EASO

FRONTEX

Accès à la procédure d'asile

Ce que vous devez savoir

Europe Direct est un service destiné à vous aider à trouver des réponses aux questions que vous vous posez sur l'Union européenne.

Un numéro unique gratuit (*):

00 800 6 7 8 9 10 11

(*) Les informations sont fournies à titre gracieux et les appels sont généralement gratuits (sauf certains opérateurs, hôtels ou cabines téléphoniques).

De nombreuses autres informations sur l'Union européenne sont disponibles sur l'internet via le serveur Europa (http://europa.eu).

Designed by EWORX

Luxembourg: Office des publications de l'Union européenne, 2016

ISBN 978-92-9243-701-5
doi:10.2847/473139

© Union européenne, 2016
Reproduction autorisée, moyennant mention de la source

Printed in Luxembourg

Imprimé sur papier blanchi sans chlore élémentaire (ECF)

Accès à la procédure d'asile

Ce que vous devez savoir

2016 FR

Table des matières

1 Qu'est-ce que la protection internationale? 1

2 Qu'est-ce que le non-refoulement et à qui s'applique-t-il? 2

3 Qui a le droit de bénéficier de la protection internationale dans l'Union européenne? 3

4 Quelle est la différence entre un migrant et une personne nécessitant une protection internationale? 5

5 Est-ce à moi de décider si une personne a besoin d'une protection internationale? 6

6 Quels sont les droits des personnes susceptibles d'avoir besoin d'une protection internationale lorsque j'entre en contact avec elles? 7

7 Quelle est ma responsabilité à l'égard des personnes vulnérables? 8

8 Quelle est ma responsabilité à l'égard d'un enfant ou d'une personne qui affirme être un enfant? 9

9 Une victime de la traite des êtres humains pourrait-elle également avoir besoin d'une protection internationale? 11

10 Qui peut demander une protection internationale? 13

11 Une personne disposant de faux documents ou sans document peut-elle également demander une protection internationale? 14

12 Comment détecter qu'une personne est susceptible de demander une protection internationale? 15

13 À quel moment et de quelle manière dois-je informer les personnes susceptibles de vouloir demander une protection internationale? 17

14 À quel moment une personne devient-elle demandeuse de protection internationale? 19

15 Comment détecter qu'une personne est en train de demander une protection internationale? 20

16 Que dois-je faire si une personne m'a fait part de son souhait de demander une protection internationale? 21

17 Que dois-je faire s'il existe des indications laissant penser qu'une personne peut avoir besoin d'une protection, mais qu'elle n'a pas exprimé le souhait de demander l'asile? 23

18 Que se passe-t-il si une personne a demandé l'asile, mais que je la soupçonne d'avoir pour seul objectif de profiter du système? 25

19 Que se passe-t-il si je ne parviens pas à identifier une personne souhaitant demander une protection internationale? 26

20 Je me sens parfois épuisé, voire en colère à l'égard des personnes que je prends en charge chaque jour. Est-ce normal? 27

Accès à la procédure d'asile 28

1 Qu'est-ce que la protection internationale?

Les droits humains fondamentaux et la sécurité physique des personnes ayant besoin d'une protection internationale ne sont pas garantis dans leurs pays d'origine. Ces personnes ont été contraintes de fuir le risque de persécutions, de traitements inhumains ou dégradants ou d'autres formes de violations graves des droits de l'homme. La communauté internationale doit par conséquent intervenir et remplir l'obligation qui lui incombe, en vertu de la législation internationale et de l'Union, en octroyant une protection internationale aux personnes privées de protection dans leur pays d'origine.

L'acquis de l'Union européenne en matière d'asile prévoit deux formes de protection internationale: le statut de réfugié et la protection subsidiaire. Conformément au principe de l'uniformité du statut des réfugiés ou des personnes pouvant bénéficier de la protection subsidiaire, les bénéficiaires de la protection subsidiaire doivent se voir octroyer des droits et avantages identiques à ceux accordés aux réfugiés et doivent être soumis aux mêmes conditions d'admissibilité. Par ailleurs, votre État peut également prévoir d'autres formes de protection, pour des motifs humanitaires.

L'accès à la sécurité et à la procédure d'asile constitue un élément essentiel assurant que les personnes ayant besoin d'une protection internationale bénéficient des droits qui leur sont reconnus. En tant qu'agent de premier contact, vous jouez un rôle crucial en matière de garantie à l'accès à la protection des personnes dans cette situation.

2 Qu'est-ce que le non-refoulement et à qui s'applique-t-il?

Le non-refoulement désigne l'obligation des États membres de **s'abstenir d'expulser ou de renvoyer une personne, de quelque manière que ce soit, vers les frontières de territoires ou tout endroit où celle-ci est susceptible d'être soumise à des persécutions**, à la peine de mort, à la torture ou à tout autre traitement ou peine inhumain ou dégradant, même si la personne concernée se trouve en situation migratoire irrégulière. Dans le contexte de l'asile, le principe du non-refoulement englobe l'obligation d'octroyer aux personnes demandant une protection internationale l'accès au territoire et à des procédures d'asile justes et efficaces afin de déterminer si les intéressées doivent bénéficier d'une protection internationale ou non.

L'interdiction de refoulement s'applique à toute forme de renvoi forcé. Celui-ci inclut les reconduites à la frontière, les expulsions, les extraditions, les transferts informels ou les «restitutions», ainsi que les non-admissions à la frontière. **L'interdiction de refoulement couvre également le refoulement indirect, à savoir le retour d'une personne dans un pays tiers où existe le risque de refoulement.** En l'absence de garanties suffisantes pour chaque cas individuel, aucun demandeur d'asile ne doit être renvoyé dans un pays tiers afin de voir sa demande examinée. Ces garanties supposent que la personne sera réadmise dans le pays concerné, qu'elle jouira d'une protection effective contre le refoulement, qu'elle aura la possibilité de demander et de bénéficier de l'asile et qu'elle sera traitée conformément aux normes internationales admises.

Voir la rubrique intitulée «Rôle essentiel des agents de premier contact» du guide pratique.

3 Qui a le droit de bénéficier de la protection internationale dans l'Union européenne?

L'acquis de l'Union européenne en matière d'asile prévoit deux formes de protection internationale: le statut de réfugié et la protection subsidiaire. Par ailleurs, votre État peut également prévoir d'autres formes de protection, pour des motifs humanitaires.

- Un **réfugié** est une personne qui a été contrainte de fuir le pays de sa nationalité ou, dans le cas des personnes apatrides, son dernier pays de résidence habituelle, car elle craint avec raison d'être persécutée en raison de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un certain groupe social ou de ses opinions politiques, et qui ne peut ou ne veut, en raison de ces craintes, retourner dans ce pays.

- La **protection subsidiaire** est octroyée aux personnes qui ne peuvent être considérées comme réfugiées, mais qui nécessitent néanmoins une protection internationale. Dans l'Union européenne, la protection subsidiaire est attribuée aux personnes confrontées à un risque réel d'**atteinte grave** en cas de renvoi dans leur pays. Les atteintes graves sont:

    - la peine de mort ou l'exécution;

    - la torture et les peines ou traitements inhumains ou dégradants;

    - une menace grave et individuelle en raison d'une violence aveugle en cas de conflit armé interne ou international.

En tant qu'agent de premier contact, vos responsabilités comprennent l'identification et le signalement des personnes pouvant nécessiter une protection internationale, ainsi que de toute autre personne ayant des besoins particuliers, notamment les enfants et les victimes de la traite des êtres humains. Certaines personnes peuvent avoir des besoins multiples et plusieurs signalements peuvent s'avérer nécessaires.

Rappelez-vous que, lorsque vous entrez en contact avec des personnes susceptibles d'avoir besoin d'une protection internationale, vous représentez non seulement votre pays, mais aussi toute l'Union européenne.

Qu'est-ce que le régime d'asile européen commun?

Le régime d'asile européen commun (RAEC) est un régime commun basé sur l'application intégrale et inclusive de la convention de Genève. Il a pour objectif de garantir un traitement équitable et humain des demandeurs de protection internationale, d'harmoniser les régimes d'asile et de réduire les différences entre États membres sur la base d'une législation contraignante, ainsi que de renforcer la coopération pratique entre les administrations nationales compétentes en matière d'asile et la dimension extérieure de l'asile.

Le RAEC se compose des instruments juridiques suivants, lesquels définissent des normes communes strictes et renforcent la coopération afin de garantir un traitement identique des demandeurs de protection internationale, dans un système juste et efficace, lorsqu'ils demandent une protection internationale:

- la **directive refondue relative aux procédures d'asile (directive «Procédures» refondue),** qui vise à garantir des décisions équitables, rapides et de qualité en matière d'asile;
- la **directive refondue sur les conditions d'accueil (directive «Accueil» refondue),** qui garantit la présence de conditions matérielles d'accueil humaines pour les demandeurs d'asile dans l'Union et le respect intégral des droits fondamentaux des personnes concernées;
- la **directive refondue relative à des procédures communes pour l'octroi et le retrait de la protection internationale, qui clarifie les motifs d'octroi de la protection internationale (directive «Qualification» refondue).** Ses dispositions prévoient également une série de droits et de mesures d'intégration pour les bénéficiaires d'une protection internationale;
- le **règlement de Dublin** refondu, qui clarifie le processus de détermination de l'État membre responsable de l'examen de la demande;
- le **règlement «Eurodac»** refondu, qui améliore le fonctionnement de la base de données de l'Union contenant les empreintes digitales en rapport avec les demandes d'asile.

4 Quelle est la différence entre un migrant et une personne nécessitant une protection internationale?

Le terme «migrant» est un concept vaste qui comprend toute personne qui quitte un pays ou une région pour s'installer dans un autre. Certains migrants décident de partir volontairement pour diverses raisons, ces dernières étant, pour la plupart d'entre eux, sans rapport avec un besoin de protection, par exemple à cause de liens familiaux ou de difficultés économiques. Toutefois, **les personnes ayant besoin d'une protection internationale sont, quant à elles, contraintes de fuir pour sauver leur vie ou préserver leur liberté.** Elles ne disposent d'aucune protection dans leur pays d'origine. En réalité, c'est souvent leur propre gouvernement qui menace de les persécuter. Si d'autres pays ne les accueillent pas et ne leur offrent pas leur protection, ces personnes peuvent être exposées à un danger de mort, à des persécutions ou à d'autres formes graves de violation des droits de l'homme.

Les flux migratoires modernes sont souvent mixtes. Dans les flux migratoires mixtes, les personnes nécessitant une protection et les personnes n'ayant pas pour objectif de demander une protection voyagent ensemble, en empruntant les mêmes itinéraires et les mêmes moyens de transport. Ces voyages peuvent être longs, difficiles et dangereux, et sont souvent organisés de manière illégale. L'identification des personnes susceptibles de vouloir demander une protection internationale dans ces conditions est une tâche difficile, mais extrêmement importante.

5 Est-ce à moi de décider si une personne a besoin d'une protection internationale?

Non. Évaluer si une personne a besoin d'une protection internationale ou si son récit est crédible ne relève pas de votre responsabilité. Une procédure différente sera suivie, au sein d'un autre organe, par des agents de l'autorité en charge de l'asile, dans le but d'évaluer la demande et de déterminer, en vertu de la législation de l'Union et du droit international, si la personne peut bénéficier d'une protection internationale ou non.

Votre tâche consiste à identifier les personnes susceptibles de vouloir demander une protection internationale, à leur communiquer des informations sur la possibilité de le faire et à signaler à l'autorité compétente les personnes ayant exprimé le souhait de présenter une demande.

Voir la rubrique intitulée «Rôle essentiel des agents de premier contact» du guide pratique.

6 Quels sont les droits des personnes susceptibles d'avoir besoin d'une protection internationale lorsque j'entre en contact avec elles?

Les personnes susceptibles d'avoir besoin d'une protection internationale peuvent jouir de certains droits, qu'elles aient explicitement demandé la protection internationale ou non. Dans de nombreux cas, il vous incombera de veiller à ce que ces droits soient garantis.

En tant que tel, le principe de non-refoulement s'applique à toute personne, que son statut ait été déterminé officiellement ou non. Les États membres ont l'obligation de s'abstenir de renvoyer des personnes vers un endroit où elles sont susceptibles de faire l'objet de persécutions et de peines ou de traitements inhumains ou dégradants, notamment de tortures, et ce même si les personnes concernées se trouvent en situation migratoire irrégulière.

Les autres droits sont par exemple l'**accès effectif à la procédure d'asile,** le **droit à l'information,** dans une langue que l'intéressé comprend, sur la possibilité de demander l'asile (accès à un **interprète** inclus) et la **possibilité de communiquer avec le Haut-Commissariat des Nations unies pour les réfugiés (HCR) ou avec d'autres organisations** qui fournissent une aide ou des conseils juridiques aux demandeurs.

N'oubliez pas que toutes les personnes doivent être traitées dans le **respect total de la dignité humaine** et conformément aux droits fondamentaux et humains, ce qui comprend la fourniture de soins de santé d'urgence et la prise en charge des besoins fondamentaux. Les personnes vulnérables, enfants et victimes de la traite des êtres humains inclus, doivent être identifiées et orientées vers les procédures adéquates.

Voir la rubrique intitulée «Rôle essentiel des agents de premier contact» du guide pratique.

7 Quelle est ma responsabilité à l'égard des personnes vulnérables?

Les personnes vulnérables sont notamment les enfants, les enfants non accompagnés, les personnes handicapées, les personnes âgées, les femmes enceintes, les parents seuls avec des enfants, les victimes de la traite des êtres humains, les personnes souffrant de maladies ou de troubles mentaux graves et les personnes victimes de tortures, de viols ou d'autres formes graves de violence psychologique, physique ou sexuelle.

Les points de passage frontaliers et les centres de rétention comptent parmi les premiers endroits permettant de détecter ou de déclarer les besoins particuliers des personnes vulnérables. En tant qu'agent de première ligne, vous avez la responsabilité d'**identifier les besoins particuliers des personnes vulnérables** et de **les orienter pour une évaluation et/ou une assistance complémentaires** vers les autorités nationales et autres parties prenantes telles que les organisations non gouvernementales (ONG) et le HCR, qui sont spécialisées et mandatées pour répondre à leurs besoins conformément à la législation et à la pratique nationales. Assurez-vous que vous connaissez les procédures de signalement nationales et que vous disposez des coordonnées requises.

Les questions de santé d'urgence et les besoins fondamentaux doivent toujours être traités immédiatement et doivent avoir la priorité sur les questions migratoires. L'unité familiale doit être préservée dans la mesure du possible et les enfants ne peuvent être séparés de leurs parents ni des membres de leur famille.

Voir la rubrique intitulée «Soyez attentif aux cas de vulnérabilité» du guide pratique.

8 Quelle est ma responsabilité à l'égard d'un enfant ou d'une personne qui affirme être un enfant?

Conformément aux normes juridiques et à la législation internationales et européennes en vigueur, **un enfant est un être humain de moins de 18 ans,** sauf si l'âge de la majorité est atteint plus rapidement en vertu de la législation applicable à l'enfant. Même si vous n'avez pas la certitude que la personne affirmant être un enfant l'est réellement, elle doit être signalée à l'autorité responsable de la détermination de l'âge, conformément à la législation et à la pratique nationales.

Les enfants sont intrinsèquement vulnérables et il est très important d'être spécialement attentif à leurs besoins particuliers, surtout lorsqu'ils ne sont pas accompagnés ou sont séparés. Les enfants non accompagnés et séparés doivent être identifiés et signalés aux autorités responsables aussi rapidement que possible en vertu de la législation et de la pratique nationales et conformément aux garanties prévues par la législation de l'Union européenne. Assurez-vous que vous connaissez les procédures de signalement nationales et que vous disposez des coordonnées des services de protection de l'enfance spécialisés et des autres parties prenantes responsables.

Restez toujours vigilant et soyez attentif aux signes potentiels de traite des êtres humains. Constatez-vous des éléments inhabituels dans la situation que vous observez? L'enfant est-il silencieux, détaché/distant, incohérent, effrayé, troublé? Une personne attend-elle l'enfant ou l'enfant regarde-t-il un autre adulte? À tout moment, en présence de motifs raisonnables permettant de croire que l'enfant pourrait être confronté à un risque de traite des êtres humains ou avoir besoin de toute autre protection, le mécanisme de signalement et l'enquête initiale doivent s'appliquer immédiatement en vertu de la législation et de la pratique nationales.

N'oubliez pas de **communiquer de manière adaptée à l'enfant,** en tenant compte de son âge et de sa maturité. **Informez-le** de ce qui se passe et de la suite des événements. Garantissez l'**accès aux services de base.**

L'intérêt supérieur de l'enfant doit être une considération primordiale dans toutes les actions et décisions le concernant. En règle générale, les enfants ne peuvent être séparés de leurs parents ou des membres de leur famille qui les accompagnent, et ce sauf s'il existe un soupçon raisonnable permettant de penser que cela n'est pas dans leur intérêt supérieur. Dans un tel cas de figure, les services de protection de l'enfance spécialisés doivent être immédiatement informés conformément à la législation et à la pratique nationales.

Le principe de non-refoulement doit être appliqué. Si une reconduite est envisagée, les garanties prévues pour les enfants à l'article 10 de la directive «Retour» doivent être respectées.

Voir l'encadré intitulé «Enfants non accompagnés ou séparés» du guide pratique.

Pour des informations complémentaires, veuillez consulter le manuel de l'Agence européenne de garde-frontières et de garde-côtes (Frontex) intitulé *VEGA Handbook: Children at airports* ([1]).

([1]) http://frontex.europa.eu/assets/Publications/Training/VEGA_Children_Handbook.pdf

9 Une victime de la traite des êtres humains pourrait-elle également avoir besoin d'une protection internationale?

S'il existe des raisons de penser qu'une personne pourrait être victime de la traite des êtres humains, l'intéressée doit être signalée aux autorités et services responsables conformément à la législation et à la pratique nationales afin de bénéficier de l'assistance et de l'aide requises. Assurez-vous que vous connaissez les procédures nationales de signalement des victimes de la traite des êtres humains et que vous disposez des coordonnées requises.

Néanmoins, **dans certains cas, les victimes de la traite des êtres humains peuvent également avoir besoin d'une protection internationale et doivent se voir garantir l'accès à la procédure d'asile.** Dans tous les cas, toutes les victimes de la traite des êtres humains doivent être informées de manière adéquate de leur droit de demander l'asile.

N'oubliez pas que le trafiquant peut toujours être présent. Il est important que chaque personne ait l'opportunité de parler avec vous en son nom propre, librement et en privé. Assurez-vous que personne n'intervient ni ne répond à des questions au nom de l'intéressée, sauf dans son intérêt supérieur. Une attention particulière doit être accordée aux signes potentiels de traite des êtres humains dans le cas d'enfants non accompagnés ou séparés.

En ce qui concerne les femmes et les filles, la présence d'un agent de premier contact féminin doit être assurée dans la mesure du possible. Les femmes et les filles ne doivent pas être poussées à parler d'incidents ou de crimes en rapport avec l'exploitation ou la violence sexuelles. Si nécessaire, eu égard à leur âge, il convient de demander aux femmes avec délicatesse s'il se pourrait qu'elles soient enceintes et, le cas échéant, de les informer de l'assistance disponible.

Voir l'encadré intitulé «Personnes ayant des besoins de protection multiples» du guide pratique.

10 Qui peut demander une protection internationale?

Toute personne a le droit de demander une protection internationale.

Le droit d'asile est reconnu par la convention de Genève, la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne et d'autres instruments juridiques internationaux et européens. Toutefois, cela ne signifie pas que toute personne faisant une demande de protection internationale en bénéficiera. Dans tout système d'asile, certaines demandes sont rejetées et d'autres sont acceptées, mais toutes doivent être évaluées conformément au droit international et de l'Union.

L'accès à la sécurité et à des procédures adéquates constitue un élément essentiel de l'exercice effectif du droit d'asile. En tant qu'agent de premier contact, vous avez un rôle crucial à jouer dans l'identification des personnes susceptibles de demander une protection internationale et la garantie de leur accès à la procédure d'asile.

Voir la rubrique intitulée «Qui est susceptible de présenter une demande?» du guide pratique.

11 Une personne disposant de faux documents ou sans document peut-elle également demander une protection internationale?

Oui. Toute personne a le droit de faire une demande de protection internationale, qu'importe si elle est entrée illégalement sur le territoire d'un État membre ou si elle s'y trouve en situation irrégulière, utilisant pour cela de faux documents, des documents falsifiés ou si elle ne dispose d'aucun document.

La plupart des personnes ayant besoin d'une protection internationale sont confrontées à des situations de violence constituant une menace pour leur vie, ce qui leur laisse rarement la possibilité de rassembler les documents nécessaires pour être autorisées à entrer sur le territoire de l'Union européenne par les voies légales.

En vertu de la convention de Genève et du code frontières Schengen, les demandeurs de protection internationale ne peuvent être pénalisés en raison de leur entrée ou de leur présence irrégulières, sous réserve qu'ils se présentent sans délai aux autorités. La personne peut demander une protection internationale, même lors d'une enquête sur des documents faux ou falsifiés. Dans ce cas, l'enquête de police est arrêtée et la procédure d'asile débute.

Voir la rubrique intitulée «Qui est susceptible de présenter une demande?» du guide pratique.

12 Comment détecter qu'une personne est susceptible de demander une protection internationale?

De nombreuses personnes pouvant avoir besoin de la protection internationale ne demandent pas explicitement l'asile dans le pays où elles arrivent. Un grand nombre d'entre elles peuvent ignorer leurs droits et leurs obligations ou peuvent choisir de ne pas demander de protection en raison de leur situation particulière ou parce qu'elles sont mal informées par d'autres personnes (des trafiquants, par exemple) sur les options disponibles.

Il est donc important d'observer et **d'être attentif aux éléments donnant à penser qu'une personne peut souhaiter demander une protection internationale.**

Les indices donnant à penser qu'une personne pourrait souhaiter demander une protection internationale peuvent être relevés de nombreuses manières différentes. Vous pouvez les observer, les apprendre via un contact direct avec la personne ou avec d'autres personnes, les déduire des papiers que présente la personne et/ou les rencontrer dans d'autres circonstances. Pour détecter ces signes plus rapidement et plus précisément, **soyez particulièrement attentif aux éléments suivants:**

1. **Qui est la personne** (âge, genre, situation familiale, appartenance ethnique, religion et nationalité)?

2. **D'où vient la personne** (pays d'origine, circonstances de son arrivée)?

3 Que dit/craint la personne?

- La mort ou l'exécution
- La persécution
- La torture
- La guerre
- Le retour

4 Que veut la personne?

- Une aide
- Une protection
- Une rencontre avec un représentant de l'Organisation des Nations unies (ONU)/ du HCR ou avec un avocat

5 Que pouvez-vous observer (apparence et comportement)?

- Approche/évite l'agent
- Peur, stress ou silence inhabituel
- Comportement et/ou attitude inhabituels
- Apparence (blessures, cicatrices, vêtements, effets personnels, etc.)

La communication d'informations est un élément essentiel pour garantir un accès effectif à la procédure d'asile. En tant qu'agent de premier contact, votre rôle est de faire en sorte que les personnes susceptibles de vouloir demander la protection internationale soient en mesure de le faire. Vous devez par conséquent leur communiquer, de manière proactive, des informations concernant le droit de demander l'asile, notamment les droits et obligations découlant de cette demande.

Voir la rubrique intitulée «Liste non exhaustive d'indications» du guide pratique.

13 À quel moment et de quelle manière dois-je informer les personnes susceptibles de vouloir demander une protection internationale?

En tant qu'agent de premier contact, votre rôle est de faire en sorte que les personnes susceptibles de vouloir demander une protection internationale soient en mesure de le faire. Vous devez par conséquent leur communiquer, de manière proactive, toute information concernant le droit de demander l'asile, notamment les droits et obligations découlant de cette demande. La communication d'informations a pour objectif principal de faire en sorte que les personnes pouvant avoir besoin d'une protection internationale disposent d'un accès effectif à la procédure d'asile.

D'une manière générale, les informations sur la possibilité de demander une protection internationale doivent être communiquées dans les centres de rétention et aux points de passage frontaliers, zones de transit incluses, situés aux frontières extérieures. Néanmoins, la communication de ces informations lorsque des personnes essayant de contourner des points de passage frontaliers sont arrêtées par les autorités responsables de la surveillance des frontières peut être considérée comme une bonne pratique.

Assurez-vous que vous savez quelles informations doivent être communiquées sur la base de la législation et de la pratique existantes au niveau national et en vertu de la législation de l'Union. Les informations doivent être fournies **en temps utile** et doivent être aussi complètes

que possible. Il est nécessaire de communiquer avec la personne **dans une langue qu'elle comprend.** Une interprétation doit être assurée si nécessaire. **La langue et la communication doivent être adaptées en fonction du genre, de l'âge, de l'état physique et mental et/ou du niveau d'éducation de la personne en face de vous.** En ce qui concerne les femmes et les filles, la présence d'un agent de premier contact et d'un interprète tous deux de sexe féminin doit être assurée dans la mesure du possible.

Voir la rubrique intitulée «Liste non exhaustive d'indications» du guide pratique.

14 À quel moment une personne devient-elle demandeuse de protection internationale?

Une personne devient demandeuse d'une protection internationale lorsqu'elle a présenté une demande. En vertu de l'acquis de l'Union dans le domaine de l'asile, une personne est considérée comme présentant une demande **lorsqu'elle exprime, sous quelque forme et à quelque autorité que ce soit, le souhait de demander une protection internationale** ou lorsqu'on peut comprendre qu'elle demande la protection internationale. Il n'est pas nécessaire d'utiliser précisément les termes «asile» ou «réfugié». Les demandeurs de protection internationale doivent se voir accorder l'ensemble des droits et obligations attachés à ce statut.

En tant qu'agent de premier contact, vous êtes souvent le premier représentant de votre pays avec lequel une personne susceptible d'avoir besoin d'une protection internationale entre en contact. Dans de nombreux cas, ces personnes ont pour la première fois la possibilité d'exprimer leur souhait de demander une protection internationale.

N'oubliez pas que de nombreuses personnes pouvant avoir besoin d'une protection internationale craignent des persécutions de la part des officiels de leur pays ou ont été maltraitées par des officiels dans d'autres pays au cours de leur périple. Bien souvent, elles ne vous approcheront pas directement et ne vous demanderont pas l'asile explicitement. **Les agents de premier contact jouent un rôle essentiel pour instaurer une atmosphère de confiance et identifier de manière proactive les personnes susceptibles de vouloir demander une protection internationale, en leur communiquant toute information nécessaire relative au droit de demander l'asile et en les orientant vers les procédures appropriées.**

Voir la rubrique intitulée «Que faire ensuite si une personne demande une protection internationale?» du guide pratique.

15 Comment détecter qu'une personne est en train de demander une protection internationale?

En tant qu'agent de premier contact, vous serez souvent le premier représentant de votre pays avec lequel les ressortissants de pays tiers arrivant sur le territoire de l'Union entrent en contact. C'est également à vous qu'ils ont, pour la première fois, la possibilité d'exprimer leur souhait de demander l'asile.

Gardez à l'esprit que les personnes peuvent exprimer leur intention de demander une protection internationale de diverses manières. **Toute expression verbale ou écrite d'une crainte de persécution ou d'atteinte grave en cas de refus d'entrée est considérée comme une demande en ce sens.** Il n'est pas nécessaire d'utiliser précisément les termes «asile» ou «réfugié».

Certains des mots, expressions ou messages clés pouvant signaler qu'une personne est susceptible de vouloir demander une protection internationale sont notamment la **peur d'être tuée, les persécutions, la guerre et/ou la peur d'être renvoyée**. La personne peut également demander de l'**aide**, une **protection** ou peut demander à rencontrer un **représentant de l'ONU, du HCR,** un **avocat,** etc.

Toute personne ayant exprimé le souhait de demander la protection internationale devient un demandeur d'asile, avec l'ensemble des droits et obligations attachés à ce statut, et doit être signalée aux autorités responsables pour la suite de l'évaluation. N'oubliez pas que votre jugement au point d'entrée est d'une importance cruciale et critique. Consultez votre supérieur à chaque fois que vous avez des doutes concernant les intentions de la personne en face de vous.

Voir la rubrique intitulée «Reconnaître la présentation d'une demande de protection internationale» du guide pratique.

16 Que dois-je faire si une personne m'a fait part de son souhait de demander une protection internationale?

Une personne **devient un demandeur d'asile et doit être signalée aux autorités responsables** pour la suite de l'évaluation dès qu'elle a exprimé le souhait de demander une protection internationale. En tant qu'agent de l'autorité qui recevra probablement des demandes de protection internationale, il est de votre devoir d'indiquer au demandeur où et comment introduire la demande.

Les personnes demandant une protection internationale bénéficient de certains droits et de certaines garanties attachés à ce statut, notamment le droit de rester dans l'État membre, le droit à des conditions matérielles d'accueil de base et à un soutien adéquat en cas de besoins procéduraux et/ou d'accueil particuliers, le droit de recevoir davantage d'informations détaillées sur la procédure d'asile dans une langue qu'elles comprennent ainsi que des garanties en cas de rétention. En tant qu'agent de premier contact, vous avez pour responsabilité de contribuer au respect de ces droits, par exemple en signalant les demandeurs aux autorités et organisations compétentes.

Une fois une demande présentée, celle-ci doit être enregistrée.

- **Si vous travaillez pour une autorité compétente pour l'enregistrement de la demande, vous devez procéder à celui-ci** dans un délai de trois jours ouvrables.

- **Si vous travaillez pour une autre autorité, vous devez renvoyer la demande vers l'autorité compétente pour qu'elle soit enregistrée** au plus tard six jours ouvrables après la présentation

de la demande. Il est recommandé de conserver une trace écrite de la demande reçue, conformément à la législation et à la pratique nationales.

Rappelez-vous qu'un demandeur de protection internationale ne peut être pénalisé en raison de son entrée et/ou de sa présence irrégulières, pour autant qu'il se présente sans délai aux autorités.

Voir la rubrique intitulée «Que faire ensuite si une personne demande une protection internationale?» du guide pratique.

17 Que dois-je faire s'il existe des indications laissant penser qu'une personne peut avoir besoin d'une protection, mais qu'elle n'a pas exprimé le souhait de demander l'asile?

De nombreuses personnes pouvant avoir besoin d'une protection internationale ne demandent pas explicitement l'asile. Par exemple, ces personnes peuvent ignorer le droit de demander l'asile ou les procédures à suivre à cet effet. Elles peuvent être des victimes de la traite des êtres humains ou souffrir de traumatismes liés aux persécutions ou à un voyage difficile. En outre, les personnes ayant besoin d'une protection internationale manquent souvent d'informations concernant leurs droits et obligations, ont des membres de leur famille qu'elles espèrent rejoindre dans un autre État membre ou ont été mal informées par d'autres personnes, notamment par des passeurs, au sujet des options disponibles. Il n'est pas réaliste d'attendre d'elles qu'elles possèdent une connaissance approfondie des procédures d'asile et des procédures «Dublin», ni qu'elles fassent pleinement confiance aux autorités pour évoquer directement leurs craintes aux frontières ou lors de leur rétention, ou enfin qu'elles connaissent les termes et expressions adéquats pouvant leur donner accès à la procédure.

La communication d'informations est un élément clé pour faire en sorte que les personnes pouvant avoir besoin d'une protection internationale disposent d'un accès effectif à la procédure d'asile et soient en mesure de prendre des décisions éclairées sur la possibilité de demander la protection internationale ou non.

N'oubliez pas que vos obligations prévoient notamment de veiller à ce qu'aucune personne, même celles n'ayant pas demandé la protection internationale, ne soit renvoyée à un endroit où elle peut faire l'objet de persécutions et de peines ou de traitements inhumains ou dégradants, notamment de tortures, même si les personnes concernées se trouvent en situation migratoire irrégulière. Tout retour doit être conforme aux procédures établies, notamment aux protections et garanties juridiques obligatoires.

Consultez votre supérieur lorsque vous avez des doutes concernant les intentions de la personne se trouvant en face de vous, en particulier si son retour vers le pays d'origine ou de transit constituerait une violation potentielle de la législation internationale ou de l'Union.

Voir la rubrique intitulée «Quelle est l'étape suivante si une personne susceptible d'être en situation de besoin de protection ne souhaite pas demander la protection internationale?» du guide pratique.

18 Que se passe-t-il si une personne a demandé l'asile, mais que je la soupçonne d'avoir pour seul objectif de profiter du système?

Toute personne ayant exprimé le souhait de demander la protection internationale devient un demandeur, avec l'ensemble des droits et obligations attachés à ce statut, et doit être signalée aux autorités responsables pour la suite de l'évaluation.

N'oubliez pas qu'il n'est pas de votre responsabilité d'évaluer si une personne a besoin d'une protection internationale ou si son récit est crédible. Cette responsabilité incombe à l'autorité compétente en matière d'asile. Dans tout système d'asile, certaines demandes sont rejetées et d'autres sont acceptées, mais toutes doivent être évaluées conformément au droit international et de l'Union.

Néanmoins, il est possible que vous souhaitiez consulter votre supérieur ou informer l'autorité responsable des raisons de vos doutes.

Voir la rubrique intitulée «Qui est susceptible de présenter une demande?» du guide pratique.

19 Que se passe-t-il si je ne parviens pas à identifier une personne souhaitant demander une protection internationale?

Une identification incorrecte et le non-signalement de la personne à l'autorité compétente peuvent avoir de graves conséquences pour elle. **Cette personne peut être renvoyée dans un pays où sa vie ou sa liberté serait menacée ou dans un pays où elle risque des persécutions, la mort, des traitements dégradants cruels et inhumains ou d'autres formes de violations graves des droits de l'homme.**

En tant qu'agent de premier contact, vous jouez un rôle crucial en matière de garantie à l'accès à la protection des personnes en ayant besoin. Consultez votre supérieur à chaque fois que vous avez des doutes concernant les intentions de la personne en face de vous.

20 Je me sens parfois épuisé, voire en colère à l'égard des personnes que je prends en charge chaque jour. Est-ce normal?

Chaque agent de premier contact doit accomplir ses tâches dans des conditions difficiles et rencontre fréquemment des personnes issues de cultures et d'une origine sociale différentes et dont les parcours sont différents. Cet environnement de travail intéressant, mais extrêmement exigeant, peut avoir une incidence sur votre bien-être psychologique. Vous pouvez, dans l'exercice de votre fonction, ressentir diverses émotions telles que la compassion, l'indifférence ou le rejet des personnes que vous prenez en charge chaque jour. Cette situation peut, en retour, avoir une incidence sur l'efficacité et la qualité de votre travail et sur votre aptitude à prendre des décisions et à mener des actions appropriées.

Il importe d'être conscient de ces facteurs et de votre situation personnelle, et de vous efforcer en permanence de réduire leur impact. Si nécessaire, n'hésitez pas à demander de l'aide à vos collègues ou à vos superviseurs, ou à demander des conseils professionnels.

Voir l'encadré intitulé «Soyez conscient de votre situation personnelle» du guide pratique.

Accès à la procédure d'asile

- **Tout être humain doit être reconnu et respecté**
- **Les soins de santé d'urgence et les besoins fondamentaux doivent toujours être traités en premier lieu**

1

Tout le monde peut être un réfugié

Toute personne peut avoir besoin d'une protection, quels que soient son pays d'origine, son appartenance ethnique, son apparence ou son comportement.

2

Chaque personne a le droit d'être protégée contre le refoulement

Nul ne peut être expulsé ni renvoyé vers une destination où il serait exposé à un risque de persécutions, à la peine de mort, à la torture ou à d'autres peines ou traitements inhumains ou dégradants. Cette règle s'applique également à la non-admission à la frontière et à toute forme de renvoi forcé.

3

Les personnes vulnérables doivent être identifiées et bénéficier d'une assistance adéquate

Les mesures prises aux points de passage frontaliers et dans les centres de rétention sont cruciales; c'est dans ces endroits que les besoins particuliers des personnes vulnérables, notamment des enfants et des victimes de la traite des êtres humains, peuvent être déclarés ou détectés.

4

L'intérêt supérieur de l'enfant est prioritaire dans toutes les actions relatives aux enfants

Lorsque vous évaluez l'intérêt supérieur de l'enfant, il est nécessaire de prendre dûment en considération, au cas par cas, des facteurs tels que la sûreté et la sécurité, les possibilités de regroupement familial, le bien-être et les points de vue de l'enfant, selon son âge et sa maturité.

5

Toute personne susceptible de vouloir demander la protection internationale doit être informée de son droit de le faire

Les informations relatives au droit d'asile doivent être communiquées à toutes les personnes susceptibles d'avoir besoin d'une protection internationale, afin de garantir qu'elles disposent d'un accès effectif à la procédure d'asile.

6

Toute personne a le droit de demander une protection internationale

Nul ne peut se voir refuser l'accès à la procédure d'asile, même si la personne concernée n'a pas rempli toutes les conditions d'entrée.

7

Tout signe ou expression de crainte peut être interprété comme une demande de protection internationale

Les personnes peuvent exprimer leur intention de demander une protection internationale de plusieurs manières. Toute expression verbale ou écrite d'une crainte de persécution ou d'atteinte grave en cas de refus d'entrée est considérée comme une demande en ce sens. Il n'est pas nécessaire d'utiliser les termes «asile» ou «réfugié».

8

Les demandeurs de protection internationale ne doivent pas être pénalisés en raison de leur entrée ou de leur présence irrégulière

Les personnes qui se présentent immédiatement aux autorités ne peuvent être pénalisées en raison de leur entrée ou de leur présence irrégulière.

9

Chaque demande doit être enregistrée ou transmise à l'autorité responsable en vue de son enregistrement

Une fois une demande présentée, celle-ci doit être enregistrée par l'autorité responsable. L'enregistrement doit être effectué aussi rapidement que possible, dans les délais fixés par la législation.

10

Le principe de non-refoulement doit être garanti, même lorsqu'une personne ne demande pas l'asile

Tout retour doit être conforme aux procédures établies, notamment aux protections et garanties juridiques obligatoires. Nul ne peut être renvoyé dans un pays où il risque d'être torturé ou de subir des peines ou des traitements inhumains ou dégradants, même s'il se trouve dans une situation migratoire irrégulière.

COMMENT VOUS PROCURER LES PUBLICATIONS DE L'UNION EUROPÉENNE?

Publications gratuites:

- un seul exemplaire:
  sur le site EU Bookshop (http://bookshop.europa.eu);
- exemplaires multiples/posters/cartes:
  auprès des représentations de l'Union européenne (http://ec.europa.eu/represent_fr.htm), des délégations dans les pays hors UE (http://eeas.europa.eu/delegations/index_fr.htm), en contactant le réseau Europe Direct (http://europa.eu/europedirect/index_fr.htm) ou le numéro 00 800 6 7 8 9 10 11 (gratuit dans toute l'UE) (*).

(*) Les informations sont fournies à titre gracieux et les appels sont généralement gratuits (sauf certains opérateurs, hôtels ou cabines téléphoniques).

Publications payantes:

- sur le site EU Bookshop (http://bookshop.europa.eu).

BZ-04-15-718-FR-N

La version électronique de ce livret est disponible sur les sites internet du Bureau européen d'appui en matière d'asile (EASO) et de l'Agence européenne de garde-frontières et de garde-côtes (Frontex), avec d'autres outils pratiques pour les agents de premier contact dans le cadre de l'accès à la procédure d'asile:

http://easo.europa.eu/accesstoprocedure

http://frontex.europa.eu/publications/?c=training

Office des publications

ISBN 978-92-9243-701-5
doi:10.2847/473139