a instauré un mécanisme de filtrage pour identifier les mineurs non accompagnés dans le cadre de la procédure à la frontière.
- 65.2. Au besoin, l'État membre a mis au point des lignes directrices internes spécifiques relatives à la manière d'appliquer chaque motif pertinent de l'article 25, paragraphe 6, point b), de la DPA à des mineurs non accompagnés.
- 65.3. Un mécanisme de contrôle est mis en place pour veiller à ce que les procédures à la frontière ne s'appliquent pas aux mineurs non accompagnés lorsqu'il est impossible de fournir un soutien adéquat pour répondre à leurs besoins particuliers dans le cadre des procédures à la frontière.

66. Si l'État membre a prévu des procédures à la frontière dans le cadre de sa législation nationale en matière d'asile, des mécanismes sont en place pour respecter les délais définis dans le droit national.

- 66.1. L'État membre a prévu, dans son droit national, des délais raisonnables pour les procédures à la frontière.
- 66.2. Les délais raisonnables prévus par l'État membre sont inférieurs à quatre semaines.
- 66.3. L'État membre surveille les délais prévus dans les procédures à la frontière et assure un suivi à cet égard.
- 66.4. Des mesures sont mises en place pour que les demandeurs dont la demande n'a pas été examinée dans un délai de quatre semaines puissent accéder au territoire de l'État membre concerné.

67. Si l'État membre donne la priorité à certains examens, des processus de travail sont mis en place pour que les cas pertinents soient identifiés et traités dans le cadre de la procédure concernée.

- 67.1. L'État membre a instauré un mécanisme de filtrage pour identifier les cas pertinents.
- 67.2. L'État membre a mis au point les lignes directrices internes nécessaires sur la manière dont les priorités sont données dans le cadre de la procédure.
- 67.3. L'État membre surveille les délais des demandes prioritaires et assure un suivi à cet égard.

17. RETRAIT DE LA PROTECTION INTERNATIONALE

68. Un processus de travail est mis en place pour identifier des éléments ou des faits nouveaux susceptibles d'indiquer qu'il y a lieu de réexaminer la validité de la protection internationale accordée.

- 68.1.** L'autorité responsable de la détermination a instauré un mécanisme de coopération avec d'autres administrations nationales concernées et/ou d'autres États membres afin d'assurer la collecte des éléments ou des faits nouveaux pertinents susceptibles d'indiquer qu'il y a lieu de réexaminer la validité de la protection internationale accordée.
- 68.2.** Des processus de travail sont en place afin de veiller à ce que des informations précises, à jour et pertinentes sur le pays d'origine des personnes concernées, provenant de différentes sources, soient mises à la disposition des agents traitants responsables des dossiers concernés. Ces mesures ont pour but d'identifier des éléments ou des faits nouveaux susceptibles d'indiquer qu'il y a lieu de réexaminer la validité de la protection internationale accordée.
- 68.3.** L'État membre a instauré un mécanisme visant à déterminer si les éléments ou les faits nouveaux suffisent à entamer la procédure de réexamen de la validité de la protection internationale accordée.

69. Un processus de travail est établi afin d'assurer le respect des conditions de retrait de la protection internationale.

- 69.1.** Au besoin, l'autorité responsable de la détermination a élaboré des lignes directrices sur la manière d'appliquer les conditions dans lesquelles la protection internationale peut être retirée, comme indiqué dans la DC, en accordant une attention particulière au principe général de confidentialité dans le cadre de la procédure d'asile.

70. Des dispositions permettent aux demandeurs d'exposer leur point de vue concernant le réexamen de la validité de leur protection internationale.

- 70.1.** Le demandeur est informé par écrit du fait que la validité de sa protection internationale fait l'objet d'un réexamen et des éléments ou des faits nouveaux sur lesquels se fonde ce réexamen.
- 70.2a:** un entretien personnel est organisé, au cours duquel le bénéficiaire d'une protection internationale est invité à répondre à des questions spécifiques sur les éléments ou les faits nouveaux,
- OU**
- 70.2b:** le bénéficiaire d'une protection internationale est autorisé à présenter des déclarations par écrit quant aux raisons pour lesquelles le statut qui lui est conféré par la protection internationale ne devrait pas lui être retiré. Ces déclarations doivent être prises en considération par l'autorité chargée de l'examen.

Comment prendre contact avec l'Union européenne?

En personne

Dans toute l'Union européenne, des centaines de centres d'information Europe Direct sont à votre disposition. Vous pouvez trouver l'adresse du centre le plus proche à l'adresse suivante:

https://europa.eu/european-union/contact_fr

Par téléphone ou courrier électronique

Europe Direct est un service qui répond à vos questions sur l'Union européenne. Vous pouvez prendre contact avec ce service:

- par téléphone via un numéro gratuit: 00 800 6 7 8 9 10 11 (certains opérateurs facturent cependant ces appels),
- par téléphone au numéro de standard suivant: +32 22 99 96 96, ou
- par courrier électronique via la page: https://europa.eu/european-union/contact_fr

Comment trouver des informations sur l'Union européenne?

En ligne

Des informations sur l'Union européenne sont disponibles dans toutes les langues officielles de l'Union sur le site Europa à l'adresse: https://europa.eu/european-union/index_fr

Publications de l'Union européenne

Vous pouvez télécharger ou commander les publications gratuites et payantes à l'adresse:

<https://publications.europa.eu/fr/publications>. Vous pouvez obtenir plusieurs exemplaires de publications gratuites en contactant Europe Direct ou votre centre d'information local (voir https://europa.eu/european-union/contact_fr).

Droit de l'Union européenne et documents connexes

Pour accéder aux informations juridiques de l'Union, y compris à l'ensemble du droit de l'Union depuis 1952, dans toutes les langues officielles, veuillez visiter EUR-Lex à l'adresse suivante: <http://eur-lex.europa.eu>

Données ouvertes de l'Union européenne

Le portail des données ouvertes de l'Union(<http://data.europa.eu/euodp/fr>) donne accès à des ensembles de données de l'Union. Les données peuvent être téléchargées et réutilisées gratuitement à des fins commerciales ou non commerciales.



Office des publications
de l'Union européenne