

# Guide pratique: accès à la procédure d'asile



**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

Guide pratique:

FR	BZ-04-15-715-FR-N	ISBN 978-92-9243-677-3	doi:10.2847/238074
----	-------------------	------------------------	--------------------

© Union européenne, 2016

Reproduction autorisée, moyennant mention de la source

*Printed in Luxembourg*

IMPRIMÉ SUR PAPIER BLANCHI SANS CHLORE ÉLÉMENTAIRE (ECF)

# Guide pratique: accès à la procédure d'asile



# Introduction

Étant bien souvent le premier point de contact des ressortissants de pays tiers qui arrivent dans votre pays et, dans de nombreux cas, dans l'Union européenne de manière générale, vous jouez un rôle crucial en vue de faciliter l'accès effectif à la protection internationale. Cet objectif peut être atteint en identifiant de manière proactive les personnes susceptibles d'avoir besoin d'une protection, en leur communiquant les informations nécessaires concernant le droit de demander l'asile et en les dirigeant vers les procédures adéquates, ainsi que vers toute autre forme d'assistance et de garanties procédurales dont bénéficient ces personnes.

Ce guide fournit 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. Il vous dirigera dans le processus d'identification des personnes susceptibles de vouloir demander une protection et dans l'application des garanties et du soutien requis sur le plan de la procédure.

Il se compose des quatre chapitres suivants:

- **Le rôle renforcé des agents de premier contact en ce qui concerne l'accès à la procédure d'asile:** ce chapitre se compose d'une présentation du contexte des flux migratoires mixtes et d'une vue d'ensemble du contexte juridique applicable, droits fondamentaux inclus.
- **Comment être prêt à reconnaître un demandeur de protection internationale potentiel:** ce chapitre présente les conditions préalables nécessaires concernant le comportement et l'état d'esprit des agents de premier contact de manière à permettre l'identification des personnes susceptibles de vouloir demander une protection internationale.
- **Indications laissant penser qu'une personne est susceptible de vouloir demander une protection internationale:** ce chapitre contient des informations sur les éléments à prendre en considération afin de mieux identifier une personne susceptible de vouloir demander une protection internationale.
- **Étapes suivantes:** ce chapitre indique la marche à suivre pour les situations dans lesquelles une personne susceptible de vouloir demander une protection internationale est identifiée et décrit les démarches à effectuer lorsqu'une demande a été présentée. Il examine également les situations dans lesquelles une personne susceptible d'avoir besoin de protection ne souhaite pas demander la protection internationale.

Il convient de garder à l'esprit que l'acquis de l'Union européenne en matière d'asile précise que les agents qui entrent en premier en contact avec les personnes demandant une protection internationale, en particulier les agents chargés de la surveillance des frontières terrestres ou maritimes ou des contrôles aux frontières, devraient recevoir l'information et la formation nécessaires à la reconnaissance et au traitement des demandes de protection internationale.

# Table des matières

<b>Introduction</b>	<b>v</b>
<b>Le rôle renforcé des agents de premier contact dans l'accès à la procédure d'asile</b>	<b>1</b>
Rôle essentiel des agents de premier contact	1
Droits fondamentaux	2
Non-refoulement	3
Accès à la procédure d'asile	3
<b>Comment être prêt à reconnaître un demandeur de protection internationale potentiel</b>	<b>6</b>
Soyez proactif	6
Êtes-vous proactif ou réactif?	6
Observez	7
Soyez attentif aux cas de vulnérabilité	7
Enfants non accompagnés ou séparés	8
Soyez ouvert d'esprit	8
Soyez respectueux	8
Ne discriminez pas	9
Ne jugez pas	9
Écoutez de manière active	9
Utilisez un style de communication approprié et sensible	10
Travail avec un interprète	10
Soyez attentif à votre langage corporel	11
Soyez conscient de votre situation personnelle	11

<b>Indications laissant penser qu'une personne est susceptible de vouloir demander une protection internationale</b>	<b>12</b>
Qui est susceptible de présenter une demande?	12
Personnes ayant des besoins de protection multiples	13
Liste non exhaustive d'indications	13
Qui est la personne et d'où vient-elle?	14
Que dit la personne?	15
Ce que vous pouvez observer (apparence et comportement)	15
<b>Étapes suivantes</b>	<b>17</b>
Communiquer les informations	17
Reconnaître la présentation d'une demande de protection internationale	17
Que faire ensuite si une personne demande une protection internationale?	18
Quelle est l'étape suivante si une personne susceptible d'être en situation de besoin de protection ne souhaite pas demander la protection internationale?	19
<b>Accès à la procédure d'asile</b>	<b>21</b>
<b>Annexe — Références juridiques</b>	<b>23</b>

# Le rôle renforcé des agents de premier contact dans l'accès à la procédure d'asile

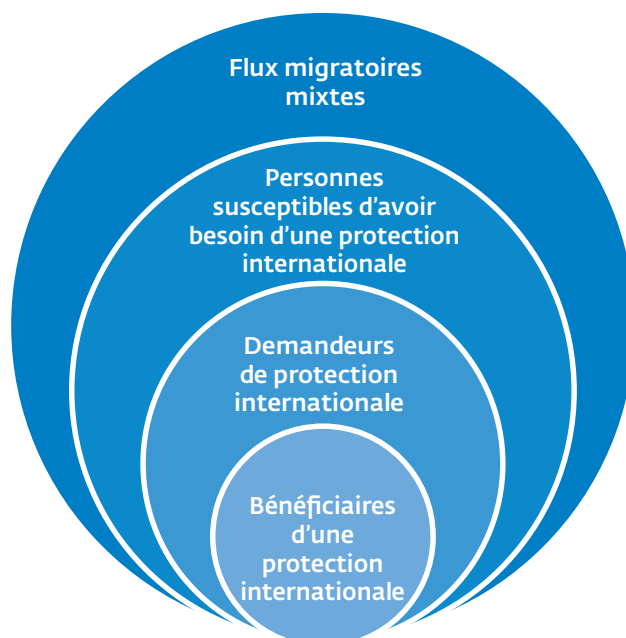
## Rôle essentiel des agents de premier contact

La portée et la complexité croissantes des mouvements migratoires donnent naissance à un environnement difficile aux frontières extérieures de l'Union européenne. Des personnes mues par des raisons et des objectifs différents se déplacent ensemble au sein de **flux migratoires mixtes**, et empruntent les mêmes itinéraires et les mêmes moyens de transport. Ces trajets peuvent être longs, difficiles, périlleux et souvent organisés de manière illégale. Dissimulées dans des camions, des petits conteneurs, ou entassées dans des embarcations de fortune, ces personnes voyagent souvent dans des conditions difficiles et risquées. Elles sont exposées au danger, à la faim, à l'exploitation et aux abus des passeurs et des trafiquants. Elles peuvent perdre des membres de leur famille ou des parents au cours de leur périple. D'innombrables cas de personnes exploitées, maltraitées, violées et obligées de se prostituer ou d'exercer des activités criminelles ont été rapportés.



Vous êtes souvent le premier point de contact des ressortissants de pays tiers qui arrivent dans votre pays et, dans de nombreux cas, dans l'Union européenne de manière générale. Vous avez à ce titre un rôle crucial à jouer dans l'identification en temps utile de ces personnes, la prise en charge de leurs besoins fondamentaux, la protection de leurs droits fondamentaux, la communication d'informations aux intéressées et leur orientation vers les procédures appropriées et les autorités compétentes.

Les personnes qui ne se déplacent pas dans le but de bénéficier d'une protection sont accompagnées par des personnes qui ont des **besoins de protection** nécessitant une action immédiate. Cette dernière catégorie inclut notamment des individus ayant besoin d'une protection internationale, ainsi que des victimes de la traite des êtres humains, de tortures, de viols ou d'autres formes graves de violence, des enfants séparés ou non accompagnés, des femmes en danger et d'autres personnes vulnérables.



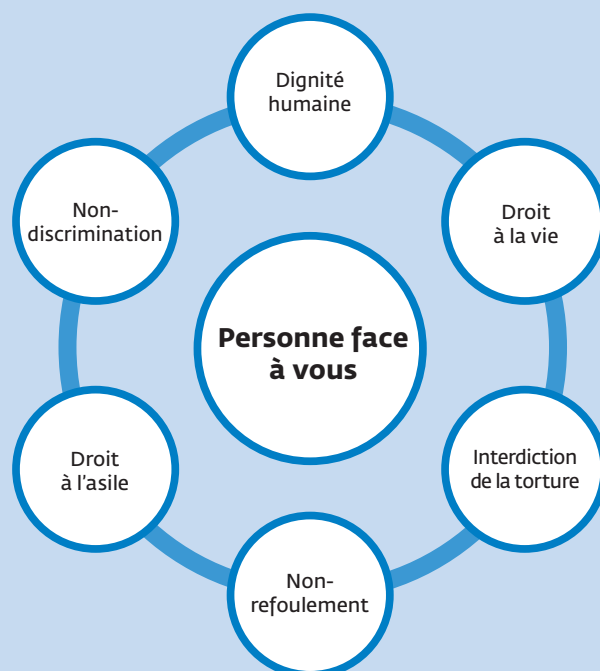


## Droits fondamentaux

Toute mesure prise aux points de passage frontaliers et dans les centres de rétention doit être proportionnelle aux objectifs poursuivis, non discriminatoire et **pleinement conforme aux droits fondamentaux** tels que:

- La **dignité humaine**, en vertu de laquelle un être humain possède le droit inné d'être reconnu et respecté et de bénéficier d'un traitement éthique.
- Le **droit à la vie**, qui interdit la peine de mort ou les exécutions, et prévoit l'obligation de prendre des mesures préventives lorsqu'il existe un risque concret et immédiat pour la vie d'une personne.
- L'**interdiction de la torture**, en vertu de laquelle personne ne peut être soumis à la torture ou à des traitements ou des peines inhumains ou dégradants.
- Le **principe de non-refoulement**, désigne l'obligation des États de s'abstenir d'expulser ou de renvoyer une personne, de quelque manière que ce soit, vers une situation dans laquelle l'intéressée risque d'être soumise à des persécutions et/ou à des tortures ou à des traitements ou des peines inhumains ou dégradants.
- Le **droit d'asile**, qui donne à toute personne le droit de demander dans d'autres pays une protection contre les persécutions et le droit de jouir de cette protection. Les États membres veillent à ce que chaque personne, adulte ou enfant, ait le droit de présenter une demande de protection internationale en son nom propre ou par l'intermédiaire d'un membre de sa famille ou de son représentant.
- La **non-discrimination**, qui interdit tout traitement injuste, ou toute action ou distinction arbitraire fondée notamment sur le sexe, la race, la couleur, les origines ethniques ou sociales, les caractéristiques génétiques, la langue, la religion ou les convictions, les opinions politiques ou toute autre opinion, l'appartenance à une minorité nationale, la fortune, la naissance, un handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle.

**Toute personne peut jouir de ces droits, qu'elle ait explicitement demandé une protection internationale ou non.**



Les États membres doivent s'assurer que les autorités respectent le **principe de confidentialité**, tel que défini dans la législation nationale et imposé par le droit de l'Union, en ce qui concerne toute information obtenue dans le cadre de leur mission. L'information concernant le fait qu'une personne a demandé la protection internationale ne peut être divulguée aux autorités du pays d'origine de cette personne.

## Non-refoulement

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 vers n'importe quel endroit où cette personne est susceptible de faire l'objet de persécutions et de traitements ou de peines inhumains ou dégradants, notamment de tortures, 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 se voir accorder une protection ou non.

**Qui est lié par cette obligation?** L'obligation de non-refoulement est contraignante pour tous les organes d'un État, ainsi que pour toute autre personne ou entité agissant en son nom, agents de premier contact inclus.

**En quoi consiste-t-elle?** L'interdiction de refoulement vers un danger de persécutions en vertu du droit international des réfugiés s'applique à toute forme de renvoi forcé. Celui-ci inclut les reconduites, 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. Une évaluation fiable du risque de refoulement indirect doit être réalisée dans chaque cas individuel avant le renvoi vers un pays tiers. Aucun demandeur d'asile ne doit être renvoyé dans un pays tiers en vue d'une décision concernant la demande de protection internationale en l'absence de garanties suffisantes dans chaque cas particulier. 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 l'asile et d'en bénéficier, et qu'elle sera traitée conformément aux normes internationales admises.

## Accès à la procédure d'asile

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



N'oubliez pas que dans la plupart des cas de figure, c'est à vous que les personnes auront la possibilité d'exprimer leur besoin de protection et leurs besoins particuliers pour la première fois.

De nombreuses personnes qui peuvent avoir besoin d'une protection internationale ne connaissent pas leurs droits et obligations et ne demandent pas explicitement l'asile dans le pays où elles arrivent. En tant que premier point de contact pour les personnes présentes aux frontières, vous jouez un rôle vital s'agissant de faciliter l'accès à la protection internationale en identifiant de manière proactive les personnes

susceptibles de la demander, en leur communiquant les informations nécessaires relatives au droit de demander l'asile et en leur signalant les procédures pertinentes.

Les mesures prises aux points de passage de frontières et dans les centres de rétention constituent l'une des premières occasions de déclarer ou de détecter les besoins particuliers des personnes vulnérables. En tant qu'agent de premier contact, vous avez la responsabilité d'**identifier les besoins particuliers des personnes vulnérables** et de **les signaler** aux autorités nationales **en vue d'une évaluation et/ou d'un soutien complémentaires**.

**Afin de mieux identifier les besoins spécifiques des personnes vulnérables, vous pouvez utiliser l'outil pratique du Bureau européen d'appui en matière d'asile (EASO) permettant d'identifier les personnes ayant des besoins particuliers (IPSN) disponible à l'adresse suivante:** <https://ipsn.easo.europa.eu>

Votre rôle consistant à garantir l'accès à la procédure d'asile, tel que prévu à l'article 3, point a), du code frontières Schengen <sup>(1)</sup>, a encore été renforcé par l'acquis de l'Union dans le domaine de l'asile, notamment par la directive «Procédures» refondue <sup>(2)</sup>, applicable depuis le 20 juillet 2015. La directive «Procédures» refondue introduit notamment deux dispositions essentielles ayant un effet direct sur votre travail quotidien :



**L'article 8 de la directive «Procédures» refondue** vous impose de **fournir des informations sur la possibilité de demander une protection internationale** lorsqu'il existe des **éléments donnant à penser qu'une personne placée dans un centre de rétention ou présente à un point de passage de frontière extérieure pourrait souhaiter le faire**. Dans la pratique, cela signifie que vous devez identifier ces personnes de manière proactive et les informer du droit de demander l'asile ainsi que de la marche à suivre pour présenter la demande.



**L'article 6 de la directive «Procédures» refondue** vous impose de **diriger** une personne ayant exprimé l'intention de demander la protection internationale (c'est-à-dire **ayant présenté une demande de protection internationale**) vers la procédure d'asile en lui indiquant où et comment introduire la demande de protection internationale.

La directive «Procédures» refondue décrit également **trois étapes distinctes de l'accès à la procédure**, en établissant une différenciation claire entre la **présentation de la demande, l'enregistrement de la demande et l'introduction de la demande de protection internationale**, et définit leur place au sein de la procédure d'asile.



Gardez à l'esprit que les personnes peuvent faire part de 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 sur le territoire est considérée comme une demande en ce sens. Il n'est pas nécessaire d'utiliser précisément les termes «asile» ou «réfugié». En cas de doute, vous devez partir du principe qu'une demande de protection a été présentée.

La **présentation d'une demande de protection internationale** désigne l'acte d'exprimer, de quelque manière que ce soit et auprès de n'importe quelle autorité, le souhait, de la part d'une personne, de bénéficier d'une protection internationale. Toute personne ayant exprimé son intention de demander une protection internationale est considérée comme demandeur, avec l'ensemble des droits et obligations attachés à ce statut.

Une fois présentée, la demande de protection internationale doit être **enregistrée** par les autorités compétentes dans le délai imparti : au plus tard trois jours ouvrables si la demande a été présentée à une autorité chargée de son

enregistrement ou au plus tard six jours ouvrables si la demande a été présentée à d'autres autorités telles que les services de police, les gardes-frontières, les autorités chargées de l'immigration et/ou les agents des centres de rétention. Dans des circonstances exceptionnelles, lorsque le nombre élevé de demandes simultanées rend le respect du délai imparti difficile en pratique, celui-ci peut être prolongé à dix jours ouvrables.

<sup>(1)</sup> Règlement (CE) n° 562/2006 du Parlement européen et du Conseil du 15 mars 2006 établissant un code communautaire relatif au régime de franchissement des frontières par les personnes (code frontières Schengen) (JO L 105 du 13.4.2006, p. 1).

<sup>(2)</sup> 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 (JO L 180 du 29.6.2013, p. 60), désignée «directive "Procédures" refondue» dans la suite du document.

L'**introduction d'une demande de protection internationale** signifie que le demandeur doit fournir des informations/documents pour compléter le dossier créé au moment de l'enregistrement de la demande. L'introduction de la demande déclenche le début de l'examen en première instance. Les États membres peuvent définir des règles concernant la procédure et le lieu d'introduction de la demande.

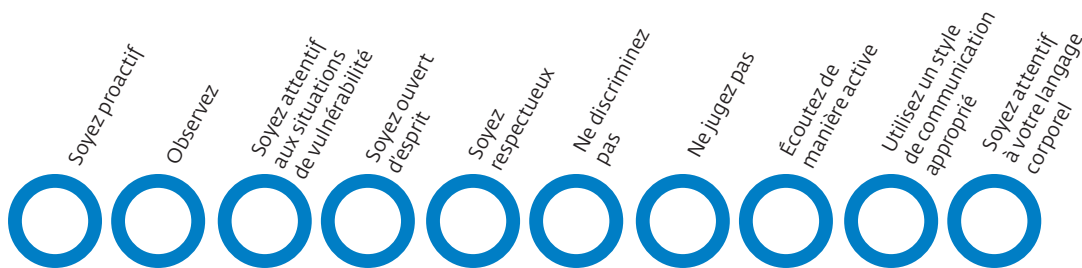


Sachez que votre mission est d'identifier des personnes susceptibles de demander une protection internationale, de leur communiquer des informations et de les orienter vers les autorités compétentes. Vous ne pouvez refuser l'accès à la procédure d'asile à personne. Un signalement rapide et efficace vers les autorités compétentes est essentiel pour garantir le respect du droit d'asile en pratique. Il n'est pas de votre ressort d'évaluer si la personne en face de vous a un besoin de protection et si une protection internationale peut lui être octroyée ou non.

# Comment être prêt à reconnaître un demandeur de protection internationale potentiel

Les personnes ayant besoin de protection sont susceptibles d'approcher une personne en uniforme et d'établir le contact avec elle. Cependant, un grand nombre d'entre elles ont été maltraitées par des agents dans leur pays d'origine ou dans d'autres pays pendant leur trajet. C'est pourquoi, bien souvent, ces personnes ne vous approcheront pas directement et il vous incombe alors de créer une atmosphère de confiance et d'identifier, de manière proactive, les personnes susceptibles de vouloir demander une protection internationale et d'orienter les personnes que l'on peut considérer comme demandant une protection.

Ce chapitre présente des orientations sur la manière de vous préparer afin de remplir vos obligations en ce qui concerne l'identification des personnes pouvant avoir besoin d'une protection, l'admission de ces personnes sur le territoire de l'Union, la communication d'informations aux intéressées et leur orientation vers la procédure d'asile nationale.



## Soyez proactif

Pour être proactif, vous devez concentrer vos efforts sur des éléments que vous pouvez contrôler ou que vous pouvez influencer. Une approche proactive vous aidera à accomplir vos tâches.

Les gardes-frontières et les agents de premier contact ont le **devoir de faire preuve de proactivité afin de garantir un accès effectif à la procédure d'asile**. Ils ont le devoir d'identifier les personnes susceptibles de vouloir demander une protection internationale, de les informer au sujet du droit de demander l'asile et de leur communiquer les informations sur la marche à suivre pour présenter une demande. Ils doivent également informer les personnes ayant présenté une demande de protection internationale sur la procédure à suivre pour introduire leur demande.

### Êtes-vous proactif ou réactif?

Une **personne proactive** utilise un langage proactif («je peux», «je ferai», «je préfère», etc.) et concentre ses efforts sur son domaine d'influence, sur des éléments qu'elle est en mesure de contrôler et d'influencer.

Une **personne réactive** utilise un langage réactif («je ne peux pas», «je dois», «si seulement», etc.) et concentre ses efforts sur le sujet de préoccupation, sur les choses qu'elle contrôle peu ou qu'elle ne contrôle pas.

## Observez

Observer, ce n'est pas seulement se contenter de «regarder les choses». Il s'agit d'une acquisition active d'informations qui vous permettent d'évaluer les personnes et les circonstances plus rapidement et plus précisément. Cette observation vous oblige à garder les yeux et les oreilles ouverts, à obtenir autant d'informations que possible et à vous en souvenir.

- **Soyez très attentif à tout ce qui vous entoure.** Obligez-vous à observer autant d'éléments que possible, qu'ils soient routiniers ou inhabituels, et essayez de vous en souvenir. Concentrez-vous sur les différences, les distinctions, les situations et les circonstances inhabituelles. Le traitement conscient de vos impressions joue un rôle essentiel dans la qualité de votre observation.
- **Recherchez des signes** indiquant qu'une personne pourrait souhaiter demander une protection internationale.
- **Soyez très attentif au langage corporel**, expressions faciales, gestes, contact visuel, attitudes et ton de la voix, des personnes que vous observez. L'aptitude à comprendre et à utiliser un langage corporel adapté peut vous aider à entrer en contact avec d'autres personnes et à identifier leurs besoins. Néanmoins, gardez à l'esprit que la signification du langage corporel et des signaux non verbaux peut différer selon les pays et les cultures. Il est donc important d'éviter les interprétations erronées et de s'abstenir de toute interprétation hâtive.

## Soyez attentif aux cas de vulnérabilité

**Gardez à l'esprit que la personne en face de vous est peut-être vulnérable et peut avoir des besoins particuliers** qui nécessitent une attention spéciale et une action immédiate. Il vous incombe d'identifier les besoins particuliers des personnes vulnérables et de les signaler pour une évaluation et/ou une aide complémentaires.

Les points de passage frontaliers et les centres de rétention comptent parmi les premiers endroits qui permettent de déclarer ou de détecter les besoins particuliers des personnes vulnérables. **Néanmoins, sachez que ces besoins peuvent ne pas être immédiatement visibles et peuvent ne se manifester qu'ultérieurement.**

Assurez-vous qu'aucune mesure prise à un point de passage frontalier ou dans un centre de rétention ne porte atteinte à la protection spéciale accordée par le droit international aux personnes nécessitant une protection internationale et aux personnes vulnérables, telles que les femmes et les filles en danger, notamment les femmes enceintes, les enfants, ainsi que les enfants non accompagnés et séparés, les victimes de la traite des êtres humains, les personnes ayant subi des tortures, des viols ou d'autres formes graves de violence et les personnes handicapées.

- **Prenez note de la vulnérabilité** et des besoins particuliers dès que possible, conformément aux pratiques nationales, et communiquez ces informations aux parties prenantes concernées afin de fournir les garanties et l'aide nécessaires.
- Assurez-vous que vous connaissez vos **mécanismes et procédures de signalement nationaux** et que vous disposez des coordonnées des institutions responsables, notamment celles des services de protection de l'enfance spécialisés, du Haut-Commissariat des Nations unies pour les réfugiés (HCR) et d'autres organisations fournissant aide et conseils juridiques aux demandeurs.
- **Ajustez votre approche, votre langage et votre style de communication** en fonction des besoins de la personne. Votre capacité à instaurer la confiance et à communiquer avec la personne est essentielle pour pouvoir identifier des indices potentiels de vulnérabilité et collecter des informations précises.
- Si nécessaire, **fournissez une assistance médicale ou toute autre aide** en vertu de la législation et de la pratique nationales.

## Enfants non accompagnés ou séparés

Conformément aux normes juridiques et à la législation internationales et de l'Union 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'êtes pas certain que la personne affirmant être un enfant l'est réellement, l'intéressée doit être signalée à l'autorité responsable de l'évaluation de l'âge en vertu de la législation et de la pratique nationales et conformément à la législation de l'Union européenne.

**Les enfants sont intrinsèquement vulnérables et il est très important d'être particulièrement attentif à leurs besoins spécifiques, tout particulièrement lorsqu'ils ne sont pas accompagnés ou sont séparés.** Les enfants non accompagnés ou séparés doivent être identifiés et signalés aux autorités responsables aussi rapidement que possible en vertu de la législation et de la pratique nationales. Conformément à la législation de l'Union, des garanties spéciales doivent être fournies pour les enfants non accompagnés, notamment la désignation d'un représentant dans les meilleurs délais. Assurez-vous que vous connaissez les procédures de signalement nationales et que vous disposez des coordonnées de services de protection de l'enfance spécialisés et d'autres parties prenantes responsables.

Restez toujours vigilant et soyez attentif aux indications potentielles de traite des êtres humains. La situation que vous voyez présente-t-elle des éléments inhabituels? 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, s'il existe un soupçon raisonnable que l'enfant risque d'être victime de la traite des êtres humains ou a besoin de toute autre protection, le mécanisme de signalement et l'enquête initiale s'appliquent immédiatement en vertu de la législation et de la pratique nationales.

N'oubliez pas de communiquer de manière agréable pour l'enfant, en tenant compte de son âge et de sa maturité. Informez-le de ce qui se passe et de ce qui va se passer. Assurez-lui l'accès aux services de base.

**L'intérêt supérieur de l'enfant doit constituer une considération essentielle dans toutes les actions et décisions concernant l'enfant.** En règle générale, les enfants ne peuvent être séparés de leurs parents ou des membres de leur famille qui les accompagnent, sauf en présence d'un soupçon raisonnable permettant de penser qu'il n'est pas dans leur intérêt supérieur de rester avec eux. 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»<sup>(3)</sup> doivent être respectées.

## Soyez ouvert d'esprit

Classer les personnes que vous venez de rencontrer en différentes catégories selon les méthodes habituelles de gestion de tâches répétitives est une réaction normale et un mode opératoire auquel recourent la plupart d'entre nous. Il est toutefois important d'en être conscient et de garder toujours l'esprit ouvert, quelle que soit notre expérience professionnelle et personnelle antérieure. Gardez à l'esprit que n'importe qui peut avoir des besoins de protection, indépendamment de son apparence et de ses actes.

**Soyez ouvert d'esprit.** Être ouvert d'esprit, c'est être flexible et en mesure de s'adapter à des expériences, des procédures et des défis nouveaux et différents. Les personnes ouvertes d'esprit ont moins de préjugés et sont davantage susceptibles de changer d'avis lorsque de nouveaux faits leur sont présentés.

## Soyez respectueux

Vous travaillez dans un environnement complexe et difficile. Vous êtes quotidiennement confronté à des situations stressantes et vous rencontrez des personnes effrayées, traumatisées ou méfiantes à l'égard des autorités. Vous en rencontrez d'autres qui mentent, trichent et se comportent de manière

<sup>(3)</sup> Directive 2008/115/CE du Parlement européen et du Conseil du 16 décembre 2008 relative aux normes et procédures communes applicables dans les États membres au retour des ressortissants de pays tiers en séjour irrégulier (JO L 348 du 24.12.2008, p. 98), désignée «directive "Retour"» dans la suite du document.

agressive.

Toutefois, puisque vous êtes souvent le premier point de contact des ressortissants de pays tiers arrivant dans l'Union européenne, vous représentez votre pays et l'Union. Vous devez être professionnel, soucieux de l'éthique et vous comporter en permanence d'une manière donnant une bonne image de vous et de l'autorité que vous représentez.

**Rappelez-vous d'être toujours respectueux.** Tout le monde doit être traité avec considération. En toutes circonstances, respectez la dignité humaine et soyez attentif à la diversité et aux différences culturelles.

Soyez respectueux afin d'inspirer confiance et d'être respecté. Pensez-y... Pour mériter le respect, vous devez d'abord en faire preuve. Le manque de respect engendre une tension qui pourrait se transformer en conflit.

## Ne discriminez pas

Personne n'est autorisé à discriminer d'autres personnes. **Les comportements discriminatoires, les traitements inéquitables et toute autre pratique de ce genre sont contraires aux droits fondamentaux.**

Pour éviter toute discrimination et faire preuve de sensibilité, il est important de communiquer dans une langue que la personne comprend et d'une manière qui lui permet de se sentir en sécurité. Si nécessaire, adaptez votre approche, votre langage et votre communication 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.

## Ne jugez pas

**Ne portez pas de jugement prématuré** sur la base des actes, du comportement et/ou de l'apparence d'une personne. Efforcez-vous d'en savoir plus sur elle et son histoire. Une procédure différente, menée par d'autres agents, suivra afin d'évaluer les besoins de protection de la personne et son droit à la protection internationale.

**Ne formulez pas de jugement** à travers une communication verbale et non verbale. Si vous considérez que vous jugez, arrêtez-vous et rappelez-vous d'observer.

## Écoutez de manière active

**Soyez un auditeur attentif.** L'écoute active est l'un des composants essentiels des compétences de communication. Quand vous écoutez réellement, vous montrez un intérêt sincère pour les propos qui sont tenus, au lieu de vous contenter de les entendre. Ce faisant, vous faites preuve de respect envers la personne avec laquelle vous communiquez, ce qui influence en retour la qualité et la quantité des informations que vous serez en mesure d'obtenir.

- **Écoutez avec un intérêt sincère** et avec l'intention de comprendre. Vous pouvez utiliser des résumés succincts et directs, en répétant les principaux éléments du récit avec les propres termes du demandeur pour montrer que vous écoutez activement et que vous comprenez. Vous pouvez aussi utiliser des déclarations réflexives pour bien montrer à la personne que vous écoutez.
- **Encouragez la personne à parler.** Utilisez des phrases d'encouragement telles que «Dites-m'en plus sur...» ou «Que s'est-il passé ensuite?». Cette démarche invite le demandeur à continuer de parler et contribue à maintenir et étendre le récit.
- **Posez des questions pour exprimer votre intérêt.** Vous devez toutefois vous souvenir que les informations les plus précises et les plus utiles sont données dans une réponse narrative libre. Des interruptions trop nombreuses pour poser des questions supplémentaires risquent également de réduire la motivation ou la confiance de la personne concernée et de réduire la probabilité d'un récit complet.
- **Assurez-vous que la personne en face de vous comprend** vos propos. Il est de votre responsabilité d'être compris. Faites usage de la possibilité de tirer les choses au clair, par exemple en demandant à la personne de répéter avec ses propres mots les parties importantes des informations que vous avez communiquées.



## Utilisez un style de communication approprié et sensible

Les différences de langues, de cultures et d'expériences peuvent générer des obstacles à la communication. De nombreux autres facteurs tels que l'âge, le genre, le stress, la santé physique et mentale et l'environnement immédiat du demandeur peuvent avoir une incidence sur la capacité de la personne à s'exprimer. La nécessité de communiquer par l'intermédiaire d'interprètes augmente également le risque de malentendus.

Il est donc important d'avoir conscience des facteurs susceptibles de fausser le processus de communication et d'adapter votre style de communication et votre langage en conséquence. Cela vous aidera à réduire les sentiments d'anxiété et de stress, et garantira la qualité et la quantité des informations obtenues.

- **Soyez sensible à la situation personnelle**, si vous la connaissez déjà, et adaptez votre style de communication en conséquence.
- **Utilisez un langage adéquat que la personne sera en mesure de comprendre**. Essayez toujours de communiquer de manière aussi précise, aussi simple et aussi claire que possible.
- **Donnez à la personne des informations répondant à ses attentes**, notamment des petits détails qui vous semblent souvent évidents tels que qui vous êtes, où vous allez, pour quelle raison vous fermez la porte de la salle d'entretien, etc., ainsi que des informations au sujet de la procédure proprement dite. Ne partez pas du principe que tout le monde comprend les choses de la même manière que vous.
- **Garantissez la confidentialité**. Expliquez que tout ce qui est dit restera confidentiel, sauf si les informations doivent être partagées avec d'autres organes gouvernementaux.
- **Laissez la personne parler librement**. Encouragez la personne à présenter un récit d'un événement ou d'une situation avec ses propres termes, à son rythme et sans interruption.
- **Posez les questions adéquates de manière appropriée**. Les questions ouvertes montrent que la personne est au centre de votre attention. Entamez la discussion avec des questions simples.
- **Donnez à chacun la possibilité de parler**. Assurez-vous que personne n'intervient ni ne répond à des questions au nom de la personne concernée, sauf dans son intérêt supérieur.

### Travail avec un interprète

L'acquis de l'Union européenne en matière d'asile oblige les États membres à prendre les dispositions nécessaires en matière d'interprétation afin de faciliter l'accès à la procédure d'asile lorsqu'il existe des indications permettant de penser que des personnes placées dans des centres de rétention ou présentes à des points de passage frontaliers pourraient souhaiter demander une protection internationale. Il est souvent nécessaire de recourir aux services d'interprètes pour trouver une solution à la barrière de la langue entre la personne et l'agent concerné. Le travail avec l'interprète vous impose cependant de modifier la manière dont vous communiquez avec la personne concernée et/ou la manière dont vous menez la discussion. Voici quelques points à garder à l'esprit lorsque vous recourez aux services d'un interprète:

- Soyez attentif à la sélection de l'interprète. Un interprète du même sexe doit, si possible, être mis à disposition si le demandeur le souhaite.
- Informez l'interprète de sa responsabilité et de son rôle au cours de l'entretien.
- Vérifiez que la personne concernée comprend l'interprète et vice-versa.
- Adressez-vous directement (à la première personne) à la personne concernée, et non à la troisième personne par l'intermédiaire de l'interprète.
- Essayez de parler lentement et clairement et faites des pauses fréquentes pour lui permettre d'interpréter des segments courts, surtout lorsque des explications détaillées ou compliquées sont données.

Ces principes sont encore plus importants en cas de recours à des services d'interprétation par téléphone.

## Soyez attentif à votre langage corporel

Le langage corporel est une forme de communication non verbale exprimant des pensées, des intentions ou des sentiments par l'intermédiaire de comportements physiques tels que des expressions faciales, des attitudes corporelles, des gestes, le ton de la voix ou l'utilisation de l'espace. La capacité à comprendre et à utiliser la communication non verbale est un puissant outil de communication.

- **Ayez conscience de votre communication non verbale.** Votre langage corporel est un outil important pour instaurer la confiance et pour établir et maintenir le contact.
- **Choisissez des gestes et des attitudes adaptés.** Adoptez un langage corporel ouvert (évittez de croiser les bras, évitez les positions fermées, etc.). Utilisez un ton de voix adapté et des expressions faciales appropriées pour créer un environnement sûr et ouvert. Imiter le langage corporel du demandeur peut, dans certains cas, instaurer une atmosphère de compréhension.
- **Respectez l'espace personnel d'autrui** et établissez un **contact visuel** approprié. Respectez le fait que certains demandeurs ne souhaitent pas établir de contact visuel direct avec vous.
- **Soyez conscient des différences liées à la culture et au genre dans la communication non verbale.** La signification du langage corporel et des signaux non verbaux varie d'une culture à l'autre, et ces différences peuvent engendrer des malentendus. Abstenez-vous de toute interprétation hâtive du langage corporel de la personne se trouvant en face de vous.



### Soyez conscient de votre situation personnelle

Chaque agent de premier contact doit accomplir ses tâches dans des conditions difficiles et rencontre fréquemment des personnes de cultures et d'origines sociales diverses et dont les parcours diffèrent. Cet environnement de travail intéressant, mais extrêmement exigeant, peut, dans certains cas, entraîner routine, stress, frustration, voire des symptômes de traumatisme secondaire tels que pensées intrusives, fatigue chronique, tristesse, colère, problèmes de concentration, détachement, épuisement émotionnel, craintes, honte, maladies physiques, absentéisme.

Votre vie privée peut parfois constituer une source de stress et de problèmes susceptibles d'avoir une incidence sur votre attitude à l'égard des tâches professionnelles et sur votre capacité à gérer le stress au travail.

Vous devez être conscient de ces facteurs et vous efforcer en permanence de réduire leur incidence. Si nécessaire, n'hésitez pas à demander de l'aide à vos collègues ou à vos superviseurs, ou à demander des conseils professionnels.

# Indications laissant penser qu'une personne est susceptible de vouloir demander une protection internationale

De nombreuses personnes pouvant avoir besoin d'une 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 la protection en raison de leur situation particulière ou parce qu'elles sont mal informées par d'autres personnes (des passeurs, par exemple) au sujet de leurs droits et des options qui s'offrent à elles. Il n'est pas réaliste d'attendre d'elles qu'elles connaissent les procédures d'asile et la procédure «Dublin», qui sont complexes, ni qu'elles fassent pleinement confiance aux autorités pour évoquer directement leurs craintes aux frontières ou en rétention, ni qu'elles connaissent les termes et expressions adéquats pouvant leur donner accès à la procédure.

En tant que premier point de contact des personnes se trouvant aux frontières, il est de votre devoir de détecter à quel moment une personne exprime l'intention de demander la protection, et d'identifier et d'informer de manière proactive les intéressées lorsque des signes indiquent qu'elles pourraient souhaiter demander l'asile.

**Rappelez-vous que, dans la plupart des cas, c'est à vous que les personnes auront la possibilité d'exprimer leur besoin de protection pour la première fois.** Par conséquent, vous représentez une première étape cruciale s'agissant de garantir la protection des personnes qui présentent un besoin de protection internationale. Une identification incorrecte aux frontières et la non-transmission de la demande d'asile à l'autorité compétente peuvent avoir de graves conséquences pour la personne ayant besoin d'une protection internationale. Cette personne peut être renvoyée dans un pays où sa vie ou sa liberté est menacée, ou dans un pays où elle peut risquer la mort, risquer de subir des persécutions, des traitements dégradants cruels et inhumains ou d'autres formes de violations graves des droits de l'homme.

Ce chapitre donne des conseils et des orientations pratiques pour aider les agents de premier contact à identifier les personnes susceptibles de présenter une demande et à garantir qu'aucune information potentielle n'est omise.

## Qui est susceptible de présenter une demande?

- Gardez à l'esprit que vous ne pouvez refuser à personne le droit d'accéder à la procédure d'asile. Toute personne a le droit de demander l'asile.
- N'oubliez jamais que n'importe qui peut être réfugié. N'importe qui peut avoir des besoins de protection, quels que soient son apparence et ses actes. Dans les flux migratoires mixtes, des personnes mues par des raisons et des objectifs différents se déplacent ensemble et empruntent souvent les mêmes itinéraires et les mêmes moyens de transport. Par conséquent, des réfugiés et des personnes qui ne voyagent pas pour des raisons liées à la protection peuvent avoir une apparence et un comportement identiques.

Rappelez-vous que votre mission est d'identifier une personne susceptible de vouloir demander une protection internationale, de lui communiquer des informations et de l'orienter vers les autorités compétentes. Il n'est pas de votre ressort d'évaluer si la personne en face de vous est fondée à demander l'asile ni si une protection internationale lui sera octroyée ou non. Des procédures différentes seront menées ultérieurement à un endroit différent par des agents compétents, afin d'évaluer les besoins de protection de la personne et d'établir si elle peut bénéficier de la protection internationale.

- **Oui, n'importe qui peut être un réfugié**, quels que soient son pays d'origine, son appartenance ethnique ou son apparence.

N'importe quelle personne peut être un réfugié, qu'elle soit ou non:

- **entrée ou présente sur le territoire de l'État membre de manière illégale**, en utilisant des faux documents, des documents falsifiés ou sans aucun document, et ce même si l'entrée sur le territoire lui est interdite en raison d'une précédente situation migratoire irrégulière;
- **victime de la traite des êtres humains**. Une victime de la traite des êtres humains peut avoir des besoins de protection indépendamment de ce problème. Elle peut également demander une protection internationale lorsqu'elle se soustrait à la traite des êtres humains. La procédure d'asile proprement dite peut aussi être utilisée par les trafiquants pour faciliter la présence de la personne dans le pays d'accueil;
- **un enfant non accompagné**. L'acquis de l'Union européenne en matière d'asile fournit des garanties spéciales visant à assurer que l'enfant non accompagné peut bénéficier des droits et satisfaire à ses obligations dans le contexte de l'asile. Étant donné que les enfants sont intrinsèquement vulnérables, il est très important d'être particulièrement attentif à tout indicateur supplémentaire de besoins particuliers et d'agir systématiquement dans leur intérêt supérieur.

## Personnes ayant des besoins de protection multiples

N'oubliez pas qu'en dehors du besoin de protection internationale, certaines personnes peuvent avoir d'autres besoins de protection nécessitant une attention urgente. Par exemple, une personne peut être à la fois une victime de la traite des êtres humains et un réfugié, ou un enfant non accompagné et un réfugié. L'identification de ces besoins multiples et l'orientation vers des procédures adéquates, notamment lors de la phase succédant immédiatement à l'arrivée, peuvent être très difficiles.

Néanmoins, la classification par profil des groupes de personnes se présentant devant vous ne doit pas porter atteinte à la mise en œuvre des mesures de protection des droits de l'homme pour chacune des personnes, sans distinction entre elles, droit d'asile inclus. C'est pourquoi, par exemple, dans le cas des victimes de la traite des êtres humains et des enfants non accompagnés, des mécanismes de protection adéquats doivent être activés dans les meilleurs délais. Néanmoins, le droit d'asile doit également être garanti et les démarches nécessaires dans le contexte de l'asile doivent être accomplies simultanément.

## Liste non exhaustive d'indications



N'oubliez pas que la liste d'indications ci-dessous a valeur d'exemple et ne comprend en aucun cas tous les signes possibles ni leurs variantes. Plutôt qu'être considérée comme une formule précise, elle doit être vue comme un conseil sur les facteurs à prendre en considération lorsque vous évaluez la possibilité qu'une personne souhaite demander une protection internationale.

Les signes indiquant qu'une personne pourrait souhaiter demander une protection internationale peuvent apparaître de nombreuses manières différentes. Vous pouvez les observer, les reconnaître en étant en contact direct avec l'intéressée ou avec d'autres personnes, les déduire des documents que présente la personne et/ou les découvrir dans d'autres circonstances. Pour détecter ces signes plus rapidement et plus précisément, soyez particulièrement attentif aux éléments présentés ci-après.

## Qui est la personne et d'où vient-elle?

### Pays d'origine

Vos connaissances générales concernant la situation actualisée dans le pays d'origine de la personne, notamment la situation politique générale, la situation en matière de sécurité ainsi que le respect des droits fondamentaux, constituent une importante source d'indications permettant d'identifier précisément les personnes susceptibles de demander une protection internationale. Par exemple, un pays en proie à une guerre (civile) ou à un conflit armé, ou un pays sous régime dictatorial, sera probablement un pays source de réfugiés. Néanmoins, n'oubliez pas qu'aucun pays ne peut être considéré comme généralement sûr pour tous ses ressortissants. Par conséquent, même les personnes venant d'un pays d'origine sûr peuvent avoir des besoins de protections individuels.

### Appartenance ethnique, religion, nationalité

Outre le contexte général du pays d'origine, une attention particulière est de mise si les personnes appartiennent à des minorités (nationales, ethniques et/ou religieuses), car celles-ci sont fréquemment la cible de persécutions ou de violences. Cependant, cela ne signifie pas que des personnes issues d'une majorité n'ont aucun besoin de protection.

### Conditions générales de l'arrivée

Le contexte des arrivées massives de groupes nombreux, d'individus ou d'une famille peut créer des attentes différentes selon le profil des personnes et leurs besoins de protection. Cependant, il est important de garder à l'esprit que les réfugiés ne voyagent pas exclusivement d'une manière ou d'une autre.

### Âge

Les enfants sont intrinsèquement vulnérables et il est très important d'être particulièrement attentif à leurs besoins de protection, notamment lorsqu'ils ne sont pas accompagnés ou sont séparés. Tout agent s'occupant d'un enfant doit agir dans l'intérêt supérieur de celui-ci, ainsi qu'être en mesure de communiquer avec lui d'une manière agréable et de prendre en considération ses éventuels besoins particuliers supplémentaires.

Des mesures de protection spéciales doivent être envisagées en présence d'indications de passage clandestin et de trafic d'enfants. 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* <sup>(4)</sup>.

### Genre

Les femmes et les filles dans le contexte migratoire peuvent être particulièrement vulnérables en raison de l'expérience qu'elles ont vécue dans le pays d'origine ou pendant leur voyage, ou à cause des différences sociales ou culturelles dans le pays d'accueil. Par conséquent, une attention particulière doit être accordée à leur éventuelle protection et/ou à leurs besoins particuliers supplémentaires. Cela ne signifie pas, bien évidemment, que toutes les femmes présentent le même niveau de vulnérabilité.

Un soutien particulier doit être assuré afin que les femmes et les filles puissent parler avec vous en privé et que personne n'intervienne ni ne réponde aux questions pour elles. Des informations doivent également leur être communiquées directement pour qu'elles ne soient pas privées de renseignements vitaux ni de la capacité de prendre des décisions de manière indépendante, ce qui inclut la demande de protection internationale ou de toute autre assistance.

La présence d'un agent de premier contact et d'un interprète de sexe féminin doit être garantie si nécessaire. Les femmes ne doivent pas être incitées à parler d'incidents ou de crimes en rapport avec des violences sexuelles. Si nécessaire, eu égard à leur âge, il convient de demander aux femmes, avec délicatesse, si elles sont enceintes et, le cas échéant, de les informer de l'assistance disponible.

---

<sup>(4)</sup> [http://frontex.europa.eu/assets/Publications/Training/VEGA\\_Children\\_Handbook.pdf](http://frontex.europa.eu/assets/Publications/Training/VEGA_Children_Handbook.pdf)

## Situation familiale

Il est important de tenir compte de la situation familiale d'une personne. Certaines catégories, par exemple les enfants non accompagnés ou séparés, les femmes célibataires ou les parents seuls avec des enfants, peuvent se trouver dans une situation particulièrement vulnérable et avoir des besoins de protection et des besoins particuliers supplémentaires.

## Que dit la personne?

Les déclarations d'une personne sont essentielles et constituent bien souvent la seule indication permettant de savoir si l'intéressée souhaite demander une protection internationale. Elles peuvent également être assimilables à la présentation d'une demande proprement dite. Il convient de considérer que vous êtes en présence d'une telle indication si la personne exprime, de quelque manière que ce soit, de la peur ou de l'angoisse concernant des persécutions ou des atteintes graves si l'entrée lui est refusée. Les mots, expressions ou messages clés pouvant signaler qu'une personne est susceptible de demander une protection internationale sont notamment les suivants:

- **La peur:** par exemple si la personne craint les persécutions, a peur de rentrer dans son pays d'origine, d'y être emprisonnée, d'y être tuée.
- **La mort:** par exemple si la personne craint d'être tuée si elle rentre chez elle.
- **La persécution:** par exemple si la personne déclare qu'elle a été persécutée dans son pays d'origine ou craint d'être persécutée si elle y retourne.
- **La torture:** par exemple si la personne déclare qu'elle ou des membres de sa famille ont été torturés, ou si elle révèle des cicatrices ou d'autres lésions pouvant avoir été causées par la torture.
- **La guerre:** par exemple si la personne déclare qu'une guerre (civile) ou un conflit armé est en cours dans son pays d'origine, qu'elle a peur d'être tuée en raison de la guerre, etc.
- **Le retour:** par exemple si la personne déclare qu'elle ne peut rentrer dans son pays d'origine, qu'elle a peur de rentrer, qu'elle n'a nulle part où retourner, qu'elle craint d'être persécutée, emprisonnée, torturée ou tuée si elle rentre chez elle.
- **L'Organisation des Nations unies (ONU), le HCR ou un avocat:** par exemple si la personne demande à parler à un membre de l'ONU, du HCR ou à un avocat, etc.



Il convient de garder à l'esprit que les déclarations orales du demandeur sont très souvent formulées dans une langue qui n'est pas sa langue maternelle et/ou par l'intermédiaire d'un interprète. Cette barrière de la langue peut avoir un impact sur la compréhension mutuelle et entraîner des incohérences ou des divergences manifestes dans les déclarations de la personne.

## Ce que vous pouvez observer (apparence et comportement)

### Si la personne approche/évite l'agent

Presque partout dans le monde, les agents sont reconnaissables à leur uniforme. L'uniforme est un symbole de pouvoir et d'autorité, et peut avoir un puissant impact psychologique sur les personnes qui le voient. Les personnes susceptibles de vouloir demander la protection internationale aborderont probablement une personne en uniforme et établiront le contact avec elle. Néanmoins, sachez que certaines personnes peuvent également venir de pays où les uniformes génèrent la méfiance, voire la peur. Les personnes évitent fréquemment les uniformes par crainte des conséquences d'une entrée irrégulière, car elles sont en possession de documents contrefaits ou falsifiés, ou parce qu'elles ne possèdent aucun document. Dans de tels cas de figure, vous devez être en mesure d'interpréter ces signaux pour réagir de manière adéquate ou fournir une assistance.

## La peur

La peur génère des niveaux élevés de stress, lequel peut se manifester de nombreuses manières, sur le plan physique et émotionnel. Une peur intense peut figer entièrement une personne et engendrer passivité et apathie. À l'opposé, elle peut aussi provoquer de l'hyperactivité, de l'agressivité et/ou un comportement inhabituel. Gardez à l'esprit que n'importe qui peut être en besoin de protection, quel que soit son comportement.

Rappelez-vous que la personne en face de vous peut éprouver des difficultés à comprendre vos questions et à rester concentrée sous l'effet de la peur et du stress. Il est donc important de créer une atmosphère de confiance et de sécurité en donnant des informations et des explications.

## Interactions entre les personnes

Presque tous les groupes sont fondés sur l'interdépendance, qu'il s'agisse de petits ou de plus grands groupes, qu'ils soient structurés de manière formelle ou informelle, ou qu'ils soient centrés sur une activité ou sur une autre. Des relations de nature différente peuvent être établies au sein d'un groupe: des relations positives de confiance et de soutien mutuels ou des relations malsaines de dépendance, de soumission, de contrôle et d'abus. C'est pourquoi il est essentiel d'être attentif à l'interaction entre les membres d'un groupe et de rechercher des signes malsains et problématiques. Donnez à chacun (aux enfants et aux femmes également) la possibilité de parler avec vous individuellement. Assurez-vous que personne n'intervient ni ne répond à des questions en leur nom, sauf si c'est dans leur intérêt supérieur.

## Apparence (blessures, cicatrices, vêtements, effets personnels, etc.)

Les lésions, les blessures ou les cicatrices visibles peuvent révéler clairement des besoins de protection. D'autres signes extérieurs tels que le type et l'apparence des vêtements de la personne, le caractère adéquat de ses bagages et les divers effets personnels qu'elle transporte avec elle peuvent être révélateurs de la volonté de demander une protection internationale. Gardez cependant à l'esprit que n'importe qui peut avoir des besoins de protection, quelle que soit son apparence.

## Langage corporel

Soyez attentif au langage corporel de la personne, notamment à ses expressions faciales, à sa posture corporelle, à ses gestes, au ton de sa voix, etc. La capacité à comprendre et à utiliser la communication non verbale est un outil de communication puissant et peut être une aide importante permettant de déceler qu'une personne est susceptible de vouloir demander une protection internationale. Cependant, soyez conscient des différences liées à la culture et au genre dans la communication non verbale. La signification et l'utilisation du langage corporel et des signaux non verbaux varient d'une culture à l'autre, et ces différences peuvent engendrer des malentendus. Par conséquent, abstenez-vous de toute interprétation hâtive.



**N'oubliez pas que votre jugement au point d'entrée est d'une importance cruciale. Consultez votre supérieur à chaque fois que vous avez des doutes concernant les intentions de la personne en face de vous. Une décision incorrecte, par exemple le refus de l'entrée, peut avoir de graves conséquences pour l'intéressée. Vous devez donc toujours réfléchir soigneusement avant d'agir.**

# Étapes suivantes

## Communiquer les informations

Il est de votre responsabilité de veiller à ce qu'une personne susceptible de vouloir demander la protection internationale soit informée de la possibilité de le faire et soit conseillée sur la procédure à suivre à cet effet. Ces étapes sont nécessaires pour rendre effectif l'accès à la procédure d'asile.

Le principal objectif de la communication d'informations est de 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 l'asile. Ces informations doivent par conséquent être fournies en temps utile et doivent être aussi complètes que possible, compte tenu des circonstances.

**Informez la personne de la possibilité de demander une protection internationale.** Il vous incombe de communiquer les informations de base sur la protection internationale et la procédure d'asile aux personnes susceptibles de vouloir demander une protection internationale. Les informations et le niveau de détail communiqués peuvent varier en fonction des circonstances, mais doivent comprendre au minimum des informations concernant:

- les droits fondamentaux et les obligations de la personne;
- la protection internationale;
- les indications signalant qu'une personne peut être considérée comme réfugiée ou bénéficiaire de la protection subsidiaire;
- la manière dont la demande de protection internationale peut être présentée et introduite.

Assurez-vous que vous savez quelles informations doivent être communiquées en vertu de la pratique en vigueur au niveau national et que vous disposez des coordonnées des autorités responsables, notamment des services de protection de l'enfance spécialisés et des autres parties prenantes [interprètes, organisations non gouvernementales (ONG), HCR et toute autre organisation fournissant une aide juridique et d'autres formes d'assistance]. Le cas échéant, assurez-vous que vous disposez d'exemplaires supplémentaires des dépliants et des brochures d'information dans les langues concernées.

Il est nécessaire de communiquer dans une langue comprise par la personne. La présence d'un interprète peut donc s'avérer nécessaire. La communication doit être adaptée aux besoins particuliers et à la situation de la personne. Cette exigence englobe la sensibilité au genre et/ou une approche agréable pour l'enfant.

## Reconnaître la présentation d'une demande de protection internationale



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».

En vertu de la législation de l'Union régissant le droit d'asile, une personne est considérée comme présentant une demande de protection internationale lorsqu'elle exprime, de quelque manière et sous quelque forme que ce soit, le souhait de présenter une demande ou lorsque l'on comprend qu'elle demande une protection internationale.

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

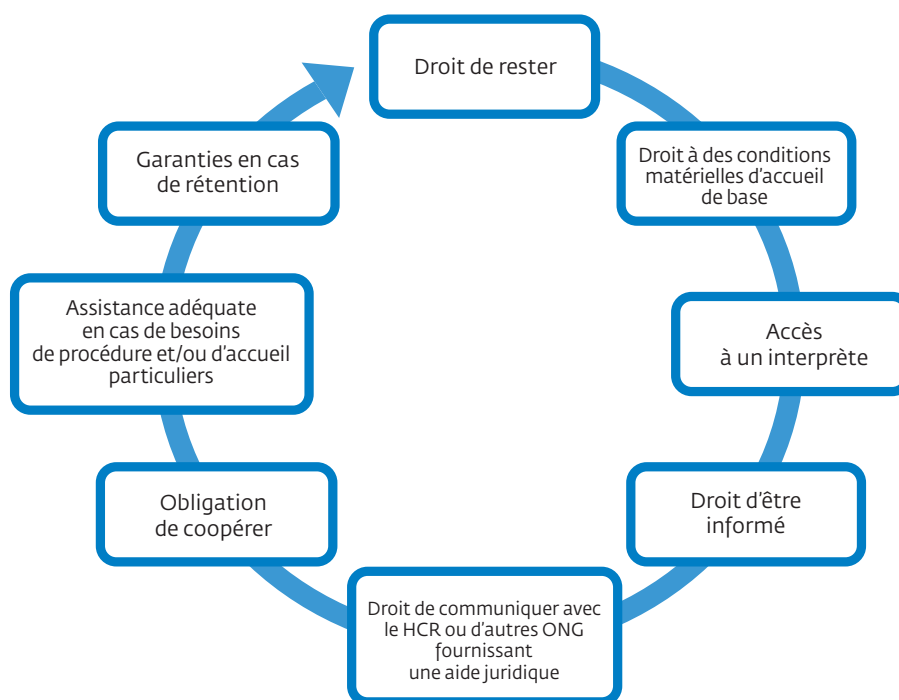
Vous devrez reconnaître qu'une personne a exprimé le souhait de présenter une demande, lui communiquer les informations pertinentes et la signaler à l'autorité compétente responsable de la procédure d'asile.



Rappelez-vous que votre mission est de reconnaître qu'une personne a exprimé le souhait de demander une protection internationale, de lui communiquer des informations et de la signaler aux autorités compétentes. **Il n'est pas de votre ressort d'évaluer si la personne en face de vous a effectivement besoin d'une protection** et si une protection internationale devrait lui être octroyée ou non. Une procédure différente, menée par d'autres agents, sera appliquée afin d'évaluer les besoins de protection de la personne et son droit à la protection internationale.

## Que faire ensuite si une personne demande une protection internationale?

Toute personne ayant exprimé l'intention de demander une protection internationale (c'est-à-dire ayant présenté une demande) est considérée comme **demandeur de protection internationale**, avec l'ensemble des droits et obligations attachés à ce statut. 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 aux organisations compétentes.



**Enregistrez la demande, le cas échéant, ou transmettez-la aux autorités compétentes en vue de son enregistrement.**

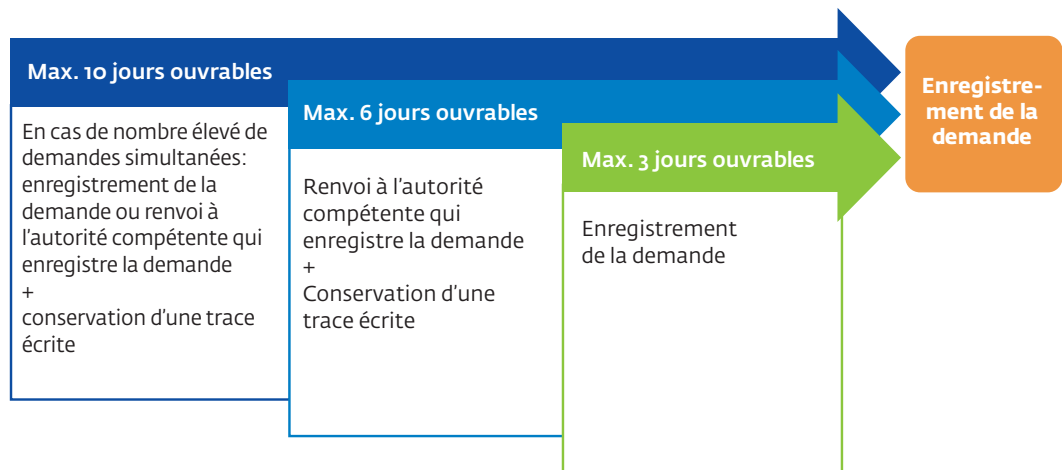
Lorsqu'une personne vous fait part de son souhait de demander l'asile, il/elle a «présenté» une demande et devient demandeur de protection internationale. Une fois une demande présentée, celle-ci doit être enregistrée par l'autorité compétente. La procédure d'enregistrement a pour objectif de rendre plus effectifs les droits et les obligations découlant de la présentation de la demande. C'est pourquoi l'enregistrement doit être effectué aussi rapidement que possible, dans les délais fixés par la législation de l'Union.

**Si vous faites partie d'une autorité compétente pour enregistrer la demande, vous devez l'enregistrer** dans un délai de trois jours ouvrables.

Si vous travaillez pour une autorité qui n'est pas compétente pour procéder à l'enregistrement, vous devez faire suivre la demande **à l'autorité compétente afin d'assurer son enregistrement**, au plus tard six jours ouvrables après sa présentation. Il est recommandé de conserver une trace écrite de la demande reçue, conformément à la pratique nationale.



Rappelez-vous qu'un demandeur d'asile 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.



### Indiquez au demandeur où et comment introduire la demande.

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. Des informations doivent être données au sujet des éléments suivants:

- En quoi consiste l'introduction de la demande, et quelles sont les conséquences si le demandeur n'introduit pas sa demande?
- Quelle est l'autorité responsable de la procédure d'asile?
- Que faut-il faire pour introduire la demande?
- Où s'adresser pour introduire la demande?
- Comment s'y rendre?

### Identifiez les besoins particuliers du demandeur et orientez-le vers la procédure appropriée.

Faites-le sans attendre. Pour les demandeurs ayant des besoins multiples, examinez les procédures de signalement à mettre en œuvre, et dans quel ordre, pour pouvoir répondre à tous les besoins particuliers du demandeur. C'est pourquoi, par exemple, dans le cas de victimes de la traite des êtres humains ou d'enfants non accompagnés, des mécanismes de protection adéquats doivent peut-être être activés parallèlement à la procédure d'asile.

## Quelle est l'étape suivante si une personne susceptible d'être en situation de besoin de protection ne souhaite pas demander la protection internationale?

Vous pouvez rencontrer des situations dans lesquelles une personne qui pourrait avoir des besoins de protection décide de ne pas demander l'asile. C'est son droit et personne ne peut l'y contraindre. Cependant, rappelez-vous que vous devez malgré tout, dans de tels cas de figure, remplir certaines obligations vous incombant en vertu du droit international et du droit de l'Union, à savoir:

### Veillez au principe de non-refoulement.

Personne ne peut être renvoyé dans un pays où il risque d'être torturé ou de subir des traitements ou des peines inhumains ou dégradants. Le principe de non-refoulement s'applique également aux personnes qui se trouvent à la frontière ou en haute mer. Il comprend une garantie d'accès au territoire à la personne concernée. Tout retour doit être conforme aux procédures établies (réadmission, procédure de retour, etc.), notamment aux protections et aux garanties juridiques obligatoires. Les expulsions collectives sont interdites.

**Informez la personne de la possibilité de demander une protection internationale.**

Vous avez l'obligation de communiquer des informations de base concernant la protection internationale. N'oubliez pas que l'un des principaux objectifs de la communication de ces informations consiste à garantir que la personne concernée est en mesure de prendre une décision éclairée sur la possibilité de demander une protection internationale.

Il peut être nécessaire d'adapter les informations communiquées en fonction des circonstances, en intégrant notamment les droits des demandeurs (par exemple le droit de demeurer sur le territoire) et les obligations des demandeurs d'asile en vertu de la législation nationale et de l'Union, ainsi que les conséquences lorsque les personnes concernées ne demandent pas une protection internationale.

Pensez à contacter le HCR, des ONG et/ou d'autres organisations, conformément à la législation et aux pratiques nationales en vigueur, lesquels peuvent être en mesure de fournir des conseils et une assistance plus spécialisés.

**En cas de doute, consultez votre supérieur.**

Consultez votre supérieur à chaque fois que vous avez des doutes concernant les intentions de la personne se trouvant devant vous, en particulier si son retour dans le pays d'origine ou de transit constituait une infraction potentielle au droit international.

**Suivez vos procédures opérationnelles nationales pour le suivi ultérieur.**

# 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 traitements ou peines 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 traitements ou des peines inhumains ou dégradants, même s'il se trouve dans une situation migratoire irrégulière.

# Annexe — Références juridiques

## Dignité humaine

Droit de l'Union européenne	
<b>Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne</b>	Article 1 <b>Dignité humaine</b> La dignité humaine est inviolable. Elle doit être respectée et protégée.

## Droit à la vie

Droit de l'Union européenne	
<b>Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne</b>	Article 2 <b>Droit à la vie</b> 1. Toute personne a droit à la vie. 2. Nul ne peut être condamné à la peine de mort, ni exécuté.

## Interdiction de la torture

Droit international	
<b>Convention européenne des droits de l'homme</b>	Article 3 <b>Interdiction de la torture</b> Nul ne peut être soumis à la torture ni à des peines ou traitements inhumains ou dégradants.
Droit de l'Union européenne	
<b>Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne</b>	Article 4 <b>Interdiction de la torture et des peines ou traitements inhumains ou dégradants</b> Nul ne peut être soumis à la torture, ni à des peines ou traitements inhumains ou dégradants.

## Interdiction du refoulement

Droit international	
<b>Convention de Genève</b>	<p>Article 33, paragraphe 1</p> <p><b>Défense d'expulsion et de refoulement</b></p> <p>1. Aucun des États contractants n'expulsera ou ne refoulera, de quelque manière que ce soit, un réfugié sur les frontières des territoires où sa vie ou sa liberté serait menacée en raison de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un certain groupe social ou de ses opinions politiques.</p>
Droit de l'Union européenne	
<b>Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne</b>	<p>Article 19, paragraphe 2</p> <p><b>Protection en cas d'éloignement, d'expulsion et d'extradition</b></p> <p>2. Nul ne peut être éloigné, expulsé ou extradé vers un État où il existe un risque sérieux qu'il soit soumis à la peine de mort, à la torture ou à d'autres peines ou traitements inhumains ou dégradants.</p>
<b>Code frontières Schengen</b>	<p>Article 3</p> <p><b>Champ d'application</b></p> <p>Le présent règlement s'applique à toute personne franchissant la frontière intérieure ou extérieure d'un État membre, sans préjudice:</p> <p>[...]</p> <p>b) des droits des réfugiés et des personnes demandant une protection internationale, notamment en ce qui concerne le non-refoulement.</p> <p>Article 3 <i>bis</i></p> <p><b>Droits fondamentaux</b></p> <p>Lorsqu'ils appliquent le présent règlement, les États membres agissent dans le plein respect des dispositions pertinentes du droit de l'Union, y compris de la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne [...], du droit international applicable, dont la convention [...] [de] Genève [...], des obligations liées à l'accès à la protection internationale, en particulier le principe de non-refoulement, et des droits fondamentaux. [...]</p> <p>Article 13, paragraphe 1</p> <p><b>Refus d'entrée</b></p> <p>1. L'entrée sur le territoire des États membres est refusée au ressortissant de pays tiers qui ne remplit pas l'ensemble des conditions d'entrée, telles qu'énoncées à l'article 5, paragraphe 1, et qui n'appartient pas à l'une des catégories de personnes visées à l'article 5, paragraphe 4. Cette disposition est sans préjudice de l'application des dispositions particulières relatives au droit d'asile et à la protection internationale ou à la délivrance de visas de long séjour.</p>
<b>Règlement (UE) n° 656/2014 établissant des règles pour la surveillance des frontières maritimes extérieures dans le cadre des opérations de Frontex (*)</b>	<p>Article 4, paragraphe 1</p> <p><b>Protection des droits fondamentaux et principe de non-refoulement</b></p> <p>1. Nul n'est, en violation du principe de non-refoulement, débarqué, forcé à entrer, conduit dans un pays ou autrement remis aux autorités d'un pays où il existe, entre autres, un risque sérieux qu'il soit soumis à la peine de mort, à la torture, à la persécution ou à d'autres peines ou traitements inhumains ou dégradants, ou dans lequel sa vie ou sa liberté serait menacée en raison de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son orientation sexuelle, de son appartenance à un certain groupe social ou de ses opinions politiques, ou dans lequel il existe un risque sérieux d'expulsion, d'éloignement ou d'extradition vers un autre pays en violation du principe de non-refoulement.</p>

<p><b>Directive «Retour»</b></p>	<p>Article 4, paragraphe 4  <b>Dispositions plus favorables</b></p> <p>4. En ce qui concerne les ressortissants de pays tiers exclus du champ d'application de la présente directive conformément à l'article 2, paragraphe 2, point a), les États membres:  [...]  b) respectent le principe de non-refoulement.</p> <p>Article 5  <b>Non-refoulement, intérêt supérieur de l'enfant, vie familiale et état de santé</b></p> <p>Lorsqu'ils mettent en œuvre la présente directive, les États membres [...] respectent le principe de non-refoulement.</p>
<p><b>Règlement (CE) n° 767/2008 concernant le système d'information sur les visas (VIS) <sup>(2)</sup></b></p>	<p>Article 31, paragraphe 3  <b>Communication de données à des pays tiers ou à des organisations internationales</b></p> <p>3. Ces transferts de données à des pays tiers ou à des organisations internationales n'affectent pas le droit des réfugiés et des personnes sollicitant une protection internationale, notamment en ce qui concerne leur non-refoulement.</p>
<p><b>Règlement (UE) n° 1052/2013 concernant Eurosur <sup>(3)</sup></b></p>	<p>Article 2, paragraphe 4  <b>Champ d'application</b></p> <p>4. Lorsqu'ils appliquent le présent règlement, les États membres et l'Agence respectent les droits fondamentaux, notamment les principes de non-refoulement et de respect de la dignité humaine ainsi que les exigences en matière de protection des données. [...]</p>

## Drôit à l'asile

<b>Drôit de l'Union européenne</b>	
<p><b>Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne</b></p>	<p>Article 18  <b>Drôit d'asile</b></p> <p>Le drôit d'asile est garanti dans le respect des règles de la convention de Genève du 28 juillet 1951 et du protocole du 31 janvier 1967 relatifs au statut des réfugiés et conformément au traité sur l'Union européenne et au traité sur le fonctionnement de l'Union européenne [...]</p>
<p><b>Directive «Procédures» refondue</b></p>	<p>Article 7  <b>Demands présentées au nom de personnes à charge ou de mineurs</b></p> <p>1. Les États membres font en sorte que toute personne majeure jouissant de la capacité juridique ait le drôit de présenter une demande de protection internationale en son nom.</p> <p>2. Les États membres peuvent prévoir qu'une demande puisse être présentée par un demandeur pour le compte des personnes à sa charge. Dans ce cas, les États membres veillent à ce que les personnes majeures à charge consentent à ce que la demande soit introduite en leur nom; à défaut, ces personnes ont la possibilité de présenter une demande en leur propre nom.  [...]</p> <p>3. Les États membres font en sorte que les mineurs aient le drôit de présenter une demande de protection internationale soit en leur nom si, conformément au drôit de l'État membre concerné, ils ont la capacité juridique d'agir dans les procédures, soit par l'intermédiaire de leurs parents ou de tout autre membre adulte de leur famille, ou d'une personne adulte responsable d'eux, de par le drôit ou la pratique de l'État membre concerné, ou par l'intermédiaire d'un représentant.</p>



## Non-discrimination

Droit international	
<b>Convention européenne des droits de l'homme</b>	<p>Article 14</p> <p><b>Interdiction de discrimination</b></p> <p>La jouissance des droits et libertés reconnus dans la présente Convention doit être assurée, sans distinction aucune, fondée notamment sur le sexe, la race, la couleur, la langue, la religion, les opinions politiques ou toutes autres opinions, l'origine nationale ou sociale, l'appartenance à une minorité nationale, la fortune, la naissance ou toute autre situation.</p>
<b>Convention de Genève</b>	<p>Article 3</p> <p><b>Non-discrimination</b></p> <p>Les États contractants appliqueront les dispositions de cette Convention aux réfugiés sans discrimination quant à la race, la religion ou le pays d'origine.</p>
Droit de l'Union européenne	
<b>Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne</b>	<p>Article 21, paragraphe 1</p> <p><b>Non-discrimination</b></p> <p>1. Est interdite, toute discrimination fondée notamment sur le sexe, la race, la couleur, les origines ethniques ou sociales, les caractéristiques génétiques, la langue, la religion ou les convictions, les opinions politiques ou toute autre opinion, l'appartenance à une minorité nationale, la fortune, la naissance, un handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle.</p>

## Non-pénalisation

Droit international	
<b>Convention de Genève</b>	<p>Article 31, paragraphe 1</p> <p><b>Réfugiés en situation irrégulière dans le pays d'accueil</b></p> <p>1. Les États contractants n'appliqueront pas de sanctions pénales, du fait de leur entrée ou de leur séjour irréguliers, aux réfugiés qui, arrivant directement du territoire où leur vie ou leur liberté était menacée au sens prévu par l'article premier, entrent ou se trouvent sur leur territoire sans autorisation, sous réserve qu'ils se présentent sans délai aux autorités et leur exposent des raisons reconnues valables de leur entrée ou présence irrégulières.</p>
Droit de l'Union européenne	
<b>Code frontières Schengen</b>	<p>Article 13, paragraphe 1</p> <p><b>Refus d'entrée</b></p> <p>1. L'entrée sur le territoire des États membres est refusée au ressortissant de pays tiers qui ne remplit pas l'ensemble des conditions d'entrée, telles qu'énoncées à l'article 5, paragraphe 1, et qui n'appartient pas à l'une des catégories de personnes visées à l'article 5, paragraphe 4. Cette disposition est sans préjudice de l'application des dispositions particulières relatives au droit d'asile et à la protection internationale ou à la délivrance de visas de long séjour.</p>

## Accès à la procédure d'asile

<b>Droit de l'Union européenne</b>	
<b>Directive «Procédures» refondu</b>	<p>Considérant 25 Afin de pouvoir déterminer correctement les personnes qui ont besoin d'une protection en tant que réfugiés au sens de l'article 1<sup>er</sup> de la convention de Genève ou les personnes pouvant bénéficier de la protection subsidiaire, chaque demandeur devrait avoir un accès effectif aux procédures, [...]</p> <p>Considérant 26 Afin de garantir l'accès effectif à la procédure d'examen, les agents qui entrent en premier en contact avec les personnes demandant une protection internationale, en particulier les agents chargés de la surveillance des frontières terrestres ou maritimes ou des contrôles aux frontières, devraient recevoir des informations pertinentes et une formation adéquate sur la façon de reconnaître et de traiter les demandes de protection internationale, notamment en tenant dûment compte des lignes directrices pertinentes établies par le BEAA. Ils devraient être en mesure de fournir aux ressortissants de pays tiers ou aux apatrides qui se trouvent sur le territoire des États membres, y compris à la frontière, dans les eaux territoriales ou dans les zones de transit, et qui demandent une protection internationale, les informations pertinentes leur permettant de savoir où et comment ils peuvent introduire une demande de protection internationale. Lorsque ces personnes se trouvent dans les eaux territoriales d'un État membre, elles devraient être débarquées sur la terre ferme et leur demande devrait être examinée conformément à la présente directive.</p> <p>Considérant 28 Afin de faciliter l'accès à la procédure d'examen aux points de passage frontaliers et dans les centres de rétention, des informations devraient être mises à disposition sur la possibilité de demander une protection internationale. Il y a lieu de prévoir des dispositions en matière d'interprétation afin de garantir la communication de base nécessaire pour permettre aux autorités compétentes de comprendre si une personne déclare souhaiter présenter une demande de protection internationale.</p> <p>Article 8, paragraphe 1 <b>Information et conseil dans les centres de rétention et aux points de passage frontaliers</b></p> <p>1. S'il existe des éléments donnant à penser que des ressortissants de pays tiers ou des apatrides placés en rétention dans des centres de rétention ou présents à des points de passage frontaliers, y compris les zones de transit aux frontières extérieures, peuvent souhaiter présenter une demande de protection internationale, les États membres leur fournissent des informations sur la possibilité de le faire. Dans ces centres de rétention et points de passage, les États membres prennent des dispositions en matière d'interprétation dans la mesure nécessaire pour faciliter l'accès à la procédure d'asile.</p>
<b>Code frontières Schengen</b>	<p>Article 3 bis <b>Droits fondamentaux</b></p> <p>Lorsqu'ils appliquent le présent règlement, les États membres agissent dans le plein respect des dispositions pertinentes du droit de l'Union, y compris de la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne [...], du droit international applicable, dont la convention [...] [de] Genève [...], des obligations liées à l'accès à la protection internationale, en particulier le principe de non-refoulement, et des droits fondamentaux. [...]</p>

## Présentation et enregistrement de la demande de protection internationale

### Droit de l'Union européenne

#### Directive «Procédures» refondue

Considérant 27

Compte tenu du fait que les ressortissants de pays tiers et les apatrides qui ont exprimé le souhait de demander une protection internationale sont demandeurs d'une protection internationale, ils devraient se conformer aux obligations et bénéficier des droits au titre de la présente directive et de la directive 2013/33/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 établissant des normes pour l'accueil des personnes demandant une protection internationale. À cette fin, les États membres devraient enregistrer dans les meilleurs délais le fait que ces personnes sont demandeurs d'une protection internationale.

Article 2, point c)

#### Définitions

c) «demandeur», le ressortissant d'un pays tiers ou l'apatride ayant présenté une demande de protection internationale sur laquelle aucune décision finale n'a encore été prise.

Article 6

#### Accès à la procédure

1. Lorsqu'une personne présente une demande de protection internationale à une autorité compétente en vertu du droit national pour enregistrer de telles demandes, l'enregistrement a lieu au plus tard trois jours ouvrables après la présentation de la demande.

Si la demande de protection internationale est présentée à d'autres autorités qui sont susceptibles de recevoir de telles demandes, mais qui ne sont pas, en vertu du droit national, compétentes pour les enregistrer, les États membres veillent à ce que l'enregistrement ait lieu au plus tard six jours ouvrables après la présentation de la demande.

[...]

5. Lorsque, en raison du nombre élevé de ressortissants de pays tiers ou d'apatrides qui demandent simultanément une protection internationale, il est dans la pratique très difficile de respecter le délai prévu au paragraphe 1, les États membres peuvent prévoir de porter ce délai à dix jours ouvrables.

## Personnes vulnérables

### Droit de l'Union européenne

#### Directive «Procédures» refondue

##### Considérant 29

Des garanties procédurales spéciales peuvent s'avérer nécessaires pour certains demandeurs du fait notamment de leur âge, de leur sexe, de leur orientation sexuelle ou de leur identité de genre, d'un handicap, d'une maladie grave, de troubles mentaux, ou de conséquences de tortures, de viols ou d'autres formes graves de violence psychologique, physique ou sexuelle. Les États membres devraient s'efforcer d'identifier les demandeurs nécessitant des garanties procédurales spéciales avant qu'une décision ne soit prise en première instance. Ces demandeurs devraient se voir accorder un soutien adéquat, et notamment disposer de temps suffisant, afin de créer les conditions requises pour qu'ils aient effectivement accès aux procédures et pour qu'ils puissent présenter les éléments nécessaires pour étayer leur demande de protection internationale.

##### Article 24

#### **Demandeurs nécessitant des garanties procédurales spéciales**

1. Les États membres évaluent dans un délai raisonnable après la présentation d'une demande de protection internationale si le demandeur nécessite des garanties procédurales spéciales.
2. L'évaluation visée au paragraphe 1 peut être intégrée aux procédures nationales existantes et/ou à l'évaluation visée à l'article 22 de la directive 2013/33/UE et ne doit pas nécessairement prendre la forme d'une procédure administrative.
3. Lorsque des demandeurs ont été identifiés comme étant des demandeurs nécessitant des garanties procédurales spéciales, les États membres veillent à ce qu'un soutien adéquat leur soit accordé pour qu'ils puissent, tout au long de la procédure d'asile, bénéficier des droits et se conformer aux obligations prévus par la présente directive.

Lorsqu'un tel soutien adéquat ne peut être fourni dans le cadre des procédures visées à l'article 31, paragraphe 8, et à l'article 43, notamment lorsque les États membres estiment qu'un demandeur nécessite des garanties procédurales spéciales parce qu'il a été victime de torture, de viol ou d'une autre forme grave de violence psychologique, physique ou sexuelle, les États membres n'appliquent pas, ou cessent d'appliquer, l'article 31, paragraphe 8, et l'article 43. Si les États membres appliquent l'article 46, paragraphe 6, à un demandeur à l'égard duquel l'article 31, paragraphe 8, et l'article 43 ne peuvent être appliqués en vertu du présent alinéa, les États membres prévoient au moins les garanties prévues à l'article 46, paragraphe 7.

4. Les États membres veillent à ce que le besoin de garanties procédurales spéciales soit également pris en compte, conformément à la présente directive, lorsqu'un tel besoin apparaît à un stade ultérieur de la procédure, sans qu'il faille nécessairement recommencer celle-ci.

<p><b>Directive «Accueil» refondue <sup>(4)</sup></b></p>	<p><b>DISPOSITIONS CONCERNANT LES PERSONNES VULNÉRABLES</b></p> <p>Article 21</p> <p><b>Principes généraux</b></p> <p>Dans leur droit national transposant la présente directive, les États membres tiennent compte de la situation particulière des personnes vulnérables, telles que les mineurs, les mineurs non accompagnés, les handicapés, les personnes âgées, les femmes enceintes, les parents isolés accompagnés d'enfants mineurs, les victimes de la traite des êtres humains, les personnes ayant des maladies graves, les personnes souffrant de troubles mentaux et les personnes qui ont subi des tortures, des viols ou d'autres formes graves de violence psychologique, physique ou sexuelle, par exemple les victimes de mutilation génitale féminine.</p>
<p><b>Règlement (CE) n° 656/2014 établissant des règles pour la surveillance des frontières maritimes extérieures dans le cadre des opérations de Frontex</b></p>	<p>Article 4, paragraphe 4</p> <p><b>Protection des droits fondamentaux et principe de non-refoulement</b></p> <p>4. Pendant toute la durée d'une opération en mer, les unités participantes répondent aux besoins spécifiques des enfants, y compris des mineurs non accompagnés, des victimes de la traite des êtres humains, des personnes ayant besoin d'une assistance médicale urgente, des personnes handicapées, des personnes ayant besoin d'une protection internationale et des autres personnes se trouvant dans une situation particulièrement vulnérable.</p>

(<sup>1</sup>) Règlement (UE) n° 656/2014 du Parlement européen et du Conseil du 15 mai 2014 établissant des règles pour la surveillance des frontières maritimes extérieures dans le cadre de la coopération opérationnelle coordonnée par l'Agence européenne pour la gestion de la coopération opérationnelle aux frontières extérieures des États membres de l'Union européenne (JO L 189 du 27.6.2014, p. 93).

(<sup>2</sup>) Règlement (CE) n° 767/2008 du Parlement européen et du Conseil du 9 juillet 2008 concernant le système d'information sur les visas (VIS) et l'échange de données entre les États membres sur les visas de court séjour (règlement VIS) (JO L 218 du 13.8.2008, p. 60).

(<sup>3</sup>) Règlement (UE) n° 1052/2013 du Parlement européen et du Conseil du 22 octobre 2013 portant création du système européen de surveillance des frontières (Eurosur) (JO L 295 du 6.11.2013, p. 11).

(<sup>4</sup>) Directive 2013/33/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 établissant des normes pour l'accueil des personnes demandant une protection internationale (refonte) (JO L 180 du 29.6.2013, p. 96).



## 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](http://ec.europa.eu/represent_fr.htm)),  
des délégations dans les pays hors UE ([http://eeas.europa.eu/delegations/index\\_fr.htm](http://eeas.europa.eu/delegations/index_fr.htm)),  
en contactant le réseau Europe Direct ([http://europa.eu/europedirect/index\\_fr.htm](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>).

