

**Normes relatives aux procédures
de détermination du statut de réfugié
relevant du mandat du HCR**



Table des matières

CHAPITRE 1 Introduction

Mandat du HCR en matière de détermination du statut de réfugié (DSR) ..	1-1
Procédures applicables pour la DSR relevant du mandat du HCR	1-2
Normes relatives aux procédures applicables en matière de DSR	1-3
Complément à d'autres ressources documentaires du HCR	1-4
Mise en oeuvre des Normes relatives aux procédures de DSR	1-4
Considérations relatives à la dotation en personnel dans les opérations de DSR du HCR	1-5
Rôle des partenaires opérationnels dans les procédures de DSR du HCR ..	1-6
Supervision et contrôle	1-7

CHAPITRE 2 Questions générales

2.1 Confidentialité dans les procédures de DSR du HCR	
2.1.1 Droit du demandeur à la confidentialité	2-1
2.1.2 Critères généraux de divulgation d'informations	2-2
2.1.3 Divulgation aux autorités du pays d'accueil	2-4
2.1.4 Procédures de réponse à des demandes spécifiques d'informations se rapportant à des dossiers individuels	2-4
2.2 Procédures de gestion des dossiers de DSR	
2.2.1 Généralités	2-6
2.2.2 Procédures d'ouverture des dossiers de DSR	2-6
2.2.3 Numérotation et organisation des dossiers de DSR	2-8
2.2.4 Accès aux dossiers de DSR	2-9
2.2.5 Déplacement des dossiers de DSR	2-10
2.2.6 Rangement et archivage des dossiers de DSR clos	2-10
2.2.7 Supervision et contrôle de la gestion des dossiers de DSR	2-10
2.3 Conditions matérielles de la mise en œuvre des procédures de DSR ...	2-11
2.4 Sécurité des bureaux	
2.4.1 Procédures générales de sécurité	2-12
2.4.2 Contrôle des procédures de sécurité par le personnel de protection ..	2-13
2.4.3 Formation du personnel aux questions de sécurité	2-13
2.4.4 Sécurité des installations matérielles utilisées pour la DSR	2-14
2.4.5 Fouille au corps	2-14
2.4.6 Personnel du HCR chargé de la sécurité	2-15
2.4.7 Agents de sécurité nommés par le pays d'accueil	2-16
2.5 Interprétation dans les procédures de DSR du HCR	
2.5.1 Accès à des interprètes	2-17
2.5.2 Interprétation par des personnes autres que des interprètes du HCR ..	2-18
2.5.3 Qualifications et formation des interprètes du HCR	2-19
2.5.4 Impartialité des interprètes du HCR	2-20
2.5.5 Respect de la confidentialité par les interprètes	2-20
2.5.6 Accès des interprètes aux dossiers de DSR	2-21
2.5.7 Supervision et contrôle des interprètes	2-21
2.6 Procédures de plainte	2-22

CHAPITRE 3 Accueil et enregistrement dans les opérations de DSR

3.1 Accueil des demandeurs d'asile

3.1.1 Supervision et contrôle de l'accueil	3-1
3.1.2 Procédures d'accueil	3-1
3.1.3 Communication des informations aux demandeurs d'asile	3-2
3.1.4 Conseils et orientation sur les procédures de DSR du HCR	3-4
3.1.5 Confidentialité lors de l'accueil	3-5

3.2 Procédures d'enregistrement des demandeurs de DSR

3.2.1 Enregistrement auprès du HCR et demande de DSR relevant du Mandat	3-6
3.2.2 Supervision et contrôle des procédures d'enregistrement	3-7
3.2.3 Personnel chargé de l'enregistrement	3-7
3.2.4 Remettre et remplir le Formulaire de demande de DSR	3-8
3.2.5 Entretien d'enregistrement	3-11
3.2.6 Entretien d'enregistrement des membres de la famille/personnes à charge	3-13
3.2.7 Photographies	3-14
3.2.8 Documents à l'appui de la demande	3-15
3.2.9 Attribution de numéros d'enregistrement	3-15
3.2.10 Ouverture d'un dossier de DSR	3-15
3.2.11 Procédures alternatives d'enregistrement des demandeurs de DSR ..	3-16

3.3 Certificat de demandeur d'asile du HCR

3.3.1 Principes généraux	3-17
3.3.2 Forme du Certificat de demandeur d'asile du HCR	3-17
3.3.3 Supervision et contrôles	3-18
3.3.4 Bénéficiaires du Certificat de demandeur d'asile du HCR	3-19
3.3.5 Période de validité du Certificat de demandeur d'asile du HCR	3-19
3.3.6 Renouvellement de Certificats arrivés à expiration ou perdus	3-20
3.3.7 Tenue des registres des Certificats de demandeur d'asile du HCR	3-20
3.3.8 Usage frauduleux des Certificats de demandeur d'asile du HCR	3-21

3.4 Demandeurs présentant des besoins particuliers

3.4.1 Procédures générales	3-22
3.4.2 Personnes ayant manifestement et rapidement besoin d'une protection	3-23
3.4.3 Victimes de tortures et personnes souffrant de traumatismes	3-23
3.4.4 Femmes qui présentent des besoins particuliers	3-23
3.4.5 Enfants demandeurs d'asile (de moins de 18 ans)/ enfants non accompagnés ou séparés	3-24
3.4.6 Demandeurs d'asile âgés	3-26
3.4.7 Demandeurs d'asile handicapés	3-26
3.4.8 Demandeurs d'asile nécessitant une assistance médicale	3-27
3.4.9 Enregistrement des informations relatives aux demandeurs présentant des besoins particuliers	3-27

3.5 Planification des entretiens et des rendez-vous de DSR

3.5.1 Procédures de planification générales	3-28
3.5.2 Supervision des systèmes et des procédures de planification de la DSR	3-29
3.5.3 Planification des entretiens de DSR	3-29
3.5.4 Planification prioritaire d'entretiens de DSR	3-30
3.5.5 Déplacement de rendez-vous pour les entretiens de DSR	3-30

CHAPITRE 4 Examen des demandes de statut de réfugié

4.1 Attribution des dossiers pour l'examen de DSR

4.1.1 Attribution des dossiers de DSR - Facteurs pertinents	4-1
4.1.2 Détermination de la capacité de traitement de dossiers par les agents chargés de l'éligibilité	4-2
4.1.3 Contrôle de l'attribution des dossiers/transfert	4-3

4.2 Formation et supervision des agents chargés de l'éligibilité

4.2.1 Qualifications minimales requises	4-3
4.2.2 Formation des agents chargés de l'éligibilité	4-4
4.2.3 Supervision des agents chargés de l'éligibilité	4-5

4.3 Entretien de DSR

4.3.1 Droit du demandeur de bénéficier d'un entretien individuel	4-6
4.3.2 Préparation du dossier par les agents chargés de l'éligibilité	4-6
4.3.3 Participation de représentants légaux	4-7
4.3.4 Présence de tiers autres que les représentants légaux	4-8
4.3.5 Début de l'entretien de DSR	4-8
4.3.6 Poser des questions au demandeur	4-10
4.3.7 Entretien avec des enfants demandeurs	4-11
4.3.8 Enregistrement de l'entretien de DSR	4-12
4.3.9 Déclarations des témoins	4-12
4.3.10 Examen des documents originaux au cours de l'entretien de DSR ...	4-13
4.3.11 Clôture de l'entretien de DSR	4-14
4.3.12 Fixer la date de notification de la décision de DSR	4-14
4.3.13 Entretien avec les membres de la famille/personnes à charge	4-15
4.3.14 Formulaire d'évaluation de la DSR	4-16

4.4 Procédures de révision des décisions de DSR

4.4.1 Principes généraux	4-16
4.4.2 Procédures de révision des évaluations ou des décisions de DSR	4-17
4.4.3 Procédures de consultation du Siège du HCR sur les décisions de DSR .	4-18
4.4.4 Procédures de modification d'une décision de DSR après sa notification	4-19

4.5 Délais de prise de décisions de DSR

4-20

4.6 Procédures accélérées de DSR

4.6.1 Généralités	4-21
4.6.2 Contrôle des procédures accélérées de DSR	4-21
4.6.3 Cas à traiter en procédure accélérée de DSR	4-22
4.6.4 Demandes manifestement infondées	4-22
4.6.5 Procédures de traitement accéléré de la DSR	4-23
4.6.6 Recours présentés par des demandeurs rejetés à l'issue de la procédure accélérée de DSR	4-23

4.7 Procédures de DSR applicables aux demandeurs en détention

4-24

4.8 Application des clauses d'exclusion

4.8.1 Principes généraux	4-25
4.8.2 Procédures d'examen de l'application de l'Article 1F	4-26
4.8.3 Révision et confirmation des décisions d'exclusion	4-26
4.8.4 Notification d'une décision d'exclusion	4-27
4.8.5 Recours contre une décision d'exclusion	4-27
4.8.6 Question de la confidentialité dans les cas d'exclusion	4-28
4.8.7 Conséquences pour les membres de la famille/personnes à charge ..	4-28

CHAPITRE 5 Traitement des demandes fondées sur le droit à l'unité familiale

5.1 Statut de réfugié dérivé	
5.1.1 Principes généraux	5-1
5.1.2 Personnes éligibles au statut dérivé	5-2
5.1.3 Personnes non éligibles au statut dérivé	5-4
5.1.4 Demandes de statut dérivé impliquant des familles séparées	5-4
5.2 Procédures relatives à l'unité familiale	
5.2.1 Entretien dans le cadre de l'unité familiale	5-5
5.2.2 Demande de statut dérivé impliquant des enfants	5-7
5.2.3 Notes d'entretien d'évaluation dans le cadre de l'unité familiale	5-8
5.2.4 Notification d'une décision relative à une demande de statut dérivé ..	5-8

CHAPITRE 6 Notification des décisions de DSR

6.1 Procédures de notification des décisions de DSR aux demandeurs	6-1
6.2 Notification d'une décision négative de DSR aux demandeurs	6-2
6.3 Notification d'une décision de DSR à des tiers	6-3

CHAPITRE 7 Recours contre une décision négative de DSR

7.1 Droit de recours	
7.1.1 Portée du droit de recours	7-1
7.1.2 Informer les demandeurs rejetés de leur droit de recours	7-1
7.2 Procédures de dépôt d'un recours	7-1
7.3 Attribution des dossiers de recours	7-2
7.4 Procédures de détermination des recours	
7.4.1 Apprécier la nécessité d'un entretien de recours	7-3
7.4.2 Conduire un entretien de recours	7-4
7.4.3 Évaluation du recours	7-5
7.4.4 Révision des décisions de recours	7-5
7.5 Notification des décisions de recours	7-5

CHAPITRE 8 Certificat de réfugié du HCR

8.1 Principes généraux	8-1
8.2 Procédure de délivrance du Certificat de réfugié du HCR	
8.2.1 Forme du Certificat de réfugié du HCR	8-1
8.2.2 Supervision et contrôles	8-2
8.2.3 Remplacement des Certificats de réfugié du HCR qui ont été perdus ou volés	8-2
8.3 Tenue du registre des Certificats de réfugié du HCR par le bureau	8-3

CHAPITRE 9 Procédures de clôture/réouverture de dossier

9.1 Clôture des dossiers de DSR	9-1
9.2 Réouverture de dossiers de DSR	9-1

CHAPITRE 10 Procédures d'annulation du statut de réfugié

10.1 Annulation du statut de réfugié par le HCR	10-1
10.2 Motifs justifiant la mise en œuvre d'une procédure d'annulation	10-2
10.3 Procédures d'annulation	
10.3.1 Notification de la mise en œuvre des procédures d'annulation à l'intéressé	10-2
10.3.2 Attribution des dossiers pour les procédures d'annulation	10-3
10.3.3 Entretien d'annulation	10-3
10.3.4 Appréciation d'éléments nouveaux relatifs aux critères de définition du réfugié	10-4
10.3.5 Evaluation d'annulation	10-5
10.3.6 Révision d'une décision d'annulation	10-5
10.3.7 Notification d'une décision d'annulation	10-5
10.4 Recours contre une décision d'annulation du statut de réfugié	10-6
10.5 Annulation du statut dérivé	10-7
10.6 Retrait des documents du HCR dans les procédures d'annulation	10-7

CHAPITRE 11 Procédures de cessation du statut de réfugié

11.1 Principes généraux	11-1
11.2 Procédures de cessation	
11.2.1 Notification de la mise en œuvre des procédures de cessation à l'intéressé	11-2
11.2.2 Entretien de cessation	11-2
11.2.3 Evaluation de cessation	11-3
11.2.4 Révision des décisions de cessation	11-3
11.2.5 Notification des décisions de cessation	11-3
11.3 Recours contre une décision de cessation	11-4
11.4 Cessation du statut dérivé	11-4
11.5 Retrait des documents du HCR dans les procédures de cessation	11-4

CHAPITRE 12 Annexes



CHAPITRE 1

Introduction

INTRODUCTION

Mandat du HCR en matière de détermination du statut de réfugié (DSR)

La détermination du statut de réfugié qui découle du mandat du HCR est une **l'une des fonctions centrales de protection du HCR**. L'objectif de la DSR relevant du mandat est de permettre au HCR de déterminer si les demandeurs d'asile satisfont aux critères de la protection internationale des réfugiés. La détermination du statut de réfugié peut avoir des conséquences importantes sur la vie et la sécurité des personnes concernées. Elle définit également les obligations du HCR envers ces personnes et peut aussi établir les obligations et les responsabilités des gouvernements et d'autres acteurs avec lesquels le HCR coopère pour assurer la protection des réfugiés. L'efficacité de la DSR relevant du mandat comme instrument de protection dépend de l'équité et de l'intégrité des procédures de DSR mises en place par le HCR et de la qualité des décisions prises par l'Organisation dans ce cadre.

Dans certaines situations, en particulier dans les cas de déplacements massifs de réfugiés ou lorsque les conditions qui règnent dans le pays produisent sensiblement le même effet sur une population importante, le HCR peut établir l'éligibilité au statut de réfugié sur la base d'une détermination de groupe plutôt que par un examen individuel. Les considérations qui suivent ont été élaborées pour aider à la mise en place des **procédures du HCR visant à déterminer l'éligibilité au statut de réfugié relevant du mandat sur une base individuelle** en procédant à l'examen individuel des demandes.

Procédures applicables pour la DSR relevant du mandat du HCR

Compte tenu de la diversité et de la complexité extrêmes des situations opérationnelles dans lesquelles le HCR exécute son mandat de DSR, **chaque bureau du HCR est chargé d'élaborer et de mettre en œuvre des procédures de DSR** afin d'assurer la qualité et l'efficacité des opérations de DSR qu'il mène. Les procédures spécifiques adoptées par chaque bureau du HCR reflèteront nécessairement le volume de cette opération particulière de DSR, du personnel et des autres ressources dont dispose le bureau du HCR, ainsi que les conditions qui existent dans le pays en question. Néanmoins, toute procédure de DSR mise en place par les bureaux du HCR doit intégrer certains **principes essentiels et normes fondamentales** afin de garantir que tous les demandeurs d'asile bénéficieront de normes cohérentes de traitement inhérentes à un examen équitable, indépendamment du lieu où ils déposent leur demande de DSR auprès du HCR.

Normes fondamentales applicables au traitement équitable d'une demande de DSR relevant du mandat

- Les demandeurs d'asile qui s'adressent aux bureaux du HCR doivent pouvoir prendre contact avec le personnel du HCR et avoir accès aux procédures de DSR dans les conditions requises et doivent recevoir les informations et le soutien nécessaires à la présentation de leur demande de statut de réfugié.
- Des procédures doivent être en place pour identifier et assister les demandeurs d'asiles vulnérables.
- Les demandes de DSR doivent être traitées de manière non-discriminatoire et selon des procédures transparentes et équitables.
- Les demandes de DSR doivent être traitées le plus rapidement et le plus efficacement possible.
- Le personnel chargé des procédures de DSR doit avoir les qualifications, la formation et l'encadrement requis pour exécuter efficacement ses tâches.
- Les demandeurs doivent bénéficier d'un entretien individuel de DSR mené par un agent qualifié chargé de l'éligibilité.
- Les personnes dont la demande a été rejetée doivent avoir accès à une procédure de révision de la décision de DSR, conduite par un agent autre que celui qui a statué sur la demande en première instance.
- Il doit y avoir cohérence à l'échelle de l'Organisation des procédures qui définissent les droits fondamentaux dans le cadre du processus de DSR, notamment des procédures applicables à la présentation et à l'enregistrement des demandes, aux entretiens individuels et à la notification des décisions prises par le HCR.
- Les procédures de DSR doivent être conformes dans tous leurs aspects aux politiques définies par le HCR en matière de confidentialité, de normes de traitement des cas vulnérables et de sensibilisation aux questions liées à l'âge et au sexe.

Des évaluations récentes de bureaux du HCR montrent que ces normes n'ont pas toujours été respectées et ont souligné la nécessité d'adopter une approche plus harmonisée de l'élaboration et de la mise en œuvre des procédures de DSR du HCR, afin d'en améliorer la qualité, l'équité et l'intégrité. Dans cette optique, la Division de la protection internationale ("DPI") a produit le document intitulé **Normes**

relatives aux procédures de détermination du statut de réfugié relevant du mandat du HCR ("Normes relatives aux procédures de DSR"), qui introduit des normes uniformes applicables aux procédures de DSR du HCR et énonce des principes directeurs spécifiques pour aider les bureaux du HCR à intégrer ces normes dans leurs propres procédures opérationnelles standard de DSR.

Normes relatives aux procédures applicables en matière de DSR

Les normes relatives aux procédures applicables en matière de DSR contiennent des principes directeurs détaillés applicables à chaque étape du processus de DSR relevant du mandat, depuis l'accueil des demandeurs d'asile par le HCR jusqu'à la décision finale rendue sur la demande.

Les questions couvertes par les Normes relatives aux procédures de DSR comprennent notamment :

- Les Normes relatives à l'accueil des demandeurs d'asile et des réfugiés
- L'enregistrement des demandeurs de DSR
- L'octroi d'attestations aux demandeurs d'asile et aux réfugiés
- La programmation des entretiens de DSR et des rendez-vous
- La gestion des dossiers de DSR
- La conduite des entretiens et la prise de notes dans les procédures de DSR
- La participation de tiers/représentants légaux
- La préparation des évaluations écrites dans le cadre de la DSR
- La révision des décisions prises dans le cadre de la DSR
- Les procédures d'appel
- La notification des décisions prises dans les procédures de DSR
- Les procédures de traitement accéléré de la DSR
- Le traitement des demandes de statut dérivé
- L'examen de l'application des clauses d'exclusion
- Les procédures d'annulation/de révocation et de cessation du statut de réfugié
- La clôture et la réouverture de dossiers de DSR
- Les qualifications et la formation du personnel chargé de la DSR
- Le respect de la confidentialité dans les procédures de DSR
- La supervision et le contrôle dans les procédures de DSR
- La sensibilisation aux questions liées à l'âge et au sexe dans les procédures de DSR

Un certain nombre de **formulaires types**, de **listes récapitulatives** et **autres outils de DSR** ont été élaborés pour aider à la mise en œuvre des normes relatives aux procédures de DSR et figurent en annexes. Ces outils ont été spécialement mis au point pour améliorer l'efficacité et la cohérence de la collecte d'informations et des comptes rendus dans les procédures de DSR, et aider le personnel du HCR à préparer des évaluations et des rapports à la fois concis et complets. Ils comprennent également des modèles de lettres individuelles et des certificats à établir dans le cadre des procédures de DSR.

Complément à d'autres sources documentaires du HCR

Les Normes relatives aux procédures de DSR ont été élaborées comme instrument de procédure et, en tant que telles, ne constituent pas un guide d'interprétation des critères de définition du réfugié, pas plus qu'elles n'abordent d'autres questions de fond liées à la DSR. Le personnel chargé des questions d'éligibilité doit connaître les lignes directrices et les autres informations existantes produites par la DPI pour l'aider dans la détermination du statut de réfugié. Il revient au personnel responsable de l'appui et de la supervision des procédures de DSR de diffuser les informations et les documents pertinents à tout le personnel chargé des questions d'éligibilité au moment de leur publication, et de veiller à ce qu'ils soient effectivement utilisés dans les bureaux du HCR.

Les Normes relatives aux procédures de DSR intègrent des éléments qui figurent déjà dans des principes directeurs opérationnels du HCR et qui sont applicables aux procédures de DSR. Cependant, ces références sont données pour **mettre en exergue des questions et des principes importants et rappeler l'existence d'autres informations pertinentes**, et sans prétendre constituer des recommandations opérationnelles exhaustives. Une liste des sources documentaires pertinentes du HCR pour chacun des chapitres des Normes relatives aux procédures de DSR est faite en annexe (**Annexe 1-1**) et sera régulièrement mise à jour. Les Chefs de bureau du HCR doivent connaître toutes les lignes directrices opérationnelles du HCR applicables aux opérations de DSR actuellement en vigueur et doivent aussi veiller à ce qu'elles soient prises en compte dans les procédures de DSR de tous les bureaux du HCR et comprises par le personnel chargé de leur mise en œuvre. Ceci relève de la responsabilité générale du Représentant ou du Chef de bureau.

Mise en œuvre des Normes relatives aux procédures de DSR

Les Normes relatives aux procédures de DSR doivent être **mises en œuvre dans toutes les opérations où le HCR est chargé de la conduite de la DSR conformément à son mandat**, et doivent s'appliquer à toutes les personnes qui sont sollicitées ou engagées par le HCR pour exécuter les procédures de DSR dans ces opérations. Chaque bureau du HCR doit veiller à ce que les Normes relatives aux procédures de DSR soient connues et parfaitement comprises de ceux qui sont responsables de leur mise en œuvre.

L'application effective des Normes relatives aux procédures de DSR implique que celles-ci soient **intégrées aux procédures normales de mise en œuvre de la DSR** dans tous les bureaux du HCR. Le cas échéant, les bureaux du HCR doivent solliciter les conseils et le soutien des Bureaux régionaux compétents et de la DPI dans ce processus.

Les Normes relatives aux procédures de DSR **reflètent les contraintes et les difficultés particulières auxquelles le HCR est confronté dans la conduite de la DSR**. Elles n'ont pas pour objectif de définir les normes applicables aux procédures nationales, qui dans certains Etats peuvent aller au-delà des normes proposées. Cependant, beaucoup de principes sur lesquels ces recommandations se fondent sont pertinents pour toutes les opérations de DSR. Lorsque le personnel du HCR procède à la DSR au nom des autorités de l'Etat ou en coopération avec elles, il peut formuler des recommandations s'appuyant sur certains éléments spécifiques des Normes relatives aux procédures de DSR si ces recommandations permettent de mettre en place ou de renforcer des normes de traitement équitable dans ces opérations de DSR.

Considérations relatives à la dotation en personnel dans les opérations de DSR du HCR

L'attribution de responsabilités spécifiques en matière de DSR doit être décidée au sein de chaque bureau du HCR en tenant compte du nombre et de la qualification du personnel disponible, ainsi que de la taille et de la nature de l'opération de DSR à mener. Les recommandations contenues dans les Normes relatives aux procédures de DSR visent à une application générale dans le vaste éventail des opérations de DSR du HCR et ne reposent pas sur des besoins ou des structures spécifiques en matière de personnel.

Les Normes relatives aux procédures de DSR définissent les **fonctions majeures liées à la DSR** et précisent les **responsabilités essentielles liées à ces fonctions**. Des intitulés sont attribués à certaines de ces fonctions par souci de clarté et pour faciliter les références, mais le fait de désigner ainsi des fonctions n'implique pas la nécessité de créer des postes de travail individuels correspondants. Dans les opérations de DSR de moindre volume, un seul membre du personnel de protection peut être en mesure d'assumer efficacement les responsabilités liées à plusieurs fonctions distinctes, par exemple superviser l'accueil, contrôler les procédures d'enregistrement, approuver l'orientation vers les procédures accélérées de DSR et agir en tant qu'agent centralisateur du personnel de protection pour les questions de sécurité. De même, dans beaucoup d'opérations, les responsabilités distinctes du personnel d'accueil et de celui d'enregistrement peuvent être assurées par les mêmes personnes. Dans des opérations de plus grande envergure, il peut s'avérer nécessaire de répartir les responsabilités des différentes fonctions entre plusieurs membres du personnel. Selon les Normes relatives aux procédures de DSR, c'est toujours aux bureaux du HCR que revient la responsabilité d'évaluer le personnel nécessaire pour exécuter efficacement chaque fonction spécifique de leur opération de DSR, en ayant la souplesse nécessaire pour garantir l'utilisation la meilleure et la plus efficace des ressources humaines disponibles. Les Normes relatives aux procédures de DSR ont pour objectif d'aider les bureaux du HCR à évaluer et à présenter systématiquement leurs besoins en personnel.

Dans les Normes relatives aux procédures de DSR, l'expression "**personnel du HCR**" fait référence à toutes les personnes engagées ou officiellement sollicitées par le HCR pour exécuter des fonctions liées aux procédures de DSR du HCR, en particulier le personnel professionnel du HCR, les personnes sous contrat de consultant ou d'assistance temporaire avec le HCR, le personnel de projet recruté localement et les VNU. L'expression "**personnel de protection du HCR**" s'entend comme le personnel professionnel du HCR chargé de la protection et tous les agents chargés de l'éligibilité, quels que soient leur statut professionnel au HCR ou la nature des dispositions contractuelles qui les lient au HCR.

Rôle des partenaires opérationnels dans les procédures de DSR du HCR

Dans la mesure du possible, les responsabilités inhérentes aux procédures de DSR du HCR doivent être assurées par le personnel du HCR. Lorsque les ressources des bureaux du HCR ne permettent pas au personnel de l'Organisation de prendre en charge tous les aspects des procédures de DSR, **il peut s'avérer nécessaire de conclure des accords avec des partenaires opérationnels pour la mise en œuvre de certains aspects des procédures de DSR**. Les partenaires opérationnels peuvent apporter une assistance précieuse au HCR dans les procédures d'accueil et d'enregistrement, et en prodiguant des conseils et d'autres formes de soutien aux demandeurs d'asile. En revanche, la responsabilité de l'examen ou de la détermination de l'éligibilité au statut de réfugié dans le cadre des procédures de DSR, en première instance ou en recours, ou celle des procédures d'annulation ou de cessation du statut de réfugié, doit être assurée par du personnel de protection qualifié du HCR et ne doit pas être déléguée aux partenaires opérationnels.

Principes directeurs pour la coopération avec les partenaires opérationnels

- ▶ Lorsque les partenaires opérationnels prennent en charge certaines responsabilités liées aux procédures de DSR, les recommandations et les exigences énoncées dans les Normes relatives aux procédures de DSR à l'intention du personnel du HCR s'appliquent pareillement à eux, sauf instructions contraires.
- ▶ Si la responsabilité d'une partie quelconque d'une fonction de DSR qui relève du mandat du HCR est déléguée à un partenaire opérationnel, le bureau du HCR conserve la responsabilité ultime de veiller à ce que le partenaire opérationnel comprenne et respecte pleinement les Normes relatives aux procédures de DSR.
- ▶ La responsabilité de fonctions liées aux procédures de DSR ne doit être déléguée que si le HCR est en mesure d'assurer la supervision nécessaire et le contrôle effectif qui garantissent des prestations de qualité.
- ▶ La délégation de responsabilité doit se faire dans le cadre d'un accord écrit qui doit définir clairement la nature et l'ampleur des fonctions spécifiques attribuées, les attentes du HCR concernant l'exécution de ces fonctions, ainsi que les modalités spécifiques de l'établissement de comptes rendus et du suivi.
- ▶ Les conditions d'accès aux documents et dossiers du HCR et aux locaux de l'Organisation par les partenaires opérationnels doivent également être clairement définies et réglementées dans les procédures opérationnelles générales propres à chaque bureau.

Outre les lignes directrices ci-dessus, les bureaux du HCR doivent consulter l'ensemble des documents de référence de l'Organisation en matière opérationnelle et solliciter si besoin les conseils du Siège lors de la conclusion d'accords en vue de la participation de partenaires opérationnels dans les opérations de DSR du HCR.

Supervision et contrôle

L'existence de mécanismes efficaces de supervision et de contrôle des procédures de DSR est essentielle pour assurer tant la qualité que l'intégrité des opérations de DSR du HCR. Les mécanismes de contrôle ne peuvent **reposer que sur des structures opérationnelles clairement définies**. Ceci implique que les responsabilités liées à tous les aspects des procédures de DSR, notamment celles relatives à **l'établissement de comptes rendus et à la supervision**, soient clairement définies et inscrites dans les **procédures opérationnelles standard de chaque bureau du HCR**. Les Normes relatives aux procédures de DSR comprennent des directives spécifiques sur l'établissement de comptes rendus et le suivi pour chaque fonction liée à la DSR.

Compte tenu des principes et des objectifs de protection liés à la DSR, **le personnel de protection du HCR** doit participer activement à la mise en oeuvre des procédures de DSR. Le personnel de protection doit avoir la responsabilité directe de superviser tous les aspects du processus de DSR et doit aussi prendre part aux prises de décisions et à l'élaboration des politiques générales qui ont une incidence sur la qualité de la protection accordée dans le cadre des opérations de DSR du HCR.

L'un des aspects essentiels des Normes relatives aux procédures de DSR est l'attribution du rôle de **Superviseur de la DSR**. Dans chaque bureau du HCR, un membre du personnel de protection doit être désigné par le Chef du bureau pour superviser les opérations de DSR et veiller à la qualité et à l'intégrité des procédures de DSR du HCR. Le Superviseur de la DSR doit être un membre du personnel de protection possédant les **qualifications et l'expérience requises** pour assurer efficacement la tâche de supervision des procédures de DSR.

Dans les opérations de DSR de moindre ampleur, le Superviseur désigné de la DSR peut remplir ce rôle en plus d'autres responsabilités de protection qu'il peut assumer au sein du bureau du HCR. Dans des opérations de DSR plus importantes, la supervision effective des procédures de DSR imposera qu'un membre du personnel de protection du HCR soit désigné exclusivement pour accomplir la tâche de Superviseur de la DSR. Dans ce type d'opérations, il peut également s'avérer nécessaire et opportun que le Superviseur de la DSR délègue des responsabilités de supervision directe de certains aspects des procédures de DSR à un ou plusieurs membres du personnel de protection. Toutefois, chaque fois qu'il y a délégation de responsabilités, le Superviseur de la DSR doit veiller à ce que la personne à laquelle les responsabilités ont été déléguées dispose de l'expérience nécessaire pour exercer ces responsabilités de supervision ; le superviseur de la DSR demeure néanmoins seul responsable de la conformité des règles applicables avec les normes relatives aux procédures de DSR.

Le **Superviseur de la DSR rend compte directement au Représentant ou au Chef de bureau** à qui revient la responsabilité générale de la mise en oeuvre des Normes relatives aux procédures de DSR dans le bureau dont il a la charge et de leur respect par toutes les personnes chargées des procédures de DSR.



CHAPITRE 2

Questions générales

QUESTIONS GÉNÉRALES

2.1 Confidentialité dans les procédures de DSR du HCR

2.1.1 Droit du demandeur à la confidentialité

- La confidentialité des procédures de DSR du HCR est essentielle à l'instauration d'un **climat de sécurité et de confiance** pour le demandeur d'asile qui s'adresse au HCR. Tout le personnel du HCR, y compris les interprètes et les agents de sécurité, de même que les partenaires opérationnels, les conseillers ou le personnel de santé qui prodiguent des services aux demandeurs d'asile et aux réfugiés dans le cadre d'un accord conclu avec le HCR ont le devoir de veiller au respect de la confidentialité des informations reçues de la part des demandeurs d'asile et des réfugiés ou à leur propos, y compris le fait même qu'une personne se soit faite enregistrer auprès du HCR ou ait pris contact avec lui.
- Les **Normes du HCR relatives à la confidentialité** des informations portant sur les demandeurs d'asile et les réfugiés doivent être intégrées aux procédures de DSR de tous les bureaux du HCR et doivent être comprises par tous les membres du personnel du HCR et par toute autre personne chargée de mettre en œuvre les procédures de DSR. Les chapitres du présent document portant sur cette question proposent des recommandations spécifiques pour garantir la confidentialité à chaque étape des procédures de DSR.
- **Les demandeurs de DSR doivent être informés de leur droit à la confidentialité** dans les procédures du HCR. Toute restriction à ce droit, notamment les accords relatifs à l'échange d'informations conclus avec les autorités du pays d'accueil ou le pays de réinstallation le cas échéant, doit être expliquée au demandeur (voir § 2.1.3 - *Divulgateion aux autorités du pays d'accueil*). Les demandeurs doivent aussi être informés que les bureaux du HCR peuvent communiquer des informations les concernant au Siège du HCR ou à d'autres bureaux du HCR.
- Les demandeurs doivent avoir la garantie que le HCR ne prendra pas contact avec leur **pays d'origine** et ne lui communiquera aucune information les concernant, sauf autorisation expresse du demandeur.



2.1.2 Critères généraux de divulgation d'informations

- La divulgation d'informations relatives à des personnes enregistrées auprès du HCR ou en contact avec lui doit s'effectuer conformément aux **Normes et procédures applicables en matière de confidentialité** publiées par la DPI. Au besoin, les bureaux du HCR doivent solliciter les conseils de la DPI pour décider s'il est opportun de divulguer des informations confidentielles figurant dans des dossiers individuels du HCR.
- D'une manière générale, il convient de solliciter le **consentement de la personne concernée** avant que le HCR ne divulgue des informations relatives à un cas individuel à une tierce partie. Dans des circonstances exceptionnelles, l'exigence du consentement de l'intéressé peut être levée. La divulgation d'informations sans le consentement de la personne concernée doit être soumise à l'approbation d'un membre du personnel de protection désigné à cet effet dans le cadre de procédures de confidentialité établies au sein du bureau du HCR et, le cas échéant, à l'accord de la DPI.
- Lorsque **les demandes standard de divulgation** peuvent être anticipées (p. ex. demandes émanant des pays de réinstallation, d'organisations internationales, d'organisations d'aide aux réfugiés, etc.), il convient d'obtenir le consentement préalable de l'intéressé, donné par écrit et en connaissance de cause, pour classement dans son dossier. Les bureaux du HCR doivent prendre les mesures qui s'imposent pour s'assurer que le destinataire des informations a mis en place des procédures adéquates permettant de préserver le caractère confidentiel des informations reçues.
- Les informations concernant les personnes enregistrées auprès du HCR ou en contact avec lui ne peuvent être transmises à des tierces parties que si **toutes les conditions de divulgation suivantes** sont remplies :

Conditions de divulgation d'informations figurant dans les dossiers de DSR

- La transmission des informations est demandée à des fins légitimes.
- La transmission des informations ne mettra pas en danger la sécurité de la personne concernée, des membres de sa famille ou de toute autre personne ayant des liens avec elle.
- La transmission des informations ne compromettra pas la sécurité du personnel du HCR.
- La transmission des informations s'effectuera conformément au mandat de protection internationale du HCR, dans le respect de son caractère humanitaire et apolitique, et ne portera pas autrement atteinte à l'accomplissement effectif par le HCR des tâches qui lui incombent.

Si l'une des conditions ci-dessus n'est pas remplie, les bureaux du HCR doivent obtenir **l'accord de la DPI avant de transmettre** les informations demandées.

- Toute demande d'informations émanant de **cours ou de tribunaux internationaux** se rapportant à des personnes enregistrées auprès du HCR ou en contact avec lui doit être transmise à la DPI.
- Le personnel du HCR doit faire preuve de discernement **quand il répond aux demandes d'informations présentées par des membres de la famille d'une personne qui s'est faite enregistrer auprès du HCR ou qui est en contact avec lui**. S'il n'est pas possible d'obtenir le consentement de la personne sur laquelle porte la demande d'informations, le personnel du HCR doit décider au cas par cas de l'opportunité de transmettre les informations, après avoir soigneusement étudié le dossier. Il s'agit de trouver le juste équilibre entre l'intérêt légitime des membres de la famille à tenter de reconstituer l'unité familiale et à obtenir des informations concernant la localisation et le bien-être d'un autre membre de la famille, et le droit de la personne enregistrée à maintenir la confidentialité de sa demande de statut de réfugié. En règle générale, la divulgation d'informations à des membres de la famille sans le consentement exprès de l'intéressé doit se limiter à confirmer que la personne a bien été enregistrée par le HCR ou est en contact avec lui. Le personnel doit être particulièrement attentif à toute question liée à l'âge ou au sexe, et à toute information contenue dans le dossier qui permette de penser que la divulgation des informations demandées serait inopportune. Lorsque des raisons impérieuses sont invoquées en faveur de la divulgation d'informations supplémentaires, la requête doit être transmise au membre du personnel de protection qui a été désigné dans le cadre des procédures de confidentialité établies dans ce bureau du HCR, afin de déterminer les informations à divulguer.
- La divulgation de toute **information concernant un enfant** doit être régie par le principe de **l'intérêt supérieur de l'enfant**.
- **Les personnes qui souhaitent obtenir des informations se trouvant dans leur propre dossier HCR** doivent être autorisées à recevoir les originaux ou les copies de tous les documents qu'ils ont fournis au HCR ou dont ils sont la source. La transmission de documents émanant du HCR ou d'une source autre que la personne concernée ne peut s'effectuer que lorsque les conditions de divulgation énoncées au § 2.1.2 sont remplies et doit être approuvée par le membre du personnel de protection désigné dans le cadre des procédures de confidentialité établies par ce bureau du HCR. Si en règle générale, les transcriptions d'entretiens et les prises de notes du HCR ne doivent pas être transmises, la transcription faite directement à partir des propres déclarations du demandeur au cours de l'entretien peut être relue à ce dernier pendant l'entretien. La divulgation des raisons ayant motivé une décision de DSR doit être régie par les critères énoncés au § 6 - *Notification des décisions de DSR* et au § 4.8.6 - *Confidentialité dans les cas d'exclusion*.
- Le **représentant légal** d'un demandeur qui a un dossier auprès du HCR ou tout autre tiers dûment autorisé à agir en tant que représentant du demandeur doit avoir accès aux mêmes informations que la personne sur le dossier de laquelle porte la demande d'informations. Il importe de demander à la personne qui présente la requête d'établir son mandat en tant que représentant légal du demandeur. (voir § 4.3.3. - *Participation des représentants légaux*).

2.1.3 Divulgence aux autorités du pays d'accueil

- **Les autorités du pays d'accueil** ont un intérêt légitime à recevoir des informations relatives aux personnes qui se trouvent sur leur territoire et sont enregistrées auprès du HCR. En principe, les informations transmises par le HCR doivent se limiter à des **éléments d'état civil** et aux **décisions finales de DSR** (voir § 6.3 - *Notification d'une décision de DSR à des tiers*). Il peut également s'avérer opportun d'informer les autorités du pays d'accueil qu'une personne a été **exclue** par le HCR du bénéfice de la protection accordée aux réfugiés (voir § 4.8.6 - *Confidentialité dans les cas d'exclusion*).
- Lorsque les bureaux du HCR procèdent à la DSR au nom des autorités du pays d'accueil ou que le HCR transfère les fonctions liées à la DSR aux autorités du pays d'accueil, il peut s'avérer opportun d'échanger certaines informations **sur le fond des demandes de statut de réfugié**. Dans ce cas, le HCR peut en règle générale transmettre le résumé des comptes rendus d'entretiens et d'évaluations menés dans le cadre de la DSR mais ne doit pas divulguer l'intégralité du dossier. Dans tous les cas, la nature et l'ampleur des informations transmises aux autorités du pays d'accueil doivent être évaluées en fonction du but poursuivi par celui qui présente la requête. Les conditions de divulgation fixées plus haut au § 2.1.2 - *Critères généraux de divulgation d'informations*, s'appliquent et doivent guider les décisions relatives à la divulgation d'informations aux autorités du pays d'accueil.
- La divulgation aux autorités du pays d'accueil doit, si possible, s'effectuer dans le cadre d'**accords précis d'échange d'informations**. Ces accords doivent prévoir des mesures qui permettent de garantir le respect de la confidentialité des informations reçues. Les demandeurs doivent être informés de l'existence de tels accords conclus avec les autorités du pays d'accueil.

2.1.4 Procédures de réponse à des demandes spécifiques d'informations se rapportant à des dossiers individuels

- En l'absence d'accords relatifs aux échanges d'informations (avec les partenaires opérationnels ou les autorités du pays d'accueil) ou en complément de ceux-ci, tous les bureaux du HCR doivent mettre en place des procédures qui permettent de répondre à des demandes spécifiques d'informations émanant de personnes enregistrées auprès du HCR ou en contact avec lui, ou à des demandes les concernant.
- **Les demandes de divulgation doivent être présentées par écrit et doivent contenir les informations suivantes :**
 - La preuve de l'identité de l'auteur de la requête. Lorsque l'auteur de la requête est une agence ou une organisation, la demande doit s'accompagner de documents établissant l'authenticité et le mandat de l'agence ou de l'organisation.
 - Les informations précises demandées.
 - Le motif de la demande d'informations.

- Dans des cas exceptionnels, par exemple lorsque la personne qui sollicite les informations est analphabète, la demande peut être soumise oralement. Le personnel du HCR qui reçoit une telle demande doit s'assurer que les informations requises pour soutenir la demande ont bien été produites et doit en consigner par écrit les détails dans le dossier de la personne concernée.
- **L'ampleur des informations transmises** à partir du dossier individuel d'une personne doit se limiter au minimum nécessaire pour répondre au but légitime dans lequel les informations sont requises. Le personnel du HCR doit faire preuve d'une extrême prudence en ce qui concerne la divulgation de renseignements médicaux, à moins qu'il n'y soit expressément autorisé par l'intéressé.
- Les **modalités de divulgation** des informations doivent faire l'objet d'un contrôle minutieux. L'accès illimité aux dossiers individuels du HCR ne doit pas être autorisé. Il convient de prendre les mesures nécessaires pour réduire au maximum les risques d'utilisation abusive ou de falsification des informations données, notamment en privilégiant, dans la mesure du possible, la délivrance de copies-papier plutôt que de copies électroniques.
- Lorsque des informations se rapportant à un dossier individuel sont communiquées à l'intéressé lui-même, à une tierce partie ou à un autre bureau du HCR, le personnel du HCR doit élaborer et adopter **une méthode et un mode de transmission d'informations suffisamment sûrs** en tenant compte du caractère sensible des informations et de l'urgence de la demande, ainsi que de tout autre facteur relatif à la fiabilité, à la sécurité et à l'opportunité des méthodes existantes.
- De manière générale, lorsqu'un bureau du HCR reçoit une demande émanant des autorités gouvernementales d'un pays relevant de la compétence d'un autre bureau du HCR, le bureau compétent doit recevoir une copie de la demande et doit si besoin être consulté sur la réponse à apporter.
- Les détails de la divulgation d'informations concernant un dossier individuel de DSR doivent être versés au dossier de DSR sous la forme d'un **procès-verbal de divulgation** :

Le procès-verbal de divulgation doit contenir les éléments suivants :

- Le nom de la personne ou de l'agence à qui les informations ont été divulguées
- Les informations précises qui ont été transmises
- Les motifs ayant justifié la transmission de ces informations
- Les dates et les modes de transmission
- Le nom du membre du personnel responsable de la transmission

2.2 Procédures de gestion des dossiers de DSR

2.2.1 Généralités

- Tous les bureaux du HCR doivent **établir des procédures détaillées de gestion des dossiers** pour tous les aspects liés au traitement, à l'organisation et à l'administration des dossiers de DSR. Les procédures de gestion des dossiers peuvent varier d'un bureau à l'autre du HCR en fonction de la dimension des opérations de DSR ainsi que des moyens techniques et des ressources disponibles dans chaque bureau ; toutefois elles doivent **atteindre les objectifs suivants** :
 - Organisation interne rationnelle des dossier individuels de DSR
 - Classement et récupération efficaces des dossiers de DSR et des informations afférentes
 - Accès réglementé aux dossiers de DSR et respect de la confidentialité des informations
 - Stockage matériel sûr des dossiers de DSR pour éviter qu'ils ne se perdent ou se détériorent
 - Efficacité et intégrité des procédures de DSR du HCR
- Tous les personnels du HCR qui instruisent les dossiers de DSR doivent veiller à ce que les **informations contenues dans les dossiers de DSR soient complètes et bien organisées**, de manière à ce que les autres membres du personnel du HCR qui sont amenés à intervenir dans ces dossiers puissent en comprendre l'historique et la nature de manière rapide et précise.
- Tous les documents doivent être classés par **ordre chronologique** à partir de la date à laquelle ils ont été émis ou reçus par le bureau du HCR, les pages les plus récentes étant placées au dessus du dossier. Toutes les pages doivent être numérotées au fur et à mesure qu'elles sont ajoutées au dossier.
- Les procédures de gestion des dossiers doivent **définir clairement les responsabilités individuelles** liées à la gestion des dossiers et fichiers électroniques de DSR, notamment les exigences spécifiques à la supervision et à la manière de rendre compte (voir § 2.2.7 - *Supervision et contrôle de la gestion des dossiers de DSR*)

2.2.2 Procédures d'ouverture des dossiers de DSR

- **Un dossier individuel doit être ouvert** pour chaque demandeur principal de DSR le plus tôt possible dans le processus de statut de réfugié, afin de s'assurer que tous les documents et les faits nouveaux relatifs au demandeur principal seront dûment enregistrés et conservés dans le dossier individuel de l'intéressé. Lorsque plusieurs membres d'une même famille déposent une demande de statut de réfugié comme demandeurs principaux, en règle générale, un dossier de DSR séparé mais rattaché à ceux des autres membres de la famille doit être ouvert.
- De manière générale, les documents et les faits nouveaux relatifs aux personnes qui demandent le statut de réfugié dérivé en tant que **membres de la famille/ personnes à la charge du demandeur principal** (voir § 5.1 - *Statut de réfugié dérivé*) doivent être enregistrés et classés dans le dossier de DSR du demandeur

principal. Lorsqu'il y a plus d'un demandeur principal dans une famille, l'établissement d'un lien clair entre les dossiers évitera des duplications inutiles de documents dans les dossiers de DSR. Un dossier distinct de DSR mais relié à d'autres peut être ouvert pour des membres de la famille/personnes à la charge du demandeur principal à tout moment au cours de la procédure de DSR, si cela peut renforcer l'efficacité et la confidentialité du traitement de la demande des requérants, ou permettre une meilleure prise en compte d'autres normes de protection.

- **Tout dossier de DSR** doit contenir la photocopie de tous les documents reçus ou émis par le HCR à propos des demandeurs, y compris de ceux qui ont déposé une demande de statut dérivé.

Dossier de DSR

- Formulaire de demande de DSR du demandeur principal
- Formulaire de demande de DSR de chaque membre adulte de la famille/personne à charge qui sollicite le statut de réfugié dérivé
- Photographies du demandeur principal et de toutes les personnes qui demandent le statut dérivé
- Photocopie de tous les documents d'identité et autres documents versés à l'appui de la demande
- Toutes les notes et tous les mémoires rédigés par les membres du personnel du HCR à propos du(des) demandeur(s), notamment les comptes rendus des entretiens avec le(s) demandeur(s) ou des tierces personnes
- Toute la correspondance relative au(x) demandeur(s)
- Informations médicales pertinentes
- Liste de toutes les décisions officielles prises au cours de l'instruction de la demande
- Photocopie des documents délivrés par le HCR au(x) requérant(s)
- Coordonnées du(des) requérant(s)

- Tous les dossiers doivent aussi contenir une **Feuille de route** qui doit être utilisée par le personnel du HCR pour décrire brièvement toute activité liée au traitement de la demande, la date de l'action entreprise et le nom du membre du personnel impliqué.

Activités à noter dans la Feuille de route :

- Entretiens et rendez-vous avec le(s) demandeur(s) ou en rapport avec son (leur) dossier
- Date de dépôt d'une demande de recours ou de présentation d'une requête par le(s) demandeur(s) dans d'autres procédures relevant de la compétence du HCR (annulation/révocation, cessation, réouverture de dossier, etc.)
- Toutes les décisions prises par le HCR concernant le statut ou les droits du(des) demandeur(s)
- Documents délivrés par le HCR au(x) demandeur(s), y compris la date et les modalités de la délivrance

2.2.3 Numérotation et organisation des dossiers de DSR

- **Tous les bureaux du HCR doivent établir un système d'attribution de numéros de dossiers** et d'organisation de dossiers visant à atteindre les objectifs suivants:
 - Refléter la composition de la cellule familiale et permettre de repérer rapidement les dossiers qui ont un lien entre eux et d'établir des références croisées entre eux
 - Permettre l'identification de plus d'un demandeur principal dans une cellule familiale et de traiter leur dossier
 - Indiquer les changements intervenus dans le statut des membres de la famille, notamment dans le statut personnel du/des demandeur(s) principal(aux) ou du/des demandeurs de statut dérivé
 - Mentionner les changements intervenus dans la composition de la cellule familiale, notamment les mariages, les naissances, les décès ou tout autre fait nouveau touchant le demandeur principal et les demandeurs de statut dérivé
 - Permettre un classement séparé des informations fournies par chacun des membres de la famille, de manière à identifier clairement les sources d'informations spécifiques, sans porter atteinte au principe de confidentialité
- Tous les bureaux HCR doivent tenir un **registre des dossiers** qui peut être électronique ou manuel. Ce registre doit comporter le numéro de dossier de DSR, le nom du demandeur principal, le numéro d'enregistrement du demandeur principal auprès du HCR, la date d'ouverture du dossier, le nom de l'agent qui a ouvert le dossier et la date de clôture du dossier. Chaque dossier de DSR doit être répertorié dans le registre des dossiers le plus tôt possible après son ouverture.

2.2.4 Accès aux dossiers de DSR

- Toute information sur les demandeurs, qu'elle soit stockée sous forme matérielle ou électronique, doit être soumise à un **accès restreint au personnel autorisé du HCR** et doit être conservée **dans un lieu sûr**.
- Dans tous les bureaux du HCR, les procédures de gestion des dossiers doivent traiter les aspects suivants concernant l'accès aux dossiers de DSR :
 - Désignation des membres du personnel du HCR qui doivent avoir accès aux dossiers de DSR et degré d'accès autorisé
 - Procédures de stockage et de surveillance des dossiers de DSR dans des espaces de rangement centralisés
 - Instructions pour sécuriser le rangement des dossiers qui ne sont pas conservés dans les espaces de rangement centralisés, notamment pour garantir la sécurité des dossiers conservés aux archives, dans les bureaux des membres du personnel et en tout lieu auquel des personnes étrangères au personnel du HCR peuvent avoir accès
 - Procédures de sortie des dossiers en dehors des locaux du HCR et d'autres lieux de rangement, notamment des informations relatives aux demandeurs enregistrées sur des ordinateurs portables ou des disquettes
 - Accès par les partenaires opérationnels ou tout autre tiers aux dossiers de DSR, en particulier le degré et les conditions précis de cet accès, ainsi que les procédures à suivre
- Les bureaux du HCR qui utilisent des **bases de données électroniques** pour stocker les informations relatives aux dossiers individuels de DSR doivent prendre les précautions nécessaires pour préserver la confidentialité et l'intégrité des informations, en instaurant notamment un accès différencié des membres du personnel du HCR et des restrictions aux champs pouvant être modifiés par certains membres du personnel bien précis.



2.2.5 Déplacement des dossiers de DSR

- Les bureaux du HCR doivent établir des procédures claires visant à réglementer et à contrôler les déplacements des dossiers de DSR à l'intérieur du bureau. Il doit au moins exister un **registre central** à l'intérieur ou à proximité de chaque lieu de rangement, sur lequel doit figurer le nom de tout membre du personnel qui emporte un dossier, assorti de la date à laquelle le dossier a été emprunté et restitué. Les transferts de dossiers entre membres du personnel doivent également être signalés dans le registre central des dossiers.
- De manière générale, pour éviter que les documents ne soient perdus ou mal classés, le personnel du HCR ne doit pas sortir des documents ou des parties de documents contenus dans les dossiers individuels de DSR.

2.2.6 Rangement et archivage des dossiers de DSR clos

- La clôture de dossiers de DSR doit s'effectuer selon des critères et des procédures administratives bien établis. Les critères de clôture de dossiers de DSR sont définis au § 9.1 - *Clôture de dossiers de DSR*.
- **Les dossiers individuels de DSR doivent être conservés par le HCR de manière permanente.** Le membre du personnel chargé de superviser la gestion des dossiers au sein du bureau du HCR doit veiller à ce que les procédures de conservation des dossiers de DSR qui ont été clos et leur transfert au Siège du HCR soient élaborés et mis en œuvre conformément aux directives de la Section des archives au Siège du HCR

2.2.7 Supervision et contrôle de la gestion des dossiers de DSR

- Dans chaque bureau du HCR, un **membre du personnel doit être désigné** pour superviser la mise en œuvre des procédures de gestion des dossiers.

Responsabilités de contrôle de la gestion des dossiers de DSR

- Apport d'une formation et d'un soutien au personnel du HCR pour la mise en œuvre des procédures de gestion des dossiers
- Supervision des pratiques du bureau du HCR concernant l'accès aux dossiers matériels ou électroniques de DSR, ainsi que des déplacements et du rangement des dossiers individuels, afin d'en garantir la sécurité et la confidentialité
- Organisation de **contrôles aléatoires** des dossiers matériels et électroniques de DSR afin de s'assurer que les membres du personnel respectent les procédures établies concernant la tenue et la mise à jour des dossiers de DSR, ainsi que la saisie des données pertinentes dans les systèmes centraux

- Le membre du personnel chargé de superviser la gestion des dossiers de DSR **doit rendre compte au Superviseur de la DSR.** Les problèmes rencontrés dans la gestion des dossiers de DSR susceptibles d'avoir des répercussions sur l'équité ou l'efficacité des procédures de DSR doivent être signalés au Superviseur de la DSR, à qui incombe la responsabilité de donner les instructions nécessaires et de contrôler l'efficacité des mesures prises pour résoudre le problème.

2.3 Conditions matérielles de la mise en œuvre des procédures de DSR

- Le HCR doit maintenir des **conditions matérielles** satisfaisantes pour l'accueil des demandeurs d'asile et la mise en œuvre des procédures de DSR. Les installations matérielles utilisées pour les opérations de DSR du HCR ont des répercussions directes sur la capacité des demandeurs d'asile à présenter leur demande de statut de réfugié. La nature du mandat du HCR peut impliquer l'organisation d'opérations de DSR dans des situations d'urgence et dans des conditions difficiles. Cependant, pour toute opération de DSR du HCR, le personnel de l'Organisation doit s'inspirer des recommandations qui suivent et doit prendre toutes les mesures possibles pour que les conditions matérielles mises en place pour la DSR favorisent le respect de la **dignité des demandeurs d'asile et l'existence d'un traitement équitable** et garantissent **la sûreté et la sécurité** du personnel du HCR et de toute autre personne présente dans les locaux du HCR.
- Les structures d'accueil mises en place par le HCR pour les procédures de DSR doivent préserver le droit des demandeurs d'asile à la **confidentialité**. La disposition des bureaux du HCR doit permettre aux demandeurs d'asile de communiquer en privé avec le personnel du HCR. Les salles où sont reçus les demandeurs d'asile doivent être suffisamment séparées des autres espaces de bureau pour assurer la confidentialité des rendez-vous d'orientation et des entretiens.
- Les bureaux du HCR doivent prévoir des **lieux d'attente** et doivent prendre toutes les dispositions possibles pour que les conditions qui y règnent ne soient pas préjudiciables à la santé et au bien-être des personnes qui s'y trouvent. Tout doit être mis en œuvre pour que les lieux d'attente des bureaux du HCR respectent les normes suivantes:
 - Espace suffisant
 - Nombre suffisant de chaises et de bancs
 - Accès à des installations sanitaires
 - Accès à de l'eau potable
 - Protection contre des conditions climatiques sévères
 - Chauffage, climatisation et éclairage satisfaisants
- Dans la mesure du possible, des **espaces privés** doivent être mis à la disposition des femmes qui allaitent. Des lieux d'attente séparés doivent être prévus pour les femmes et les enfants lorsque les normes culturelles ou des circonstances particulières l'exigent.
- Les lieux d'attente doivent si possible être installés dans les locaux du HCR ou dans un autre **lieu placé sous le contrôle direct du HCR** afin de favoriser la confidentialité des procédures d'asile et de réduire les risques de harcèlement, d'intimidation ou d'arrestation de demandeurs d'asile.
- La disposition et le mobilier des salles prévues pour l'accueil et les entretiens ou de tout autre lieu utilisé pour les procédures de DSR doivent satisfaire aux lignes directrices et aux recommandations du Siège relatives à la sécurité dans les bureaux du HCR (voir § 2.4 - *Sécurité des bureaux*).



2.4 Sécurité des bureaux

2.4.1 Procédures générales de sécurité

- Les risques d'incidents violents à l'encontre de membres du personnel du HCR ou d'autres personnes se trouvant dans les locaux du HCR, ou d'actes ou de menaces d'automutilation doivent être pris en compte et gérés avec efficacité dans les opérations de DSR du HCR. Toutes les installations matérielles et les procédures mises en place pour la DSR dans les bureaux du HCR doivent **favoriser la sûreté et la sécurité du personnel du HCR ainsi que des demandeurs d'asile et des réfugiés qui s'adressent à l'Organisation**.
- Dans la plupart des bureaux du HCR le personnel de protection ne joue pas un rôle majeur dans l'élaboration et la mise en oeuvre des procédures de sécurité applicables au bureau ; celles-ci **peuvent** cependant **avoir des répercussions directes sur la qualité des procédures de DSR**. En particulier, des règles de sécurité qui seraient appliquées de manière inadéquate ou inopportune peuvent avoir des conséquences sur la capacité ou la volonté des demandeurs d'asile et des réfugiés d'accéder aux bureaux du HCR et de prendre contact avec son personnel. L'absence de mesures de sécurité efficaces peut également dissuader les demandeurs d'asile de s'adresser au HCR.

Une coordination est nécessaire entre le personnel de protection du HCR et les autres membres du personnel ou personnes chargées de la sécurité pour s'assurer que :

- Les politiques et les principes directeurs du HCR en matière de sécurité sont pleinement mis en œuvre dans les procédures de DSR
- Les considérations relatives à la protection sont prises en compte dans l'élaboration et la mise en œuvre des procédures de sécurité dans tous les bureaux.

Dispositions de sécurité à prévoir dans les procédures de DSR :

- Mesures permettant de contrôler la foule et de faire entrer les personnes de manière ordonnée dans les locaux du HCR
- Principes directeurs de sécurité pour la conduite des rendez-vous d'orientation et des entretiens individuels, avec notamment des instructions concernant la disposition et le mobilier des salles dans lesquelles se déroulent les entretiens
- Règles relatives au déplacement des demandeurs d'asile et des réfugiés dans le bureau du HCR, et lieux et circonstances qui nécessitent un accès sous escorte
- Mesures efficaces permettant à l'ensemble du personnel du HCR d'alerter le personnel de sécurité sur des incidents potentiels et d'obtenir une assistance rapide, notamment par l'installation de sonnettes d'alarme à l'accueil et dans les lieux utilisés pour les rendez-vous d'orientation et les entretiens de DSR
- Procédures permettant de signaler les incidents de sécurité aux membres du personnel concernés dans le bureau et toute autre disposition permettant de signaler des incidents aux autres bureaux de la région et au Siège du HCR

- Outre les procédures de sécurité spécifiques, il convient de souligner que les dispositions qui garantissent un **traitement équitable, transparent et cohérent** des demandes individuelles tout au long de la procédure de DSR et l'existence de **moyens de communication efficaces** entre le personnel du HCR et les demandeurs d'asile et les réfugiés constituent, elles aussi, des éléments essentiels de la stratégie de sécurité du bureau. Le fait de tenir les demandeurs d'asile informés, de répondre en temps voulu à leurs requêtes et à leurs préoccupations, et d'instaurer un climat de confiance dans l'intégrité des procédures permettra de limiter les malentendus et de dissiper des frustrations et des tensions qui pourraient dégénérer en incidents de sécurité.

2.4.2 Contrôle des procédures de sécurité par le personnel de protection

- Le **Superviseur de la DSR** est chargé de veiller à ce que les procédures de sécurité du bureau du HCR soient élaborées et mises en œuvre conformément aux Normes du HCR relatives à l'accueil et au traitement des demandeurs d'asile et des réfugiés dans le respect de l'intégrité des procédures de DSR.
- Dans tous les bureaux du HCR, un membre du personnel de protection doit être désigné comme **agent centralisateur pour les questions de sécurité** dans ce bureau. La personne à qui ce rôle est attribué doit en principe être le Superviseur de la DSR ou un autre membre du personnel de protection responsable de l'accueil des demandeurs d'asile dans ce bureau ou directement impliqué dans cette activité. Lorsque cette fonction est assignée à un membre du personnel de protection autre que le Superviseur de la DSR, l'agent centralisateur pour les questions de sécurité doit rendre compte au Superviseur de la DSR.
- Les plaintes de demandeurs d'asile ou de réfugiés et les observations du personnel du HCR concernant la **conduite incorrecte d'un membre du personnel de sécurité du HCR ou d'un agent de sécurité** nommé par le pays d'accueil doivent être immédiatement transmises à l'agent centralisateur chargé des questions de sécurité. Les procédures de sécurité doivent définir les responsabilités spécifiques pour assurer le suivi des plaintes relatives au personnel et aux procédures de sécurité et pour établir des rapports sur les mesures qui ont été prises, conformément aux principes définis au § 2.6 - *Procédures de plainte*.

2.4.3 Formation du personnel aux questions de sécurité

- **Tout le personnel engagé dans des opérations du HCR doit recevoir une formation aux questions de sécurité, qui doit comporter les éléments suivants :**

Formation

Formation aux questions de sécurité pour tout le personnel du HCR

- Les procédures relatives à la sécurité à l'intérieur du bureau et les plans d'action à déclencher en cas d'urgence. Dans la mesure du possible, la formation doit prévoir des exercices de simulation sur la manière de réagir aux situations d'urgence et aux incidents de sécurité spécifiques susceptibles de se produire dans le cadre des procédures de DSR.
- Des séances d'information sur les risques spécifiques et les éléments de sécurité pertinents dans l'environnement particulier dans lequel le bureau opère.
- Des techniques de communication efficaces pour éviter ou dissiper les incidents de sécurité, portant notamment sur :
 - des techniques d'entretien non-antagonistes,
 - la manière d'annoncer des mauvaises nouvelles,
 - la manière de réagir face aux menaces,
 - la manière de désamorcer la colère,
 - la manière de réagir face aux personnes qui manifestent des troubles psychiques ou sont sous l'emprise de la drogue ou de l'alcool.

2.4.4 Sécurité des installations matérielles utilisées pour la DSR

- Les bureaux du HCR doivent consulter, si besoin, les sources documentaires pertinentes du HCR et s'adresser au Conseiller chargé de la sécurité sur le terrain en poste dans la région ou au Siège afin de s'assurer que les équipements matériels et la disposition du bureau du HCR sont bien adaptés aux conditions locales en matière de sécurité.

Principes directeurs relatifs à la sécurité des installations matérielles utilisées pour la DSR

- Le **portail d'entrée** emprunté par les demandeurs d'asile et les réfugiés qui sollicitent la DSR doit être indépendant de l'entrée réservée au personnel et aux visiteurs.
- Les **espaces utilisés pour l'accueil et les lieux réservés à l'attente** doivent être séparés des locaux principaux du bureau par une porte placée sous garde.
- La **disposition du bureau** doit permettre d'emprunter un itinéraire simple et direct entre les lieux d'attentes et les salles utilisées pour les entretiens.
- Tous les **espaces utilisés pour l'accueil et les entretiens** doivent permettre au personnel du HCR de sortir facilement et sans rencontrer d'obstacles. Dans la mesure du possible, les salles dans lesquelles se déroulent les entretiens doivent être dépourvues de tout objet fragile ou susceptible d'être utilisé comme une arme. Toutes les salles utilisées pour les entretiens doivent être équipées de sonnettes d'alarme.

2.4.5 Fouille au corps

- Les fouilles au corps ne doivent être effectuées que lorsqu'il existe de bonnes raisons de penser qu'elles sont nécessaires à la sécurité du personnel du HCR ou d'autres personnes présentes dans les locaux de l'Organisation. Le personnel chargé de la sécurité doit être informé des critères permettant de déterminer l'opportunité d'une fouille au corps et de la manière dont les fouilles doivent être opérées. La décision de procéder à la fouille au corps systématique de toute personne pénétrant dans un bureau du HCR doit reposer sur une évaluation objective des risques particuliers auxquels ce bureau est exposé. L'agent centralisateur membre du personnel de protection et responsable des questions de sécurité et le Chef de bureau doivent être consultés sur cette décision.
- Lorsque les fouilles au corps sont jugées nécessaires, elles doivent être menées **de manière respectueuse et en tenant compte des sensibilités respectives des femmes et des hommes**. Les fouilles au corps doivent être menées par un membre du personnel de sécurité de même sexe que la personne soumise à la fouille. Si aucune femme chargée de la sécurité n'est disponible, les fouilles au corps des femmes demandeuses d'asile doivent être effectuées par du personnel féminin du HCR formé à cet effet.

2.4.6 Personnel du HCR chargé de la sécurité

- L'agent centralisateur membre du personnel de protection et responsable des questions de sécurité doit veiller à ce que le personnel du HCR chargé de la sécurité reçoive la **formation et les orientations requises**. L'ensemble du personnel de sécurité du HCR doit être formé aux questions suivantes :

Formation

Formation du personnel chargé de la sécurité

- Principes régissant la protection des réfugiés et mandat du HCR
 - Droits des demandeurs d'asile et des réfugiés, y compris le droit d'accès aux bureaux du HCR et au personnel de protection
 - Procédures de DSR dans les bureaux du HCR
 - Traitement et protection appropriés des personnes ayant des besoins spécifiques (p. ex. liés à leur appartenance sexuelle, à leur âge, à leur handicap, etc.)
 - Réponses permettant d'éviter la confrontation afin de désamorcer les incidents de sécurité impliquant des demandeurs d'asile et des réfugiés
 - Instructions de n'utiliser la contrainte ou la force physique qu'en dernier ressort et uniquement dans la mesure nécessaire pour éviter qu'un demandeur d'asile ne se blesse ou ne blesse d'autres personnes présentes dans les locaux
- Tout doit être mis en œuvre pour engager du **personnel de sécurité féminin** dans les bureaux du HCR et pour veiller à ce qu'au moins une femme chargée de la sécurité soit de service aux heures auxquelles les demandeurs d'asile et les réfugiés sont reçus dans le bureau du HCR.
 - Le personnel chargé de la sécurité ne doit effectuer aucune autre tâche liée à la DSR à moins que celles-ci ne lui soient assignées en consultation avec l'agent centralisateur membre du personnel de protection et responsable des questions de sécurité, et que le membre du personnel de sécurité en question ait reçu la formation et les instructions nécessaires pour accomplir ces tâches.

2.4.7 Agents de sécurité nommés par le pays d'accueil

- Chaque bureau du HCR est chargé de veiller à ce que les agents de sécurité nommés par le pays d'accueil pour assurer la sécurité des locaux du HCR **n'empêchent pas l'accès au bureau du HCR** et s'acquittent de leur tâche dans le respect des Normes du HCR relatives à l'accueil et au traitement des demandeurs d'asile et des réfugiés.
- L'agent centralisateur de la protection chargé des questions de sécurité doit veiller à ce que les agents de sécurité nommés par le pays d'accueil soient informés des droits des demandeurs d'asile et de la fonction de protection internationale assurée par le bureau du HCR, et doit surveiller leur pratique professionnelle pour s'assurer qu'elle est conforme aux exigences de cette fonction.
- Les agents de sécurité membres du HCR et ceux nommés par le pays d'accueil doivent recevoir des **instructions claires concernant le degré d'engagement approprié** des agents de sécurité nommés par le pays d'accueil dans les opérations du HCR.

Principes directeurs relatifs aux agents de sécurité nommés par le pays d'accueil

- Les agents de sécurité nommés par le pays d'accueil ne doivent pas être impliqués dans les procédures d'accueil des demandeurs d'asile et des réfugiés dans les bureaux du HCR.
- Les agents de sécurité nommés par le pays d'accueil ne doivent pas être chargés de diffuser des informations relatives au mandat ou aux procédures du HCR.
- En aucun cas les agents de sécurité nommés par le pays d'accueil ne doivent être chargés de recevoir ou de distribuer des documents du HCR ou toute information relatifs à des demandeurs d'asile individuels.
- Les agents de sécurité nommés par le pays d'accueil ne doivent pas pénétrer dans les locaux du HCR sans y avoir été invités par un membre du personnel du HCR, à moins que leur présence ne soit requise pour répondre à un incident de sécurité impérieux et immédiat impliquant une menace pour le personnel du HCR ou d'autres personnes présentes dans les locaux ou pour les biens du HCR.

- L'agent centralisateur de la protection chargé des questions de sécurité doit être immédiatement informé de tout manquement aux règles ci-dessus par un agent de sécurité nommé par le pays d'accueil, ou de tout comportement d'un tel agent qui serait non conforme aux procédures établies par le bureau du HCR ou aux lignes directrices du HCR en matière d'accueil et de traitement des demandeurs d'asile et des réfugiés.
- **Les services locaux de la police ou de l'armée** ne doivent être appelés qu'en dernier recours pour aider à régler un incident de sécurité dans un bureau du HCR. Dans la mesure du possible, le bureau du HCR doit veiller à ce que les forces de sécurité locales compétentes soient préalablement informées du mandat et des opérations du HCR, du type d'incidents susceptibles de se produire dans les bureaux du HCR et des attentes du HCR en matière d'assistance.

2.5 Interprétation dans les procédures de DSR du HCR

2.5.1 Accès à des interprètes

- Les demandeurs de DSR doivent avoir accès aux services d'**interprètes formés et qualifiés** à tous les stades de la procédure de DSR.
- Tout membre du personnel du HCR qui conduit des entretiens de DSR doit recevoir une formation et des orientations sur la manière de communiquer efficacement par l'intermédiaire d'un interprète.
- Les services d'interprétation pour les procédures de DSR du HCR doivent être assurés par des **interprètes du HCR**. Les demandeurs doivent être autorisés à utiliser les services de leur propre interprète lorsque le HCR ne dispose d'aucun interprète qualifié.
- Dans la mesure du possible, des **femmes interprètes** doivent être prévues pour les entretiens avec des femmes demandeuses d'asile et tous les requérants doivent pouvoir choisir entre un interprète homme ou femme. Les bureaux du HCR doivent faire le maximum pour qu'un nombre suffisant d'interprètes compétents, des deux sexes, soient disponibles pour satisfaire aux exigences de la procédure de DSR.
- **Les demandeurs qui ont des réticences vis-à-vis d'un interprète qui leur a été assigné** doivent pouvoir expliquer de manière confidentielle les raisons de ces réticences à un membre du personnel du HCR. Tout doit être fait pour que la désignation des interprètes dans les procédures de DSR anticipe et prenne en compte les réticences des demandeurs, dans la mesure où celles-ci sont raisonnables ou autrement tenues pour fondées.



2.5.2 Interprétation par des personnes autres que des interprètes du HCR

- Lorsque le HCR ne dispose pas d'interprète et qu'il est nécessaire de faire appel aux services d'un autre interprète pour procéder à un entretien, le personnel du HCR doit prendre les mesures nécessaires pour **évaluer et promouvoir la qualité de l'interprétation** fournie et pour préserver la confidentialité des procédures de DSR. Le membre du personnel du HCR qui conduit l'entretien doit procéder comme suit :
 - Interroger brièvement l'interprète sur ses connaissances linguistiques et son expérience en matière d'interprétation
 - Vérifier s'il existe des relations entre l'interprète et le demandeur
 - Expliquer à l'interprète la nature et l'objectif de l'entretien de DSR et le type d'interprétation que l'on attend de lui
 - Expliquer le caractère confidentiel des entretiens et des procédures de DSR du HCR
 - Rédiger une note pour le dossier consignait tout autre détail susceptible d'être pertinent pour la qualité ou la fiabilité de l'interprétation
- Compte tenu de la réticence que peuvent avoir certains demandeurs à révéler des faits liés à leur demande en présence d'un membre de leur famille et vu les difficultés à établir le consentement réel de l'intéressé à la présence de membres de sa famille dans la procédure de DSR, il convient de tout mettre en œuvre pour **éviter que l'interprétation ne soit assurée par des membres de la famille** du demandeur dans la procédure de DSR.
- Les personnes qui agissent comme **avocats ou représentants légaux** du demandeur ne peuvent assurer l'interprétation dans les procédures de DSR.
- **Les demandeurs d'asile et les réfugiés qui ne sont pas des interprètes du HCR qualifiés et formés** ne doivent pas être sollicités pour assurer des services d'interprétation au cours des procédures de DSR, à moins qu'il n'existe aucun autre moyen de communiquer avec le requérant. Lorsqu'il est fait appel aux services d'interprétation d'autres demandeurs d'asile ou réfugiés, l'interprétation doit se limiter à la phase initiale d'accueil et tout doit être mis en œuvre pour se procurer les services d'un interprète qualifié pour toute orientation nécessaire ainsi que pour l'enregistrement et les entretiens de DSR. Les demandeurs à qui ce type d'interprétation est proposée doivent être consultés pour savoir s'ils acceptent cet arrangement relatif à l'interprétation. Le personnel du HCR qui s'entretient avec les demandeurs en vertu de cet arrangement doit prendre toutes les mesures possibles pour préserver la confidentialité de la demande du requérant, en limitant notamment les questions susceptibles de susciter des réponses contenant des éléments biographiques ou des détails sur la demande de statut.

2.5.3 Qualifications et formation des interprètes du HCR

- Les interprètes qui sont recrutés dans le cadre des procédures de DSR doivent avoir des **compétences linguistiques et d'interprétation adéquates et la formation requise**. Dans la mesure du possible, le HCR doit engager des interprètes diplômés.
- En règle générale, les personnes qui ont un dossier au HCR ne doivent pas être engagées comme interprètes dans les procédures de DSR. Lorsqu'un bureau du HCR ne dispose pas d'un nombre suffisant d'interprètes dans les langues requises, il peut faire appel aux services d'interprétation de **réfugiés reconnus**, sous réserve qu'ils aient la **formation et les compétences nécessaires**. L'interprétation par des réfugiés qui ne disposent pas d'un droit de séjour durable dans le pays d'accueil, y compris par des réfugiés qui ont été acceptés pour la réinstallation dans un pays tiers, ne doit être utilisée par le HCR qu'à titre exceptionnel et dans le cadre d'arrangements provisoires en attendant qu'une solution soit apportée à la pénurie d'interprètes du HCR.
- Les bureaux du HCR peuvent recourir aux services d'interprètes dans le cadre d'accords conclus avec leurs partenaires opérationnels à condition que ces interprètes suivent une formation sur l'interprétation dans les procédures de DSR du HCR telle que celle décrite ci-dessous, et que les prestations offertes soient soumises au contrôle et à la supervision effectifs du personnel de protection du HCR (voir § 2.6.7 - *Supervision et contrôle des interprètes*).
- Les interprètes du HCR doivent suivre la formation requise sur le HCR et les procédures de DSR.
- Toute personne recrutée par le HCR pour fournir des services d'interprétation dans les procédures de DSR relevant de son mandat doit signer **l'Engagement de l'interprète du HCR au respect de la confidentialité et de l'impartialité (Annexe 2.1)** avant de prendre ses fonctions.

Formation

Formation des interprètes du HCR

- Mandat du HCR en matière de protection des réfugiés et opérations du HCR
- Procédures de DSR dans le bureau du HCR
- Terminologie de base sur les réfugiés susceptible d'être utilisée au cours des entretiens
- Nature de l'interprétation requise en entretien de DSR
- Importance d'une interprétation fidèle de ce qui est dit par le demandeur et par la personne qui conduit l'entretien
- Impartialité du rôle de l'interprète du HCR
- Sensibilité aux questions liées à l'appartenance sexuelle, à l'âge et à la culture dans l'exercice de ses fonctions d'interprétation
- Indicateurs possibles de traumatismes pouvant apparaître lors de l'entretien
- Obligation de confidentialité dans toutes les procédures du HCR

2.5.4 Impartialité des interprètes du HCR

- L'**impartialité du rôle de l'interprète** doit être préservée durant toute la procédure de DSR. Tout le personnel et les interprètes du HCR doivent respecter les principes directeurs suivants :

Principes directeurs visant au respect de la confidentialité par l'interprète

- ▶ Le personnel du HCR ne doit pas faire appel à l'interprète pour apprécier la crédibilité du demandeur, ni pour enquêter ou faire des commentaires sur la fiabilité des preuves produites par le demandeur, à moins que ces éléments ne se rattachent à l'usage de la langue ou du dialecte par le demandeur.
 - ▶ Les interprètes ne doivent jamais plaider ou intervenir en faveur du demandeur auprès du HCR.
 - ▶ De manière générale, les interprètes du HCR ne doivent pas accepter de rencontrer des demandeurs d'asile et des réfugiés en dehors des locaux du HCR, ni s'engager dans un quelconque échange qui pourrait porter atteinte à leur impartialité, ou à ce qui paraît être leur impartialité, dans les procédures de DSR.
 - ▶ Les interprètes doivent avoir pour instruction de signaler au membre du personnel du HCR à qui ils fournissent leurs services, ou au Superviseur de la DSR le cas échéant, tout élément qui pourrait être perçu comme portant atteinte à leur impartialité, y compris le fait de connaître déjà un demandeur d'asile à titre personnel ou d'avoir reçu des menaces ou des offres de corruption.
 - ▶ Les interprètes ne doivent pas choisir les demandeurs auxquels ils vont fournir des services d'interprétation et ne doivent pas être informés de l'identité des demandeurs avant le jour où ils effectuent leur prestation..
- De manière générale, les bureaux du HCR doivent éviter de faire appel à des interprètes pour dispenser des conseils aux requérants ou de leur assigner d'autres tâches sans lien avec l'interprétation, démarche qui pourrait nuire à l'impartialité, ou à ce qui est perçu comme l'impartialité, de l'interprète dans la procédure de DSR.

2.5.5 Respect de la confidentialité par les interprètes

- Les interprètes doivent préserver la confidentialité des informations qu'ils reçoivent dans l'exercice de leur fonction au service du HCR et ne doivent ni commenter ni divulguer ces informations à des personnes autres que le personnel du HCR impliqué dans la DSR. Cette obligation de respect de la confidentialité des informations reçues au cours de leur travail avec le HCR s'impose au-delà de la durée du contrat conclu avec le HCR.
- Tous les interprètes du HCR doivent signer **l'Engagement de l'interprète du HCR au respect de confidentialité et de l'impartialité (Annexe 2-1)**, par lequel ils confirment qu'ils comprennent et acceptent l'obligation de confidentialité à laquelle ils sont tenus.

2.5.6 Accès des interprètes aux dossiers de DSR

- Les interprètes ne doivent pas avoir accès aux lieux de classement généraux des dossiers. En règle générale, les interprètes ne doivent pas manipuler les dossiers individuels de DSR. Lorsqu'à titre exceptionnel, des interprètes se sont vu assigner d'autres tâches liées à la DSR, leur accès aux dossiers individuels doit être limité à ce qui est strictement nécessaire à l'exercice des responsabilités qui leur ont été confiées et doit être étroitement surveillé.

2.5.7 Supervision et contrôle des interprètes

- Le Superviseur de la DSR est chargé de contrôler la qualité des services d'interprétation dans les procédures de DSR du HCR. Le Superviseur de la DSR, ou un membre du personnel de protection désigné par le Superviseur de la DSR, doit participer directement au recrutement, à la formation et à la supervision des interprètes du HCR et veiller à ce que ces derniers aient les compétences et la formation nécessaires, ainsi que l'attitude requise pour interpréter efficacement dans les procédures de DSR.
- Les procédures de plainte de chaque bureau du HCR doivent comporter des **procédures de commentaires et de plainte à propos des prestations des interprètes**, qui doivent être clairement communiquées à tous les demandeurs et au personnel du HCR. Toutes les plaintes portant sur la qualité de l'interprétation, l'impartialité ou la confidentialité à laquelle sont tenus les interprètes, ou toute autre question relative à l'attitude des interprètes doivent être transmises au membre du personnel de protection chargé de contrôler la qualité de l'interprétation dans les procédures de DSR. Les procédures relatives aux services d'interprétation dans la DSR doivent préciser les responsabilités pour le suivi des plaintes reçues et la rédaction de rapports sur les actions engagées, conformément aux principes énoncés au § 2.6 - *Procédures de plainte*.

2.6 Procédures de plainte

- Tous les bureaux du HCR doivent instaurer des **procédures qui permettent de recevoir et de répondre aux plaintes** de demandeurs ou d'autres personnes portant sur les services fournis dans les procédures de DSR du HCR.
- Les **informations relatives aux droits fondamentaux des demandeurs d'asile** qui prennent contact avec les bureaux du HCR et les **procédures de signalement de traitement incorrect ou de conduite impropre dans les procédures du HCR** doivent être communiquées aux demandeurs dès le début de la procédure de DSR. Les procédures de plainte, y compris les coordonnées des personnes à contacter, doivent aussi être clairement affichées à l'extérieur du bureau du HCR, et doivent être rédigées dans les principales langues parlées par les demandeurs d'asile reçus par le bureau et complétées au besoin par des illustrations (voir § 3.1.3 - *Communication de l'information aux demandeurs d'asile*).
- Les informations relatives aux procédures de plainte doivent clairement indiquer que les services du HCR et des partenaires opérationnels sont **gratuits**, que toute demande de compensation financière ou de toute autre faveur formulée par le personnel du HCR ou ses partenaires opérationnels auprès des demandeurs doit être immédiatement signalée selon les procédures établies et que l'affaire sera examinée par le HCR.
- Les informations relatives aux procédures de plainte doivent indiquer clairement que les procédures de plainte sont **distinctes des procédures de recours** et qu'elles ne doivent pas être utilisées pour demander la révision d'une décision de DSR. Les procédures de plainte doivent être utilisées pour **signaler une inconduite grave** de la part du personnel du HCR, des agents de sécurité ou des partenaires opérationnels, ou **une injustice de procédure** (notamment des plaintes portant sur la qualité, la disponibilité ou la conduite des interprètes, ou sur le refus d'accès aux locaux ou au personnel du HCR ou aux procédures de DSR).
- **Pour encourager un usage correct des procédures de plainte** et éviter que celles-ci ne soient surchargées par des requêtes sans rapport avec les objectifs de ces procédures, les bureaux du HCR doivent veiller à ce que les demandeurs d'asile et les réfugiés disposent d'autres voies de communication appropriées avec le bureau du HCR, dont l'accès nécessaire aux informations et au personnel du HCR. Les informations relatives aux procédures de plainte doivent aussi être communiquées aux partenaires opérationnels afin que ceux-ci puissent conseiller les demandeurs d'asile et les réfugiés sur la nature et l'objet du mécanisme de plainte et les aider à l'utiliser pour présenter leurs plaintes.
- Les demandeurs doivent être informés que le dépôt d'une plainte **ne sera en aucun cas ni préjudiciable ni bénéfique pour l'appréciation portée sur leur demande de statut de réfugié** ou pour toute autre décision relative à l'assistance ou aux services auxquels le plaignant aurait droit. Dans le même temps, il convient de souligner le sérieux des procédures de plainte et les demandeurs doivent être informés que des **accusations infondées ou malveillantes portées contre le personnel du HCR** feront l'objet d'un rapport au Siège du HCR et peuvent conduire à des poursuites judiciaires dans le pays d'accueil.
- Les procédures de plainte doivent prévoir un **Formulaire de plainte type** afin d'encourager les personnes à fournir des informations pertinentes et détaillées sur le fondement de leur plainte, ainsi que leur identité et leurs coordonnées. Toutes les plaintes doivent être reçues et étudiées par les bureaux du HCR, qu'elles soient ou non présentées sous la forme requise. Les procédures de plainte doivent permettre aux personnes illettrées d'être assistées, pour soumettre leur plainte, par un membre du personnel autre que celui visé par la plainte.

- Les procédures de plainte imposent en général que les **auteurs de la plainte déclinent leur identité**, par un seul numéro de référence de dossier s'ils préfèrent. Les informations relatives aux procédures de plainte doivent expliquer que le HCR n'est pas en mesure d'enquêter efficacement sur des plaintes anonymes ou d'en assurer le suivi.
- Les procédures de traitement des plaintes doivent prévoir des **dispositions garantissant qu'une plainte déposée au bureau du HCR n'est ni interceptée par le membre du personnel visé ni transmise à lui pour suivi**. Nous recommandons que les plaintes soient directement déposées par les plaignants dans une boîte sécurisée prévue à cet effet, qui doit être ouverte régulièrement, au moins une fois par semaine, par le Superviseur de la DSR ou le Chef de bureau, ou un autre membre de la protection d'un rang plus élevé désigné par le Chef de bureau. Lorsqu'un bureau a instauré une relation appropriée avec un partenaire opérationnel, il doit envisager de conclure un accord officiel en vertu duquel le partenaire opérationnel participerait aux procédures de réception des plaintes.
- C'est au **Superviseur de la DSR** ou à un autre membre du personnel de protection de rang supérieur désigné par le Chef de bureau qu'incombe la responsabilité d'examiner toutes les plaintes reçues par le bureau concernant les procédures de DSR relevant du mandat et de les attribuer au membre du personnel compétent pour suivi. La date de transmission et le nom du membre du personnel chargé du suivi du dossier doivent être portés sur le formulaire de dépôt de plainte.
- Les membres du personnel à qui des plaintes sont transmises doivent **faire un rapport sur les actions entreprises**.
- Les procédures de plainte doivent définir les **règles nécessaires à l'instruction des plaintes et à la détermination du délai raisonnable pour répondre aux plaignants**.
- Les bureaux du HCR qui ne disposent que de personnel de protection en nombre limité doivent prendre toutes les dispositions nécessaires et opportunes pour transmettre les plaintes au Représentant ou à d'autres fonctionnaires de rang supérieur, ou au Bureau régional compétent du HCR.
- Toutes les plaintes reçues par le bureau du HCR ainsi que toutes les réponses apportées et les rapports établis par le personnel du HCR sur les actions entreprises doivent être **conservés dans un fichier central** qui doit être gardé en lieu sûr et ne doit être accessible qu'aux membres du personnel désignés à cet effet par le Représentant ou le Chef de bureau.
- Les procédures de plainte constituent une source d'informations importante sur la qualité et l'intégrité des procédures de DSR menées par les bureaux du HCR, sous tous leurs aspects. Dans chaque bureau du HCR, le **Représentant ou le Chef de bureau** doit contrôler la nature et le contenu de toutes les plaintes reçues concernant les procédures de DSR relevant du mandat, ainsi que les réponses apportées par les membres du personnel compétents, et doit prendre toutes les mesures nécessaires pour promouvoir l'efficacité des procédures de plainte en tant qu'instrument de contrôle.
- Les procédures de plainte mises en œuvre dans les bureaux du HCR doivent prévoir des mesures efficaces qui permettent au personnel du HCR de signaler toute inconduite d'autres membres du personnel, y compris du personnel d'encadrement ou des responsables du HCR, ou de toute autre personne engagée par le HCR pour fournir des services dans le cadre des procédures de DSR. Tout membre du personnel du HCR doit connaître les procédures qui permettent de signaler directement et sans délai de telles inconduites au **Bureau de l'Inspecteur général** lorsque l'on peut raisonnablement déduire des informations recueillies dans le cadre des procédures de plainte que les accusations semblent crédibles.



CHAPITRE 3

Accueil et enregistrement
dans les opérations de DSR

ACCUEIL ET ENREGISTREMENT DANS LES OPÉRATIONS DE DSR

3.1 Accueil des demandeurs d'asile

3.1.1 Supervision et contrôle de l'accueil

- Tous les bureaux du HCR doivent mettre en place des procédures détaillées pour l'accueil des demandeurs d'asile et des réfugiés qui s'adressent à eux. Les procédures d'accueil doivent **clairement définir les responsabilités et les tâches assignées aux différents membres du personnel** et doivent prévoir des mécanismes de contrôle efficaces.
- Dans tous les bureaux du HCR, le Superviseur de la DSR ou un autre membre expérimenté du personnel de protection désigné par le Superviseur de la DSR doit superviser l'ensemble des activités et des procédures relatives à l'accueil des demandeurs d'asile et des réfugiés. Le **membre du personnel de protection désigné doit assurer des responsabilités de supervision clairement définies lors de l'accueil, pendant toute la durée des permanences d'accueil des demandeurs d'asile** dans le bureau.
- Que la responsabilité de la supervision directe soit déléguée ou non, c'est au **Superviseur de la DSR qu'incombe la responsabilité générale de contrôler l'application des procédures d'accueil** pour assurer le respect des normes requises en matière d'accueil et de traitement des demandeurs d'asile.

3.1.2 Procédures d'accueil

- Dans tous les bureaux du HCR, un **agent d'accueil** désigné, assisté de **personnel d'accueil** formé et **d'interprètes du HCR** si besoin, doit organiser l'entrée de manière ordonnée et l'accueil satisfaisant des demandeurs d'asile et des réfugiés dans le bureau.
- L'agent d'accueil ou un autre membre du personnel d'accueil désigné doit rencontrer toutes les personnes **le plus vite possible après leur arrivée**, afin de déterminer la nature de l'assistance demandée et de les orienter vers les procédures du HCR appropriées. Les personnes qui sollicitent le statut de réfugié doivent être orientées sans délai vers les procédures de demande de DSR (voir § 3.2 - *Procédures d'enregistrement des demandeurs de DSR*).
- Les demandeurs qui ont **un rendez-vous ou un entretien de DSR prévus** doivent être priés de présenter leur Confirmation de rendez-vous (voir § 3.5.1 - *Procédures générales de planification*). Une fois le rendez-vous confirmé, le membre du personnel concerné doit être informé de l'arrivée du demandeur, qui doit être conduit vers le lieu d'attente en attendant que le membre du personnel puisse le recevoir.



- **Lorsque de longs délais d'attente sont prévisibles à l'accueil**, les bureaux du HCR doivent mettre en place un système de régulation (p. ex. par l'attribution de numéros ou l'inscription des noms sur une liste à l'usage du personnel d'accueil). Le personnel d'accueil doit être disponible pour répondre aux demandes d'information et tenir les personnes informées de l'état de l'instruction de leur dossier.
- Les procédures d'accueil doivent prévoir des mesures permettant d'**identifier rapidement les demandeurs d'asile qui peuvent avoir des besoins de protection ou d'assistance particuliers** et de les orienter vers les procédures de DSR ou d'autres types d'assistance selon leurs besoins (voir § 3.4 - *Demandeurs présentant des besoins particuliers*).



3.1.3 Communication des informations aux demandeurs d'asile

- Les demandeurs d'asile qui s'adressent aux bureaux du HCR doivent recevoir les informations nécessaires pour pouvoir comprendre et exercer leur droit de demander le statut de réfugié. Tous les bureaux du HCR doivent élaborer du matériel d'information et des procédures permettant de diffuser les informations auprès des demandeurs d'asile.
- **Les informations relatives à l'accès au bureau du HCR doivent être affichées** dans un endroit visible à l'extérieur de chaque bureau du HCR. Ces informations doivent porter sur les points suivants :

Informations à afficher concernant l'accès au HCR

- Horaires et procédures d'accueil
- Indications sur la manière de contacter le HCR en dehors des heures de permanence en cas d'urgence
- Gratuité de l'accès aux locaux du HCR et de tous les services du HCR
- Procédures de signalement de toute conduite du personnel du HCR, des agents de sécurité ou des partenaires opérationnels, ou de tout autre problème concernant l'accès au bureau du HCR

Informations générales sur les procédures de DSR du HCR

Les informations qui suivent doivent être communiquées aux demandeurs d'asile le plus tôt possible dans la procédure de DSR, et avant l'entretien de DSR :

- Critères de définition du réfugié et d'éligibilité au statut de réfugié au sens du mandat de protection élargi du HCR
- Critères de définition du statut dérivé
- Droits et responsabilités des demandeurs d'asile et des réfugiés
- Procédures de demande de DSR et différentes étapes du processus de DSR, dont les procédures de recours et l'assistance offerte aux demandeurs au cours de ces procédures
- Procédures d'enregistrement des membres de la famille/personnes à charge qui accompagnent le demandeur principal, notamment l'obligation pour tous d'être présents en personne pour l'enregistrement de leur demande et le droit pour chaque membre adulte de la famille ou adulte à charge qui accompagne le demandeur principal d'être entendu individuellement par un membre du personnel du HCR (voir § 3.2.6 - *Entretien d'enregistrement des membres de la famille/ personnes à charge*)
- Droit des membres de la famille/personnes à charge qui peuvent avoir des motifs propres de solliciter la protection en tant que réfugié, de déposer une demande indépendante et d'obtenir des informations et une assistance à cette fin de la part du personnel du HCR
- Documentation afférente qui doit être présentée au moment de l'enregistrement (voir § 3.2.8 - *Documents à l'appui de la demande*)
- Respect de la confidentialité dans les procédures de DSR du HCR et toute limite imposable à ce droit à la confidentialité (voir § 2.1.1 - *Droit du demandeur à la confidentialité*)
- Droit des requérants de demander que l'enregistrement et les entretiens de DSR soient effectués par du personnel du HCR et des interprètes du sexe de leur choix, lorsque cela est possible
- Conséquences de la reconnaissance en tant que réfugié, notamment les restrictions concernant l'existence de solutions durables
- Toute information concernant la législation et les procédures du pays d'accueil susceptibles d'avoir une incidence sur les droits des réfugiés et des demandeurs d'asile
- Informations sur la manière de signaler une inconduite (notamment des demandes d'argent ou d'autres faveurs) de la part du personnel du HCR, d'agents de sécurité ou de partenaires opérationnels dans les bureaux du HCR (voir § 2.6 - *Procédures de plainte*)

- Chaque bureau du HCR doit déterminer les **méthodes les plus efficaces et les plus opérationnelles pour diffuser les informations** ci-dessus, en tenant compte des principales langues parlées et des différents niveaux d'alphabétisation et d'éducation des demandeurs d'asile qui sont reçus dans le bureau. Ces méthodes de diffusion des informations doivent associer des textes écrits et des illustrations présentées sur des posters ou des notices affichées à l'extérieur du bureau du HCR et dans des brochures d'information, ainsi que des conseils prodigués par du personnel qualifié du HCR lorsque cela est possible.
- Les procédures de diffusion de l'information aux demandeurs d'asile doivent prendre en compte les besoins des populations qui peuvent se trouver dans des **endroits reculés**, notamment dans des **camps de réfugiés** ou des **centres de détention**.
- Lorsque les femmes sont susceptibles d'être exclues de la participation aux questions administratives et publiques ayant une incidence sur la cellule familiale en raison de facteurs culturels ou sociaux, les bureaux du HCR doivent prendre toutes les mesures supplémentaires qui s'imposent pour permettre aux **femmes demandeuses d'asile**, y compris celles qui sont accompagnées par des hommes de leur famille, de recevoir les informations générales sur les procédures de DSR, leurs droits et leurs responsabilités en tant que demandeuses d'asile, et leur droit de déposer une demande indépendante de statut de réfugié si elles ont des besoins individuels de protection.

3.1.4 Conseils et orientation sur les procédures de DSR du HCR

- Les demandeurs d'asile doivent **pouvoir rencontrer un membre du personnel du HCR** avant l'entretien de DSR pour recevoir des informations sur le processus et les procédures de DSR.



- Si les bureaux du HCR doivent prendre toute mesure raisonnable pour faire droit aux demandes de conseils individuels, les conseils et l'orientation peuvent être dispensés à des groupes lorsqu'ils portent sur des procédures générales applicables à tous.
- Les conseils doivent être prodigués aux demandeurs d'asile par des personnes **qui ont reçu une formation et ont une bonne connaissance** du HCR et des procédures de DSR en vigueur dans le bureau du HCR concerné.

3.1.5 Confidentialité lors de l'accueil

- Tout le personnel du HCR doit prendre les **mesures nécessaires lors de l'accueil pour préserver la confidentialité** des procédures de DSR du HCR. Le personnel du HCR doit éviter d'appeler les demandeurs d'asile par leur nom en présence d'autres requérants. D'autres méthodes doivent être utilisées (p. ex. l'attribution de numéros, la distribution de cartes, etc.) pour communiquer avec les demandeurs d'asile ou à leur propos dans ces lieux.
- Les installations matérielles et les procédures mises en place dans les bureaux du HCR doivent permettre aux personnes de décliner leur identité ou de fournir toute autre information personnelle aux membres du HCR dans des conditions qui ne portent pas atteinte à leur droit au respect de leur vie privée et à leur droit à la confidentialité.
- Le personnel du HCR ne doit pas solliciter l'assistance d'autres demandeurs d'asile ou réfugiés à l'accueil pour servir d'interprètes, à moins qu'aucun interprète qualifié ne soit disponible et qu'il n'existe pas d'autre moyen de communiquer avec un demandeur d'asile à l'accueil. Lorsqu'il est nécessaire de faire appel aux services d'un autre demandeur d'asile ou réfugié, il convient de suivre les instructions décrites au § 2.5.2 - *Interprétation par des personnes autres que des interprètes du HCR*.

3.2 Procédures d'enregistrement des demandeurs de DSR

3.2.1 Enregistrement auprès du HCR et demande de DSR relevant du Mandat

- Si l'**enregistrement auprès du HCR** et la **DSR relevant du mandat** constituent **deux procédures distinctes du HCR**, il n'en reste pas moins que dans les opérations de DSR relevant du mandat du HCR, les procédures d'enregistrement des demandes de DSR sont généralement menées conjointement aux procédures visant à recueillir ou à mettre à jour des informations pour l'enregistrement de ces demandeurs auprès du HCR. Dans tous les bureaux du HCR, les procédures mises en places doivent favoriser le respect des normes et des objectifs relatifs à l'enregistrement ainsi qu'aux procédures de DSR.

- **L'enregistrement auprès du HCR** a pour but de recueillir des informations générales sur toutes les personnes relevant de la compétence du HCR, y compris sur les demandeurs de statut de réfugié et autres demandeurs d'asile, réfugiés, rapatriés, personnes déplacées à l'intérieur et apatrides. Les informations recueillies dans ce cadre permettent au HCR de faire des évaluations plus précises du nombre et du profil des personnes concernées et d'élaborer des programmes de protection et d'assistance. Les informations collectées au cours de l'enregistrement permettent également au personnel du HCR d'identifier les personnes qui présentent des besoins particuliers, de leur prêter assistance et de décider si elles doivent être orientées vers d'autres procédures du HCR. Les demandeurs de statut de réfugié relevant du mandat étant des personnes relevant de la compétence du HCR, le HCR doit tenir à jour les informations générales recueillies lors de l'enregistrement pour chaque demandeur, y compris pour ceux qui sollicitent le statut dérivé.

- L'objectif des **procédures de demande de DSR** est d'enclencher officiellement la procédure de DSR relevant du mandat et de recueillir des informations supplémentaires et plus détaillées que celles collectées à l'occasion du simple enregistrement auprès du HCR, en particulier sur les motifs et les circonstances de la fuite du pays d'origine et sur d'autres faits pertinents pour déterminer l'éligibilité du demandeur au statut de réfugié.

- Le **Formulaire de demande de DSR (Annexe 3-1)** a été élaboré de manière à recueillir à la fois les informations générales liées à l'enregistrement auprès du HCR et les renseignements supplémentaires requis pour les procédures de DSR relevant du mandat, notamment ceux relatifs aux motifs et aux circonstances du départ du pays d'origine.

Le formulaire de demande de DSR (Annexe 3-1) est un document officiel de l'UNHCR. Il est divisé en plusieurs sections :

- Section 1 :** Informations personnelles et administratives, y compris le nom, l'adresse, le lieu de naissance, le statut actuel (demandeur principal, mineur, etc.), et le lieu de résidence.
- Section 2 :** Informations relatives à l'enregistrement, y compris la date et le lieu de l'enregistrement, le personnel du HCR chargé de l'enregistrement, et le lieu où les données de l'UNHCR ont été saisies.
- Section 3 :** Informations relatives à l'enregistrement, y compris la date et le lieu de l'enregistrement, le personnel du HCR chargé de l'enregistrement, et le lieu où les données de l'UNHCR ont été saisies.
- Section 4 :** Informations relatives à l'enregistrement, y compris la date et le lieu de l'enregistrement, le personnel du HCR chargé de l'enregistrement, et le lieu où les données de l'UNHCR ont été saisies.
- Section 5 :** Informations relatives à l'enregistrement, y compris la date et le lieu de l'enregistrement, le personnel du HCR chargé de l'enregistrement, et le lieu où les données de l'UNHCR ont été saisies.
- Section 6 :** Informations relatives à l'enregistrement, y compris la date et le lieu de l'enregistrement, le personnel du HCR chargé de l'enregistrement, et le lieu où les données de l'UNHCR ont été saisies.
- Section 7 :** Informations relatives à l'enregistrement, y compris la date et le lieu de l'enregistrement, le personnel du HCR chargé de l'enregistrement, et le lieu où les données de l'UNHCR ont été saisies.
- Section 8 :** Informations relatives à l'enregistrement, y compris la date et le lieu de l'enregistrement, le personnel du HCR chargé de l'enregistrement, et le lieu où les données de l'UNHCR ont été saisies.
- Section 9 :** Informations relatives à l'enregistrement, y compris la date et le lieu de l'enregistrement, le personnel du HCR chargé de l'enregistrement, et le lieu où les données de l'UNHCR ont été saisies.
- Section 10 :** Informations relatives à l'enregistrement, y compris la date et le lieu de l'enregistrement, le personnel du HCR chargé de l'enregistrement, et le lieu où les données de l'UNHCR ont été saisies.
- Section 11 :** Informations relatives à l'enregistrement, y compris la date et le lieu de l'enregistrement, le personnel du HCR chargé de l'enregistrement, et le lieu où les données de l'UNHCR ont été saisies.
- Section 12 :** Informations relatives à l'enregistrement, y compris la date et le lieu de l'enregistrement, le personnel du HCR chargé de l'enregistrement, et le lieu où les données de l'UNHCR ont été saisies.
- Section 13 :** Informations relatives à l'enregistrement, y compris la date et le lieu de l'enregistrement, le personnel du HCR chargé de l'enregistrement, et le lieu où les données de l'UNHCR ont été saisies.
- Section 14 :** Informations relatives à l'enregistrement, y compris la date et le lieu de l'enregistrement, le personnel du HCR chargé de l'enregistrement, et le lieu où les données de l'UNHCR ont été saisies.
- Section 15 :** Informations relatives à l'enregistrement, y compris la date et le lieu de l'enregistrement, le personnel du HCR chargé de l'enregistrement, et le lieu où les données de l'UNHCR ont été saisies.
- Section 16 :** Informations relatives à l'enregistrement, y compris la date et le lieu de l'enregistrement, le personnel du HCR chargé de l'enregistrement, et le lieu où les données de l'UNHCR ont été saisies.
- Section 17 :** Informations relatives à l'enregistrement, y compris la date et le lieu de l'enregistrement, le personnel du HCR chargé de l'enregistrement, et le lieu où les données de l'UNHCR ont été saisies.
- Section 18 :** Informations relatives à l'enregistrement, y compris la date et le lieu de l'enregistrement, le personnel du HCR chargé de l'enregistrement, et le lieu où les données de l'UNHCR ont été saisies.
- Section 19 :** Informations relatives à l'enregistrement, y compris la date et le lieu de l'enregistrement, le personnel du HCR chargé de l'enregistrement, et le lieu où les données de l'UNHCR ont été saisies.
- Section 20 :** Informations relatives à l'enregistrement, y compris la date et le lieu de l'enregistrement, le personnel du HCR chargé de l'enregistrement, et le lieu où les données de l'UNHCR ont été saisies.

Formulaire de demande de DSR (Annexe 3-1)

- Les informations générales relatives à l'enregistrement auprès du HCR sont consignées dans la **Fiche d'informations relatives à l'enregistrement** qui constitue la première partie du Formulaire de demande de DSR.

- Alors que les informations générales recueillies dans le cadre de l'enregistrement auprès du HCR seront consignées sur le Formulaire de demande de DSR pour être utilisées dans les procédures de DSR, tous les bureaux du HCR doivent aussi mettre en place des procédures de **gestion des informations figurant sur la Fiche d'informations relatives à l'enregistrement** afin que ces informations puissent être aisément vérifiées et mises à jour dans des procédures d'enregistrement ultérieures et être utilisées dans d'autres procédures du HCR (comme la réinstallation, le rapatriement librement consenti, etc.)

3.2.2 Supervision et contrôle des procédures d'enregistrement

- Le Superviseur de la DSR doit être chargé de contrôler les procédures d'enregistrement des demandeurs de DSR. Dans tous les bureaux du HCR, les procédures d'enregistrement doivent définir clairement les responsabilités de la supervision et du soutien du personnel d'enregistrement. Si nécessaire, le Superviseur de la DSR peut déléguer certaines responsabilités de supervision des activités d'enregistrement à un membre qualifié et expérimenté du personnel de protection, qui lui fera directement rapport.

Responsabilités de supervision des activités d'enregistrement :

- Veiller à ce que tout le personnel chargé de l'enregistrement reçoive la formation et le soutien appropriés pour accomplir ses tâches efficacement.
- Superviser le personnel d'enregistrement dans l'exercice des tâches qui lui ont été attribuées, notamment par des contrôles aléatoires lors d'entretiens d'enregistrement et de séances de conseils et d'orientation conduits par du personnel d'enregistrement, afin de garantir l'exactitude et la cohérence des informations fournies aux demandeurs.
- Examiner toutes les plaintes reçues à propos des procédures d'enregistrement des demandeurs de DSR, organiser un suivi adéquat et rendre compte des actions entreprises (voir § 2.6 - *Procédures de plainte*).
- Superviser la préparation et la remise des documents délivrés par le HCR aux personnes dont la demande de DSR a été enregistrée (voir § 3.3 - *Certificat de demandeur d'asile du HCR*).

3.2.3 Personnel chargé de l'enregistrement

- Les procédures d'enregistrement des demandeurs de statut de réfugié doivent être conduites par du **personnel qualifié chargé de l'enregistrement**, qui doit recevoir la formation nécessaire pour pouvoir assumer les responsabilités qui lui ont été attribuées.

Formation

Formation du personnel du HCR chargé de l'enregistrement

- Mandat du HCR
- Principes régissant la protection des réfugiés et droits des demandeurs d'asile et des réfugiés
- Normes qui régissent l'enregistrement auprès du HCR
- Procédures spécifiques du bureau du HCR en matière d'enregistrement et de traitement des demandeurs de DSR
- Repérage des personnes susceptibles de nécessiter une assistance particulière ou de présenter des besoins de protection particuliers et assistance à leur apporter
- Sensibilité aux facteurs liés à l'âge, à l'appartenance sexuelle et à la culture dans le travail avec des demandeurs d'asile
- Techniques de conduite d'entretiens, en particulier avec les enfants, les malades mentaux ou les personnes traumatisées et autres demandeurs vulnérables, et manière de travailler avec les interprètes

- Tout doit être mis en œuvre pour s'assurer que **le personnel d'enregistrement compte suffisamment d'hommes et de femmes** pour faire droit aux requêtes des demandeurs qui souhaitent être reçus en entretien d'enregistrement par une personne du sexe de leur choix.

3.2.4 Remettre et remplir le Formulaire de demande de DSR

- Le personnel chargé de l'enregistrement doit remettre les Formulaires de demande de DSR aux demandeurs principaux et aux membres de la famille/personnes à charge qui l'accompagnent, en s'assurant qu'ils sont capables de lire et de comprendre le document.
- La **Fiche d'informations relatives à l'enregistrement**, placée en tête du Formulaire de demande de DSR, doit être remplie pour les demandeurs principaux et par tous les membres de la famille/personnes à charge qui l'accompagnent, y compris les enfants. Pour les jeunes enfants qui sollicitent l'octroi du statut dérivé, la Fiche d'informations relatives à l'enregistrement peut être remplie par le demandeur principal ou un autre adulte accompagnateur, ou par le personnel du HCR chargé de l'enregistrement selon le cas.
- **Les demandeurs principaux et tous les membres de la famille adultes/personnes à charge qui l'accompagnent doivent remplir toutes les rubriques du Formulaire de demande de DSR.** Cette exigence a pour objectif de donner à tous les demandeurs adultes l'occasion d'informer le HCR de tout besoin éventuel de protection à titre individuel. Les informations portées sur le Formulaire de demande de DSR permettent au HCR de repérer plus systématiquement et à un stade précoce du processus les membres de la famille/personnes à charge qui peuvent avoir des motifs propres de solliciter la protection accordée aux réfugiés et dont l'éligibilité au statut de réfugié doit dès lors être examinée dans les procédures de DSR en tant que demandeur principal.

- A moins que les membres de la famille/personnes à charge qui accompagnent un demandeur principal ne demandent que leur requête soit examinée séparément ou que d'autres éléments (au moment de l'enregistrement ou à un stade ultérieur de la procédure) n'indiquent que cette démarche serait appropriée, les membres de la famille/personnes à charge doivent être traités comme des **demandeurs de statut dérivé** (voir § 5 - *Traitement des demandes fondées sur le droit à l'unité familiale*).
- De manière générale, **les membres de la famille du demandeur principal qui ont moins de 18 ans** n'ont pas besoin de remplir l'intégralité du Formulaire de demande de DSR, à moins qu'ils ne demandent que leur éligibilité au statut de réfugié soit examinée indépendamment de la demande des adultes qui l'accompagnent, ou que d'autres éléments indiquent que cette démarche serait appropriée.
- **Les enfants qui déposent une demande de DSR comme demandeurs principaux** doivent remplir toutes les rubriques du Formulaire de demande de DSR et doivent bénéficier d'un entretien d'enregistrement individuel afin de recevoir de la part du personnel chargé de l'enregistrement l'assistance dont ils peuvent avoir besoin pour présenter leur requête.
- **Tous les enfants séparés ou non accompagnés** doivent remplir intégralement le Formulaire de demande de DSR (voir § 3.4.5 - *Enfants demandeurs d'asile (de moins de 18 ans)/enfants non accompagnés ou séparés*). Outre le Formulaire de demande de DSR, tous les enfants non accompagnés ou séparés doivent également remplir le **Formulaire d'enregistrement des enfants non accompagnés ou séparés (Annexe 3.2)**.
- **Le Formulaire d'enregistrement des enfants non accompagnés ou séparés** a été élaboré par le HCR en collaboration avec le CICR et d'autres partenaires concernés pour promouvoir une approche harmonisée et globale de la collecte d'informations relatives à l'enregistrement des enfants non accompagnés ou séparés. Ce formulaire a notamment pour but de recueillir des informations plus détaillées sur les circonstances de leur séparation d'avec leurs parents ou la principale personne qui s'occupait d'eux et sur le dernier endroit connu d'eux où ceux-ci se trouvaient, sur les modalités actuelles de leur prise en charge dans le pays d'accueil et sur les souhaits de l'enfant. Ces informations sont nécessaires pour permettre au HCR et aux autres partenaires d'apporter une protection et une assistance efficaces aux enfants séparés ou non accompagnés, et pour mettre en place des mesures de recherche familiale adaptées. Le personnel d'enregistrement du HCR doit veiller à ce que le Formulaire de demande de DSR et le Formulaire d'enregistrement des enfants non accompagnés ou séparés soient tous deux remplis.



- Compte tenu de l'importance des informations factuelles recueillies dans le Formulaire de demande de DSR pour la détermination du statut de réfugié, tout doit être fait pour donner aux demandeurs **la possibilité de remplir le formulaire de demande de DSR dans de bonnes conditions**. Les demandeurs doivent avoir suffisamment de temps pour recevoir et lire des informations sur le processus de DSR, pour décider des éléments qui peuvent être invoqués à l'appui de leur demande et pour remplir toutes les rubriques du Formulaire de demande de DSR. Le maximum doit être fait pour que les demandeurs qui remplissent le Formulaire de demande de DSR dans le bureau du HCR disposent de suffisamment de place pour être à l'abri des regards indiscrets.



- En règle générale, les demandeurs qui n'ont pas besoin d'aide pour remplir le Formulaire de demande de DSR doivent être autorisés à emporter ce formulaire pour le **remplir eux-mêmes** et à le ramener au HCR le jour de l'entretien d'enregistrement.
- Les demandeurs qui ne savent pas lire la langue dans lequel le Formulaire de demande de DSR est rédigé ou qui ont besoin d'une autre forme d'aide pour le remplir doivent bénéficier de toute **l'assistance nécessaire**, y compris de celle d'un interprète.
- Lorsque le personnel du HCR remplit le Formulaire de demande de DSR pour le demandeur, il doit veiller tout particulièrement à **consigner de manière précise et complète** les déclarations et les réponses du demandeur et doit indiquer sur le Formulaire de DSR la nature de l'aide qu'il a apportée à ce dernier.



3.2.5 Entretien d'enregistrement

- **Les entretiens d'enregistrement doivent se dérouler le plus vite possible après que les demandeurs d'asile ont pris contact avec le bureau du HCR.** Le fait de consigner rapidement les informations relatives à l'enregistrement, notamment la composition familiale et les motifs principaux de la demande d'asile, permet d'obtenir des informations plus précises et plus fiables.
- Les entretiens d'enregistrement doivent être conduits **de manière impartiale, sans intimidations ni menaces**, et dans le juste respect de la sécurité et de la dignité des réfugiés.
- Les entretiens d'enregistrement doivent être menés par du **personnel d'enregistrement qualifié et formé** à cet effet. Si un demandeur a déclaré qu'il préférerait être entendu par un membre du personnel du HCR et/ou un interprète masculins ou féminins, cette requête doit être inscrite dans la rubrique du Formulaire de demande de DSR prévue à cet effet. Le maximum doit être fait pour faire droit à cette requête lors de l'entretien d'enregistrement et pour la suite des procédures de DSR.
- Selon la procédure normale, tous les **demandeurs principaux et tous les membres de la famille/personnes à charge adultes qui accompagnent le demandeur principal doivent bénéficier d'un entretien d'enregistrement individuel et confidentiel** (voir § 3.2.6 - *Entretien d'enregistrement des membres de la famille/personnes à charge*). En règle générale, les enfants qui demandent le statut dérivé n'ont pas besoin d'être entendus en entretien d'enregistrement individuel à moins qu'ils n'en fassent la demande ou que d'autres éléments n'indiquent qu'il serait opportun de procéder ainsi.
- **Les enfants qui font une demande de DSR comme demandeurs principaux et tous les enfants non accompagnés ou séparés** doivent bénéficier d'un entretien d'enregistrement individuel. Les informations recueillies lors de l'entretien d'enregistrement doivent être prises en compte pour décider des procédures les mieux adaptées au traitement de la demande de l'enfant et des mesures de suivi qui s'imposent pour la prise en charge et la protection de l'enfant (voir § 3.4.5 - *Enfants demandeurs d'asile (de moins de 18 ans)/enfants non accompagnés ou séparés*).
- **Les entretiens d'enregistrement avec des demandeurs enfants** doivent être menés en tenant compte de l'âge et du degré de maturité de l'enfant, ainsi que de tout besoin ou vulnérabilité particulière de celui-ci. Les membres du personnel qui conduisent les entretiens d'enregistrement et prodiguent une assistance et des conseils aux demandeurs enfants doivent avoir une expérience en la matière.



Responsabilités du personnel chargé de l'enregistrement lors de l'entretien d'enregistrement :

- ▶ **Relire le Formulaire de demande de DSR** pour vérifier que tous les demandeurs ont rempli les rubriques les concernant (voir § 3.2.4 - *Remettre et remplir le Formulaire de DSR*)
 - ▶ **Vérifier les informations portées sur la Fiche d'informations relatives à l'enregistrement** du demandeur et des enfants de la famille qui sollicitent le statut dérivé. Demander les informations manquantes et les rajouter sur le Formulaire de demande de DSR
 - ▶ Confirmer que les demandeurs principaux ont mentionné **tous les membres de la famille/personnes à charge** sur le Formulaire de demande de DSR, y compris ceux qui ne sont pas encore arrivés dans le pays d'accueil, et indiquer le degré de parenté ou la nature des liens existant entre le demandeur principal et les membres de la famille/personnes à charge. Le fait de consigner ces informations à un stade précoce de la procédure facilitera la détermination ultérieure de l'éligibilité au statut dérivé (voir § 5 - *Traitement des demandes fondées sur le droit à l'unité familiale*)
 - ▶ **Demander et photocopier les documents personnels** et tout autre document pouvant appuyer la demande de statut de réfugié, notamment les certificats de naissance et de mariage, et toute autre pièce justificative tendant à établir l'existence de liens de dépendance avec le demandeur principal (voir § 3.2.7 - *Documents à l'appui de la demande*)
 - ▶ Vérifier que tous les membres de la famille/personnes à charge qui **sollicitent le statut dérivé sont présents le jour de l'entretien d'enregistrement** et prendre les mesures nécessaires pour s'assurer de la présence ultérieure des personnes absentes
 - ▶ **Identifier et assister les demandeurs qui présentent des besoins de protection ou d'assistance particuliers** et les orienter si besoin vers les Procédures accélérées de DSR (voir § 3.4 - *Demandeurs présentant des besoins particuliers*)
- Lorsqu'un demandeur indique qu'il a **déjà été enregistré auprès du HCR**, le personnel d'enregistrement doit obtenir le plus d'informations possibles de sa part concernant la date et le lieu de l'enregistrement, son objectif, l'organe responsable de l'enregistrement et les documents fournis. Lorsque l'on dispose d'informations provenant d'un enregistrement précédent, le personnel d'enregistrement doit **vérifier et mettre à jour ces informations**, notamment celles relatives aux naissances, décès, mariages ou tout autre événement modifiant la composition familiale ou les liens de dépendance, ou tout autre changement intervenu dans le statut d'un membre de la famille vis-à-vis du HCR. Les informations réactualisées relatives à l'enregistrement doivent être consignées dans les rubriques du Formulaire de demande de DSR prévues à cet effet.
 - Seuls les **membres du personnel de protection du HCR** chargés de la DSR peuvent fournir aux demandeurs des informations et des conseils sur les **éléments de fond de la demande de statut de réfugié**. Lorsque les entretiens d'enregistrement ou les séances de conseil et d'orientation sont conduits par du personnel d'enregistrement qui n'est pas chargé de la DSR, ce dernier doit recevoir des instructions précises sur le contenu et l'étendue des informations qu'il doit communiquer aux demandeurs.

3.2.6 Entretien d'enregistrement des membres de la famille/ personnes à charge

- Selon la procédure standard, tous les **adultes** membres de la famille/personnes à charge du demandeur principal doivent bénéficier d'un **entretien d'enregistrement individuel et confidentiel**.
- Le personnel chargé de l'enregistrement doit veiller à ce que les personnes qui sollicitent le statut dérivé, en tant que membres de la famille/personnes à charge du demandeur principal, aient connaissance des critères de détermination de la qualité de réfugié et du **droit de déposer une demande individuelle de statut de réfugié** si elles ont leurs propres motifs pour demander la protection accordée aux réfugiés.
- Les **normes établies par le HCR pour la protection des femmes réfugiées** imposent que le personnel du HCR prenne toutes les mesures possibles pour que les femmes aient accès aux procédures d'enregistrement et de DSR du HCR et qu'elles reçoivent tout le soutien et l'assistance nécessaires pendant le déroulement de ces procédures. Dans certaines cultures ou familles, des femmes qui ont des raisons individuelles de demander le statut de réfugié peuvent hésiter à déposer une requête indépendante ou être dissuadées de le faire. L'ensemble du personnel d'enregistrement doit être sensibilisé à cette question et doit utiliser des techniques d'entretien qui tiennent compte de l'appartenance sexuelle ou de la culture de la personne, afin de créer un climat de confiance qui permette aux femmes susceptibles d'avoir des besoins de protection individuels de se sentir suffisamment à l'aise pour en parler avec le personnel du HCR.
- Dans la mesure où certaines personnes victimes de persécutions peuvent ne pas avoir révélé les détails de ces persécutions aux membres de leur famille, elles peuvent hésiter à déposer une demande individuelle de statut par crainte que les informations qu'elles devront donner ne soient communiquées aux membres de leur famille. Ceci peut être particulièrement vrai pour les personnes qui ont subi des violences sexuelles ou des persécutions sexistes. Le personnel chargé de l'enregistrement doit donc **souligner le caractère confidentiel des entretiens et des conseils accordés par le HCR** et le fait que l'entretien de DSR se déroulera en dehors de la présence de tout autre membre de la famille.



3.2.7 Photographies

- Une **photo d'identité individuelle** de chaque demandeur, ainsi que de chaque membre de la famille et personne à charge, doit être prise par un membre du personnel HCR lors de l'entretien d'enregistrement.
- Les photos du demandeur principal et de chaque membre de sa famille/ personne à charge doivent être **apposées sur la première page du Formulaire de demande de DSR** du demandeur qui est représenté sur la photo. Les bureaux du HCR doivent utiliser les méthodes les plus efficaces dont ils disposent pour réduire les risques de falsification ou de retrait des photos apposées sur les Formulaires de DSR.
- Dans la mesure du possible, les photos individuelles doivent être prises sous forme numérique et apposées au Formulaire de demande de DSR par voie électronique. Les bureaux qui utilisent des **photos numériques** dans les procédures d'enregistrement doivent prendre les mesures nécessaires pour que celles-ci soient rapidement et correctement jointes au fichier électronique correspondant.
- Lorsque les photos ont été prises avec des appareils photos traditionnels, les photos sur support papier doivent être fixées de manière sûre au Formulaire individuel de demande de DSR. Au moment où les photos sont prises, le nom et le numéro d'enregistrement de la personne photographiée doivent être immédiatement inscrits au dos de chacune des photos.



3.2.8 Documents à l'appui de la demande

- Tous les demandeurs doivent être priés de présenter les **originaux, dans la mesure du possible, ou les meilleures photocopies dont ils disposent** de tous leurs documents d'identité ou autres documents présentés à l'appui de leur demande de statut de réfugié.
- Les demandeurs doivent être priés d'**expliquer l'absence de tout document** ou d'originaux de documents présentés sous la seule forme d'une photocopie. L'explication fournie doit être portée dans la rubrique du Formulaire de demande de DSR prévue à cet effet. Lorsque les demandeurs sont en mesure de se procurer des documents manquants importants pour leur demande sans risque pour eux-mêmes ou pour d'autres, ils doivent être priés de le faire, et cette demande doit être inscrite dans le Formulaire de demande de DSR. Dans la mesure du possible, un **rendez-vous pour remise de documents** doit être fixé et une **confirmation de rendez-vous** doit être délivrée au demandeur.
- Il ne doit en aucun cas être demandé au requérant de prendre contact avec les autorités **de son pays d'origine** pour l'obtention de documents, ou d'entreprendre toute autre démarche qui risquerait de mettre en danger les membres de sa famille ou des connaissances restés dans le pays d'origine.
- Des photocopies doivent être faites de tous les documents originaux fournis par le demandeur. Une **description de chaque document**, indiquant notamment s'il s'agit d'un original ou d'une photocopie et mentionnant sa date de réception par le bureau, doit être donnée dans la rubrique du Formulaire de demande de DSR prévue à cet effet.
- Le personnel du HCR doit prendre le plus grand soin quand il **manie les documents originaux** fournis par les demandeurs. Lorsqu'il examine ou photocopie des documents originaux, le personnel du HCR doit veiller à ce que ces derniers restent intacts et ne soient ni abîmés ni perdus. Les documents originaux produits par un demandeur doivent lui être rendus immédiatement après qu'ils aient été photocopiés et ne doivent pas être conservés dans le dossier du demandeur.

3.2.9 Attribution de numéros d'enregistrement

- **Un numéro d'enregistrement unique** doit être attribué à toute personne enregistrée auprès du HCR. Les demandeurs principaux et les membres de la famille/personnes à charge qui sollicitent le statut dérivé doivent se voir attribuer un numéro d'enregistrement individuel. Le numéro d'enregistrement doit rester inchangé et doit **être utilisé pour identifier la personne concernée chaque fois qu'il est nécessaire et à tous les stades du processus de DSR et des procédures ultérieures du HCR**, même si son statut au sein de la cellule familiale ou vis-à-vis du HCR change en cours de procédure.

3.2.10 Ouverture d'un dossier de DSR

- Pendant l'entretien d'enregistrement, ou dès que possible après l'entretien, un dossier individuel de DSR doit être ouvert pour chaque demandeur principal, conformément aux Procédures établies en matière de gestion des fichiers (voir § 2.2.2 - *Procédures d'ouverture des dossiers de DSR*).

3.2.11 Procédures alternatives d'enregistrement des demandeurs de DSR

- Lorsque les conditions qui règnent dans le pays d'accueil permettent difficilement aux demandeurs d'asile de se rendre dans les bureaux du HCR pour déposer une demande de DSR, les bureaux du HCR doivent prendre toutes les dispositions nécessaires pour enregistrer les demandeurs de DSR dans des lieux situés à l'extérieur de ses locaux (p. ex. dans des centres de détention, des centres de soins, des camps de réfugiés, par des visites à domicile, etc.).



- Les demandeurs principaux et tous les membres de la famille/personnes à charge doivent être sollicités pour **se faire enregistrer auprès du HCR et déposer une demande de DSR en personne**. Ces procédures peuvent si besoin être mises en œuvre par des partenaires opérationnels habilités. Ces méthodes d'enregistrement alternatives des demandeurs de DSR ne doivent être adoptées que si elles sont approuvées par le Superviseur de la DSR et s'il l'on peut y intégrer des mesures permettant un suivi et un contrôle effectifs du HCR, afin de garantir la fiabilité des informations recueillies et l'intégrité des procédures d'enregistrement et de DSR.
- Le recours aux méthodes d'enregistrement alternatives est sans incidence sur l'obligation pour tout membre de la famille/personne à charge du demandeur principal de **remplir un formulaire de demande de DSR séparé** et sur le droit pour chaque adulte d'être entendu individuellement par un membre du HCR. Le demandeur principal doit être clairement informé que les membres de la famille/personnes à charge mentionnés qui n'étaient pas présents au moment de l'enregistrement seront priés de se présenter pour s'entretenir avec un membre du HCR au jour fixé pour l'entretien du demandeur principal ou à toute autre date arrêtée par le bureau.

3.3 Certificat de demandeur d'asile du HCR

3.3.1 Principes généraux

- Les bureaux du HCR doivent délivrer un Certificat de demandeur d'asile du HCR à tous les demandeurs de DSR qui ont été enregistrés, y compris aux membres de leur famille et personnes à charge enregistrés. Ce certificat, limité dans le temps, **atteste de leur statut de demandeur d'asile** dont l'éligibilité au statut de réfugié est en cours d'examen par le HCR et demande aux autorités du pays d'accueil de leur apporter la protection et l'assistance nécessaires en attendant que le HCR ait pu statuer définitivement sur leur demande.
- Les bureaux du HCR doivent entreprendre **toutes les démarches nécessaires auprès des autorités compétentes du pays d'accueil** pour expliquer la forme et la signification du Certificat de demandeur d'asile du HCR et pour promouvoir la reconnaissance et l'acceptation des documents délivrés par le HCR aux demandeurs d'asile et aux réfugiés dans le pays d'accueil.
- L'uniformité des Certificats de demandeur d'asile du HCR et l'harmonisation des procédures afférentes ont pour but de renforcer l'intégrité, la reconnaissance et l'acceptation des documents remis par le HCR aux demandeurs enregistrés dans le cadre de la DSR relevant du mandat. Toutefois, **certaines circonstances exceptionnelles peuvent nécessiter l'adoption d'approches complémentaires ou alternatives à la délivrance du Certificat classique de demandeur d'asile du HCR** pour répondre à une situation de protection particulière, permettre au demandeur d'avoir accès à l'assistance existante dans le pays d'accueil et/ou éviter des conséquences néfastes involontaires qui pourraient porter atteinte à la valeur de protection inhérente au Certificat de demandeur d'asile du HCR. Lorsque la délivrance du Certificat de demandeur d'asile du HCR est jugée inopportune, le bureau du HCR concerné ne doit adopter des mesures alternatives qu'après consultation avec le Bureau régional compétent et la DPI.

3.3.2 Forme du Certificat de demandeur d'asile du HCR

- Les **Certificats de demandeur d'asile du HCR** doivent être délivrés sous la forme standard (**Annexe 3-3**). Ils doivent être émis dans la langue du pays d'accueil et la langue de travail principale du bureau du HCR. Outre l'attestation mentionnée ci-dessus, ce document doit aussi contenir les informations suivantes :

Certificat de demandeur d'asile du HCR

- Nom sous lequel le demandeur est enregistré auprès du HCR et autres éléments essentiels relatifs à son état civil comme ses date et lieu de naissance et sa nationalité
- Numéro d'enregistrement du demandeur auprès du HCR
- Photo d'identité de la personne à qui le Certificat de demandeur d'asile a été délivré
- Lieu et date d'arrivée dans le pays d'accueil
- Numéro de référence sous lequel le document a été émis par le HCR
- Date de délivrance du Certificat de demandeur d'asile du HCR et période de validité
- Signature d'un membre du personnel du HCR habilité à signer les certificats de demandeur d'asile du HCR
- Adresse et coordonnées du bureau du HCR qui a émis le document

3.3.3 Supervision et Contrôles

- Les certificats de demandeur d'asile délivrés par le HCR doivent être préparés par le **personnel d'enregistrement désigné** qui doit travailler sous la **supervision directe** du Superviseur de la DSR ou d'un autre membre désigné du personnel de protection (l'idéal étant un membre du personnel de protection qui assume des responsabilités de supervision dans les procédures d'enregistrement).
- L'accès aux Certificats de demandeur d'asile du HCR vierges et leur circulation pendant les procédures de préparation et de révision doivent être strictement contrôlés (en particulier par des procédures de numérotation et d'inscription sur les registres.)
- Les procédures de préparation et d'émission des Certificats de demandeur d'asile du HCR doivent prévoir des mécanismes de vérification efficaces afin de s'assurer que les informations qu'ils contiennent sont **exactes** et qu'ils **ne sont délivrés qu'aux demandeurs d'asile qui ont été dûment enregistrés** par le HCR.
- **Chaque Certificat de demandeur d'asile du HCR doit être vérifié** par le Superviseur de la DSR ou un autre superviseur désigné membre du personnel de protection. Lorsque la responsabilité de la vérification est déléguée, le Superviseur de la DSR doit procéder à des vérifications régulières et aléatoires de Certificats de demandeur d'asile du HCR afin de contrôler la réalité de la supervision et des contrôles.
- Tous les bureaux du HCR, en consultation avec le Siège du HCR si nécessaire, doivent employer les techniques les plus efficaces qui existent pour **éviter la production frauduleuse ou la falsification** des Certificats de demandeur d'asile du HCR, notamment en utilisant du papier sécurisé sous contrôle étroit, la gravure en relief, les sceaux secs ou une protection particulière des photos.

3.3.4 Bénéficiaires du Certificat de demandeur d'asile du HCR

- Un Certificat de demandeur d'asile du HCR doit être délivré à chaque demandeur principal qui s'enregistre auprès du HCR et à chaque membre de la famille/ personne à charge enregistré qui sollicite le statut dérivé, y compris aux enfants.
- Les certificats de demandeur d'asile du HCR ne doivent être délivrés qu'aux **demandeurs qui s'enregistrent en personne auprès du HCR.**



3.3.5 Période de validité du Certificat de demandeur d'asile du HCR

- La période de validité des Certificats de demandeur d'asile du HCR doit être **fixée en fonction du délai moyen de traitement des demandes en première instance dans le bureau du HCR concerné** mais **ne doit en aucun cas excéder un an**. La période de validité doit être la même pour tous les demandeurs enregistrés dans un même bureau du HCR, à moins que le membre du personnel de protection responsable de la supervision de la délivrance des Certificats de demandeur d'asile du HCR ne juge opportun de fixer dans certains cas une période de validité plus ou moins longue mais qui n'excédera jamais une année.
- Au moment de la remise du Certificat de demandeur d'asile du HCR, le demandeur doit être informé des procédures de renouvellement au cas où le Certificat viendrait à expirer avant que la décision finale de DSR n'ait été rendue.

3.3.6 Renouvellement de Certificats arrivés à expiration ou perdus

- Les demandeurs doivent être priés de se présenter au bureau du HCR pour déposer personnellement une demande de renouvellement de leur Certificat de demandeur d'asile du HCR.
- Le demandeur principal doit normalement être en mesure de solliciter le renouvellement des Certificats de demandeur d'asile du HCR qui ont été délivrés aux membres de sa famille/personnes à charge qui l'accompagnent. Le membre du personnel du HCR doit faire preuve de discernement lorsqu'il demande que tout membre de la famille/personne à charge qui sollicite le renouvellement soit présent, et ne doit exiger la présence de la personne que lorsqu'il existe des raisons de mettre en doute la légitimité de la demande de renouvellement.
- Lorsqu'ils présentent leur demande de renouvellement, les demandeurs doivent **restituer l'original** du dernier Certificat de demandeur d'asile du HCR qui a été délivré au demandeur et à chacun des membres de sa famille/chacune des personnes à charge qui l'accompagne, et doivent présenter tout autre document d'identité en leur possession.
- Le renouvellement de Certificats de demandeur d'asile du HCR doit être **soumis à une révision et à des procédures d'approbation effectives** par le personnel de protection chargé de superviser la délivrance des documents du HCR.
- Le renouvellement doit être accordé pour **une période de six mois**, à moins que le membre du personnel de protection qui l'autorise estime opportun de l'établir pour une période plus courte. Un nouveau Certificat de demandeur d'asile du HCR doit être délivré au demandeur et à chacun des membres de sa famille/chacune des personnes à sa charge qui l'accompagne.
- Les **dates d'émission et d'expiration** doivent figurer sur le Certificat de demandeur d'asile du HCR qui a été renouvelé et doivent être inscrites dans le registre central du bureau (voir § 3.3.7 - *Tenue des registres des Certificats de demandeur d'asile du HCR*).
- Le **remplacement de Certificats de demandeur d'asile du HCR qui ont été perdus** doit s'effectuer selon les procédures de renouvellement des Certificats de demandeur d'asile du HCR décrites plus haut. Les demandeurs qui signalent la perte ou le vol de leur Certificat doivent être priés de fournir une déclaration écrite et signée de leur main expliquant les circonstances de la perte ou du vol et s'engager à restituer le document original au HCR en cas de récupération dudit document.

3.3.7 Tenue des registres des Certificats de demandeur d'asile du HCR

- Une photocopie de tous les Certificats de demandeur d'asile du HCR délivrés à un demandeur et à tout membre de la famille/toute personne à charge doit être **conservée dans le dossier individuel correspondant**.
- Tous les bureaux du HCR doivent tenir un **registre central de tous les Certificats de demandeur d'asile du HCR** établis par leurs soins, y compris les renouvellements et remplacements de documents perdus.

3.3.8 Usage frauduleux des Certificats de demandeur d'asile du HCR

- Les procédures relatives aux Certificats de demandeur d'asile du HCR doivent prévoir des mesures de confiscation des certificats lorsqu'ils sont utilisés par des personnes qui n'y ont pas droit ou sont utilisés à mauvais escient par leur détenteur légitime.
- Un Certificat de demandeur d'asile du HCR ne doit être confisqué à son détenteur légitime que s'il apparaît clairement, avec des preuves fiables à l'appui, que le demandeur a fait un usage abusif de ce document et si la confiscation est autorisée par le Superviseur de la DSR.

3.4 Demandeurs présentant des besoins particuliers

3.4.1 Procédures générales

- Les procédures d'accueil et d'enregistrement doivent prévoir des **dispositions permettant d'identifier les demandeurs d'asile susceptibles de présenter des besoins particuliers** le plus tôt possible dans la procédure de DSR. La vulnérabilité ou les besoins particuliers de demandeurs d'asile peuvent être manifestes dès l'accueil mais le plus souvent le personnel du HCR n'en prend conscience qu'au cours de l'entretien d'enregistrement ou à un stade ultérieur de la procédure de DSR. Les procédures proposées ci-dessous entendent guider le personnel du HCR dans sa manière d'assister et de traiter les demandeurs d'asile qui ont été identifiés comme vulnérables lors de l'accueil ou de l'enregistrement, mais sont également applicables aux requérants identifiés comme tels à un stade ultérieur du processus de DSR.

Demandeurs susceptibles d'être vulnérables ou de présenter des besoins particuliers :

- Personnes ayant manifestement et rapidement besoin d'une protection
- Victimes de tortures et personnes souffrant de traumatismes
- Femmes qui présentent des besoins particuliers
- Enfants demandeurs d'asile (de moins de 18 ans)/enfants non accompagnés ou séparés
- Demandeurs d'asile âgés
- Demandeurs d'asile handicapés
- Demandeurs d'asile qui ont besoin d'une assistance médicale

- Lorsque le caractère vulnérable ou les besoins particuliers de demandeurs sont identifiés au stade de l'accueil, ces demandeurs doivent être prioritaires lors de l'accueil et de l'enregistrement.
- Tous les bureaux du HCR doivent nommer et former un membre du personnel pour conseiller et assister les demandeurs d'asile vulnérables.

Buts des conseils et de l'assistance aux demandeurs d'asile vulnérables :

- Etablir que le demandeur a besoin d'assistance dans les procédures de DSR
- Repérer d'autres besoins de protection immédiats et orienter les demandeurs vers les possibilités d'assistance existant dans la communauté d'accueil
- Identifier et recommander les cas devant faire l'objet d'un traitement prioritaire selon les procédures décrites au § 4.6 - *Procédures accélérées de DSR*

- Les recommandations qui suivent établissent des normes fondamentales pour l'accueil et les procédures de DSR applicables aux demandeurs d'asile vulnérables. Le personnel du HCR qui prodigue des conseils et une assistance aux demandeurs présentant des besoins particuliers doit connaître les **lignes directrices pertinentes du Siège du HCR** qui fournissent des orientations plus détaillées sur les normes à appliquer pour le traitement des catégories spécifiques de demandeurs d'asile vulnérables.

3.4.2 Personnes ayant manifestement et rapidement besoin d'une protection

- Les demandeurs qui doivent être considérés comme "ayant manifestement et rapidement besoin d'une protection" sont des personnes qui **sont exposées à un refoulement immédiat**, ou **à une arrestation ou une détention arbitraire dans le pays d'accueil**, ou qui peuvent avoir **d'autres besoins juridiques ou de protection sérieux**.
- Les demandeurs qui sont identifiés comme ayant manifestement et rapidement besoin d'une protection doivent être immédiatement orientés vers le Superviseur de la DSR ou un autre membre désigné du personnel de protection investi de responsabilités de supervision dans la DSR. Le membre du personnel de protection désigné doit s'entretenir avec le demandeur pour évaluer ses besoins de protection immédiats, le conseiller utilement et déterminer s'il doit être orienté vers les Procédures accélérées de DSR (Voir § 4.6.5 - *Procédures de traitement accéléré de la DSR*).

3.4.3 Victimes de tortures et personnes souffrant de traumatismes

- Les victimes de tortures et les personnes souffrant de traumatismes, notamment les victimes de violences sexuelles, doivent pouvoir bénéficier de conseils sur la DSR et de toute l'assistance requise dans les procédures de DSR. Les conseils concernant la DSR doivent si possible être apportés par un membre du personnel du HCR ou un partenaire opérationnel qui dispose d'une formation et d'une expertise dans l'assistance aux victimes de tortures ou d'autres traumatismes.
- Les victimes de tortures ou d'autres traumatismes qui **souffrent de troubles physiques et/ou psychiques permanents** doivent être orientées vers des structures qui prendront en charge leurs besoins médicaux immédiats et vers des services spécialisés de conseil et de soutien s'il en existe. Si l'on peut disposer de l'expertise médicale requise, le HCR doit essayer d'obtenir une évaluation de la nature et des causes pouvant être à l'origine des troubles physiques et psychologiques constatés, ainsi que des conditions d'un traitement à long terme.



3.4.4 Femmes qui présentent des besoins particuliers

- Les **femmes qui sont victimes de violences sexuelles ou conjugales et les femmes qui peuvent être en danger dans le pays d'accueil en raison des conditions culturelles, familiales, sociales ou économiques** qui y règnent doivent être rapidement orientées vers un membre féminin qualifié du personnel du HCR ou d'un partenaire opérationnel qui les conseillera. Le personnel du HCR ou les partenaires opérationnels qui conseillent les femmes doivent connaître les procédures de DSR du HCR et être formés à la conduite d'entretiens et à l'apport d'une assistance concernant les femmes qui présentent des besoins particuliers. Les conseillères doivent aussi connaître les différentes ressources que possède la communauté d'accueil en termes de traitement médical approprié, de soutien psychologique et d'aide juridique et sociale vers lesquelles les femmes peuvent être orientées.

3.4.5 Enfants demandeurs d'asile (de moins de 18 ans)/ enfants non accompagnés ou séparés

- Les enfants ont le **droit de présenter une demande de statut de réfugié indépendante**, quel que soit leur âge, et doivent recevoir toute l'assistance et le soutien nécessaires au dépôt de leur demande. Que l'enfant présente une demande individuelle comme demandeur principal ou qu'il sollicite un statut dérivé à titre de personne à charge d'un réfugié, les procédures de DSR applicables aux enfants demandeurs doivent être conduites dans tous leurs aspects d'une **manière adaptée à l'âge de l'enfant**, en tenant compte de son âge et de sa maturité. Les procédures de DSR impliquant des requérants enfants doivent être menées par du **personnel formé et expérimenté** en matière d'entretiens et d'assistance concernant des enfants demandeurs d'asile.
- Toutes les décisions prises et les actions menées concernant les enfants demandeurs de DSR doivent avant tout être guidées par **l'intérêt supérieur de l'enfant**. Le point de vue de l'enfant demandeur doit être dûment pris en considération, en tenant compte de son âge et de son degré de maturité.
- En vertu des normes du HCR en matière d'enregistrement, les informations relatives à l'enregistrement doivent être recueillies pour tout enfant demandeur de DSR, y compris pour ceux qui sollicitent le statut dérivé en tant que personne à charge d'un demandeur principal. Le paragraphe 3.2.4 - *Remettre et remplir le formulaire de demande de DSR* - donne des **instructions détaillées sur la manière de remplir le formulaire de demande de DSR pour les enfants demandeurs** et sur les informations supplémentaires à recueillir lors de l'enregistrement pour les enfants non accompagnés ou séparés.
- Les enfants demandeurs qui ne sont accompagnés par aucun adulte dans le pays d'accueil ("**enfants non accompagnés**") ou ceux qui sont accompagnés dans le pays d'accueil mais ont été séparés d'avec leurs parents ou d'avec leur tuteur légal ou coutumier ("**enfants séparés**") doivent être identifiés le plus tôt possible dans la procédure de DSR.
- **Tous les enfants non accompagnés ou séparés doivent bénéficier d'un entretien individuel d'enregistrement** (voir § 3.2.5 - *Entretien d'enregistrement*). Les procédures d'enregistrement des enfants non accompagnés ou séparés doivent permettre au HCR de récolter suffisamment d'informations pour évaluer les besoins d'assistance et de protection spécifiques de l'enfant, y compris la nécessité de lancer une procédure de recherche familiale ou de regroupement familial, et l'opportunité d'organiser sa prise en charge dans le pays d'accueil. Elles doivent aussi être à la base des décisions relatives aux procédures à appliquer pour traiter la demande de l'enfant. Outre le **Formulaire de demande de DSR**, le **Formulaire d'enregistrement pour les enfants non accompagnés ou séparés (Annexe 3-2)** a été élaboré à l'usage du HCR et des ses partenaires opérationnels qui assistent les enfants non accompagnés ou séparés. Le personnel chargé de l'enregistrement doit donc veiller à ce que ces deux formulaires soient remplis pour les enfants non accompagnés ou séparés qui sont enregistrés par le HCR (voir 3.2.4 - *Remettre et remplir le Formulaire de demande de DSR*).





- Dans la mesure du possible, **les membres du personnel qui fournissent une assistance et des conseils aux enfants non accompagnés ou séparés** doivent avoir l'expérience des enfants demandeurs d'asile et connaître la législation de la communauté d'accueil en matière de droits des enfants, ainsi que les ressources disponibles pour la prise en charge et la mise sous tutelle des enfants.
- **Un tuteur doit être désigné pour chaque enfant non accompagné ou séparé** pour aider l'enfant à tous les stades de la procédure et veiller à ce qu'il soit correctement représenté, à ce qu'il puisse exprimer son point de vue et à ce que toute décision soit prise dans son intérêt supérieur. Dans certains cas, il arrive qu'un adulte assure déjà le rôle de prise en charge d'un enfant non accompagné ou séparé. Il peut alors apparaître opportun de désigner cet adulte comme tuteur de l'enfant. La décision de désigner un tuteur adulte doit être prise en tenant compte de la nature des liens qui existent entre l'adulte et l'enfant (y compris toute indication portant à croire que l'enfant risquerait d'être exposé à des abus ou d'être exploité), ainsi que du caractère adéquat de la prise en charge que l'adulte peut et veut apporter à l'enfant. Le point de vue et les souhaits de l'enfant doivent être pris en compte dans la désignation du tuteur.
- En règle générale, les demandes présentées par des enfants doivent être **instruites en priorité**. Les enfants non accompagnés ou séparés doivent être orientés vers des procédures visant à établir l'opportunité d'un traitement accéléré de la DSR décrites au § 4.6. De manière générale, lorsque la demande d'un enfant est directement liée à celles de membres de la famille accompagnatrice ou que l'enfant sollicite le statut dérivé, il n'est ni nécessaire ni opportun de la traiter selon des procédures accélérées, à moins que d'autres facteurs ne laissent penser qu'un traitement prioritaire serait approprié. Les décisions d'orientation de ces demandes vers un traitement prioritaire doivent être prises au cas par cas, en tenant compte de la vulnérabilité individuelle ou des besoins particuliers de l'enfant.
- Si un enfant demandeur **n'est pas en mesure de fournir des documents d'identité**, l'âge qu'il donne doit être tenu pour réel. Lorsqu'il existe des raisons de penser que le demandeur pourrait être majeur, les bureaux du HCR doivent faire des efforts raisonnables pour évaluer l'âge du demandeur. En principe, tout doute sur l'âge indiqué par l'enfant doit être tranché par une décision favorable à l'enfant.

3.4.6 Demandeurs d'asile âgés

- Il arrive que des demandeurs d'asile âgés aient été **séparés du réseau traditionnel d'entraide** qui existait dans leur pays d'origine et **risquent d'avantage d'être négligés ou abandonnés** dans le pays d'accueil. Les demandeurs d'asile âgés qui sont sans soutien dans le pays d'accueil doivent bénéficier des conseils du personnel du HCR ou d'un partenaire opérationnel désigné au tout début des procédures de DSR, afin que tout besoin social, médical ou psychologique puisse être identifié et qu'ils reçoivent l'assistance nécessaire pour avoir accès aux services et aux aides existant dans la communauté d'accueil. Les demandeurs d'asile âgés doivent bénéficier de toute l'assistance dont ils peuvent avoir besoin au cours des procédures de DSR.



3.4.7 Demandeurs d'asile handicapés

- Des demandeurs d'asile handicapés peuvent, du fait de leur déplacement, se trouver privés des soutiens dont ils bénéficiaient et être **confrontés à de plus grandes difficultés** dans le pays d'accueil. **Ils peuvent aussi avoir besoin d'un traitement médical ou d'autres types d'assistance.** Les demandeurs handicapés doivent bénéficier de conseils au tout début de la procédure afin que leurs besoins particuliers en matière de santé ou de soutien psychologique puissent être identifiés et qu'ils reçoivent l'assistance nécessaire pour avoir accès aux services ou aux aides qui sont disponibles dans la communauté d'accueil. Les demandeurs d'asile handicapés doivent bénéficier de toute l'assistance dont ils peuvent avoir besoin au cours des procédures de DSR.



- Avant d'entamer la procédure de détermination du statut de réfugié des demandeurs qui souffrent d'une **maladie mentale ou d'un handicap mental**, le personnel du HCR doit tout mettre en œuvre pour évaluer la capacité du requérant à comprendre le déroulement de la DSR et à présenter les éléments de preuve nécessaires à la détermination de son éligibilité. Lorsqu'il procède à cette évaluation et prend toute autre décision liée au traitement de la demande de statut de réfugié, le HCR doit recueillir si possible l'avis de personnel médical ou d'autres spécialistes dans la communauté d'accueil.
- Lorsqu'on estime que le demandeur souffre d'une maladie mentale ou d'un handicap mental suffisamment grave pour porter atteinte à sa capacité juridique, les bureaux du HCR doivent prendre les mesures nécessaires pour nommer un **représentant désigné** qui assistera le demandeur à tous les stades de la procédure et veillera à ce que ses droits juridiques et sociaux soient respectés. Ce rôle ne doit pas être joué par du personnel du HCR.

3.4.8 Demandeurs d'asile nécessitant une assistance médicale

- Les demandeurs qui souffrent d'une maladie physique ou mentale grave doivent être orientés vers des examens et des traitements médicaux. Si l'accès aux soins est conditionné par le statut des personnes et si les demandeurs ont des besoins médicaux urgents, il convient de saisir les procédures accélérées de DSR prévues au § 4.6.

3.4.9 Enregistrement des informations relatives aux demandeurs présentant des besoins particuliers

- Les besoins ou vulnérabilités particulières des demandeurs d'asile doivent être notés dans la rubrique du **Formulaire de demande de DSR** prévue à cet effet.
- Le personnel du HCR qui fournit des conseils individuels aux demandeurs vulnérables ou à tout autre demandeur à un stade quelconque de la procédure de DSR doit conserver une trace écrite des conseils prodigués, qui doit comporter les informations suivantes :

Notes sur une séance d'information et de conseil

- Date et heure du début et de la fin de la séance d'information et de conseil
 - Nature des conseils prodigués
 - Résumé des informations apportées par le demandeur sur sa demande d'asile, son histoire et toute autre information pertinente relative à sa situation personnelle dans le pays d'accueil
 - Résumé des informations ou conseils fournis au demandeur par le membre du personnel du HCR
 - Recommandations en vue d'un suivi approprié du dossier
- La trace écrite de toute intervention faite par le personnel du HCR ou des partenaires opérationnels désignés pour assister les demandeurs présentant des besoins particuliers ou tout autre rapport ou document pertinent doivent être conservés dans le dossier individuel du demandeur.

3.5 Planification des entretiens et des rendez-vous de DSR

3.5.1 Procédures de planification générales

- La planification des entretiens et des rendez-vous de DSR dans les bureaux du HCR doit se faire selon les procédures prévues et de manière **organisée, équitable et transparente**.
- A l'exception des cas traités selon les procédures accélérées de DSR (voir § 4.6.3 - *Cas à traiter en procédure accélérée de DSR*), les demandeurs doivent être reçus en entretien de DSR dans l'ordre de réception de leur Formulaire de demande de DSR par le HCR.
- Les procédures de planification en vigueur dans les bureaux du HCR doivent **permettre d'utiliser au mieux le temps dont dispose le personnel et de réduire au maximum les désagréments pour les demandeurs**. Pour éviter des délais d'attente excessifs pour les demandeurs et l'encombrement de la zone d'accueil, la programmation des entretiens et des rendez-vous de DSR doit être aussi précise que possible. Elle doit reposer sur une **évaluation réaliste de la capacité de traitement** du bureau concerné, en tenant compte des exigences que peut imposer l'organisation d'éventuels rendez-vous en urgence.
- Chaque bureau du HCR doit établir un **système de planification centralisé** pour coordonner et enregistrer les détails organisationnels de tous les entretiens et rendez-vous. La planification centralisée et toutes les activités liées à la planification des entretiens et des rendez-vous doit être gérée par un **coordonnateur chargé de la planification**. Tous les entretiens et les rendez-vous doivent être programmés en consultation avec le coordonnateur chargé de la planification et conformément aux procédures établies.
- Au moment où un entretien ou un rendez-vous est fixé, le demandeur doit se voir délivrer une **Confirmation de rendez-vous** précisant les détails de l'entretien ou du rendez-vous, qu'il devra présenter à l'accueil le jour où il se rendra au bureau du HCR pour son entretien ou son rendez-vous.

Confirmation de rendez-vous

- Nom du demandeur
 - Numéro de dossier HCR du demandeur
 - Date et heure du rendez-vous
 - Adresse complète du bureau du HCR ou d'un autre lieu de rendez-vous
 - Informations sur la manière de contacter le bureau du HCR en cas d'urgence ou si le demandeur a des raisons valables de demander le report de son rendez-vous
 - Instructions concernant tous les documents à apporter
- Le personnel du HCR doit respecter les rendez-vous et les entretiens de DSR qui ont été fixés et **éviter leur report**. Lorsque le report est malgré tout nécessaire, le personnel du HCR doit faire le maximum pour limiter l'incertitude ou les désagréments que cela entraîne pour le demandeur. Dans la mesure du possible, le membre du personnel concerné ou un membre du personnel d'accueil doit prendre contact avec le demandeur avant le rendez-vous ou l'entretien qui avait été prévu.

3.5.2 Supervision des systèmes et des procédures de planification de la DSR

- Le **coordonnateur de la planification** doit être **supervisé par le Superviseur de la DSR** ou un autre membre désigné du personnel de protection responsable de la supervision des procédures d'accueil et d'enregistrement, et **doit lui rendre compte**.
- Lorsque les responsabilités relatives à la supervision des systèmes et des procédures de planification sont déléguées, le membre du personnel de protection responsable doit rendre compte directement au Superviseur de la DSR.
- Tout problème lié aux procédures de planification qui pourrait porter atteinte à l'équité ou à l'efficacité des procédures de DSR doit être signalé au Superviseur de la DSR, à qui revient la responsabilité de prendre des mesures pour régler ce problème et de contrôler leur mise en œuvre effective.

3.5.3 Planification des entretiens de DSR

- Tout demandeur principal de DSR doit se voir fixer une date d'entretien de DSR, conformément aux principes généraux de planification décrits plus haut.
- La planification des entretiens de DSR doit être faite en fonction du nombre moyen d'entretiens hebdomadaires par agent chargé de l'éligibilité, fixé par le Superviseur de la DSR selon les critères définis au § 4.1.2 - *Détermination de la capacité de traitement de dossiers par les agents chargés de l'éligibilité*.
- A l'exception des cas qui ont été orientés vers les procédures accélérées de traitement de la DSR (voir § 4.6.3 - *Cas à traiter en procédure accélérée de DSR*), la planification des entretiens de DSR avec les demandeurs doit se faire dans l'ordre où les Formulaires de demande de DSR de ces derniers ont été reçus par le HCR.
- La planification des entretiens de DSR doit permettre d'accorder au demandeur un délai raisonnable pour recevoir et étudier les informations relatives à la procédure et au déroulement de la DSR et assurer une préparation et une présentation satisfaisantes de son dossier. Mais la planification des entretiens de DSR doit aussi promouvoir le droit à un traitement rapide des demandes de DSR et favoriser l'examen rapide et efficace des demandes de statut de réfugié par les bureaux du HCR. **Les entretiens de DSR doivent donc être fixés le plus tôt possible après l'enregistrement du demandeur par le HCR.**
- **Le délai entre la date d'enregistrement et l'entretien de DSR prévu** variera en fonction du nombre de cas enregistrés et du nombre d'agents chargés de l'éligibilité dans chaque bureau du HCR mais ne doit pas excéder six mois. Si le délai d'attente pour les entretiens de DSR dépasse cette période, le bureau du HCR doit en informer le Bureau régional compétent au Siège et la DPI.
- Lorsque l'entretien de DSR a lieu le même jour que l'entretien d'enregistrement, l'agent chargé de l'éligibilité doit s'assurer que le demandeur a été correctement informé du déroulement de la procédure de DSR et doit lui fournir tous les conseils de procédure nécessaires avant de commencer l'entretien. Il doit également s'assurer que le demandeur a eu **la possibilité de peser et de présenter tous les éléments de preuve** pouvant s'avérer pertinents pour la détermination de son statut.

3.5.4 Planification prioritaire d'entretiens de DSR

- Les demandeurs qui sont orientés vers les procédures accélérées de traitement de la DSR selon la procédure décrite au § 4.6 doivent se voir fixer un rendez-vous pour un entretien de DSR à la première date possible et dans les délais préconisés par le membre du personnel de protection qui a donné son accord pour que la demande soit traitée en procédure accélérée (voir § 4.6.5 - *Procédures de traitement accéléré de la DSR*).
- S'il s'avère impossible de fixer un rendez-vous pour un entretien de DSR dans les délais préconisés, le coordonnateur chargé de la planification doit consulter le membre du personnel de protection qui approuvé le renvoi de la demande en procédure accélérée ou tout autre membre du personnel de protection, afin de prendre les dispositions nécessaires pour fixer un rendez-vous prioritaire.

3.5.5 Déplacement de rendez-vous pour les entretiens de DSR

- **Le requérant demande que l'entretien de DSR soit avancé**

Les requêtes présentées par le demandeur visant à avancer la date de l'entretien de DSR doivent être examinées au regard des critères d'accès aux procédures accélérées de DSR fixés au § 4.6.3 - *Cas à traiter en procédure accélérée de DSR*. Lorsque cette requête est motivée par des considérations de protection immédiates et impérieuses ou par des facteurs liés à la vulnérabilité du demandeur, elle doit être transmise au membre du personnel de protection habilité à approuver les renvois en procédure accélérée de DSR.

Les requêtes présentées par des demandeurs qui ne sont pas éligibles aux procédures accélérées de DSR doivent être rejetées. Le personnel du HCR doit faire montre de cohérence et de clarté dans les explications qu'il fournit aux demandeurs en précisant que le rendez-vous pour un entretien de DSR a été fixé en fonction des capacités de traitement des demandes du bureau du HCR et qu'il est nécessaire d'appliquer des procédures de planification équitables et ordonnées à tous les demandeurs.

- **Le requérant demande que l'entretien de DSR soit reporté**

Les demandes de report d'entretiens de DSR doivent normalement être étudiées par l'agent chargé de l'éligibilité auquel le dossier du demandeur a été assigné. La demande de report doit être accordée lorsqu'elle est motivée par des raisons personnelles ou de procédure légitimes (p. ex. maladie, retard dans l'arrivée de membres de la famille/personnes à charge, nécessité d'obtenir des éléments probants à l'appui de leur demande). Si le report est accepté, la demande de report doit être jointe au dossier du requérant et un nouveau rendez-vous pour un entretien de DSR doit être fixé, selon les procédures de planification applicables (voir § 3.5.1 - *Procédures de planification générales*).

- **Le demandeur a manqué son rendez-vous d'entretien de DSR**

Les demandes de report d'un entretien de DSR auquel le demandeur ne s'est pas présenté doivent généralement être acceptées, à moins que le demandeur en question n'ait déjà manqué plusieurs rendez-vous d'entretien sans raison valable et qu'il existe de bonnes raisons de penser qu'il n'est pas de bonne foi. Si la demande de report d'un entretien de DSR intervient après la clôture du dossier de DSR, elle doit être traitée comme une demande de réouverture, selon la procédure décrite au § 9.2 - *Réouverture de dossiers de DSR*.

Compte tenu des conséquences que peut entraîner un refus d'accorder un entretien de DSR à un demandeur qui a été enregistré par le HCR, la décision de ne pas accorder de nouveau rendez-vous ne doit être prise que dans des cas exceptionnels et uniquement avec l'autorisation expresse du Superviseur de la DSR. Les motifs du refus d'accorder un nouveau rendez-vous d'entretien de DSR doivent être clairement exposés dans le dossier du demandeur.

- **Déplacement d'un entretien de DSR par le HCR**

- ▶ **Avancement la date de l'entretien de DSR**

A tout stade de la procédure de DSR, il est possible de fixer un rendez-vous prioritaire, selon les procédures accélérées décrites au § 4.6, à un demandeur dont on estime qu'il a manifestement un besoin urgent de protection, qu'il présente des besoins particuliers ou qu'il est particulièrement vulnérable.

- ▶ **Report de la date de l'entretien de DSR**

Compte tenu des conséquences en matière de protection que peut entraîner pour le demandeur le retard pris dans la DSR, le HCR ne doit reporter des entretiens de DSR qui ont été programmés que dans des cas exceptionnels et en consultation avec le Superviseur de la DSR ou un autre membre désigné du personnel de protection.

En règle générale, le HCR ne doit pas reporter les entretiens prévus avec des demandeurs dont le cas a été jugé comme relevant d'un traitement accéléré de DSR selon les procédures décrites au § 4.6 - *Procédures accélérées de DSR*. Lorsque le report est inévitable, il ne doit s'effectuer qu'en consultation avec le membre du personnel de protection qui a approuvé le renvoi en procédure accélérée de DSR ou avec un autre membre désigné du personnel de protection.

Lorsque le nombre d'entretiens prévus excède la capacité de traitement du HCR, la décision des entretiens qui peuvent être reportés et de toute disposition à prendre en matière d'attribution des dossiers doit être prise par un membre du personnel de protection chargé de superviser la planification ou d'autres procédures de DSR.



CHAPITRE 4

Examen des demandes
de statut de réfugié

EXAMEN DES DEMANDES DE STATUT DE REFUGIE

4.1 Attribution des dossiers pour l'examen de DSR

4.1.1 Attribution des dossiers de DSR - Facteurs pertinents

- Dans chaque bureau du HCR, l'examen des demandes de statut de réfugié ne doit être effectué que par les agents chargés de l'éligibilité qui ont été désignés par le Chef du bureau et formés à cet effet.
- Le personnel de protection désigné doit attribuer les dossiers de DSR aux agents chargés de l'éligibilité **selon des procédures bien définies et transparentes**. Le membre du personnel de protection chargé de l'attribution des dossiers doit faire rapport au Superviseur de la DSR et être soumis à la supervision de ce dernier.

Facteurs régissant l'attribution des dossiers de DSR aux agents chargés de l'éligibilité

- L'attribution de dossiers de DSR doit se fonder sur la capacité moyenne de traitement des agents chargés de l'éligibilité dans le bureau concerné telle qu'elle a été fixée par le Superviseur de la DSR. (voir § 4.1.2 - *Détermination de la capacité de traitement de dossiers par les agents chargés de l'éligibilité*).
 - Les **cas difficiles ou délicats**, notamment ceux qui soulèvent des questions complexes d'exclusion, doivent être attribués aux agents chargés de l'éligibilité qui ont l'expérience et la formation nécessaires à l'instruction de ces cas.
 - L'attribution des dossiers doit prendre en compte la **connaissance particulière qu'ont des agents chargés de l'éligibilité** de certains types de demandes ou de certaines régions.
 - Les dossiers de DSR ne doivent pas être attribués à des agents chargés de l'éligibilité de même nationalité que le demandeur.
 - Dans la mesure du possible, les dossiers doivent être attribués à un agent chargé de l'éligibilité de même sexe que le demandeur ou du sexe choisi par ce dernier. Cette recommandation est particulièrement importante lorsque le Formulaire de demande de DSR indique que des **éléments liés à l'appartenance sexuelle** peuvent être soulevés en entretien ou lorsque le demandeur a demandé à être entendu par un membre du personnel de sexe masculin ou féminin selon le cas.
 - **Tous les membres d'une même famille** doivent en général être entendus par le même agent chargé de l'éligibilité, même s'ils ont présenté des demandes de statut séparées.
- Les dossiers de DSR doivent être **distribués le plus longtemps possible avant la date fixée pour l'entretien** afin de permettre aux agents chargés de l'éligibilité d'en prendre connaissance et de préparer l'entretien dans des conditions satisfaisantes.
 - Le membre du personnel de protection responsable de l'attribution des dossiers de DSR doit s'assurer, en consultation avec le coordonnateur chargé de la planification et le Superviseur de la DSR selon le cas, que le planning d'entretiens hebdomadaire de chacun des agents d'éligibilité correspond bien à la **capacité de traitement réelle de ces agents**.

4.1.2 Détermination de la capacité de traitement de dossiers par les agents chargés de l'éligibilité

- Compte tenu des nombreux facteurs qui ont une incidence sur le temps nécessaire pour traiter les demandes de DSR, il n'est pas possible de donner une recommandation sur une capacité de traitement moyenne qui s'appliquerait avec précision à tous les agents d'éligibilité dans toutes les opérations du HCR. **Les attributions des dossiers de DSR doivent plutôt se fonder sur une capacité de traitement moyenne fixée dans le bureau concerné pour le personnel chargé de l'éligibilité.** C'est au Superviseur de la DSR qu'incombe la responsabilité de déterminer la capacité de traitement moyenne des dossiers de DSR attribués. Lorsque la responsabilité de l'attribution des dossiers de DSR est déléguée à un autre membre de la protection, le Superviseur de la DSR doit consulter ce membre pour s'assurer que les niveaux de traitement attendus correspondent bien à la capacité de traitement réelle.
- Les moyennes fixées en matière de capacité de traitement doivent **favoriser les objectifs de la qualité et de l'efficacité** dans les procédures de DSR du HCR et doivent **éviter de provoquer le surmenage des agents chargés de l'éligibilité**. Elles ne doivent être que de simples lignes directrices pouvant être augmentées ou diminuées selon les besoins en fonction de l'expérience et de la capacité réelles de chaque agent chargé de l'éligibilité.
- **Dans l'évaluation de la capacité de traitement des agents chargés de l'éligibilité, il convient de prendre en compte les facteurs suivants :**
 - La connaissance par l'agent chargé de l'éligibilité des informations relatives au pays d'origine d'un groupe de demandeurs particulier
 - La nature des entretiens, notamment le fait qu'un demandeur soit ou non un enfant, qu'il ait ou non des besoins particuliers, ou encore que les services d'un interprète soient ou non nécessaires
 - Le degré de complexité des dossiers
 - Le nombre d'autres entretiens et rendez-vous programmés pour l'agent en question une semaine donnée (p. ex. entretiens relatifs à l'unité familiale, entretiens complémentaires, rendez-vous ayant trait aux documents, etc.)
 - Toute responsabilité de protection supplémentaire d'un agent chargé de l'éligibilité doit aussi être prise en compte pour déterminer sa capacité de traitement appropriée de dossiers de DSR
- **Le Superviseur de la DSR doit surveiller la manière dont les agents chargés de l'éligibilité gèrent les dossiers qui leur ont été attribués et répondent aux exigences de traitement fixées.** Lorsqu'un agent chargé de l'éligibilité repousse souvent des entretiens et des rendez-vous programmés ou cherche de manière répétée à prolonger les délais dans lesquels il doit finaliser les décisions écrites de DSR, le Superviseur de la DSR doit chercher à connaître la raison pour laquelle l'agent en question a du mal à gérer le nombre de dossiers qui lui ont été attribués et doit prendre les mesures nécessaires qui peuvent consister à ajuster le volume des dossiers confiés à cet agent (voir § 4.2.3 - *Supervision des agents chargés de l'éligibilité*).

4.1.3 Contrôle de l'attribution des dossiers/transfert

- Tous les agents chargés de l'éligibilité doivent **tenir une liste complète et à jour** de tous les dossiers de DSR qui leur ont été attribués ainsi que de l'état de chacun d'entre eux. Cette liste doit être soumise au Superviseur de la DSR à la fin de chaque mois.
- L'agent chargé de l'éligibilité ne doit en aucun cas sélectionner des dossiers pour la DSR ou transférer des dossiers qui lui ont été attribués à un autre agent chargé de l'éligibilité.
- Les agents chargés de l'éligibilité doivent signaler au membre du personnel de protection qui leur a attribué les dossiers, ou au Superviseur de la DSR, **tout conflit d'intérêt** ou tout autre facteur, y compris des offres de corruption ou des demandes de faveurs par ou au nom du demandeur, susceptible d'altérer sa capacité à examiner un cas qui lui a été attribué en toute équité ou de donner une image négative de l'impartialité ou de l'équité du processus de DSR. Le dossier doit si besoin être ré-attribué à un autre agent chargé de l'éligibilité.

4.2 Formation et supervision des agents chargés de l'éligibilité

4.2.1 Qualifications minimales requises

- Les personnes engagées comme agents chargés de l'éligibilité doivent être détentrices d'un diplôme dans un domaine connexe, de préférence en droit, relations internationales ou sciences politiques. Toutes doivent avoir suivi une formation juridique et doivent justifier d'une expérience professionnelle pertinente. Une formation et/ou une expérience dans le domaine des droits de l'homme, de la psychologie ou du travail social constitue à l'évidence un atout supplémentaire.
- **Toutes les personnes engagées comme agents chargés de l'éligibilité doivent posséder les qualités et les qualifications suivantes :**
 - Connaissances juridiques et capacité à appliquer des principes de droit
 - Bonnes capacités d'analyse
 - Bonnes qualités de communication orale et écrite
 - Fortes qualités inter-personnelles
 - Sensibilité aux facteurs culturels et aux questions liées à l'appartenance sexuelle
 - Tolérance envers la diversité
 - Capacité à travailler avec efficacité sous la pression et dans des situations de crise.

4.2.2 Formation des agents chargés de l'éligibilité

- **Avant d'assumer leurs responsabilités de DSR, tous les agents chargés de l'éligibilité doivent recevoir une formation complète sur la DSR qui comprendra au minimum les aspects suivants :**

Formation

Formation des agents du HCR chargés de l'éligibilité

- Une présentation générale du droit international relatif aux réfugiés, des droits de l'homme et du droit international humanitaire.
- Une information détaillée sur le droit des réfugiés et les principes afférents applicables à la DSR, notamment l'interprétation des critères d'éligibilité et d'exclusion pertinents.
- Une étude approfondie du Guide des procédures et critères à appliquer pour déterminer le statut de réfugié et autres politiques générales et lignes directrices relatives à la DSR (dont les Lignes directrices du HCR sur la Protection internationale et autres documents contenus dans le Manuel de la protection du HCR).
- Une formation à l'information sur les pays d'origine pertinente pour les cas traités par le bureau, et notamment des conseils sur la manière de mener des recherches sur les pays d'origine, sur l'évaluation de la fiabilité des sources disponibles et des lignes directrices, et sur l'utilisation efficace des informations relatives aux pays d'origine dans les procédures de DSR.
- Une formation sur l'accès aux informations et autres sources utiles pour la DSR et sur l'utilisation des outils de recherche disponibles (p. ex. le CD-ROM REF WORLD, KIMS sur l'intranet, le site internet du HCR et d'autres sources sur internet).
- Une formation aux techniques d'entretien, notamment aux facteurs liés à l'âge et à l'appartenance sexuelle, à la conduite d'entretiens de DSR avec des enfants ou autres demandeurs vulnérables, aux techniques qui permettent de juger de la crédibilité du requérant et au travail avec les interprètes.
- Des instructions sur la manière de rédiger les décisions de DSR.
- Des instructions sur les procédures de DSR dans le bureau du HCR concerné et l'application de ces Normes de procédures en matière de DSR pour les opérations de DSR du HCR.

- **En outre, les bureaux du HCR doivent mettre en place un programme de formation continue pour les agents chargés de l'éligibilité, qui devra notamment comporter :**

Formation

Formation continue à l'intention des agents chargés de l'éligibilité

- Des mises à jour régulières des informations sur les pays d'origine utiles pour examiner le cas des demandeurs enregistrés auprès de ce bureau.
- Des mises à jour sur les nouvelles lignes directrices et orientations du Siège du HCR utiles en matière de DSR.
- Des séminaires sur des thèmes spécifiques liés à la DSR demandés par les agents chargés de l'éligibilité ou définis par le Superviseur de la DSR ou d'autres membres du personnel de protection chargés de revoir les décisions de DSR.

- Dans tous les bureaux du HCR, une **demi-journée par mois** au moins doit être consacrée aux **activités de formation continue en matière de DSR** décrites plus haut. Les activités de formation sur la DSR doivent être menées en complément des séances d'information générale sur la sécurité et les questions administratives dispensées par le bureau.
- Dans la mesure du possible, les agents chargés de l'éligibilité doivent se voir accorder des possibilités supplémentaires d'acquérir les connaissances ou les compétences utiles à l'accomplissement de leur tâche de DSR ou d'obtenir des formations complémentaires dans des domaines où ils ont conscience d'avoir des lacunes.

4.2.3 Supervision des agents chargés de l'éligibilité

- C'est au **Superviseur de la DSR** que doit incomber la responsabilité du recrutement et de la formation des agents chargés de l'éligibilité, ainsi que de leur supervision et de leur encadrement dans tous les aspects de leurs fonctions de DSR.
- Le Superviseur de la DSR doit **procéder à des contrôles aléatoires des entretiens de DSR** afin de s'assurer que le comportement des agents chargés de l'éligibilité est bien conforme aux normes régissant des procédures justes et équitables applicables en la matière.
- Le Superviseur de la DSR doit aussi procéder à la **révision régulière et détaillée des décisions préparées par chacun des agents chargés de l'éligibilité** et doit en faire à ces derniers des commentaires détaillés relatifs aux questions de fond et de procédure.
- Les examens aléatoires des dossiers doivent permettre de vérifier le respect, par l'agent chargé de l'éligibilité, des procédures de report des entretiens (voir § 3.5.5 - *Déplacement de rendez-vous pour les entretiens de DSR*) et la prise des décisions de DSR (voir § 4.5 - *Délai de prises de décisions de DSR*).
- Le report fréquent d'entretiens et de rendez-vous fixés, les demandes répétées de prolongement des délais pour la finalisation des décisions écrites de DSR, l'accumulation de dossiers en retard **sont les indices qu'un agent chargé de l'éligibilité passe au-dessous des niveaux prévus en matière de traitement des dossiers** , ce qui peut avoir une incidence négative sur l'efficacité et la qualité du traitement de la DSR. Dans de tels cas, le **Superviseur de la DSR doit assurer un suivi direct** de l'agent chargé de l'éligibilité pour déterminer la raison pour laquelle l'agent en question a du mal à gérer les dossiers qui lui ont été assignés et doit prendre les mesures nécessaires qui peuvent consister à prévoir une formation et un soutien supplémentaires ou à revoir le nombre de dossiers qui lui sont attribués par semaine selon le cas. Parfois, l'incapacité persistante de l'agent chargé de l'éligibilité à répondre à des attentes raisonnables en matière de volume et de taux de traitement de cas peut être l'indication que l'agent en question n'a pas les compétences requises et ne doit pas continuer à assumer les responsabilités d'un agent chargé de l'éligibilité dans les procédures de DSR relevant du mandat.
- Les procédures de supervision des agents chargés de l'éligibilité décrites ci-dessus doivent être mises en œuvre en complément des procédures habituelles de révision et d'approbation des décisions (voir § 4.4 - *Procédures de révision des décisions de DSR* ; § 7.4.4 *Révision des décisions de recours*) qui peuvent être conduites par le Superviseur de la DSR ou d'autres membres du personnel de protection désignés par le Superviseur de la DSR.
- Tout le personnel de protection doit faire preuve de compréhension et de vigilance concernant l'apparition de signes de **fatigue en matière de compassion et d'épuisement** chez des agents chargés de l'éligibilité qui peuvent avoir des conséquences négatives sur la qualité des entretiens ou sur l'appréciation portée sur la demande de DSR. Il incombe au Superviseur de la DSR de prendre des mesures efficaces pour prévenir l'épuisement du personnel et y répondre.

4.3 Entretien de DSR

4.3.1 Droit du demandeur de bénéficier d'un entretien individuel

- Tous les demandeurs principaux doivent pouvoir présenter leur demande en personne dans le cadre d'un entretien de DSR mené par un agent qualifié chargé de l'éligibilité. Une demande de statut de réfugié ne doit en aucun cas être examinée en première instance sur la seule base d'une demande écrite.



4.3.2 Préparation du dossier par les agents chargés de l'éligibilité

- **Avant de s'entretenir avec le demandeur, les agents chargés de l'éligibilité doivent procéder à un examen approfondi du dossier du demandeur.**

Préparation à l'entretien de DSR

- Lire soigneusement le Formulaire de demande de DSR, en particulier les déclarations écrites du demandeur, pour repérer les faits saillants et déterminer la chronologie des événements marquants.
- Prendre connaissance des informations qui figurent dans les documents de voyage ou autres et noter celles qui corroborent ou qui contredisent les faits présentés dans le Formulaire de demande de DSR.
- Consulter les informations utiles sur le pays d'origine, y compris la carte des régions dont il est question dans la demande, et veiller avoir ces cartes à portée de main pendant l'entretien.
- Identifier les questions préliminaires qui seront pertinentes pour l'appréciation de la demande.
- Dresser une liste des informations manquantes que le demandeur sera prié de fournir au cours de l'entretien de DSR, ainsi que des faits ou des déclarations peu clairs ou incohérents sur lesquels le demandeur devra être prié d'expliquer.
- S'assurer que toutes les investigations requises ont été menées auprès d'autres bureaux du HCR et assurer leur suivi éventuel.

4.3.3 Participation de représentants légaux

- Les demandeurs peuvent être accompagnés d'un représentant légal lors de l'entretien de DSR. **Le demandeur doit donner son accord écrit à la participation de son représentant légal (Annexe 4-1)**, qui sera joint au dossier.
- Avant de procéder à l'entretien, l'agent chargé de l'éligibilité doit faire les recherches nécessaires pour s'assurer que la personne proposée possède la **qualification ou l'expérience requise pour remplir ce rôle**. Il n'y a pas lieu d'exiger formellement un diplôme de droit ou une accréditation légalement valide. Toutefois, lorsque les personnes proposées comme représentants légaux ne disposent pas d'accréditation officielle, elles doivent, en règle générale, justifier des qualifications suivantes :

Qualifications requises pour agir en qualité de Représentant légal dans la DSR relevant du mandat

- Expérience professionnelle en matière de droit des réfugiés et de procédures de DSR
- Expérience en matière d'assistance aux demandeurs de statut de réfugié
- Connaissance approfondie du dossier du demandeur

- Les bureaux du HCR peuvent envisager la mise en place d'un **système d'accréditation** pour reconnaître officiellement les qualifications des représentants légaux qui assistent régulièrement des demandeurs dans les procédures de DSR du HCR et qui sont connus du bureau du HCR concerné.
- Si l'agent chargé de l'éligibilité a de bonnes raisons de croire que le **tiers n'est pas qualifié ou ne convient pas pour une autre raison** pour participer à l'entretien de DSR en tant que représentant légal, la présence de ce tiers doit être refusée. L'agent chargé de l'éligibilité doit faire preuve de discernement pour déterminer s'il est opportun de permettre à ce tiers d'être présent comme observateur à l'entretien de DSR, aux conditions fixées au § 4.3.4. - *Présence de tiers autres que les représentants légaux.*

Avant de procéder à l'entretien de DSR auquel doit participer un représentant légal, l'agent chargé de l'éligibilité devra préciser à ce dernier les points suivants :

- Le représentant légal aura la possibilité de présenter brièvement ses observations à la fin de l'entretien.
- Le représentant légal doit s'abstenir d'interrompre le demandeur ou l'agent chargé de l'éligibilité au cours de l'entretien de DSR et doit limiter ses interventions aux points concernant les manquements aux règles d'équité de la procédure qui ne pourraient être efficacement abordés ou corrigés s'ils n'étaient soulevés que dans des remarques de conclusion.
- L'intervention du représentant légal doit être conforme au caractère non antagoniste de la DSR conduite par le HCR et doit favoriser une compréhension complète et fiable du dossier du demandeur. Si la participation du représentant légal constitue une entrave à la poursuite de ces objectifs, il/elle sera prié/e de se retirer de l'entretien de DSR.

- Chaque fois qu'un agent chargé de l'éligibilité refusera ou retirera à un représentant légal l'autorisation de participer à un entretien de DSR, il devra expliquer les raisons de sa décision au demandeur et les consigner par écrit de manière détaillée dans le dossier du demandeur.

4.3.4 Présence de tiers autres que les représentants légaux

- En règle générale, la participation de tiers dans les procédures de DSR doit se limiter à un représentant légal ou, dans le cas des enfants demandeurs ou des demandeurs souffrant de maladies mentales ou de handicaps physiques, du représentant désigné à cet effet. Lorsque la présence d'un tiers autre qu'un représentant légal ou qu'un représentant désigné est spécifiquement demandée par le requérant, les agents chargés de l'éligibilité doivent exercer leur **pouvoir discrétionnaire pour décider de faire droit ou non à cette requête**. Pour juger de l'opportunité de la présence d'un tiers, les agents chargés de l'éligibilité doivent tenir compte des besoins particuliers ou des vulnérabilités particulières du demandeur, de la nature de la relation qui existe entre le demandeur et le tiers, ainsi que de tout facteur permettant de penser que la présence de ce tiers est susceptible de jouer en faveur ou en défaveur des objectifs de l'entretien.
- Le demandeur doit donner son **consentement écrit** à la participation du tiers (**Annexe 4.1**), qui sera joint au dossier. L'agent chargé de l'éligibilité doit informer le tiers du caractère confidentiel des procédures de DSR du HCR.
- L'agent chargé de l'éligibilité doit **refuser la participation d'un tiers ou doit demander à un tiers de quitter la salle où se déroule l'entretien de DSR** s'il a des raisons de penser que la présence de ce tiers risque de représenter une menace pour la sécurité du demandeur ou du personnel du HCR, ou de desservir autrement les objectifs de l'entretien de DSR. Chaque fois qu'un agent chargé de l'éligibilité refuse ou retire à un représentant légal l'autorisation de participer à un entretien de DSR, il devra expliquer les raisons de sa décision au demandeur et conserver une trace écrite de la demande et du motif de refus dans le dossier du demandeur.
- En principe, un tiers autre que le représentant légal peut assister en observateur à l'ensemble de l'entretien de DSR mais il ne doit pas intervenir au cours de l'entretien de DSR. Les agents chargés de l'éligibilité doivent avoir le pouvoir discrétionnaire d'autoriser ou de refuser un degré d'intervention plus élevé du tiers à l'entretien de DSR lorsque cette participation serait opportune et constructive.
- Les agents chargés de l'éligibilité doivent **signaler dans leur évaluation de DSR** la présence d'un tiers lors de l'entretien de DSR et doivent noter toute déclaration ou observation de fond faite par ce tiers. Tout conflit ou incident mettant en cause le tiers doit également être consigné.

4.3.5 Début de l'entretien de DSR

- Les agents chargés de l'éligibilité doivent mettre à profit le début de l'entretien de DSR pour instaurer un **climat de confiance et de respect** qui permettra au demandeur de raconter son histoire de manière aussi cohérente et complète que possible.
- Il est recommandé à l'agent chargé de l'éligibilité d'aborder systématiquement chacun des thèmes suivants avec le demandeur au début de l'entretien de DSR.

Liste récapitulative des points à aborder au début de l'entretien de DSR :**☑ Présentations :**

L'agent chargé de l'éligibilité doit se présenter et présenter l'interprète et toute autre personne présente dans la salle où se déroule l'entretien, en déclinant sa fonction.

☑ Questions liées à l'appartenance sexuelle :

Lorsque les ressources en personnel ne permettent pas de nommer un agent chargé de l'éligibilité et/ou un interprète du sexe choisi par le demandeur, l'agent chargé de l'éligibilité doit l'expliquer au demandeur et doit prendre en compte tout facteur indiquant que l'entretien ne doit pas avoir lieu dans les conditions existantes.

☑ Interprétation pendant l'entretien de DSR :

L'agent chargé de l'éligibilité doit s'assurer que le demandeur et l'interprète se comprennent et que le demandeur est satisfait des modalités d'interprétation. Le demandeur doit être informé que tout problème particulier concernant la qualité ou la précision de l'interprétation doit être signalé au cours de l'entretien de DSR au moment où il se produit.

☑ Explication des procédures d'entretien de DSR :

L'agent chargé de l'éligibilité doit expliquer les éléments de procédure suivants :

- Le but de l'entretien de DSR et la manière dont cet entretien va se dérouler
- Le but et l'usage qui sera fait des notes prises par l'agent chargé de l'éligibilité pendant l'entretien de DSR
- Le droit du demandeur de solliciter une interruption de l'entretien de DSR, pendant laquelle le demandeur sera prié de ne pas quitter les locaux du HCR

☑ Confidentialité :

Le demandeur doit être rassuré quant au fait que toute information révélée au cours de l'entretien de DSR, ainsi qu'à tous les stades du processus de DSR, sera traitée de manière confidentielle par le HCR et ne sera pas communiquée aux autorités du pays d'origine sans la demande ou le consentement express du requérant. L'agent chargé de l'éligibilité doit expliquer de manière complète la portée et les conditions de toute divulgation d'informations relatives au demandeur à des tiers, selon les procédures fixées au § 2.1 - *Confidentialité dans les procédures de DSR du HCR*. Le demandeur doit également être informé que l'interprète est lui aussi assermenté et tenu à ce même impératif de confidentialité.

☑ Obligation de dire la vérité :

Le demandeur doit être notifié de son obligation de dire la vérité et de révéler de la manière la plus complète possible les faits pertinents pour sa demande de statut de réfugié. Le demandeur doit être informé que s'il ne connaît pas la réponse à une question ou si des éclaircissements sont nécessaires, il doit le dire à l'agent chargé de l'éligibilité. L'agent chargé de l'éligibilité doit expliquer que des fausses déclarations faites pendant l'entretien de DSR peuvent entamer la crédibilité des autres éléments invoqués par le requérant.

☑ Devoir de coopérer :

Le demandeur doit être informé de l'obligation qui lui est faite de coopérer pleinement avec le HCR dans tous les aspects des procédures d'examen de sa demande de statut de réfugié.

☑ Aptitude du demandeur à être entendu :

L'agent chargé de l'éligibilité doit demander au requérant si celui-ci se sent physiquement et psychologiquement prêt à être entendu en entretien de DSR. Si le demandeur signale qu'il ne se sent pas bien, l'agent chargé de l'éligibilité doit continuer à lui poser des questions pour déterminer la nature du problème et juger de l'opportunité de poursuivre l'entretien de DSR ou de le reporter. Pour déterminer s'il convient ou non de procéder à un entretien de DSR avec un demandeur qui souffre d'une maladie mentale ou de problèmes émotionnels et selon quelles modalités, l'agent chargé de l'éligibilité doit se référer aux considérations énoncées au § 3.4 - *Demandeurs présentant des besoins particuliers*).

☑ Possibilité pour le demandeur de poser des questions ou présenter des commentaires :

Le demandeur doit pouvoir présenter des remarques préliminaires ou poser des questions avant le début de l'entretien de DSR.

4.3.6 Poser des questions au demandeur

- Les questions posées par l'agent chargé de l'éligibilité pendant l'entretien de DSR doivent faciliter la description la plus complète et la plus précise possible des faits invoqués à l'appui de la demande de statut. L'agent chargé de l'éligibilité doit si possible poser des **questions ouvertes** pour permettre au demandeur d'utiliser ses propres mots pour décrire les éléments qu'il juge les plus importants pour sa demande de statut. Les agents chargés de l'éligibilité doivent **éviter d'interrompre le demandeur inutilement**.
- L'agent chargé de l'éligibilité doit inviter le demandeur à relater les événements pertinents pour sa demande selon un **ordre chronologique**. Ceci permettra à l'agent chargé de l'éligibilité d'apprécier pleinement l'importance des faits invoqués, ainsi que de repérer et de corriger les lacunes et les incohérences qui peuvent apparaître pendant l'entretien de DSR, ce qui évitera de devoir procéder à des entretiens complémentaires.
- L'agent chargé de l'éligibilité doit utiliser l'entretien de DSR pour **clarifier des faits ou des déclarations incomplets ou contradictoires**. Les incohérences dans les éléments de preuve fournis par le demandeur ou entre ces éléments et d'autres sources d'information pertinentes doivent être signalés au demandeur de manière non-conflictuelle **au cours de l'entretien de DSR**. En principe, l'agent chargé de l'éligibilité ne devra pas porter d'appréciation négative sur la crédibilité de la demande dans son évaluation de la DSR faite à partir de faits pertinents invoqués à l'appui de la demande, à moins que le demandeur n'ait eu la possibilité d'expliquer ces incohérences ou des éléments non crédibles par ailleurs.
- Les recommandations qui précèdent ne visent pas à donner des lignes directrices complètes sur la manière de procéder aux entretiens dans le cadre des procédures de DSR du HCR. Les agents chargés de l'éligibilité doivent connaître et pouvoir consulter les instruments et les sources documentaires du HCR sur les techniques d'entretien.



4.3.7 Entretien avec des enfants demandeurs

- Dans la mesure du possible, les entretiens de DSR avec des enfants doivent être conduits par des **agents chargés de l'éligibilité qui ont une formation et des connaissances spéciales** dans le domaine du développement et du comportement psychologiques, émotionnels et physiques de l'enfant. Les bureaux du HCR doivent tout mettre en œuvre pour former du personnel dans ce sens.
- De manière générale, les entretiens de DSR avec des enfants doivent être effectués en présence d'un **représentant désigné** qui peut être le tuteur de l'enfant ou un autre adulte en qui l'enfant a confiance. Les décisions de nommer un représentant désigné doivent prendre en compte le point de vue de l'enfant sur le besoin d'être assisté par un représentant désigné et sur le choix de celui-ci (voir 3.4.5 - *Mineurs demandeurs d'asile (de moins de 18 ans)/enfants non accompagnés ou séparés*).
- Il est particulièrement important **de mettre l'enfant à l'aise et de créer une relation de confiance**. Le climat et le ton de l'entretien doivent être le plus informels possible.
- Les agents chargés de l'éligibilité doivent employer **un langage simple et adapté à l'âge de l'enfant** pour informer ce dernier du but et du déroulement de l'entretien de DSR. Ils doivent expliquer, d'une manière compréhensible pour l'enfant, qu'il est important de dire la vérité et de fournir le plus d'informations possibles. En outre, l'enfant doit être rassuré sur le fait que s'il ne comprend pas une question ou ne connaît pas la réponse, il doit le dire.
- **Les questions posées à l'enfant sur les éléments factuels de sa demande** doivent prendre en compte les considérations suivantes :
 - L'âge et le stade de développement de l'enfant au moment de l'entretien et au moment des faits invoqués
 - Les conséquences psychologiques que les événements liés à la demande ont pu avoir sur l'enfant
 - La possibilité que l'enfant ait une connaissance limitée des conditions qui règnent dans son pays d'origine et de leur importance pour la détermination du statut de réfugié.
- Il est possible que les enfants ne puissent ou ne veuillent fournir les informations nécessaires à la détermination de leur demande. **Lorsque l'enfant est très réticent à parler de faits ou d'événements particuliers**, il peut s'avérer opportun de reporter ces questions à plus tard ou de cesser de l'interroger sur ce point. Dans de nombreux cas impliquant des enfants demandeurs, il sera nécessaire de faire appel à d'autres sources d'information pour apprécier l'éligibilité de l'enfant au statut de réfugié, notamment à des membres de sa famille et à des informations sur le pays d'origine.
- L'entretien de DSR avec des enfants demandeurs doit comporter des **pauses régulières** au cours desquelles l'enfant doit être autorisé à jouir du degré de liberté de mouvement qui sera jugé opportun.



4.3.8 Enregistrement de l'entretien de DSR

- L'agent chargé de l'éligibilité doit établir la **transcription détaillée de l'entretien de DSR** qui comportera les éléments suivants :

Transcription de l'entretien de DSR

- Nom de l'agent chargé de l'éligibilité qui a conduit l'entretien de DSR
 - Nom de l'interprète
 - Tierces personnes présentes
 - Date de l'entretien, heure de début et de fin de l'entretien, pauses, interruptions ou ajournements
 - Questions précises posées par l'agent chargé de l'éligibilité et réponses apportées par le demandeur et les éventuels témoins
 - Observations pertinentes sur le comportement et la manière de se tenir du demandeur à des moments particuliers de l'entretien, ainsi que sur la communication non verbale
- Dans la transcription de l'entretien de DSR, les agents chargés de l'éligibilité doivent essayer de rapporter les mots précis employés par le demandeur et éviter de résumer ses déclarations.
 - La transcription de l'entretien de DSR doit si possible être saisie sur ordinateur pendant l'entretien de DSR. Lorsqu'il n'est pas possible de saisir la transcription sur ordinateur, les agents chargés de l'éligibilité doivent procéder à une transcription manuscrite lisible et détaillée.

4.3.9 Déclarations des témoins

- Les demandeurs **doivent être autorisés à être accompagnés de témoins** à l'entretien de DSR pour étayer leur demande de statut. Le témoin ne doit assister à l'entretien que pour apporter son témoignage et ne doit pas être présent dans la pièce où se déroule l'entretien pendant le reste de l'entretien.
- En règle générale, **les déclarations des témoins ne doivent pas se faire en présence du demandeur**. Les déclarations d'un témoin ne doivent jamais être faites en présence d'autres témoins ou de tiers.
- Avant de l'entendre, l'agent chargé de l'éligibilité doit **établir l'identité du témoin** et doit examiner et photocopier ses documents d'identité afin de joindre ces pièces au dossier. L'agent chargé de l'éligibilité doit aussi expliquer le caractère confidentiel des procédures de DSR du HCR et l'obligation qu'a le témoin de dire la vérité.
- Le témoignage et l'audition du témoin pendant l'entretien de DSR doivent être **clairement consignés dans la transcription de l'entretien** (voir 4.3.8 - *Enregistrement de l'entretien de DSR*)

4.3.10 Examen des documents originaux au cours de l'entretien de DSR

- L'agent chargé de l'éligibilité doit examiner les documents originaux pour s'assurer que les photocopies qui sont jointes au dossier sont bien conformes aux originaux et qu'une **photocopie lisible et complète de chaque document original est conservée au dossier**.
- Les agents chargés de l'éligibilité doivent profiter de l'examen des documents originaux pour **étudier de près les éléments suivants des documents** afin de relever d'éventuelles preuves de falsification ou d'autres signes pouvant indiquer que les documents ne sont pas authentiques:

Examen des documents

- Qualité et consistance du papier du document
- Numérotation et séquence des pages
- Comparaison des photographies et des signatures avec celles du demandeur
- Décoloration ou taches autour des dates et des noms
- Timbres salis ou irréguliers
- Photo détachée de la page ou pellicule plastique gondolée

- **Toute irrégularité relevée dans les documents** doit être signalée au demandeur au cours de l'entretien de DSR et ce dernier doit avoir la possibilité de fournir une explication.
- Tous les bureaux du HCR doivent conserver un dossier contenant des informations susceptibles d'aider l'agent chargé de l'éligibilité à établir l'authenticité des documents. Ce dossier doit être régulièrement mis à jour et toute nouvelle information doit être portée à l'attention des agents chargés de l'éligibilité.
- Lorsqu'il n'est pas possible de vérifier l'authenticité d'un document et qu'il n'existe aucune raison de croire qu'il s'agit d'un faux, ce document doit en général être accepté.
- Quand un demandeur est en possession d'un document pertinent pour la détermination de son statut mais qu'il ne l'a pas apporté le jour de l'entretien de DSR ou quand le demandeur signale qu'il peut se procurer un document utile sans que cela n'entraîne un risque pour lui-même ou pour d'autres personnes, il doit être prié de revenir au bureau avec le document original ou une copie de la meilleure qualité possible. Un rendez-vous doit lui être donné pour la remise de ce document, selon les procédures définies (voir § 3.5.1 - *Procédures générales de planification*).



4.3.11 Clôture de l'entretien de DSR

Clôture de l'entretien de DSR

- S'assurer que le demandeur a eu la **possibilité de présenter tous les éléments de sa demande de statut de réfugié**.
- Demander au requérant s'il souhaiterait ajouter quelque chose aux informations qu'il a fournies.
- Lorsque les faits exposés ou les conditions qui règnent dans le pays d'accueil laissent penser que le demandeur peut avoir des problèmes de protection dans ce pays, il peut s'avérer nécessaire de mener une enquête sur les conditions de vie personnelles du demandeur dans le pays d'accueil.
- **Relire les éléments de la transcription de l'entretien de DSR** qui sont les plus pertinents pour l'appréciation de la demande. En règle générale, tout élément invoqué au cours de l'entretien de DSR qui n'est pas clair ou qui a soulevé des difficultés d'interprétation doit aussi être relu. Les éclaircissements ou explications complémentaires apportés par le demandeur à ce stade doivent être notés à part à la fin de la transcription mais la transcription originale ne doit pas être modifiée.
- Confirmer et noter les documents ou autres informations que le demandeur a accepté de fournir à la suite de l'entretien de DSR, ainsi que les dispositions prises à cet effet.
- Expliquer les **étapes suivantes du processus de DSR**, notamment:
 - Quand et sous quelle forme le demandeur recevra la décision de DSR
 - Les conséquences d'une décision négative ou positive
 - Le droit du demandeur de faire appel d'une décision négative de DSR et les procédures de recours
 - Les procédures régissant le regroupement familial, le cas échéant

4.3.12 Fixer la date de notification de la décision de DSR

- A la fin de l'entretien de DSR, **l'agent chargé de l'éligibilité doit fixer la date à laquelle la décision de DSR sera rendue** (voir § 4.5 - *Délais de prise de décisions de DSR*).
- **Lorsque le demandeur est prié de se présenter au bureau du HCR pour recevoir la notification de la décision de DSR**, le demandeur doit se voir remettre une Confirmation de rendez-vous portant la date à laquelle la décision sera rendue.
- S'il n'est pas possible de rendre la décision de DSR à la date prévue, le personnel du HCR doit faire le maximum pour limiter l'incertitude ou les désagréments qui en découlent pour le demandeur. Dans la mesure du possible, le membre du personnel concerné ou un membre du personnel d'accueil doit prendre contact avec le demandeur à l'avance pour l'informer de la nécessité d'un report.

4.3.13 Entretien avec les membres de la famille/personnes à charge

- L'agent chargé de l'éligibilité doit **s'assurer** que tout adulte membre de la famille/personne à charge qui accompagne le demandeur principal a **rempli un Formulaire de demande de DSR et a bénéficié d'un entretien d'enregistrement individuel**.
- Si possible, les agents chargés de l'éligibilité doivent saisir l'occasion pour s'entretenir brièvement avec chaque adulte membre de la famille/personne à charge du demandeur principal pour s'assurer qu'ils comprennent les critères de définition d'un réfugié et leur donner la possibilité de parler de leurs éventuels besoins individuels de protection.

Un entretien individuel avec un membre de la famille/une personne à charge doit être organisé dans les cas suivants :

- Si un adulte membre de la famille/personne à charge n'a pas bénéficié d'un entretien d'enregistrement individuel
- Si une information fournie dans le Formulaire de demande de DSR ou au moment de l'entretien d'enregistrement d'un membre de la famille/d'une personne à charge accompagnant le demandeur principal, ou toute autre information obtenue pendant l'examen du dossier du demandeur principal laisse penser qu'une personne qui sollicite le statut dérivé peut avoir des raisons de présenter une demande de statut de réfugié à titre personnel, qui doit être examinée au cours d'un entretien de DSR séparé

- L'agent chargé de l'éligibilité peut profiter de l'entretien de DSR du demandeur principal pour examiner **l'éligibilité des membres de la famille/personnes à charge qui l'accompagnent au statut dérivé** en application des critères et des procédures définis au § 5 - *Traitement des demandes fondées sur le droit à l'unité familiale*.
- Il serait généralement opportun de **reporter l'examen de l'éligibilité au statut dérivé** et de prévoir un entretien séparé sur l'unité familiale après que le statut du demandeur principal a été déterminé dans les cas suivants:
 - La détermination de l'éligibilité au statut dérivé nécessite l'examen d'éléments ou de faits compliqués ou de questions juridiques complexes (p. ex. l'exclusion)
 - Les personnes concernées ou les éléments nécessaires à la détermination du statut dérivé ne sont pas tous disponibles au moment de l'entretien de DSR du demandeur principal
 - Le demandeur principal n'a aucune chance de voir sa demande aboutir positivement
- Lorsqu'ils procèdent à l'entretien avec des membres de la famille/personnes à charge du demandeur principal, les agents chargés de l'éligibilité doivent respecter le **droit à la confidentialité** du demandeur principal et des demandeurs du statut dérivé dans les procédures du HCR. **Les entretiens avec le demandeur principal et les demandeurs de statut dérivé doivent être menés séparément**, à moins que des raisons impérieuses ne permettent de penser que cette démarche ne serait pas opportune ou constructive. Si de nouveaux éléments ou des incohérences susceptibles de modifier l'appréciation portée sur la requête du demandeur principal apparaissent pendant l'entretien avec un membre de la famille ou une personne à charge, le demandeur

principal devra généralement se voir offrir la possibilité d'éclaircir ces points dans un entretien de DSR complémentaire (voir § 4.3.6 - *Poser des questions au demandeur*). Néanmoins, l'agent chargé de l'éligibilité doit faire preuve d'un discernement et d'un tact extrêmes lorsqu'il **évalue la fiabilité de cet élément** et vérifie la crédibilité du demandeur principal, et doit respecter l'obligation qui lui est faite de préserver le caractère confidentiel de l'entretien qui a été mené avec les membres de la famille/personnes à charge.

4.3.14 Formulaire d'évaluation de la DSR

- L'agent chargé de l'éligibilité qui a mené l'entretien de DSR doit préparer sa décision écrite le plus rapidement possible après l'entretien, en utilisant le **Formulaire d'évaluation de la DSR (Annexe 4-3)**. L'agent chargé de l'éligibilité doit signer et dater le formulaire d'évaluation de la DSR avant d'orienter le dossier vers les procédures de révision et d'approbation en vigueur dans le bureau concerné.



4.4 Procédures de révision des décisions de DSR

4.4.1 Principes généraux

- Les bureaux du HCR doivent instaurer des mécanismes permettant de **contrôler la qualité des décisions de DSR prises en première instance avant qu'elles ne soient communiquées**. La révision effective des décisions de première instance est particulièrement importante dans les bureaux du HCR où les demandeurs rejetés en première instance risquent d'être expulsés par les autorités du pays d'accueil avant d'avoir pu exercer leur droit de recours.
- **Le mieux** est que chaque évaluation de DSR soit revue par un membre du personnel de protection du HCR autre que celui qui a procédé à l'examen de première instance ou celui qui est responsable de la procédure de recours.
- Lorsqu'il n'est pas possible de revoir toutes les évaluations de DSR, il est **fortement recommandé de réexaminer toutes les évaluations négatives de DSR**.

- **Le Superviseur de la DSR doit procéder au minimum** à des révisions de routine faites au hasard **d'évaluations de DSR préparées par chaque agent chargé de l'éligibilité.**
- Toutes les demandes qui sont rejetées en application des **clauses d'exclusion de l'Article 1F doivent être soumises à révision** (voir § 4.8.3 - *Révision et confirmation des décisions d'exclusion*).
- Compte tenu des **objectifs de formation et de supervision** liés à la révision des décisions de DSR, le personnel du HCR désigné pour revoir les décisions de DSR doit posséder l'expérience requise et les compétences avérées en matière de DSR.

4.4.2 Procédures de révision des évaluations ou des décisions de DSR

- Lorsque le personnel de protection chargé de revoir les décisions de DSR relève des erreurs de fond ou de procédure dans l'évaluation de la DSR, le dossier doit être **renvoyé à l'agent chargé de l'éligibilité qui a préparé l'évaluation de DSR**, accompagné de commentaires détaillés sur les points qui ont été traités de manière incorrecte ou impropre et d'instructions pour procéder à un entretien complémentaire de DSR le cas échéant. Tout commentaire rédigé par le membre du personnel chargé de la révision doit être joint à l'évaluation de la DSR ou porté par écrit sur le texte avec mention de ses initiales de manière à identifier clairement l'auteur des commentaires. Tous les commentaires doivent être conservés dans le dossier.
- En règle générale, les modifications apportées aux décisions de DSR pendant la période de révision ne doivent être faites que par l'agent chargé de l'éligibilité qui a traité la demande et préparé l'évaluation de la DSR, à moins qu'il n'existe de bonnes raisons de penser qu'il n'est pas opportun de procéder ainsi.

Les dossiers de DSR doivent être transmis au Superviseur de la DSR lorsque :

- Le membre du personnel chargé de la révision est d'avis que la décision de DSR est erronée ou insuffisamment étayée dans l'évaluation de la DSR et l'agent chargé de l'éligibilité n'est pas disponible pour revoir l'évaluation de la DSR avant la date à laquelle la décision doit être rendue.
 - L'agent chargé de l'éligibilité n'est pas disposé à revoir une décision de DSR qui de l'avis du membre du personnel chargé de la révision est erronée ou insuffisamment étayée dans l'évaluation de la DSR.
 - Les doutes sur la manière dont a été mené l'entretien de DSR ou sur la qualité de l'évaluation de la DSR sont suffisamment sérieux pour penser que le renvoi du dossier à l'agent chargé de l'éligibilité qui a pris la décision sur la demande a peu de chances d'aboutir à un rétablissement de l'équité, réelle ou perçue comme telle, du processus de DSR.
- Dans les cas mentionnés ci-dessus, le Superviseur de la DSR doit déterminer si la décision de DSR doit ou non être rendue et doit décider de toute suite à donner, y compris de l'attribution du dossier à un autre agent chargé de l'éligibilité en vue d'un entretien complémentaire de DSR.

- Lorsqu'un dossier est transmis à un autre agent chargé de l'éligibilité conformément aux procédures de révision décrites plus haut, l'évaluation de la DSR faite par l'agent chargé de l'éligibilité qui a entendu le requérant à l'origine et toutes les notes prises par lui doivent être **conservées dans le dossier**.
- Lorsqu'un dossier a été renvoyé à l'agent chargé de l'éligibilité ou réattribué dans le cadre des procédures de révision de la DSR, la décision de DSR ne doit pas être communiquée au demandeur tant que les points litigieux soulevés lors de la révision n'ont pas été résolus de manière satisfaisante et que l'évaluation de la DSR n'a pas été approuvée par un membre du personnel de protection habilité à revoir les décisions de DSR.
- Lorsqu'en raison des procédures de révision il n'est pas possible de rendre une décision à la date fixée, cette date doit être reportée selon les procédures définies au § 4.5 - *Délai de prise de décisions de DSR*.

4.4.3 Procédures de consultation du Siège du HCR sur les décisions de DSR

- Les bureaux du HCR doivent soumettre les décisions finales pour **révision et approbation par le Siège du HCR** dans les cas suivants, à moins qu'il n'existe un arrangement spécial entre la DPI, le Bureau régional compétent et le bureau concerné :

Décisions de DSR devant être revues par le Siège :

- Décisions **d'exclure** une personne du bénéfice de la protection des réfugiés (voir § 4.8.3).
- Décisions **d'annuler/de révoquer** le statut de réfugié de personnes reconnues au titre du mandat du HCR, conformément aux procédures d'annulation (voir § 10.3.6).
- Décisions de mettre fin au statut de réfugié de personnes reconnues au titre du mandat du HCR, conformément aux procédures de cessation (voir § 11.2.4).

- Les dossiers doivent être soumis directement au **Conseiller juridique du Bureau régional compétent avec copie à la DPI** si nécessaire.
- La DPI doit recevoir copie de toutes les transmissions concernant **l'exclusion d'enfants** et les décisions d'exclusion qui soulèvent **des questions complexes de doctrine ou de normes d'interprétation**, et fera les recommandations finales pour ces cas. La DPI doit aussi recevoir copie de toutes les **décisions d'annulation/de révocation du statut de réfugié** de toute personne qui avait été reconnue comme réfugié par le HCR et, sauf dispositions autres prises en accord avec la DPI, les décisions d'annulation d'un statut de réfugié sous mandat ne peuvent être prises qu'avec l'accord de la DPI.
- En outre, les bureaux du HCR **peuvent soumettre certains types de cas au Siège pour révision et conseil**. Les conseils du Siège du HCR ne doivent être sollicités que lorsque le bureau a exploré toutes les ressources qui existent à son niveau pour résoudre le problème qui se pose.

Les demandes de conseils adressées au Siège concernant la détermination de cas individuels doivent en général se limiter aux cas suivants :

- Le bureau du HCR n'a pu obtenir par ses propres moyens les informations sur le pays d'origine qui étaient nécessaires à l'évaluation du bien-fondé de la demande.
- Le bureau du HCR a besoin des conseils juridiques pour interpréter la définition de réfugié ou son application aux faits particuliers invoqués par un demandeur.
- Le bureau du HCR est en train d'examiner une demande qui soulève des faits ou des questions auxquels il n'a encore jamais été confronté et qui sont susceptibles de constituer un précédent pour les demandes futures de nature similaire.

Éléments devant être joints aux demandes de conseil sur des dossiers individuels adressées au Siège :

- Lorsque la décision à propos de laquelle les conseils sont requis a été finalisée par le bureau du HCR, une copie du Formulaire d'évaluation de DSR dûment rempli et la recommandation du bureau sur la décision à prendre sur cette demande.
- Lorsque les conseils du Siège sont requis pour finaliser la décision, la demande de conseils présentée par le bureau du HCR doit comporter une évaluation approfondie de la crédibilité du demandeur et une analyse des questions pertinentes et de la recommandation formulée par le bureau du HCR.
- La copie de tout document fourni par le requérant à l'appui de sa demande ou de toute information utile relative aux questions sur lesquelles l'avis du Siège est requis.

- Toutes les demandes de conseil adressées au Siège par les bureaux du HCR portant sur l'appréciation de demandes individuelles de DSR **doivent d'abord être soumises au Superviseur de la DSR** ou à un autre membre désigné du personnel de protection qui s'assurera que la requête contient bien tous les éléments requis.

4.4.4 Procédures de modification d'une décision de DSR après sa notification

- **Le réexamen et la révision d'une décision de DSR après sa notification** au demandeur ne peuvent intervenir que dans le cadre des procédures suivantes :
 - Procédures de recours (§ 7)
 - Réouverture d'un dossier de DSR (§ 9.2)
 - Annulation/révocation du statut de réfugié (§ 10)
 - Cessation du statut de réfugié (§11)
- Lorsqu'un membre du personnel du HCR a des raisons de penser qu'une décision de DSR notifiée par le bureau du HCR est erronée, il doit adresser le dossier et toute information pertinente au Superviseur de la DSR, qui devra décider de la suite à y donner.

4.5 Délais de prise de décisions de DSR

- Une fois que la date à laquelle doit être rendue la décision de DSR a été communiquée au demandeur, les agents chargés de l'éligibilité et les membres du personnel de protection chargés de revoir les évaluations de DSR doivent travailler dans les délais fixés pour s'assurer que les décisions de DSR sont bien notifiées à la date prévue. En règle générale, les décisions de DSR doivent être rendues **dans un délai d'un mois après l'entretien de DSR**.
- **Lorsqu'une demande soulève des questions complexes ou nécessite une consultation** avec des tiers ou des recherches supplémentaires sur des questions qui sont essentielles à la décision de DSR, les agents chargés de l'éligibilité doivent être autorisés à **fixer une date plus lointaine pour la notification de la décision de DSR** qui ne peut excéder un délai de deux mois après l'entretien de DSR. Si un laps de temps supérieur à deux mois est nécessaire, l'agent chargé de l'éligibilité doit obtenir l'accord du Superviseur de la DSR ou d'un autre membre désigné du personnel de protection pour arrêter une date plus lointaine pour la notification de la décision de DSR.
- **Lorsqu'il n'est pas possible de rendre une décision de DSR à la date prévue**, l'agent chargé de l'éligibilité doit être autorisé à reculer l'échéance une seule fois, pour une période d'un mois au maximum. Si un report plus long est nécessaire ou si d'autres sont demandés, l'agent chargé de l'éligibilité doit consulter le Superviseur de la DSR ou un autre membre désigné du personnel de protection qui devra décider s'il est nécessaire et opportun de reporter la décision à une échéance plus lointaine.
- Les procédures relatives aux délais et reports des prises de décisions de DSR pour des demandes prioritaires sont définies au § 4.6 - *Procédures accélérées de DSR*.
- Dans tous les cas où la prise d'une décision de DSR doit être reportée, les bureaux du HCR doivent notifier le plus rapidement possible ce report au demandeur et prendre toutes les mesures nécessaires pour limiter les désagréments qui en résultent pour le demandeur.
- Le Superviseur de la DSR doit **vérifier que les agents chargés de l'éligibilité respectent bien les délais fixés** pour la préparation des évaluations de DSR. Dans la mesure où des délais prolongés entre l'entretien de DSR et la rédaction de l'évaluation de la DSR peuvent avoir une incidence négative sur la qualité de l'évaluation de DSR et/ou de la décision de DSR, le Superviseur de la DSR doit veiller à ce que les agents chargés de l'éligibilité n'accumulent pas des arriérés individuels de dossiers en attente d'une décision (voir § 4.2.3 - *Supervision des agents chargés de l'éligibilité*).

4.6 Procédures accélérées de DSR

4.6.1 Généralités

- Les bureaux du HCR doivent définir des procédures accélérées de DSR vers lesquelles les demandeurs peuvent être orientés lorsqu'il existe des **raisons impérieuses de protection** qui justifient un traitement prioritaire de leur demande. Les mesures permettant l'identification rapide des demandeurs qui relèvent d'un traitement accéléré de DSR doivent être intégrées dans les procédures d'accueil et d'enregistrement du HCR (voir § 3.4 - *Demandeurs présentant des besoins particuliers*). L'orientation vers les procédures accélérées de DSR peut cependant se faire à tous les stades du processus de DSR.
- Les procédures accélérées de DSR doivent comprendre des **délais d'attente réduits** à tous les stades des procédures de DSR et des **délais raccourcis** de notification des décisions de DSR. Tous les requérants dont la demande est traitée en procédure accélérée de DSR **doivent bénéficier d'un entretien de DSR** au cours duquel un agent du HCR chargé de l'éligibilité examinera tous les faits ou déclarations pertinents à l'appui de la demande de statut de réfugié et préparera une **évaluation de DSR** individuelle.

4.6.2 Contrôle des procédures accélérées de DSR

- Les procédures accélérées de DSR doivent comporter un **mécanisme d'orientation efficace et des contrôles appropriés**, notamment l'exigence que toutes les décisions d'orientation vers un traitement accéléré de la DSR soient soumises à la révision et à l'approbation du Superviseur de la DSR ou d'un membre désigné du personnel de protection qui assure des responsabilités de supervision des procédures de DSR.
- Le Superviseur de la DSR doit être responsable du contrôle des procédures de traitement accéléré de la DSR et doit assurer l'efficacité et l'intégrité du système d'orientation.

4.6.3 Cas à traiter en procédure accélérée de DSR

Le traitement accéléré de la DSR doit être envisagé pour les catégories de demandeurs suivantes :

- Les demandeurs qui ont manifestement et rapidement besoin d'une protection, notamment les personnes qui sont exposées à un refoulement immédiat, une arrestation arbitraire ou une détention dans le pays d'accueil, ou qui peuvent avoir d'autres besoins juridiques ou de protection sérieux
- Les victimes de tortures ou de traumatismes (notamment les victimes de violences liées à l'appartenance sexuelle) qui souffrent de troubles physiques ou psychologiques permanents
- Les femmes qui sont exposées à un danger dans le pays d'accueil
- Les demandeurs d'asile âgés qui n'ont aucun soutien dans le pays d'accueil
- Les demandeurs d'asile handicapés qui sont privés du soutien nécessaire dans le pays d'accueil
- Les demandeurs d'asile qui requièrent une prise en charge médicale d'urgence
- Certains enfants demandeurs d'asile, en particulier les enfants non accompagnés ou qui sont séparés de leurs parents ou de leur dernier tuteur légal ou coutumier (voir § 3.4.5 - *Enfants demandeurs d'asile (de moins de 18 ans/enfants non accompagnés ou séparés)*)

Le personnel du HCR doit **faire preuve de discernement pour repérer d'autres demandeurs** dont la requête doit être examinée en priorité.

4.6.4 Demandes manifestement infondées

- Les demandes qui apparaissent manifestement infondées (c.-à-d. clairement frauduleuses ou manifestement en dehors du champ d'application de la définition du réfugié) doivent être **traitées selon les procédures normales de DSR** et ne doivent pas être orientées vers les procédures accélérées de DSR. Les procédures accélérées de DSR impliquant de donner priorité, en termes d'allocation de personnel et de planification, à certaines catégories de demandeurs par rapport à d'autres requérants enregistrés, elles doivent être réservées aux demandeurs d'asile qui présentent des besoins de protection impérieux.
- Les demandes considérées comme manifestement infondées ne doivent en aucun cas faire l'objet d'une décision sur la seule base d'un examen des documents (voir § 4.3.1 - *Droit des demandeurs à bénéficier d'un entretien individuel*).

4.6.5 Procédures de traitement accéléré de la DSR

- Le personnel du HCR qui identifie un requérant dont la demande doit être examinée de manière prioritaire doit rapidement transmettre le dossier à un membre du personnel de protection habilité à approuver l'orientation des cas vers les procédures accélérées de DSR. Le membre du personnel qui transmet le cas doit remplir une **Note d'orientation vers les procédures accélérées de DSR (Annexe 4-4)** dans laquelle il expliquera en détail en quoi le demandeur est vulnérable dans le pays d'accueil. Des copies de toutes les notes de conseil et d'orientation, des rapports médicaux disponibles ou de tout autre document à l'appui du dossier doivent être jointes à la Note d'orientation vers les procédures accélérées de DSR.
- Le membre du personnel de protection chargé d'examiner les demandes de renvoi en procédure accélérée de DSR **doit évaluer les besoins de protection du demandeur ainsi orienté**, si nécessaire en s'entretenant avec lui, et doit déterminer si l'orientation vers un traitement accéléré de DSR est justifiée.
- Si le membre du personnel de protection désigné approuve le renvoi, il devra ajouter toute information supplémentaire utile, signer la Note d'orientation vers des procédures accélérées de DSR et formuler une **recommandation concernant le délai dans lequel l'entretien de DSR doit être programmé**. La couverture du dossier doit porter une marque distinctive indiquant clairement que le dossier fait l'objet d'un traitement en procédure accélérée de DSR.
- L'entretien de DSR accordé aux demandeurs orientés vers les procédures accélérées de DSR doit être fixé à la première date disponible et dans le délai préconisé dans la Note d'orientation vers les procédures accélérées de DSR.
- En règle générale, les entretiens qui ont été fixés par des requérants dont la demande est traitée en procédure prioritaire ne doivent pas être reportés par le HCR. Lorsque le report est inévitable, il ne peut être décidé qu'en consultation avec le membre du personnel de protection qui a approuvé le renvoi en procédure accélérée de DSR ou avec un autre membre désigné du personnel de protection. Toutes modifications de date d'entretien déjà fixée, que ce soit à l'initiative du HCR ou à la demande du requérant, doivent être notés dans la Note d'orientation vers des procédures accélérées de DSR.
- **Les décisions concernant des demandes qui ont fait l'objet d'un traitement accéléré de DSR** doivent généralement être rendues **dans un délai d'une semaine** après l'entretien de DSR, à moins que le membre du personnel de protection qui avale ce renvoi n'indique dans la Note d'orientation vers les procédures accélérées de DSR qu'un délai plus long ou plus court serait approprié.
- Quand il n'est pas possible de rendre la décision de DSR à la date spécifiée dans la Note d'orientation vers des procédures accélérées de DSR, l'agent chargé de l'éligibilité qui a conduit l'entretien de DSR doit consulter le membre du personnel de protection qui a approuvé le renvoi, ou un autre membre désigné du personnel de protection, pour obtenir l'autorisation de reporter la prise de décision de DSR et d'arrêter une autre date qui convienne.

4.6.6 Recours présentés par des demandeurs rejetés à l'issue de la procédure accélérée de DSR

- Les requérants dont la demande examinée en procédure accélérée a été rejetée peuvent faire appel de cette décision négative selon les **procédures normales de recours** (voir § 7 - *Recours contre une décision négative de DSR*). Les recours ne peuvent être examinés de manière prioritaire.

4.7 Procédures de DSR applicables aux demandeurs en détention

- Les personnes détenues qui souhaitent demander le statut de réfugié **ont le droit d'avoir accès aux procédures de DSR du HCR**. Les requêtes présentées par des demandeurs d'asile en détention doivent être examinées rapidement, quels que soient les raisons de la détention. Lorsque les motifs allégués de la détention relèvent du droit pénal, le personnel de protection du HCR doit étudier en détail les charges qui pèsent sur le demandeur et/ou la condamnation qui a été prise à son encontre afin d'évaluer leur pertinence au regard de la détermination de l'éligibilité du demandeur au statut de réfugié ou des besoins de protection du demandeur dans le pays d'accueil.
- Les bureaux du HCR doivent mettre en place des **procédures spécifiques d'enregistrement et d'examen de la DSR** pour les demandeurs en détention.
- Tous les bureaux du HCR doivent adopter les **mesures qui s'imposent dans le pays d'accueil** pour garantir aux demandeurs d'asile détenus l'accès aux procédures de DSR. Ils doivent notamment:
 - Entreprendre des démarches auprès des autorités du pays d'accueil pour s'assurer que les demandeurs d'asile détenus peuvent prendre contact avec le HCR et que le personnel du HCR dispose des conditions nécessaires pour mener une DSR efficace et équitable.
 - Chercher à obtenir l'accès le plus large possible du personnel du HCR aux demandeurs d'asile en détention.
- Les bureaux du HCR doivent si possible chercher à procéder à l'enregistrement et aux entretiens de DSR ailleurs que dans les lieux de détention. Lorsqu'il n'existe aucune autre solution, le personnel du HCR doit être accompagné par un interprète du HCR ou un autre interprète indépendant et qualifié et doit prendre toutes les mesures possibles pour que l'entretien se déroule dans des conditions qui préservent au maximum le **droit du demandeur à la confidentialité** dans les procédures de DSR.
- Le personnel du HCR et les interprètes qui mènent les entretiens dans des lieux de détention doivent être **spécialement formés** à la conduite d'entretiens avec des détenus et aux interventions qui peuvent s'avérer nécessaires auprès des autorités de détention.
- En règle générale, il convient d'envisager le recours aux procédures accélérées de DSR pour les demandeurs qui sont détenus (voir § 4.6 - *Procédures accélérées de DSR*).
- Tout doit être mis en œuvre pour s'assurer que les demandeurs placés en détention sont **pleinement informés** du déroulement des procédures de DSR ainsi que des droits et des obligations des candidats au statut de réfugié, et que les demandeurs en détention ont **suffisamment de temps pour préparer leur dossier**.
- Il convient de prendre les dispositions nécessaires pour notifier la décision de DSR aux demandeurs placés en détention. Les demandeurs rejetés doivent se voir **notifier les motifs de la décision de DSR** conformément aux procédures définies au § 6.2- *Notification d'une décision négative de DSR aux demandeurs*). Les demandeurs détenus qui sont rejetés en première instance doivent également se voir offrir la possibilité d'interjeter appel et de présenter leur recours selon les principes énoncés au § 7 - *Recours contre une décision négative de DSR*).

4.8 Application des clauses d'exclusion

4.8.1 Principes généraux

- **L'ensemble du personnel de protection du HCR doit connaître les critères d'exclusion du bénéfice de la protection accordée aux réfugiés** et doit être formé à repérer les faits indiquant la nécessité d'examiner l'applicabilité des clauses d'exclusion dans le cas d'espèce. Les bureaux du HCR doivent prendre les mesures nécessaires pour étudier l'applicabilité des clauses d'exclusion, que les éléments donnant à penser que l'intéressé pourrait être exclu du bénéfice du statut de réfugié apparaissent au cours des procédures de DSR ou après la reconnaissance officielle de cette personne en tant que réfugié.
- L'examen de l'applicabilité des clauses d'exclusion doit être réalisé sur une base individuelle et selon des procédures qui intègrent les **normes applicables en matière de traitement équitable**. L'intéressé doit être informé des raisons qui ont conduit à envisager l'exclusion et doit pouvoir les étudier et y répondre.
- Dans la mesure du possible, les bureaux du HCR doivent **dispenser une formation spécialisée aux agents désignés chargés de l'éligibilité** portant sur l'examen et la révision des cas qui soulèvent la question de l'exclusion, ainsi que sur l'aide de fond et de procédure à apporter aux autres membres du personnel du HCR dans le traitement de ces cas.
- Lorsque les faits susceptibles d'entraîner l'application des clauses d'exclusion sont connus avant l'entretien de DSR, le dossier doit être attribué à un **agent chargé de l'éligibilité qui possède une connaissance et une expérience de l'application de ces clauses**. Si la question de l'exclusion ne se pose que le jour de l'entretien ou après, l'agent chargé de l'éligibilité doit s'adresser au Superviseur de la DSR ou à un autre membre du personnel de protection qui dispose des connaissances et de l'expérience requises pour solliciter tout conseil dont il peut avoir besoin sur des aspects de fond ou de procédure.
- Si des faits apparaissent après qu'une personne a été reconnue comme réfugié indiquant que les critères d'exclusion s'appliquaient et que la personne a peut-être été reconnue comme réfugié à tort, l'examen de l'application des clauses d'exclusion doit être effectué selon les **procédures d'annulation du statut de réfugié** (voir § 10 - *Procédures d'annulation du statut de réfugié*).
- Si une personne qui a été reconnue comme réfugié à juste titre se conduit ensuite d'une manière qui relève des clauses d'exclusion telles que définies à l'Article 1F (a) ou (c), son statut de réfugié doit être révoqué. Les bureaux du HCR doivent procéder aux examens nécessaires pour déterminer si la personne concernée remplit les critères de ces clauses d'exclusion du fait de la conduite en question. Les normes de procédure d'un procès équitable lors du réexamen du statut de réfugié dans le cadre de procédures d'annulation s'appliquent de manière générale aux procédures à suivre pour **examiner le bien-fondé de la révocation du statut de réfugié** (voir §10 - *Procédures d'annulation du statut de réfugié*).
- Les recommandations qui suivent ont pour objectif de donner des **orientations de procédure** pour l'examen de l'applicabilité des clauses d'exclusion. Pour les orientations de fond relatives à l'interprétation et à l'application des clauses d'exclusion, le personnel chargé de l'éligibilité se référera aux orientations détaillées fournies par la DPI.

4.8.2 Procédures d'examen de l'application de l'Article 1F

- L'application des clauses d'exclusion de l'Article 1F de la Convention de 1951 (**exclusion des personnes qui ne méritent pas la protection internationale**) a pour effet d'exclure de l'éligibilité au statut de réfugié une personne dont on a par ailleurs reconnu le besoin de protection.
- Compte tenu des conséquences particulièrement graves de cet état de fait pour la personne concernée et de la complexité des critères à prendre en compte pour l'appréciation de la demande, l'examen de l'application des clauses d'exclusion relevant de l'Article 1F ne doit être confié qu'à du personnel de protection du HCR qui a une **bonne connaissance des éléments et des principes pertinents en matière d'exclusion**.
- Un traitement équitable impose que l'intéressé soit **informé des considérations qui ont été retenues lors l'examen de la demande au regard des clauses d'exclusion**, y compris de tout élément susceptible d'entraîner l'exclusion, afin qu'il ait la possibilité d'y répondre. Toutefois, dans des circonstances exceptionnelles généralement liées à la sécurité du personnel du HCR, d'un témoin ou d'une autre source d'information, **il peut s'avérer nécessaire de ne pas révéler entièrement** les éléments qui ont été déterminants. Les critères et les principes relatifs à la révélation limitée d'informations définis au § 6.2 - *Notification d'une décision négative de DSR aux demandeurs* s'appliquent aux décisions de limiter les informations communiquées pendant l'examen de demandes au regard des clauses d'exclusion. Les agents chargés de l'éligibilité doivent s'adresser au Superviseur de la DSR ou à un autre membre du personnel de protection qui possède une connaissance et une expérience des cas d'exclusion pour définir le niveau adéquat d'informations à communiquer à l'intéressé. Des solutions autres que la rétention complète d'informations pertinentes doivent être étudiées, comme la communication partielle de l'information ou sa communication entière mais sans en dévoiler la source, de manière à ce que l'intéressé ne se voie pas indûment privé de la possibilité de contester ou d'expliquer les éléments sur lesquels la décision d'exclusion est fondée.
- **L'application aux enfants des clauses d'exclusions énoncées à l'Article 1F** exige une évaluation du degré de maturité de l'enfant et de sa capacité mentale à assumer la responsabilité individuelle des actes qui lui sont reprochés. L'entretien visant à examiner ces questions doit être conduit par un agent chargé de l'éligibilité qui possède également une connaissance et une expérience des entretiens avec les enfants.

4.8.3 Révision et confirmation des décisions d'exclusion

- Les principes et les procédures définis au § 4.4 - *Procédures de révision des décisions de DSR* sont applicables à la révision des décisions d'exclusion prises dans le cadre des procédures de DSR ou d'annulation.
- Les décisions visant à exclure une personne du bénéfice du statut de réfugié doivent également être revues par le **Superviseur de la DSR** ou le **Chef de bureau**. Une fois que la décision finale d'exclusion a été prise par le bureau du HCR, celle-ci doit être **soumise à l'approbation du Conseiller juridique principal du Bureau régional compétent et envoyée en copie à la DPI le cas échéant** avant d'être notifiée à l'intéressé. Les cas d'exclusion qui soulèvent des questions complexes de doctrine ou d'interprétation au regard de l'Article 1F de la Convention de 1951 ou qui impliquent des enfants **doivent être soumis à la DPI** qui fera la recommandation finale (voir 4.4.3 - *Procédures de consultation du Siège du HCR sur les décisions de DSR*).
- Dans certaines opérations de DSR, il est possible d'adopter **d'autres procédures de révision** selon lesquelles le bureau et la DPI décident que seuls les cas d'un certain type ou à caractère exceptionnel doivent être soumis au Siège du HCR.

4.8.4 Notification d'une décision d'exclusion

- Les personnes qui ont été exclues du bénéfice de la protection doivent être **informées par écrit des motifs qui fondent la décision d'exclusion**, conformément aux principes et aux procédures définies au § 6.2 - *Notification d'une décision négative de DSR aux demandeurs*). En règle générale, la notification d'une décision d'exclusion doit permettre à l'intéressé d'en connaître la motivation et tout élément qui la fonde.
- Dans certains cas, il peut s'avérer **nécessaire et opportun de ne pas révéler l'intégralité** des éléments qui fondent la décision ou d'autres facteurs qui ont permis d'aboutir à cette décision. Les considérations et les principes relatifs à la limitation des informations à révéler pendant l'examen de la demande au regard des clauses d'exclusion, définies ci-dessus au § 4.8.2 - *Procédure d'examen de l'application de l'Article 1F*, sont applicables à la communication des informations au moment de la notification de la décision d'exclusion. Dans la mesure où le fait de ne pas révéler tous les éléments qui ont motivé l'exclusion peut porter atteinte à la capacité de la l'intéressé à y apporter une réponse effective ou des éclaircissements en procédure de recours, cette décision doit être prise en consultation avec le Superviseur de la DSR ou un autre membre désigné du personnel de protection.
- Les bureaux du HCR peuvent si besoin dévoiler une part plus grande d'informations relatives aux motifs de l'exclusion à l'occasion d'un entretien mené avec un membre qualifié du personnel de protection.

4.8.5 Recours contre une décision d'exclusion

- Les personnes dont la demande de statut de réfugié a été rejetée en application des clauses d'exclusion doivent avoir la possibilité de faire appel de cette décision d'exclusion. Les principes et les procédures définies au § 7 - *Recours contre une décision négative de DSR*, sont applicables aux recours formés contre des décisions d'exclusion.
- Si après que l'intéressé ait été exclu du bénéfice du statut en dernier ressort de nouveaux éléments fiables apparaissent permettant de penser que les **critères d'exclusion ont été appliqués à tort ou que la décision d'exclusion était impropre pour d'autres raisons**, un dossier qui avait été clos peut être rouvert, conformément aux procédures décrites au § 9.2 - *Réouverture de dossiers de DSR*.

4.8.6 Question de la confidentialité dans les cas d'exclusion

- L'examen d'une éventuelle application des clauses d'exclusion ne doit pas porter atteinte au **droit de l'intéressé au respect de la confidentialité dans les procédures de DSR du HCR**. La communication de toute information sur la personne concernée, y compris le fait que cette personne ait déposé une demande de DSR auprès du HCR, ne peut se faire qu'en conformité avec les lignes directrices et les normes du HCR relatives à la confidentialité (voir § 2.1 - *Confidentialité dans les procédures de DSR du HCR*).
- Le personnel du HCR ne doit pas s'adresser aux **autorités du pays d'origine** pour obtenir des informations susceptibles de faciliter la détermination de l'exclusion.
- Les bureaux du HCR peuvent communiquer des informations aux **autorités du pays d'accueil** concernant les décisions finales de DSR relatives à des personnes enregistrées auprès du HCR dans le pays d'accueil (voir § 6.3 - *Notification de décisions de DSR à des tiers*). Cependant, les bureaux du HCR doivent faire preuve de discernement pour décider s'il est opportun de révéler qu'une personne a été considérée par le HCR comme devant être exclue du bénéfice de la protection. Avant de prendre la décision de communiquer cette information, il importe de prendre dûment en compte certains facteurs tels que la sécurité du personnel, ainsi que l'intérêt légitime des autorités d'accueil à recevoir une information utile au regard de la sécurité nationale, de l'ordre public et de la prévention et de la lutte contre la criminalité. Il convient de trouver le juste équilibre entre ces intérêts et le droit de la personne qui a été exclue au regard des règles de confidentialité du HCR et de la protection accordée par d'autres instruments internationaux relatifs aux droits de l'Homme.
- Compte tenu des conséquences potentielles pour la sécurité du personnel du HCR et de l'intéressé de la divulgation d'informations à des tiers dans les cas d'exclusion, les bureaux du HCR doivent solliciter les **conseils de la DPI et du Bureau régional compétent au Siège du HCR** avant de révéler des informations relatives aux cas individuels pour lesquels une décision d'exclusion a été rendue par le HCR.
- Les demandes d'informations présentées par des cours ou des tribunaux internationaux relatives à des personnes qui ont été exclues doivent être transmises à la DPI.

4.8.7 Conséquences pour les membres de la famille/ personnes à charge

- Le droit à l'unité familiale s'exerce généralement en faveur des membres de la famille/personnes à charge et non en leur défaveur. En conséquence, lorsque le demandeur principal est exclu, les membres de la famille/personnes à charge **ne sont pas automatiquement exclus**. Les demandes indépendantes de statut de réfugié présentées par des membres de la famille/personnes à charge doivent être examinées individuellement. Ces demandes sont recevables même si la crainte d'être persécuté découle du lien que le demandeur a avec la personne qui a été exclue. Les membres de la famille/personnes à charge ne sont exclus du bénéfice de la protection accordée aux réfugiés qui s'il existe de sérieuses raisons de penser qu'ils sont eux aussi responsables à titre individuel de crimes relevant de l'exclusion.
- Toutefois, lorsque des membres de la famille/personnes à charge ont été reconnus comme réfugiés, le demandeur qui a été exclu ne peut alors se prévaloir du droit à l'unité familiale pour obtenir la protection ou l'assistance en tant que réfugié.



CHAPITRE 5

Traitement des demandes
fondées sur le droit
à l'unité familiale

TRAITEMENT DES DEMANDES FONDEES SUR LE DROIT A L'UNITE FAMILIALE

5.1 Statut de réfugié dérivé

5.1.1 Principes généraux

- Les membres de la famille/personnes à charge d'un réfugié reconnu peuvent solliciter le statut de réfugié dérivé au titre du **droit à l'unité familiale**.
- Les membres de la famille/personnes à charge qui remplissent à titre personnel les critères d'octroi du statut de réfugié doivent se voir accorder le statut de réfugié plutôt que le statut de réfugié dérivé.
- Les personnes qui obtiennent le statut dérivé jouissent des **mêmes droits que les autres réfugiés reconnus** et doivent conserver le bénéfice de ce statut même si les liens familiaux viennent à disparaître ultérieurement en raison d'une séparation, d'un divorce ou d'un décès, ou du fait qu'un enfant a atteint l'âge de la majorité. Les procédures d'annulation et de cessation du statut de réfugié s'appliquent également aux personnes qui ont obtenu le statut de réfugié dérivé (voir § 10 - *Procédures d'annulation du statut de réfugié* ; § 11 - *Procédures de cessation du statut de réfugié*).
- Les procédures de DSR de tout bureau du HCR doivent veiller à ce que les membres de la famille/personnes à charge qui accompagnent le demandeur principal soient **pleinement informés** des critères d'octroi du statut de réfugié et de leur droit de déposer une demande individuelle s'ils ont des besoins de protection individuels. Les membres de la famille/personnes à charge doivent aussi être informés des critères et des procédures d'obtention du statut dérivé. (voir § 3.2.6 - *Entretien avec des membres de la famille/personnes à charge*).
- Les personnes qui peuvent avoir des **raisons de présenter une demande individuelle de statut de réfugié** ne doivent pas être dissuadées de le faire au seul motif qu'elles peuvent être éligibles au statut dérivé au titre de l'unité familiale.

5.1.2 Personnes éligibles au statut dérivé

- Les **catégories de personnes** qui doivent être considérées comme **éligibles au statut dérivé** au titre de l'unité familiale comprennent :

Membres de la famille nucléaire

- Le/la conjoint/e du demandeur principal (y compris tous les conjoints/es lié(e)s par un mariage polygame légalement contracté, le/la fiancé/e du demandeur principal, le/la concubin/e y compris de couples homosexuels, les conjoints liés par mariage coutumier)
- Tous les enfants célibataires de moins de 18 ans du demandeur principal
- Les parents ou les tuteurs principaux d'un demandeur principal de moins de 18 ans, ainsi que les personnes à charge du parent ou tuteur adulte
- Les frères et sœurs mineurs d'un demandeur principal de moins de 18 ans

Pour déterminer l'éligibilité au statut dérivé, l'âge doit être établi à la date à laquelle le demandeur principal a été reconnu.

- **D'autres membres de la famille et certaines autres personnes peuvent aussi être éligibles** au statut dérivé au titre de l'unité familiale s'il est établi qu'il existe un **lien de dépendance affective ou économique** entre eux et le demandeur principal. Les personnes relevant de cette catégorie sont notamment :

Personnes autres que les membres de la famille nucléaire pouvant être éligibles au statut de réfugié dérivé :

- Les parents à charge d'un demandeur principal adulte
- Les enfants mariés du demandeur principal qui restent à sa charge et les conjoints des enfants mariés lorsque les couples restent à sa charge
- Les enfants à charge du demandeur principal âgés de plus de 18 ans
- D'autres parents à charge, y compris des frères, des sœurs, des tantes, des cousins etc., qui vivaient avec le demandeur principal dans le pays d'origine ou dont la situation a ensuite changé de telle sorte qu'ils sont désormais à la charge du demandeur principal dans le pays d'accueil. En principe, ces personnes doivent vivre sous le même toit que le demandeur principal
- Les enfants nourriciers ou d'autres personnes qui, bien que sans lien de parenté avec le demandeur principal, ont avec lui une relation de dépendance telle qu'elle est assimilable aux catégories de membres de la famille décrites plus haut



- L'appréciation de la réalité d'une famille ou d'autres liens de dépendance repose sur **l'établissement des faits** et exige un examen détaillé de tous les documents disponibles et d'autres éléments relatifs à la situation personnelle des demandeurs du statut dérivé.
- Les bureaux du HCR doivent adopter une **approche souple** lorsqu'ils appliquent les critères d'octroi du statut dérivé et doivent prendre en compte les facteurs culturels ou autres circonstances particulières qui ont pu influencer sur la composition de la cellule familiale du demandeur principal.
- La détermination de l'éligibilité au statut dérivé par les bureaux du HCR ne doit pas reposer sur des critères utilisés par les pays de réinstallation.

5.1.3 Personnes non éligibles au statut dérivé

- Les **membres de la famille/personnes à charge de requérants dont la demande a été rejetée** ne sont pas éligibles au statut dérivé. Si le demandeur principal fait appel de la décision de DSR rendue en première instance, les personnes qui sollicitent le statut dérivé doivent se voir octroyer les mêmes droits et la même protection que ceux accordés au demandeur principal jusqu'à ce qu'il ait été statué sur le recours de ce dernier.
- **Les personnes qui ont été exclues du bénéfice du statut de réfugié** sont aussi exclues du bénéfice du statut dérivé. Les requérants qui ont déjà été exclus à l'issue des procédures de DSR sont par conséquent inéligibles au statut dérivé. Les membres de la famille/personnes à charge du demandeur principal qui relèvent des clauses d'exclusion sont également inéligibles au statut dérivé. Les principes et les procédures qui permettent de déterminer l'applicabilité des clauses d'exclusion définies au § 4.8 - *Application des clauses d'exclusion* doivent servir de référence pour déterminer si les clauses d'exclusion sont applicables aux demandeurs de statut dérivé.
- Les membres de la famille ou autres personnes à charge qui sont **ressortissants du pays d'accueil ou d'un pays autre** que le pays d'origine du demandeur principal ne sont pas éligibles au statut dérivé, à moins qu'ils ne satisfassent eux-mêmes aux critères de définition du réfugié. Les demandes de réinstallation peuvent préserver l'unité familiale même lorsque l'éligibilité au statut dérivé reste limitée.

5.1.4 Demandes de statut dérivé impliquant des familles séparées

- Les critères et les procédures décrits dans cette partie sont également applicables pour déterminer l'éligibilité au statut dérivé de demandeurs qui **arrivent ou sont enregistrés par le HCR dans le pays d'accueil après que le demandeur principal a été reconnu par le bureau du HCR**.
- Les critères d'éligibilité au statut dérivé s'appliquent à l'examen des **demandes présentées par les membres de la famille/personnes à charge d'un demandeur principal qui se trouve dans un autre pays d'asile**. Lorsque le demandeur principal a un dossier de DSR dans un autre bureau du HCR, les bureaux du HCR concernés doivent coordonner leur action afin de rassembler et d'échanger les informations nécessaires pour déterminer la composition de la cellule familiale et la nature des liens de dépendance qui existent entre le demandeur principal et les demandeurs de statut dérivé.

5.2 Procédures relatives à l'unité familiale

5.2.1 Entretien dans le cadre de l'unité familiale

- L'éligibilité au statut dérivé au titre du droit à l'unité familiale doit être déterminée lors d'un **entretien d'unité familiale** avec un membre du personnel de protection, qui peut être mené au cours de l'entretien de DSR du demandeur principal (voir § 4.3.13 - *Entretien avec les membres de la famille/personnes à charge*) ou lors d'un entretien d'unité familiale séparé postérieur à la reconnaissance de la qualité de réfugié du demandeur principal. Toutes les personnes identifiées par le demandeur comme membres de sa famille/personnes à sa charge, y compris celles qui sont arrivées après l'enregistrement, doivent être entendues en entretien d'unité familiale.
- L'entretien d'unité familiale a pour but d'obtenir suffisamment d'informations pour **établir la réalité et la nature des liens de parenté ou de dépendance** qui existent entre le demandeur principal et les demandeurs de statut dérivé.



- Les demandeurs doivent être informés qu'ils doivent apporter les originaux, ou les meilleures copies dont ils disposent, de tous les **documents** en leur possession susceptibles de prouver l'existence des liens de parenté ou de dépendance qui existent entre le demandeur principal et les demandeurs de statut dérivé (certificats de mariage, de naissance, etc.).
- Dans la mesure du possible, l'entretien d'unité familiale doit être mené par **l'agent chargé de l'éligibilité à qui a été confié l'examen du dossier du demandeur principal**. L'agent chargé de l'éligibilité qui conduit l'entretien d'unité familiale doit connaître les informations qui ont été fournies dans les Formulaires de demande de DSR et les autres informations utiles données par le demandeur principal au cours des procédures de DSR.

- Lorsque les demandeurs du statut dérivé sont **membres de la famille nucléaire**, l'agent chargé de l'éligibilité doit examiner les documents produits pour établir la réalité des liens familiaux, notamment les certificats de naissance et de mariage. Si ces documents sont considérés comme authentiques et sont conformes aux informations fournies par les demandeurs, il ne sera généralement pas nécessaire de poursuivre l'entretien.
- **Lorsque les membres de la famille nucléaire ne sont pas en mesure de fournir des documents fiables permettant d'établir les liens de parenté**, l'agent chargé de l'éligibilité doit interroger les membres de la famille sur la composition familiale ainsi que sur leurs conditions de vie dans le pays d'origine et dans le pays d'accueil afin d'évaluer la réalité des liens familiaux.
- Lorsqu'il examine les demandes de statut dérivé de **membres de la famille élargie**, l'agent chargé de l'éligibilité doit demander des informations détaillées pour déterminer s'il existe des liens significatifs de dépendance affective, sociale ou économique entre ces personnes, en vérifiant notamment :
 - La nature et la durée de ces liens
 - Les conditions de vie dans le pays d'origine et le pays d'accueil
 - Toute responsabilité financière, légale ou sociale assumée par le demandeur principal ou le demandeur de statut dérivé vis-à-vis de l'autre
 - Tout besoin particulier ou toute vulnérabilité du demandeur de statut dérivé ou du demandeur principal et l'existence de dispositions de prise en charge de l'un par l'autre
- Comme pour la détermination du statut de réfugié en général, les agents chargés de l'éligibilité doivent **faire preuve de souplesse quant à l'exigence de présentation de documents probants** à l'appui des demandes de statut dérivé et doivent prendre en considération la situation du demandeur et les conditions qui règnent dans le pays d'origine et le pays d'accueil.



5.2.2 Demande de statut dérivé impliquant des enfants

- En règle générale, les **jeunes enfants** qui sollicitent le statut de réfugié dérivé **ne doivent pas être soumis à un entretien d'unité familiale séparé**, à moins que le demandeur de statut dérivé ne soit un enfant séparé (voir § 3.4.5 - *Enfants demandeurs d'asile (de moins de 18 ans)/enfants non accompagnés ou séparés*).

Il peut s'avérer nécessaire et opportun d'entendre un enfant demandeur du statut dérivé en entretien dans les cas exceptionnels suivants :

- Des doutes sérieux sont apparus lors de l'entretien d'unité familiale mené avec le demandeur principal ou un autre membre de la famille/ personne à charge quant à la crédibilité de la composition de la cellule familiale ou de la légitimité de la demande de statut dérivé pour l'enfant.
 - Il existe des raisons de penser que l'enfant qui sollicite le statut dérivé peut être menacé d'exploitation ou d'abus.
 - L'enfant qui sollicite le statut dérivé rejoint le demandeur principal dans le pays d'accueil mais l'un des parents ou les deux n'ont pas été entendus en entretien par le HCR et se trouveraient hors du pays d'accueil.
- Lorsqu'ils entendent en entretien un enfant demandeur du statut dérivé, les agents chargés de l'éligibilité doivent évaluer et prendre en compte la maturité de l'enfant et sa capacité à comprendre les événements qui se sont produits et la composition exacte de la cellule familiale.
 - S'il est nécessaire d'entendre l'enfant dans le cadre des procédures relatives à l'unité familiale, le personnel du HCR doit faire appel aux **techniques d'entretien propres à l'audition d'enfants** (voir § 4.3.7 - *Entretien avec des enfants demandeurs*).
 - Les demandes au titre de l'unité familiale qui impliquent des enfants non accompagnés ou séparés doivent être traitées selon les **procédures accélérées de DSR** décrites au § 4.6. Les procédures et les principes définis au § 5.1.4 - *Demandes de statut dérivé impliquant des familles séparées* sont applicables aux demandes de statut dérivé présentées par des enfants séparés.

5.2.3 Notes d'entretien d'évaluation dans le cadre de l'unité familiale

- Il n'est généralement pas nécessaire de procéder à une transcription complète de tous les entretiens d'unité familiale. Cependant, si une demande se fonde sur un lien de dépendance autre que les liens de parenté existant au sein de la famille nucléaire ou si l'entretien d'unité familiale implique l'examen complexe de faits ou de questions de crédibilité, l'agent chargé de l'éligibilité doit transcrire par écrit les points les plus importants de l'entretien.

L'évaluation des demandes de statut dérivé doit comporter :

- Le nom du demandeur principal
 - Les principaux éléments d'état civil du demandeur de statut dérivé
 - La nature des liens invoqués
 - Un résumé des éléments présentés pour établir la réalité des liens, y compris les documents probants
 - La retranscription des parties de l'entretien qui ont été enregistrées
 - Une explication détaillée de tout élément présenté comme probant mais qui n'a pas été accepté
 - Une appréciation sur la réalité de liens de parenté ou de dépendance qui relèvent du principe de l'unité familiale
- La **révision des décisions relatives aux demandes de statut dérivé** doit être menée conformément aux procédures définies au § 4.4 - *Procédures de révision des décisions de DSR*.
 - Les personnes dont la demande de statut dérivé a été rejetée ont le **droit de faire appel** de cette décision négative. Les procédures de recours contre le rejet d'une demande de statut dérivé sont régies par les principes et les procédures décrites au § 7 - *Recours contre une décision négative de DSR*.

5.2.4 Notification d'une décision relative à une demande de statut dérivé

- Les procédures et les délais mis en place dans chaque bureau du HCR doivent favoriser le traitement rapide des demandes de statut dérivé. La décision doit être notifiée au demandeur principal le plus rapidement possible.
- Les procédures de notification d'une décision négative relative à une demande de statut dérivé doivent être conformes aux procédures définies au § 6 - *Notification des décisions de DSR*.



CHAPITRE 6

Notification
des décisions de DSR

NOTIFICATION DES DÉCISIONS DE DSR

6.1 Procédures de notification des décisions de DSR aux demandeurs

- Les demandeurs doivent se voir **notifier par écrit** la décision de DSR prise en première instance.
- La notification des **décisions positives** doit informer le réfugié reconnu des conséquences de cette reconnaissance et lui donner des indications sur les éventuelles démarches supplémentaires qu'il devra effectuer auprès du HCR ou des autorités du pays d'accueil.
- Les personnes dont la demande a été rejetée doivent être informées des motifs du rejet. Les lettres de notification des décisions négatives de DSR doivent être rédigées dans le respect des principes énoncés au § 6.2 - *Notification d'une décision négative de DSR aux demandeurs* et sur le modèle de la lettre de **Notification d'une décision négative de DSR (Annexe 6.1)**.
- **Toutes les lettres de notification positive ou négative** doivent être revues et approuvées par le Superviseur de la DSR ou un autre membre du personnel d'encadrement du HCR avant d'être communiquées au demandeur.
- Les notifications des décisions de DSR doivent être rédigées en anglais ou en français. Lorsque les procédures de DSR se sont déroulées dans une langue autre que l'anglais ou le français, le demandeur doit également recevoir une traduction fidèle et précise de la lettre de notification dans la langue en question ou doit pouvoir bénéficier d'une traduction orale de la lettre de notification par un interprète qualifié du HCR ou d'un partenaire opérationnel désigné.
- La lettre de notification doit si possible être **remise au demandeur en personne** soit en convoquant ce dernier au bureau du HCR soit en application d'un arrangement conclu avec un partenaire opérationnel désigné. Pour recevoir sa lettre de notification, le demandeur devra être prié de présenter son Certificat de demandeur d'asile du HCR et toute autre pièce d'identité en sa possession.
- Lorsque les conditions qui règnent dans le pays d'accueil ou que la situation particulière du demandeur ne lui permettent pas de se rendre facilement ou en toute sécurité au bureau du HCR, **d'autres méthodes fiables et confidentielles peuvent être utilisées pour notifier la décision au demandeur**, notamment par voie postale ou en remettant la notification à une personne dûment mandatée par le demandeur pour la recevoir (voir § 6.3 - *Notification d'une décision de DSR à des tiers*).
- La **date à laquelle le demandeur reçoit la notification** de la décision de DSR doit être tamponnée sur la lettre de notification. La date et les modalités de la notification permettent **d'établir les délais applicables pour faire appel d'une décision négative** et d'informer le demandeur de la date limite de recours. Cette information doit donc être consignée dans la **Feuille de route** et intégrée au dossier du demandeur ainsi qu'à tout **fichier informatique centralisé** utilisé par le bureau du HCR pour suivre le traitement des dossiers individuels de DSR. Lorsque d'autres méthodes de notification sont utilisées, il convient de déterminer et d'enregistrer la date à laquelle on estime que le demandeur a reçu la notification.
- Les demandeurs analphabètes ou ceux qui requièrent une autre forme d'assistance dans les procédures de DSR doivent avoir la possibilité de s'entretenir avec un membre du personnel du HCR pour être conseillés et informés des motifs qui fondent la décision de DSR.
- L'information et les conseils relatifs aux décisions de DSR doivent être donnés par **le personnel du HCR qui a reçu la formation nécessaire et est qualifié pour assurer cette tâche**. Dans la mesure du possible, l'information et les conseils sur les décisions de DSR doivent être dispensés par des agents chargés de l'éligibilité ou d'autres membres du personnel de protection impliqués dans la DSR.

6.2 Notification d'une décision négative de DSR aux demandeurs

- Dans la mesure du possible, les personnes dont la demande a été rejetée doivent être **informées par écrit des motifs du rejet**. La notification doit permettre aux demandeurs rejetés de décider en connaissance de cause s'il est opportun de faire appel et de centrer le recours sur les faits et les aspects pertinents.
- Les bureaux du HCR doivent utiliser le modèle de **Notification d'une décision négative de DSR (Annexe 6.1)** pour notifier aux demandeurs les motifs du rejet de leur demande de DSR. Sur ce formulaire, les agents chargés de l'éligibilité doivent cocher tous les motifs de rejet qui ont été retenus pour fonder la décision. Des commentaires complémentaires peuvent être ajoutés dans la rubrique de la lettre de Notification d'une décision négative de DSR prévue à cet effet lorsque ces précisions peuvent permettre au demandeur de mieux comprendre le lien qui existe entre les motifs de rejet et certains faits invoqués dans sa demande.

Le mieux est de remplir la lettre de Notification d'une décision négative de DSR de manière suffisamment détaillée pour que le demandeur ait connaissance des éléments suivants :

- Éléments présentés par le demandeur qui ont été jugés insuffisants ou n'ont pas été acceptés par la personne qui a pris la décision et résumé explicatif des raisons pour lesquelles ces éléments ont été rejetés.
 - Raison pour laquelle les faits qui ont été tenus pour établis n'ont pas suffi à rendre le demandeur éligible au statut de réfugié.
- Lorsque la lettre de Notification d'une décision négative de DSR contient des informations complémentaires sur les motifs du rejet de la demande, les procédures de révision des documents avant leur délivrance doivent garantir l'exactitude et la qualité des informations fournies.

La divulgation d'informations relatives à une décision de DSR doit être limitée dans les circonstances suivantes :

- La divulgation des informations pourrait mettre en danger la sécurité du personnel du HCR
- La divulgation des informations pourrait compromettre la capacité du HCR à assurer effectivement son mandat
- La divulgation d'un certain type d'informations pourrait remettre en cause la volonté de coopérer de la source d'information ou pourrait compromettre son intégrité ou sa sécurité (y compris pour les membres de la famille qui ont fait des déclarations à propos du demandeur principal)

- Lorsqu'il est nécessaire de limiter les informations écrites qui fondent le rejet dans la lettre de notification d'une décision négative de DSR, la personne dont la demande a été rejetée doit avoir la possibilité de s'entretenir avec un membre du personnel du HCR, **si cela est possible et opportun**, afin d'être informée plus en détail des motifs du rejet de sa demande.



- Au moment de la remise de la lettre de Notification d'une décision de DSR, le demandeur qui a été rejeté doit également être informé par écrit, et au besoin lors d'un entretien, des points suivants :
 - Conséquences du rejet de la demande de réfugié sur le statut juridique du demandeur dans le pays d'accueil
 - Conséquences du rejet sur l'assistance fournie par le HCR
 - Droit de faire appel de la décision négative de DSR et procédures d'appel applicables, en particulier date limite à laquelle doit être formé le recours (voir § 7.1.2 - *Informers les demandeurs rejetés de leur droit de recours*).

6.3 Notification d'une décision de DSR à des tiers

- La notification d'une décision de DSR du HCR à des tiers doit être régie par les principes énoncés au § 2.1 - *Confidentialité dans les procédures de DSR du HCR*. Selon ces critères, la notification d'une décision de DSR peut être délivrée à un tiers, y compris à un représentant légal, **si le demandeur a donné son autorisation expresse** à ces modalités de notification.
- La question de savoir s'il est opportun de remettre directement une **notification de décision de DSR à un enfant demandeur** doit être tranchée au cas par cas en tenant compte de l'âge, de la maturité et de la situation personnelle de l'enfant. Dans le cas de demandes présentées par des **enfants non accompagnés ou séparés**, la notification de la décision de DSR doit être communiquée au tuteur légal.
- Les décisions positives de DSR et les décisions négatives définitives peuvent être communiquées aux **autorités du pays d'accueil**, sans nécessairement révéler les motifs qui fondent la décision (voir § 2.1.3 - *Divulgation aux autorités du pays d'accueil*). Les décisions de DSR doivent être considérées comme définitives lorsqu'elles ont été rendues en appel ou qu'elles ont été prises en première instance et qu'un délai raisonnable s'est écoulé depuis l'expiration de la date limite du recours (voir § 9.1 - *Clôture des dossiers de DSR*). Les bureaux du HCR doivent prendre les dispositions nécessaires pour s'assurer que les autorités du pays d'accueil respecteront le caractère confidentiel des informations transmises. Si nécessaire, les bureaux du HCR doivent prendre des mesures complémentaires pour informer les autorités du pays d'accueil des normes et des instruments relatifs aux droits de l'homme dont doivent s'inspirer les décisions concernant le traitement des demandeurs rejetés, par le pays d'accueil.



CHAPITRE 7

Recours contre une
décision négative
de DSR

RECOURS CONTRE UNE DECISION NEGATIVE DE DSR

7.1 Droit de recours

7.1.1 Portée du droit de recours

- Tout demandeur d'asile rejeté a le **droit de faire appel d'une décision négative de DSR**. Le recours doit être examiné par un agent chargé de l'éligibilité autre que celui qui a instruit la demande en première instance. L'accès aux procédures d'appel ne doit pas être limité en raison du mauvais comportement du demandeur pendant les procédures de DSR ou de motifs liés au fond de la demande.
- Pendant l'examen du recours, les demandeurs doivent continuer de bénéficier des droits qui leur ont été accordés en tant que demandeurs de DSR enregistrés comme tels.

7.1.2 Informer les demandeurs rejetés de leur droit de recours

- Les demandeurs doivent être informés de leur droit de faire appel d'une décision négative de DSR et des procédures à suivre. A la fin de l'entretien de DSR, les agents chargés de l'éligibilité doivent informer les demandeurs des procédures de notification de la décision de DSR ainsi que des procédures de recours (§ 4.3.11 - *Clôture de l'entretien de DSR*).
- Au moment de la notification d'une décision négative de DSR, les demandeurs rejetés doivent aussi recevoir une **information sur le droit de recours** contre une décision de DSR et sur les procédures applicables dans le bureau concerné, notamment du délai de recours. Un **Formulaire de recours** (annexe 7-1) doit être remis au demandeur au moment de la notification de la décision de rejet (§ 6.1 - *Procédures de notification des décisions de DSR aux demandeurs*).
- Les demandeurs dont la demande a été rejetée doivent également recevoir une information suffisante concernant les motifs du rejet afin qu'ils puissent décider de l'opportunité de former un recours et centrer ce recours sur les questions les plus pertinentes (voir § 6.2 - *Notification d'une décision négative de DSR aux demandeurs*).

7.2 Procédures de dépôt d'un recours

- En règle générale, les **demandes de recours doivent être formulées par écrit**. Les demandeurs doivent remplir et signer un **Formulaire de recours** et le déposer auprès du bureau du HCR qui a statué sur leur dossier en première instance, selon les procédures définies par chaque bureau.
- Les personnes qui souhaitent faire d'appel d'une décision négative de DSR doivent recevoir **tous les conseils et l'assistance dont ils peuvent avoir besoin en matière de procédure, dispensés par le personnel du HCR formé à cet effet**. L'information ou les conseils relatifs aux éléments de fond de la décision de DSR ou au recours ne doivent être donnés que par le personnel de protection du HCR qui travaille dans la DSR.

- Les demandes de recours qui ne sont pas strictement conformes aux procédures officielles de dépôt de recours peuvent être acceptées quand le demandeur a clairement indiqué son intention de faire appel de la décision négative de DSR. En règle générale, l'intention de former un recours doit être communiquée par écrit.
- Les bureaux du HCR doivent fixer le **déla**i dans lequel les demandeurs doivent soumettre leur Formulaire de recours et au-delà duquel les décisions de DSR qui n'auront pas fait l'objet d'un recours seront considérées comme définitives. En règle générale, le délai normal **ne doit pas être inférieur à 30 jours** après la date de notification de la décision de DSR au demandeur (voir § 6.1 - *Procédures de notification des décisions de DSR aux demandeurs*).
- Lorsqu'un demandeur est prié de se présenter au bureau du HCR à une date précise pour recevoir notification de la décision de DSR concernant son dossier, le délai de recours doit courir à partir de cette date (voir § 4.3.12 - *Fixer la date de notification de la décision de DSR*), à moins que le bureau ne décide d'une autre date.
- Lorsque d'autres méthodes de notification sont utilisées, il convient de déterminer et d'enregistrer la date à laquelle on estime que le demandeur a reçu la notification. Le délai de recours débutera alors à cette date.
- Les procédures de recours doivent être **suffisamment souples** pour permettre le dépôt du Formulaire de recours après expiration du délai dans les cas jugés opportuns. De manière générale, les dossiers des demandeurs rejetés ne doivent pas être considérés comme clos avant qu'un délai de six semaines ne se soit écoulé après la date d'expiration du délai de recours (voir § 9.1 - *Clôture des dossiers de DSR*).
- De même, pour les demandes de recours reçues alors que le dossier de DSR est déjà clos, s'il n'est pas possible d'établir que le demandeur a été dûment informé de la décision de rejet de la DSR ou du délai de recours, le dossier doit être orienté vers les procédures de réouverture. Ce dossier doit, en effet, être rouvert aux fins d'examen de la demande de recours (voir § 9.2 - *Réouverture de dossiers de DSR*).

7.3 Attribution des dossiers de recours

- Les dossiers de recours doivent être instruits par un **membre du personnel de protection qualifié qui n'a pas participé à l'examen de la demande de DSR ou à la révision de la décision prise en première instance**. Les procédures et les principes établis au § 4.1 - *Attribution des dossiers pour l'examen de DSR* sont applicables à l'attribution des dossiers pour l'instruction des recours.
- Dans la mesure du possible, le recours doit être examiné par un agent chargé de l'éligibilité ou un autre membre du personnel de protection qui a une expérience du processus de DSR équivalente ou supérieure à celle de l'agent chargé de l'éligibilité qui a statué sur la demande en première instance.

- Lorsque les ressources en personnel d'un bureau du HCR ne permettent pas l'attribution du dossier à un membre du personnel de protection qui n'a pas eu à connaître du dossier en décision ou révision de première instance, le recours peut être instruit par un autre membre du personnel qualifié qui a l'expérience et la formation nécessaires en matière de protection (p. ex. le Représentant adjoint ou le Représentant lui-même). Au besoin, le bureau du HCR doit consulter d'autres bureaux de la région et le Bureau régional compétent au Siège du HCR pour prendre les dispositions utiles afin de trouver le personnel nécessaire à l'instruction des recours. Ces arrangements ne doivent pas empêcher qu'un entretien ait lieu pour permettre d'apprécier le recours s'il n'est pas opportun de statuer sur le recours au vu des seuls éléments écrits versés au dossier de recours. Les critères permettant d'apprécier s'il est opportun d'accorder un entretien en appel sont définis plus bas au § 7.4.1 - *Apprécier la nécessité d'un entretien de recours*.

7.4 Procédures de détermination des recours

7.4.1 Apprécier la nécessité d'un entretien de recours

- Les procédures de recours ont pour objectif de réexaminer la décision de DSR prise en première instance et d'évaluer si celle-ci est fondée sur un **établissement raisonnable des faits et une application correcte des critères de définition du réfugié**.
- Les agents chargés de l'éligibilité doivent commencer l'étude du recours par un **examen approfondi du dossier de DSR**, y compris de la transcription de l'entretien de DSR et de l'évaluation de la DSR, du formulaire de recours et de toute autre information produite par le demandeur à l'appui de son recours.
- En règle générale, les demandeurs doivent se voir offrir la possibilité de présenter leur recours en personne. Cependant, **l'instruction du recours sur examen des pièces versées au dossier** peut être privilégiée si, après examen attentif du dossier, l'agent chargé de l'éligibilité estime que toutes les conditions suivantes sont remplies :
 - Tous les éléments pertinents ont été présentés.
 - L'appréciation des faits, y compris les décisions d'accepter ou de rejeter certains éléments du dossier, est étayée par la retranscription de l'entretien et par l'évaluation de la DSR.
 - La décision de DSR qui a été rendue repose sur une application clairement correcte ou incorrecte des critères de définition du réfugié aux faits qui ont été tenus pour établis.

Un entretien de recours doit être accordé lorsque :

- ▶ La décision négative de DSR est fondée sur une **appréciation de la crédibilité** qui n'a pas été abordée de manière adéquate pendant l'entretien de DSR et n'est pas étayée par l'évaluation de la DSR.
 - ▶ L'élément déterminant dans l'appréciation de la demande a été invoqué par le demandeur mais **n'a pas été pris en compte de manière satisfaisante pendant l'entretien de DSR** et dans l'évaluation de la DSR.
 - ▶ Des **éléments nouveaux** pertinents pour l'appréciation du bien-fondé de la demande de statut de réfugié sont invoqués dans le recours. L'entretien de recours doit être accordé pour apprécier la fiabilité de ces éléments.
 - ▶ Il ressort du formulaire de recours et/ou de la transcription de l'entretien de DSR et de l'évaluation de DSR, ou d'autres éléments fiables, que **l'équité de la procédure n'a probablement pas été respectée**, ce qui a pu limiter la capacité du demandeur à établir le bien-fondé de sa demande, notamment pour les raisons suivantes:
 - Interprétation défailante
 - Malaise du demandeur vis-à-vis du comportement ou du profil (ethnique, religieux, sexuel, etc.) de l'agent chargé de l'éligibilité ou de l'interprète
 - Refus de donner au demandeur la possibilité de présenter des faits pertinents
 - Inquiétudes réelles ou perçues comme telles quant au respect de la confidentialité des procédures de DSR
 - Caractère inapproprié du choix des questions posées.
- Si un entretien de recours est nécessaire, l'agent chargé de l'éligibilité doit signaler le dossier pour fixer une date d'entretien selon les procédures établies. En règle générale, les recours doivent être traités dans l'ordre où ils ont été enregistrés. Lorsqu'il existe des motifs de protection impérieux, les **recours doivent être examinés de manière prioritaire** selon les procédures définies au § 4.6 - *Procédures accélérées de DSR*.
 - Qu'un recours soit instruit sur dossier ou sur la base d'un entretien, les bureaux du HCR doivent mettre en place des procédures de recours qui garantissent le **traitement équitable, rapide et transparent des recours**.

7.4.2 Conduire un entretien de recours

- L'agent chargé de l'éligibilité doit entamer l'entretien de recours en passant brièvement en revue les points introductifs énumérés au § 4.3.5 - *Début de l'entretien de DSR*.

L'agent chargé de l'éligibilité doit également expliquer les points de procédure suivants concernant l'entretien de recours :

- L'entretien de recours a lieu parce que le requérant a demandé la révision de la décision de DSR.
- L'entretien de recours a pour objet d'examiner les questions ou inquiétudes formulées par le demandeur dans son Formulaire de recours et d'éclaircir d'autres points pertinents pour l'appréciation de la demande de statut de réfugié. L'entretien de recours ne procèdera pas au réexamen de l'ensemble des éléments pertinents de la demande.
- Si le recours est rejeté, le dossier du demandeur auprès du HCR sera clos.



- Avant de commencer l'entretien de recours, l'agent chargé de l'éligibilité doit s'assurer que le demandeur comprend les **motifs généraux du rejet de sa demande de statut de réfugié** en première instance.
- En règle générale, l'agent chargé de l'éligibilité doit centrer l'entretien de recours sur les éléments qui ont motivé la décision d'accorder cet entretien et sur les informations ou préoccupations particulières présentées par le demandeur dans son Formulaire de recours. L'agent chargé de l'éligibilité ne doit pas procéder à un entretien complet de DSR sauf si cela est nécessaire pour statuer sur la demande. Les éléments qui ont été tenus pour établis dans l'évaluation de la DSR ne doivent en général pas être réexaminés lors de l'entretien de recours.

- L'agent chargé de l'éligibilité qui mène l'entretien de recours doit faire une **transcription détaillée de l'entretien de recours**. Les principes énoncés au § 4.3.8 - *Enregistrement de l'entretien de DSR sont applicables aux procédures d'appel*.

7.4.3 Evaluation du recours

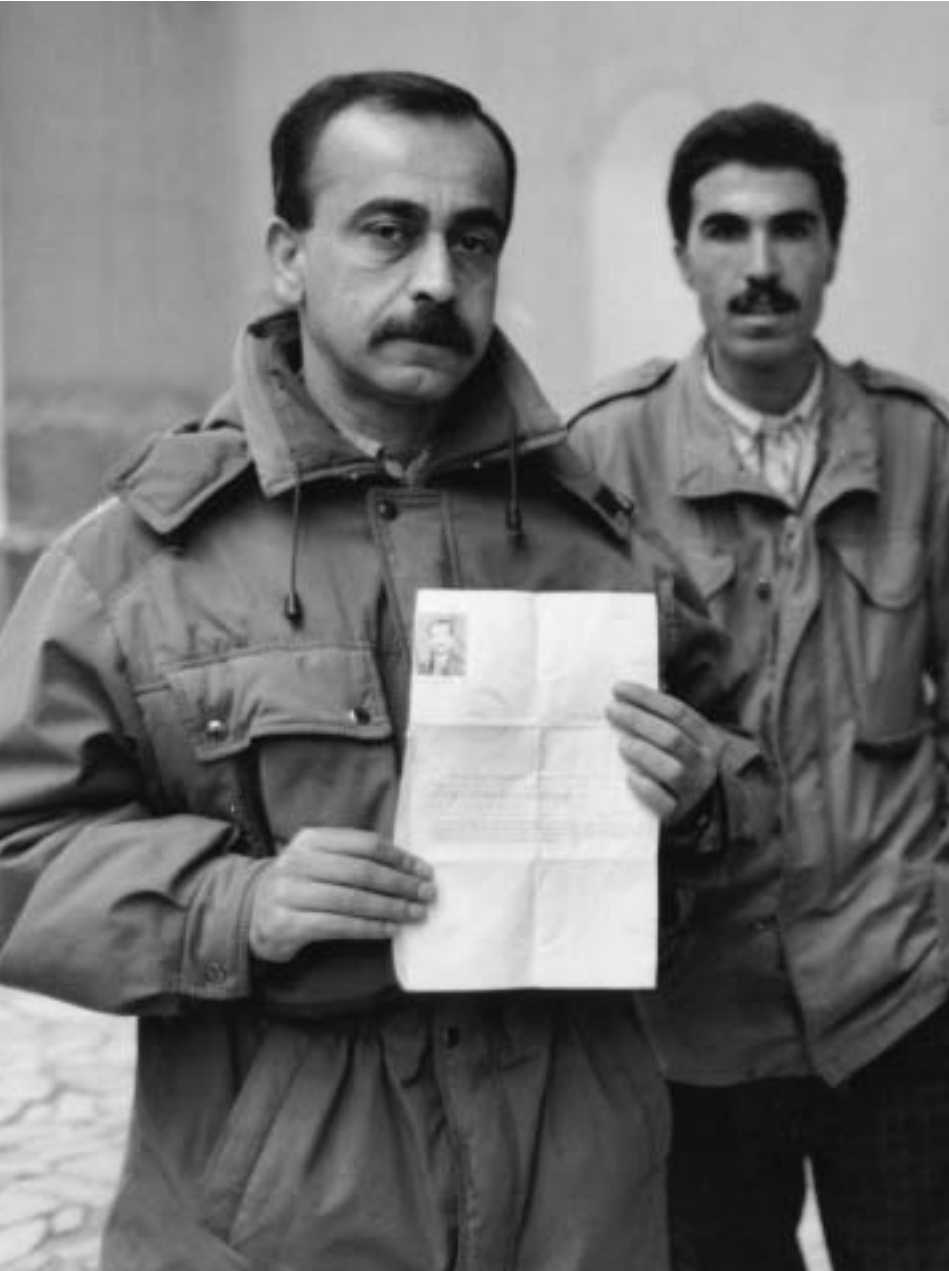
- Les motifs d'appréciation du recours doivent être repris dans le **Formulaire d'évaluation du recours** qui sera signé par l'agent chargé de l'éligibilité qui a statué sur le recours.

7.4.4 Révision des décisions de recours

- Le mieux est que chaque évaluation de recours soit revue par un membre du personnel de protection du HCR autre que les agents qui ont statué sur la demande en première instance et en appel. Lorsqu'il n'est pas possible de revoir toutes les évaluations de recours, il est vivement recommandé de revoir toutes celles qui réforment la décision prise en première instance.

7.5 Notification des décisions de recours

- Les bureaux du HCR doivent fixer les délais dans lesquels les décisions de recours doivent être rendues. Les procédures de recours doivent favoriser une **révision et une détermination équitables et rapides** de tous les recours.
- Les décisions de recours doivent être **notifiées par écrit** aux demandeurs. En règle générale, **il n'est pas nécessaire de motiver les décisions de recours**. Toutefois, si le requérant n'a pas été informé dans le détail des motifs du rejet lors de la notification de sa décision de DSR en première instance, les requérants qui le demandent doivent avoir la possibilité de connaître les raisons qui fondent le rejet de leur demande, soit par écrit soit lors d'un entretien avec un membre qualifié du personnel du HCR.
- Les dossiers des demandeurs qui ont été déboutés en appel doivent être soumis aux procédures de clôture des dossiers (voir § 9.1 - *Clôture des dossiers de DSR*).



CHAPITRE 8

Certificat
de réfugié du HCR

CERTIFICAT DE REFUGIE DU HCR

8.1 Principes généraux

- Les bureaux du HCR doivent délivrer un **Certificat de réfugié du HCR** à toute personne dont on a considéré, à l'issue des procédures de DSR relevant du mandat du HCR, qu'elle remplissait les critères d'octroi du statut de réfugié, y compris aux membres de la famille/personnes à charge qui ont été jugés éligibles au statut de réfugié dérivé.
- Le Certificat de réfugié du HCR doit attester que la personne dont le nom figure sur le document est un réfugié et qu'elle doit à ce titre être protégée contre le retour forcé dans un pays où elle serait exposée à la persécution.
- Les bureaux du HCR doivent entreprendre toutes les **démarches nécessaires auprès des autorités compétentes du pays d'accueil** pour leur expliquer la forme et la signification du Certificat de réfugié du HCR et pour promouvoir la reconnaissance et l'acceptation de ce document dans le pays d'accueil.

8.2 Procédure de délivrance du Certificat de réfugié du HCR

8.2.1 Forme du Certificat de réfugié du HCR

- Les Certificats de réfugié du HCR doivent se présenter selon le modèle standard (**Annexe 8-1**). Outre l'attestation mentionnée ci-dessus au § 8.1, le document doit comporter les informations suivantes :

Certificat de réfugié du HCR

- Nom sous lequel le réfugié a été enregistré auprès du HCR et autres éléments relatifs à son état civil, notamment ses date et lieu de naissance et sa nationalité
 - Numéro d'enregistrement du réfugié auprès du HCR
 - Photographie du réfugié à qui le Certificat de réfugié du HCR est délivré
 - Numéro de référence sous lequel le document a été émis par le HCR
 - Date de délivrance du Certificat de réfugié du HCR
 - Signature d'un membre du personnel du HCR habilité à signer les Certificats de réfugié du HCR
 - Adresse et coordonnées du bureau du HCR qui a délivré le document
- Le Certificat de réfugié du HCR doit être rédigé dans la langue du pays d'accueil et dans la principale langue de travail du bureau du HCR concerné.

8.2.2 Supervision et contrôles

- Les Certificats de réfugié du HCR doivent être préparés par du **personnel désigné du HCR** travaillant sous la supervision directe du Superviseur de la DSR ou d'un autre membre désigné du personnel de protection.
- L'accès aux **formulaires vierges des Certificats de réfugié du HCR** et la circulation des Certificats de réfugié du HCR pendant les phases de préparation et de révision doivent être strictement contrôlés (par des procédures de numérotation et d'enregistrement).
- Les procédures de préparation et de délivrance des Certificats de réfugié du HCR doivent prévoir des **mécanismes de contrôle efficaces** qui permettent de s'assurer que les informations qu'ils comportent sont exactes et qu'ils n'ont été délivrés qu'aux seules personnes qui ont été considérées comme remplissant les critères d'octroi du statut de réfugié selon les termes du mandat du HCR. Avant d'être signé et délivré, **chaque Certificat de réfugié du HCR doit être revu** par le Superviseur de la DSR ou un autre membre désigné du personnel de protection afin de vérifier l'exactitude des informations qu'il contient. Lorsque la responsabilité de cette supervision est déléguée, le Superviseur de la DSR doit procéder à des contrôles réguliers et aléatoires des Certificats de réfugié du HCR afin de vérifier l'efficacité de la supervision et des contrôles.
- Les Certificats de réfugié du HCR doivent être signés par le Chef de bureau ou un membre du personnel de protection désigné par le Chef de bureau.
- Chaque bureau du HCR doit, en consultation avec le Siège du HCR si nécessaire, employer les techniques les plus efficaces dont il dispose pour **empêcher la production frauduleuse ou la falsification** des Certificats de réfugié du HCR, y compris par l'utilisation étroitement contrôlée du papier sécurisé, de la gravure sur papier, des tampons secs ou d'une protection spéciale des photos.



8.2.3 Remplacement des Certificats de réfugié du HCR qui ont été perdus ou volés

- **Le remplacement des Certificats de réfugié du HCR qui ont été perdus ou volés** doit s'effectuer selon les procédures établies. En règle générale, les réfugiés qui sollicitent le remplacement d'un Certificat de réfugié du HCR perdu ou volé doivent être priés de se présenter en personne au bureau du HCR pour y déposer une déclaration écrite et signée expliquant les circonstances de la perte ou du vol, ainsi qu'un engagement à restituer le document original au HCR s'il était retrouvé.

- Avant de délivrer un duplicata du Certificat de réfugié du HCR, le personnel du HCR doit prendre les mesures nécessaires pour confirmer l'identité de la personne qui présente la demande et la reconnaissance de son éligibilité au statut de réfugié par le HCR. Les procédures normales doivent prévoir la vérification du dossier d'enregistrement de la personne qui fait la demande, notamment de sa photo, ainsi que l'enregistrement de l'original du Certificat de réfugié du HCR par le bureau (voir § 8.3 - *Tenue du registre des Certificats de réfugié du HCR par le bureau*). La personne qui dépose la demande doit également être priée de présenter tout document d'identité en sa possession.
- Le remplacement des Certificats de réfugié du HCR doit être soumis à des **procédures efficaces de contrôle et d'approbation** par le personnel de protection chargé de superviser la délivrance des documents du HCR.
- Dans le cas où l'identité de la personne qui fait la demande ou son statut vis-à-vis du HCR ne peut être confirmé par le bureau du HCR, ou lorsqu'il existe des raisons de douter de la légitimité de la raison pour laquelle le remplacement du Certificat de réfugié du HCR est demandé, la demande doit être transmise à un membre du personnel de protection chargé de superviser la délivrance des Certificats de réfugié du HCR.

8.3 Tenue du registre des Certificats de réfugié du HCR par le bureau

- Une copie de chaque Certificat de réfugié du HCR délivré à un demandeur et à tout membre de la famille/personne à charge qui l'accompagne doit être **conservée dans le dossier individuel de la personne concernée**.
- Chaque bureau du HCR doit tenir un **registre central des Certificats de réfugié du HCR** qu'il a délivrés, y compris des duplicata remis en remplacement de Certificats de réfugiés perdus ou volés.



CHAPITRE 9

Procédures de
clôture/réouverture
de dossiers

PROCÉDURES DE CLOTURE/ REOUVERTURE DE DOSSIERS

9.1 Clôture des dossiers de DSR

- Les demandeurs qui ne se présentent pas à l'entretien de DSR et ne prennent pas contact avec le HCR pour solliciter un nouveau rendez-vous dans un délai de six semaines après la date prévue de l'entretien de DSR doivent être considérés comme **ayant renoncé à leur demande de statut de réfugié**. Les procédures de clôture des dossiers de DSR doivent prévoir des procédures permettant de ressortir et de clore les dossiers de renonciation.
- Les bureaux du HCR doivent mettre en place des procédures permettant aux demandeurs de présenter une demande officielle de **retrait de leur demande de DSR** et de solliciter et de recevoir des conseils sur la manière d'y procéder. Les dossiers de DSR des personnes qui retirent leur demande de DSR selon les procédures établies doivent être clos.
- Si un **demandeur n'exerce pas son droit de recours** dans les délais impartis, la décision de DSR prise en première instance doit être considérée comme définitive et le dossier doit être clos. Conformément à la souplesse requise pour l'examen des recours reçus après expiration du délai fixé, les dossiers des demandeurs rejetés ne doivent être soumis aux procédures de clôture que six semaines après l'expiration du délai de recours.
- Les **décisions de rejet prises en appel** doivent être considérées comme définitives et les demandes ainsi rejetées doivent être soumises à la procédure de clôture des dossiers.
- Si le HCR reçoit des éléments fiables établissant qu'un demandeur est **décédé** ou a été **naturalisé** par une procédure légale dans le pays d'accueil ou dans un pays tiers, le dossier de ce demandeur doit être clos.
- Les **procédures administratives** de clôture des dossiers de DSR et les conditions requises pour leur archivage doivent être définies dans les procédures de gestion des dossiers de chaque bureau du HCR (voir § 2.2.6 - *Rangement et archivage des dossiers de DSR clos*).

9.2 Réouverture de dossiers de DSR

- Les bureaux du HCR doivent adopter des procédures de traitement de demandes présentées par des personnes dont le dossier a été clos par le HCR pour déterminer si leur dossier doit être rouvert.
- Les personnes dont la demande **a été retirée avant la décision de première instance** et qui ont par la suite cherché à déposer une demande de DSR doivent voir leur dossier de DSR rouvert et soumis aux procédures de DSR de première instance.
- Les bureaux doivent faire preuve de souplesse dans **la réouverture de dossiers qui avaient été clos parce que l'on avait considéré que l'intéressé avait renoncé à sa demande** dans la mesure où il ne s'était pas présenté à l'entretien de DSR en première instance ou n'avait pas contacté le bureau du HCR dans un délai de six semaines après la date prévue de l'entretien. Les demandes de réouverture de dossier et de nouveau rendez-vous de DSR doivent généralement être accordées, à moins que l'intéressé n'ait déjà manqué plusieurs entretiens

de DSR sans explication valable et qu'il y ait de bonnes raisons de croire qu'il n'est pas de bonne foi. Compte tenu des conséquences que peut avoir le refus d'accorder un entretien de DSR à un demandeur qui a été enregistré auprès d'un bureau du HCR, la décision de ne pas rouvrir un dossier ne doit être prise que dans des cas exceptionnels et uniquement avec l'accord du Superviseur de la DSR. Les raisons qui motivent une décision de ne pas accorder de nouvel entretien de DSR doivent être clairement exposées dans le dossier du demandeur.

- En règle générale, les demandes de DSR présentées par des personnes dont la demande de statut de réfugié avait été **dûment examinée et rejetée à l'issue des procédures de DSR du HCR et dont le dossier avait été refermé** ne doivent pas voir leur demande soumise à un réexamen. Ce principe vaut aussi pour les demandeurs qui n'ont pas exercé leur droit de recours contre une décision négative de DSR dans les délais impartis. Cependant, il peut s'avérer opportun dans certains cas de rouvrir un dossier qui avait été clos et de soumettre l'intéressé aux procédures de DSR.
- Le dossier d'un **demandeur d'asile débouté qui n'a pas formé de recours** et dont la demande a ensuite été close doit être rouvert pour un examen de recours si le bureau n'est pas en mesure d'établir que le demandeur a été dûment informé de la décision négative et de la date limite du droit de recours.

Cas où les dossiers de demandeurs dont la requête ont été rejetée en dernière instance doivent être rouverts :

- Des éléments fiables attestent d'un **changement significatif dans la situation personnelle** du demandeur ou des conditions qui règnent dans son pays d'origine qui peut avoir une incidence notable sur son éligibilité au statut de réfugié, y compris au titre des critères régissant les demandes de réfugiés "sur place".
- Le HCR a reçu **de nouvelles preuves importantes et fiables** indiquant que la demande n'a peut-être pas été correctement instruite. Si ces nouveaux éléments étaient déjà connus du demandeur au moment du premier entretien de DSR, celui-ci devra expliquer de manière crédible et raisonnable pourquoi il ne les a pas mentionnés au HCR.
- Il existe de **sérieuses raisons de penser que la demande n'a pas été correctement instruite** et/ou que les motifs invoqués à l'appui de la demande de statut de réfugié n'ont pas été examinés ou traités de manière satisfaisante. Si le demandeur n'a pas exercé son droit de recours, le dossier ne doit généralement pas être rouvert, à moins que le demandeur ne puisse expliquer de manière valable et crédible pourquoi il n'a pas déposé de recours.

Dans les cas ci-dessus, le dossier doit être rouvert et soumis aux procédures de DSR.

- Les procédures de réouverture de dossiers de DSR de demandeurs qui ont été déboutés en dernière instance doivent prévoir un **pré-examen de la demande** effectué par un agent chargé de l'éligibilité ou un autre membre du personnel de protection qui doit apprécier si les critères de réouverture d'un dossier de DSR sont remplis et rendre un avis. Un avis positif de réouverture d'un dossier qui avait été refermé doit être revu et **approuvé par le Superviseur de la DSR** ou un autre membre du personnel de protection autorisé à approuver les réouvertures.
- En règle générale, les demandes de réouverture ne doivent pas être rejetées sans avoir été soumises à une procédure de pré-examen. Lorsque le volume des demandes de réouverture dépasse la capacité opérationnelle du bureau du HCR à procéder à un pré-examen effectif, le bureau concerné doit s'interroger sur les facteurs de procédure ou autres pouvant expliquer ce volume important et doit consulter le Bureau régional compétent et la DPI pour y apporter une réponse appropriée et coordonnée.



CHAPITRE 10

Procédures d'annulation
du statut de réfugié

PROCÉDURES D'ANNULATION DU STATUT DE REFUGIE

10.1 Annulation du statut de réfugié par le HCR

- Les procédures d'annulation permettent au HCR d'invalider le statut de réfugié de personnes qui **n'étaient pas en droit d'obtenir le statut de réfugié au moment où celui-ci leur a été accordé**, parce qu'elles ne remplissaient pas les critères d'inclusion, soit parce que les critères d'exclusion leur étaient applicables.
- Il convient **de faire la distinction** entre **les procédures d'annulation et les procédures de cessation dont le but est de réévaluer un statut de réfugié qui avait été octroyé à juste titre mais qui peut ne plus être justifié** en raison d'un changement de circonstances ayant une incidence sur le besoin de protection (voir § 11 - *Procédures de cessation du statut de réfugié*). Il convient également de distinguer entre les procédures d'annulation et les procédures de réexamen et de révision d'une décision de DSR avant sa notification au demandeur (voir § 4.4 - *Procédures de révision des décisions de DSR*).
- Les procédures d'annulation doivent être **distinguées des procédures de révocation du statut de réfugié** qui peuvent aboutir au retrait d'un statut de réfugié qui avait été accordé à juste titre lorsqu'à la suite de cette reconnaissance un réfugié adopte une conduite qui le conduirait à relever des clauses d'exclusion visées à l'Article 1F (a) ou (c) et ne mériterait ainsi plus de continuer à bénéficier de la protection internationale accordée aux réfugiés. Les procédures d'annulation exposées ci-dessous s'appliqueraient généralement aux procédures de révocation du statut de réfugié. Les bureaux du HCR qui envisagent de recourir à la révocation du statut de réfugié doivent consulter les lignes directrices de la DPI relatives à l'application des clauses d'exclusion et solliciter si besoin des conseils supplémentaires auprès de la DPI.
- Si une information fiable apparue après qu'une personne a été officiellement reconnue comme réfugié par le HCR laisse penser que l'intéressé n'aurait pas dû être reconnu comme réfugié, le HCR doit entamer des procédures visant à réexaminer la pertinence de la décision de DSR et à apprécier l'opportunité d'annuler le statut de réfugié.
- Les procédures d'annulation par le HCR d'un statut de réfugié qui a été accordé à tort sont nécessaires pour **préserver l'intégrité de la reconnaissance de la qualité de réfugié par le HCR**. Cependant, compte tenu de la signification de ces procédures pour la personne concernée et des conséquences potentiellement très graves d'une annulation injustifiée du statut de réfugié, les procédures d'annulation du HCR doivent prévoir les mêmes **normes de traitement juste et équitable** que celles applicables aux procédures de DSR.
- Les procédures d'annulation ne doivent pas être considérées comme un remède à des procédures de DSR déficientes, ni comme un complément ou un substitut à des procédures efficaces de révision et d'appel des décisions de DSR.
- L'annulation du statut de réfugié doit être **déterminée sur une base individuelle** à partir de l'examen des faits et des circonstances relatives à l'intéressé au cours duquel ce dernier doit pouvoir présenter toutes les observations utiles (voir §10.3.3 - *Entretien d'annulation*).

10.2 Motifs justifiant la mise en œuvre d'une procédure d'annulation

- Un réfugié reconnu doit être soumis aux procédures d'annulation s'il existe de bonnes raisons de penser que le **statut de réfugié peut lui avoir été accordé à tort** pour l'un ou plusieurs des facteurs suivants :
 - Présentation erronée ou dissimulation par l'intéressé ou un tiers des faits qui ont amené à la détermination du statut de réfugié, avec ou sans intention frauduleuse.
 - Inconduite de l'intéressé, notamment menaces et tentatives de corruption.
 - Erreur de fait ou de droit commise par le HCR dans l'application des critères d'inclusion ou d'exclusion.
 - Inconduite ou erreur administrative du HCR à quelque stade que ce soit des procédures de DSR, y compris par la délivrance induue de documents du HCR.
- Les procédures d'annulation **ne doivent pas être mises en œuvre uniquement sur la base d'un changement d'opinion concernant l'appréciation de la crédibilité** des faits sur lesquels se fondait la décision de DSR. Toutefois, il peut arriver que l'appréciation portée sur la crédibilité des **faits** ne soit pas cohérente avec des informations nouvelles et fiables ou qu'elle soit clairement contredite par une information qui figurait dans le dossier de DSR. Dans ce cas, la réévaluation de la crédibilité du récit peut s'avérer nécessaire pour déterminer si la décision d'accorder le statut n'a pas été fondée sur une erreur de fait.
- Lorsqu'on examine l'existence de motifs d'annulation, **il convient de vérifier si la qualité de réfugié a été reconnue à tort** plutôt que de faire un procès d'intention aux personnes dont les paroles ou les actions ont conduit à une décision erronée.
- La décision confirmant qu'il existe des raisons d'appliquer les procédures d'annulation à une personne doit être prise par le **Superviseur de la DSR**, qui doit donner son **accord écrit** à la mise en œuvre des procédures d'annulation.

10.3 Procédures d'annulation

10.3.1 Notification de la mise en œuvre des procédures d'annulation à l'intéressé

- Les personnes qui font l'objet d'une procédure d'annulation doivent recevoir **une notification des raisons** qui motivent la mise en œuvre d'une procédure d'annulation, ainsi que **des informations sur les procédures pertinentes applicables** dans le bureau du HCR.
- L'intéressé doit aussi être informé qu'au cours des procédures d'annulation, il aura l'occasion de présenter tous éléments relatifs à ses **besoins de protection actuels** et que ces éléments seront examinés par le personnel du HCR. Les procédures d'appréciation d'éléments nouveaux relatifs à l'éligibilité au statut de réfugié sont définis plus bas au § 10.3.4 - *Appréciation d'éléments nouveaux relatifs aux critères de définition du réfugié*.
- L'exigence d'informer l'intéressé et de lui donner la possibilité de répondre à l'information qui a conduit à la mise en œuvre des procédures d'annulation constitue un élément fondamental du traitement juste et équitable. Les procé-

dures d'annulation doivent prévoir des procédures et des conditions permettant d'informer la personne concernée et d'établir que celle-ci a été dûment notifiée.

- **S'il n'est pas possible d'informer l'intéressé par écrit**, les procédures d'annulation ne doivent en principe pas être appliquées. Dans ces cas, l'accord écrit visant à autoriser la mise en œuvre des procédures d'annulation et tous les autres documents relatifs à l'annulation doivent être conservés dans le dossier de l'intéressé. Le statut de ce dernier le désignant comme une personne ayant fait l'objet d'un accord de mise en œuvre des procédures d'annulation doit être clairement consigné dans la Feuille de route et dans tout fichier central dans lequel sont enregistrées les informations sur les dossiers individuels.
- Dans des cas exceptionnels, notamment lorsqu'une personne a été inculpée par un tribunal pénal international légitime, le bureau du HCR peut décider d'entamer l'examen visant à l'annulation sans notification écrite préalable à l'intéressé. Lorsqu'il existe des **preuves fiables et convaincantes en faveur de l'annulation mais qu'il n'est pas possible d'en informer l'intéressé par écrit**, les procédures d'annulation peuvent être entreprises par un bureau du HCR à titre exceptionnel et dans le respect des procédures de révision et d'approbation établies.

10.3.2 Attribution des dossiers pour les procédures d'annulation

- Les dossiers soumis aux procédures d'annulation doivent être attribués au personnel de protection possédant **une formation et une expérience en matière de DSR**. Dans la mesure du possible, les dossiers d'annulation doivent être attribués aux membres du personnel de protection qui sont habilités à revoir les décisions de DSR ou qui exercent des responsabilités de supervision dans les procédures de DSR.
- Les cas pour lesquels les procédures d'annulation sont susceptibles d'impliquer l'examen de **l'application des critères d'exclusion** doivent être confiés à des membres du personnel de protection qui connaissent les principes régissant l'exclusion. Les observations faites au § 4.1 - *Attribution des dossiers pour l'examen de DSR*, sont applicables à l'attribution des dossiers dans les procédures d'annulation.

10.3.3 Entretien d'annulation

- Toute personne dont la demande fait l'objet d'un examen en procédure d'annulation doit bénéficier d'un **entretien d'annulation individuel** au cours duquel elle doit avoir la possibilité de répondre aux allégations spécifiques ou d'apporter d'autres éléments pertinents pour la décision qui sera prise d'annuler ou non son statut de réfugié. L'intéressé doit se voir accorder suffisamment de temps pour se préparer à l'entretien d'annulation.
- L'entretien d'annulation a pour but de recueillir suffisamment d'informations pour permettre **d'apprécier la justesse de la décision qui a été prise d'accorder le statut de réfugié** et pour identifier tout motif pouvant justifier qu'une personne qui a été reconnue à tort dans le passé doive continuer à bénéficier du statut de réfugié.
- Le membre du personnel de protection qui mène l'entretien d'annulation doit avoir une connaissance approfondie du dossier de DSR de l'intéressé, y compris des éléments qui ont motivé la mise en œuvre des procédures d'annulation.
- Les principes et les procédures qui régissent les entretiens de DSR, définis au § 4.3 - *Entretien de DSR*, sont applicables et doivent apparaître dans les procédures de conduite des entretiens d'annulation. Le membre du personnel de protection qui mène l'entretien d'annulation doit notamment en faire une **transcription écrite détaillée**. Les principes et les procédures définies au § 4.3.8 - *Enregistrement de l'entretien de DSR* sont également applicables aux entretiens d'annulation.
- Lors de l'entretien d'annulation, l'intéressé doit avoir la **possibilité de présenter des éléments nouveaux relatifs à l'existence d'une crainte fondée d'être persécuté** dans son pays d'origine au moment de l'entretien d'annulation (voir § 10.3.4 - *Appréciation d'éléments nouveaux relatifs aux critères de définition du réfugié*). L'intéressé doit aussi être informé de son droit de faire appel d'une décision d'annulation.
- Si une personne s'est vu **dûment notifier** la mise en œuvre des procédures d'annulation (voir § 10.3.1 - *Notification de la mise en œuvre des procédures d'annulation à l'intéressé*) *mais ne se présente pas à l'entretien d'annulation*, la décision portant sur l'opportunité d'annuler le statut de réfugié de l'intéressé doit être prise sur la base des informations disponibles.



10.3.4 Appréciation d'éléments nouveaux relatifs aux critères de définition du réfugié

- Le membre du personnel de protection qui mène l'entretien d'annulation doit prendre en compte tout élément nouveau relatif à l'éligibilité de l'intéressé au statut de réfugié au moment de l'entretien.
- L'annulation du statut de réfugié et l'examen de la demande de DSR constituent deux procédures distinctes auxquelles s'appliquent des critères distincts. Cependant, pour des raisons de cohérence et d'efficacité, si l'intéressé apporte des informations relatives à son éligibilité au statut de réfugié au moment de l'entretien d'annulation, le membre du personnel de protection doit examiner en même temps ses besoins de protection actuels et son éligibilité au statut de réfugié.
- Lors d'un examen de DSR dans le cadre de procédures d'annulation, le membre du personnel de protection doit prendre en compte les garanties de procédure applicables aux procédures normales de DSR. La simultanéité de ces deux procédures ne doit pas compromettre le sérieux ou la fiabilité de l'examen de DSR. L'intéressé doit avoir la possibilité de préparer et de présenter sa demande. Si les faits relatifs à l'examen actuel de DSR soulèvent des questions complexes ou s'il est nécessaire de procéder à des recherches ou à d'autres préparatifs pour permettre au membre du personnel de protection d'interroger efficacement l'intéressé, il convient de prévoir un **entretien complémentaire de DSR**.
- Lorsque la DSR et les procédures d'annulation sont menées simultanément, des **évaluations distinctes** doivent être préparées pour la décision d'annulation et celle de DSR. Toutes les évaluations de DSR doivent être rédigées sur le **Formulaire d'évaluation de DSR**. Les principes et les procédures définis au § 4.4 - *Procédures de révision des décisions de DSR* et au § 6 - *Notification des décisions de DSR sont également applicables*.

10.3.5 Evaluation d'annulation

- Dans tous les cas, la décision d'annulation doit être consignée sur une évaluation d'annulation qui doit comporter les éléments suivants:

Evaluation d'annulation

- Transcription détaillée de l'entretien d'annulation
- Evaluation de la fiabilité des éléments pertinents pour fonder l'annulation et de la crédibilité de l'intéressé
- Appréciation visant à établir si les motifs d'annulation sont fondés et, si tel est le cas, recommandation d'annulation du statut de réfugié

10.3.6 Révision d'une décision d'annulation

- Les procédures d'annulation de tous les bureaux du HCR doivent prévoir un mécanisme de **révision** de toutes les décisions d'annulation. La révision et l'approbation par le **Superviseur de la DSR** ou le **Chef de bureau** doivent être requis pour tous les cas qui ont fait l'objet d'une décision d'annulation du statut de réfugié.
- Lorsqu'une décision d'annulation du statut de réfugié d'une personne est prise en première instance par un bureau du HCR, le Superviseur de la DSR doit transmettre au **Conseiller juridique du Bureau régional compétent et à la DPI au Siège du HCR** cette évaluation d'annulation et toutes les informations utiles qui ont été versées au dossier, y compris l'évaluation de DSR initiale.
- Sauf dispositions autres prises et approuvées par la DPI, toute décision d'annulation de statut d'une personne qui avait été reconnue comme réfugié par le HCR **doit être approuvée par la DPI**.

10.3.7 Notification d'une décision d'annulation

- Les personnes dont le statut de réfugié est annulé par le HCR doivent recevoir la **notification écrite de cette décision d'annulation et de ses motifs**. Les principes et les procédures généraux établis au § 6 - *Notification des décisions de DSR* sont également applicables aux procédures d'annulation.
- La notification d'une décision d'annulation doit aussi comporter les **conséquences de l'annulation** du statut de réfugié pour l'intéressé, à savoir notamment :
 - Si l'on dispose d'informations fiables à ce sujet, conséquences connues de l'annulation du statut de réfugié sur le statut personnel de l'intéressé dans le pays d'accueil.
 - Conséquences de l'annulation sur l'assistance reçue jusque-là de la part du HCR, notamment sur le processus de réinstallation.
 - Annulation du statut de réfugié accordé aux personnes qui ont bénéficié du statut dérivé en raison de la reconnaissance de la qualité de réfugié à la personne dont le statut vient d'être annulé (voir § 10.5 - *Annulation du statut dérivé*).
 - Droit de recours contre une décision d'annulation et procédures applicables.
 - Procédures applicables pour la restitution des documents délivrés par le HCR au moment de la reconnaissance de la qualité de réfugié (voir § 10.6 - *Retrait des documents du HCR dans les procédures d'annulation*).
- Lorsque l'examen des motifs d'annulation du statut de réfugié se déroule en même temps que l'examen de DSR, il est important d'éviter la confusion qui peut résulter de cette double procédure sur le statut de la personne vis-à-vis du HCR. La décision prise dans le cadre des procédures d'annulation ne doit pas être rendue tant que la décision de DSR n'a pas été prise et que l'éligibilité actuelle de l'intéressé au statut de réfugié n'a pas été établie.

- S'il est établi qu'une personne a été admise à tort au statut de réfugié dans le passé mais qu'elle est par la suite devenue éligible au statut de réfugié, elle devra normalement se voir notifier la décision prise sur l'annulation de son statut de réfugié d'origine ainsi que la décision de lui reconnaître la qualité de réfugié sur la base de faits et d'évènements postérieurs. Dans ces cas, il n'est pas nécessaire de motiver les décisions d'annulation et de DSR, à moins que l'intéressé ne le demande.
- Compte tenu de la gravité des conséquences qu'entraînent les procédures d'annulation, ainsi que de la confusion et de l'incertitude potentielles liées à ces procédures, en particulier lorsque l'examen de DSR est mené en parallèle, les procédures de notification doivent si possible prévoir la possibilité de recevoir des conseils sur cette décision par un membre du personnel du HCR. La notification doit permettre à la personne concernée non seulement de connaître la teneur de la décision prise dans chacune des procédures mais aussi de comprendre clairement son statut découlant de ces procédures vis-à-vis du HCR.

10.4 Recours contre une décision d'annulation du statut de réfugié

- Les personnes dont le statut de réfugié est annulé par le HCR ont le **droit de faire appel de la décision d'annulation**. Le recours doit être instruit par un membre du personnel de protection qui n'a pas participé à l'examen de la demande initiale de statut de réfugié ni à la décision d'annulation.
- Lorsque le recours contre la décision d'annulation est pendant, le statut de réfugié de l'intéressé conserve sa validité.
- Les principes et les procédures définis au § 7 - *Recours contre une décision négative de DSR* sont applicables aux procédures de recours contre une décision d'annulation du statut de réfugié et doivent présider à leur déroulement.
- Une décision finale d'annulation doit aboutir à la clôture du dossier. L'annulation n'empêchera pas une personne de solliciter la réouverture de son dossier de DSR ultérieurement si un changement de circonstance devait avoir des conséquences sur son besoin de protection (voir § 9.2 - *Réouverture de dossiers de DSR*).

10.5 Annulation du statut dérivé

- L'annulation du statut de réfugié entraîne l'annulation du statut dérivé des membres de la famille/personne à charge de la personne concernée. L'annulation du statut dérivé doit être portée dans le dossier individuel des intéressés et dans tout fichier central contenant les informations sur les membres de la famille/personnes à charge.
- Les bureaux du HCR doivent, dans la mesure du possible, prendre toute mesure utile pour notifier aux personnes que leur statut dérivé est annulé et les informer que cette annulation est sans effet sur leur droit de déposer une demande de DSR s'ils ont des motifs qui leur sont propres pour réclamer la protection en tant que réfugié.

10.6 Retrait des documents du HCR dans les procédures d'annulation

- Afin de maintenir l'intégrité des documents délivrés par le HCR aux réfugiés reconnus, les bureaux du HCR doivent prendre **toutes les dispositions nécessaires pour procéder au retrait des documents délivrés par le HCR** aux personnes dont le statut de réfugié a été annulé.
- Au moment de la notification de la décision d'annulation, toute personne qui ne bénéficie plus du statut de réfugié doit être priée de restituer le Certificat de réfugié du HCR ou tout autre document délivré par le HCR au moment de la reconnaissance du statut. Les documents délivrés par le HCR aux membres de la famille/personnes à charge qui ont obtenu le statut dérivé doivent également être restitués au HCR.
- Dans la mesure du possible, le certificat de réfugié du HCR détenu par des réfugiés dont le statut initial avait été octroyé à tort mais dont on a estimé qu'ils étaient devenus par la suite éligibles au statut de réfugié doit être **modifié pour y faire figurer la date de reconnaissance du statut la plus récente**.



CHAPITRE 11

Procédures de cessation
du statut de réfugié

PROCÉDURES DE CESSATION DU STATUT DE REFUGIE

11.1 Principes généraux

- La Convention de 1951 prévoit les circonstances dans lesquelles **il peut être mis fin à un statut de réfugié qui a été accordé à juste titre par le HCR dans le cadre de son mandat** parce que la personne à qui il a été accordé n'a plus besoin de protection

Les clauses de cessation peuvent être divisées en deux grandes catégories :

- Celles liées à un changement de la situation personnelle de l'intéressé intervenu à la suite d'actes volontairement accomplis par le réfugié.
 - Celles liées à un changement des circonstances objectives qui avait fondé la reconnaissance du statut de réfugié.
- Les paragraphes qui suivent ont pour objet d'apporter des conseils et des orientations sur la manière d'évaluer **l'application individuelle des clauses de cessation aux réfugiés**, qu'elles relèvent de l'une ou de l'autre catégorie, lorsque des informations fiables laissent penser qu'une personne peut ne plus avoir besoin de protection.
 - **Le plus souvent, la cessation est déclarée de manière collective.** Lorsque la cessation générale est déclarée de manière collective en raison de changements fondamentaux et durables intervenus dans le pays d'origine, les bureaux du HCR doivent consulter le Siège du HCR pour élaborer et mettre en place les procédures appropriées.
 - Il convient de **faire la distinction entre la cessation du statut de réfugié et l'annulation** du statut de réfugié qui a pour objet d'invalider le statut de réfugié d'une personne qui, à l'époque où le statut lui a été reconnu, n'avait pas droit au statut de réfugié, soit qu'elle ne remplissait pas des critères d'inclusion, soit que les critères d'exclusion lui étaient applicables (voir § 10 - *Procédures d'annulation du statut de réfugié*).
 - Le personnel du HCR doit connaître l'objet des clauses de cessation et les circonstances dans lesquelles elles sont applicables. La cessation ne doit être mise en œuvre que lorsque les faits susceptibles de faire entrer la personne dans le champ d'application des clauses de cessation ont été établis et qu'il n'existe aucun autre facteur indiquant que l'intéressé a encore besoin de protection.
 - Tous les bureaux du HCR doivent mettre en œuvre des procédures qui garantissent **l'application juste, transparente et cohérente des clauses de cessation**. Compte tenu de la signification des procédures de cessation pour l'intéressé et des conséquences potentiellement très graves d'une cessation injustifiée du statut de réfugié, les procédures de cessation du HCR **doivent prévoir les normes les plus élevées de traitement juste et équitable**.

11.2 Procédures de cessation

11.2.1 Notification de la mise en œuvre des procédures de cessation à l'intéressé

- C'est au Superviseur de la DSR qu'il revient de décider s'il y a motif à appliquer les procédures de cessation à une personne. Les dossiers de cessation doivent être attribués aux agents chargés de l'éligibilité ou à d'autres membres du personnel de protection qui ont de l'expérience en matière de DSR.
- Les procédures de cessation doivent prévoir les **conditions de notification au réfugié** concerné de la nature et de l'objet des procédures de cessation, ainsi que les raisons qui amènent le HCR à considérer qu'il doit être mis fin à son statut de réfugié. L'intéressé doit être informé qu'il peut solliciter un **entretien de cessation** avec un membre du personnel du HCR s'il possède des informations susceptibles d'expliquer ou de contester les faits qui ont déclenché la mise en œuvre des procédures de cessation ou tout autre élément relatif à la persistance de son besoin de protection.
- Les principes et les procédures établis au § 10.3.1 - *Notification de la mise en œuvre des procédures d'annulation à l'intéressé* sont applicables et doivent être intégrés aux procédures de cessation individuelle. En règle générale, il n'est pas opportun de procéder à la cessation du statut de réfugié dans des cas individuels s'il n'est pas possible de notifier cette décision à l'intéressé. Dans des circonstances exceptionnelles (notamment dans les cas où il existe des éléments fiables et importants permettant d'établir qu'une personne s'est réinstallée dans son pays d'origine ou a acquis les mêmes droits que les nationaux dans un pays tiers), il peut être mis fin au statut de réfugié sans notification, à l'issue des procédures de révision et d'approbation applicables.

11.2.2 Entretien de cessation

- Les personnes qui se sont vu notifier les procédures de cessation doivent bénéficier d'un délai raisonnable **de 30 jours minimum après la date de notification**, pour solliciter un entretien de cessation. Les procédures de cessation doivent être **suffisamment souples** pour permettre à l'intéressé de solliciter un entretien de cessation ou de présenter des observations au cours des procédures de cessation dans un délai raisonnable après expiration du délai imparti.
- Le membre du personnel de protection qui mène l'entretien de cessation doit faire un compte rendu de l'entretien. Les procédures et les principes définis au § 4.3.8 - *Enregistrement de l'entretien de DSR*, doivent être également observés dans les entretiens de cessation.
- Si une personne s'est vu dûment notifier la mise en œuvre des procédures de cessation mais ne sollicite pas d'entretien de cessation ou n'invoque pas d'éléments visant à établir la persistance de son besoin de protection internationale, il peut être mis fin à son statut de réfugié dans un délai raisonnable.

11.2.3 Evaluation de cessation

- Dans tous les cas, la décision de cessation doit être consignée dans une **évaluation de cessation** qui doit comporter les indications suivantes :

Evaluation de cessation

- Un résumé des éléments pertinents qui motivent la cessation, comprenant l'appréciation portée sur la fiabilité de ces éléments et sur la crédibilité de l'intéressé.
- Une appréciation visant à déterminer si les faits tenus pour établis étayent le fait que l'intéressé n'a plus besoin de la protection accordée aux réfugiés.

11.2.4 Révision des décisions de cessation

- Les procédures de cessation mises en place dans chaque bureau du HCR doivent prévoir un mécanisme de **révision** de toutes les décisions de cessation. La révision et l'approbation par le **Superviseur de la DSR** ou le **Chef de bureau** doit être requises chaque fois qu'il est décidé de mettre fin au statut de réfugié d'une personne qui avait été reconnue dans le cadre du mandat du HCR.
- Selon les procédures de révision en vigueur dans le bureau du HCR, toutes les décisions de cessation prises en première instance doivent être soumises pour révision au Conseiller juridique du Bureau régional compétent au **Siège du HCR qui consultera si nécessaire la DPI, en particulier si le dossier soulève des questions juridiques complexes**. Le dossier soumis doit comprendre l'évaluation de cessation, le compte rendu ou les notes de l'entretien de cessation (le cas échéant) et tout autre document utile versé au dossier.

11.2.5 Notification des décisions de cessation

- Les personnes qui se sont vues appliquer les clauses de cessation par le HCR à l'issue des procédures de cessation doivent recevoir une notification écrite de cette décision et des motifs qui la fondent. Les principes généraux et les procédures définis au § 6 - **Notification des décisions de DSR** sont également applicables aux procédures individuelles de cessation.
- La notification de la cessation du statut de réfugié doit également contenir des informations sur les conséquences de la cessation pour l'intéressé, notamment :
 - Lorsque des informations fiables sont disponibles à ce sujet, conséquences de la cessation du statut de réfugié sur le statut juridique de l'intéressé dans le pays d'accueil.
 - Conséquences de la cessation sur l'assistance reçue jusque-là du HCR, notamment dans le cadre des procédures de réinstallation.
 - Il sera également mis fin au statut des personnes qui bénéficiaient du statut dérivé en raison du statut de réfugié auquel il vient d'être mis fin (voir § 11.4 - **Cessation du statut dérivé**).
 - Droit de faire appel de la décision de cessation et procédures applicables.
 - Procédures de restitution des documents délivrés par le HCR (voir § 11.5 - **Retrait des documents HCR dans les procédures de cessation**).

11.3 Recours contre une décision de cessation

- Les personnes qui se sont vu appliquer les clauses de cessation par le HCR à l'issue de procédures individuelles de cessation doivent avoir le droit de faire appel de cette décision de cessation. Le recours doit être instruit par un membre du personnel de protection qui n'a pas participé à la préparation ou à la révision de la décision de cessation. Les principes et les procédures définis au § 7 - *Recours contre une décision négative de DSR* sont également applicables aux procédures de recours contre une décision de cessation et doivent présider à leur déroulement.
- Tant que la décision de recours contre une décision de cessation est pendante, le statut de réfugié de la personne concernée conserve sa validité.
- Une décision définitive de cessation doit aboutir à la clôture du dossier. La cessation du statut de réfugié n'empêche pas une personne de solliciter la réouverture d'un dossier de DSR à une date ultérieure si un changement de circonstances devait avoir des conséquences sur son besoin de protection (voir § 9.2 - *Réouverture des dossiers de DSR*).

11.4 Cessation du statut dérivé

- La cessation du statut de réfugié du demandeur principal s'étend au statut dérivé accordé aux membres de la famille/personnes à charge du demandeur principal. La décision de cessation n'a pas d'effet sur le droit des personnes qui bénéficiaient du statut dérivé de déposer une demande indépendante de statut.
- La cessation du statut dérivé doit être mentionnée dans le dossier individuel des personnes concernées et dans tout fichier central contenant les informations sur les membres de la famille/personnes à charge.

11.5 Retrait des documents du HCR dans les procédures de cessation

- Afin de maintenir l'intégrité des documents délivrés par le HCR aux réfugiés reconnus, les bureaux du HCR doivent prendre **toutes les dispositions nécessaires pour procéder à la modification ou au retrait des documents délivrés par le HCR** aux personnes qui se sont vu appliquer les clauses de cessation à l'issue des procédures pertinentes.
- Au moment de la notification d'une décision de cessation, toute personne qui ne bénéficie plus du statut de réfugié doit être priée de restituer le Certificat de réfugié du HCR ou tout autre document délivré par le HCR au moment de la reconnaissance de son statut. Les documents délivrés par le HCR aux membres de la famille/personnes à charge qui ont obtenu le statut dérivé doivent également être restitués au HCR.
- Lorsque les personnes qui s'étaient vu délivrer le Certificat de réfugié du HCR ne sont en possession d'aucun autre document d'identité ou lorsque le Certificat de réfugié peut être requis pour attester que le statut de réfugié avait bien été accordé, il peut être opportun d'autoriser les intéressés à conserver leur Certificat de réfugié du HCR ou d'autres documents délivrés par le HCR au moment de la reconnaissance du statut. Dans ces cas, les documents doivent être clairement **modifiés pour y faire figurer la cessation du statut de réfugié** et les bureaux doivent prendre toutes les mesures nécessaires pour prévenir l'usage impropre du Certificat de réfugié du HCR.

CHAPITRE 12

Annexes

ANNEXES

ANNEXE 1-1 - Liste des ressources du HCR (novembre 2003)

Note : La liste suivante met en évidence les documents de politique générale et lignes directrices du HCR relatives à la détermination du statut de réfugié relevant de son mandat. L'ensemble du personnel de protection responsable des procédures de détermination du statut de réfugié (DSR) doit avoir accès et se familiariser avec ces documents. Le personnel d'encadrement devra s'assurer que ces documents sont distribués au personnel chargé de leur application, et que les directives y incluses sont reflétées dans les procédures de détermination du statut de réfugié mises en œuvre au sein du bureau du HCR concerné.

Plusieurs de ces documents peuvent être trouvés dans le Manuel de protection du HCR. La plupart des documents externes peuvent être trouvés dans le CD ROM Refworld 2003 ou bien sur le site internet du HCR (www.unhcr.ch/refworld). Les documents internes se trouvent dans KIMS CD ROM (dernière révision 2000) ou sur l'Intranet.

RESSOURCES GENERALES DU HCR

Guide des procédures et critères à appliquer pour déterminer le statut de réfugié au regard de la Convention de 1951 et du Protocole de 1967 relatifs au statut des réfugiés (Réédité, janvier 1992).

Processus d'asile (procédures d'asile justes et efficaces), Consultations mondiales sur la protection internationale, EC/GC/01/12 (31 mai 2001).

Les droits de l'homme et la protection des réfugiés. Partie II : questions spécifiques (RLD 5) Module de Formation (1996).

Les droits de l'homme et la protection des réfugiés. Partie I : introduction générale. (RLD 5) Module de Formation (Octobre 1995).

Recueil de traités et autres textes de droit international concernant les réfugiés et les personnes déplacées (1995). (2 volumes).

Détermination du statut de réfugié (RLD 2). Module de formation.

CHAPITRE 1 • INTRODUCTION

Supervision et contrôle

The role and Functions of the Inspector General's office UNHCR/IOM/65/2003, FOM/65/2003 (9 October 2002). (Internal).

UNHCR Manual, Chapter 2 "Organizational Structure and Responsibilities" Sections 1.2 – *Delegation*, 1.3 – *Accountability*, 1-4 *UNHCR's Organizational Structure*, 1.5 - *The Nature of Reporting Lines*, 9.5 - *Representative* (April 2003.)

Partnership: An Operations Management Handbook for UNHCR's Partners Appendix A1 - *Framework Agreement for Operational Partnership between UNHCR and Non-Governmental Organizations* (February 2003).

Code de conduite du HCR, 2002.

Disciplinary Proceedings and Measures, UNHCR/IOM38/02, UNHCR/FOM38/02 (30 May 2002). (Internal).

Management of Protection Activities – Responsibilities of UNHCR staff, UNHCR/IOM/25/2002, UNHCR/FOM/24/2002 (15 March 2002). (Internal).

CHAPITRE 2 • QUESTIONS GÉNÉRALES

Confidentialité

Relations with International Criminal Tribunals, UNHCR/IOM/48/2002, UNHCR/FOM/44/2002 (August 2002). (Internal).

Confidentiality Guidelines, UNHCR/IOM/71/01, UNHCR/FOM/68/2001 (August 2001). (Internal).

Communications on Sensitive Individual Cases, UNHCR/IOM/116/88, UNHCR/FOM/108/88 (November 1988). (Internal).

Confidentiality of Official UNHCR Documents and Information, UNHCR/IOM/59/1988, UNHCR/FOM/51/88 (April 1988). (Internal).

Procédures de gestion des dossiers de DSR

UNHCR FOM 67/2000 Field Guide - Annex 3 - Managing Records Centres; Annex 4 – Identifying and Shipping Archives, UNHCR Archivist. (14 September 2000).

Sécurité des bureaux

UNHCR Manual, Chapter 2, Section 9.2(f). "Organizational Structure and Responsibilities" (April 2003).

Safety Guidelines for Handling Threats, Verbal Abuse and Intimidation from Refugees (April 2003).

UNHCR Security Policy, UNHCR IOM/68/2002, UNHCR FOM//64/2002 (26 November 2002). (Internal).

Consignes de sécurité relatives aux cas individuels spéciaux de réfugiés dans un environnement urbain, Genève (Septembre, 2002).

Manuel des situations d'urgence (2^{ème} édition) (Juin 2000).

Gestion du stress et sécurité du personnel: un défi pour le HCR, HCR/Service d'inspection et d'évaluation (janvier 1997).

Security Recommendations, UNHCR (1995)

La Sécurité; un Aide-memoire (1995).

Interprétation dans les procédures de DSR du HCR

Interpreting in a refugee context (RLD 3). Training Module. June 1993

CHAPITRE 3 • ACCUEIL ET ENREGISTREMENT DANS LES OPERATIONS DE DSR

Normes d'accueil et d'enregistrement

UNHCR Handbook for Registration: Procedures and Standards for Registration, Population Data Management and Documentation (Provisional Release - October 2003).

Identity Documents for Refugees and Asylum Seekers: Guidance on Issuing Identity Documents to Persons of Concern. (Project Profile/PGDS Working Draft 2003)

Comité exécutif, *Conclusion sur l'accueil des demandeurs d'asile dans le cadre des différents systèmes d'asile* (No. 93 (LIII) - 2002).

Comité exécutif, *Conclusion sur l'enregistrement des réfugiés et des demandeurs d'asile* (No. 93 (LII) - 2001).

Demandeurs présentant des besoins particuliers

Femmes réfugiées

La violence sexuelle et sexiste contre les réfugiés, les rapatriés et les personnes déplacées. Principes directeurs pour la prévention et l'intervention (Mai 2003).

UNHCR Commitment to Refugee Women, Memorandum from the High Commissioner (December 2001).

Lignes directrices pour la protection des femmes réfugiées (Juillet 1991).

Enfants demandeurs d'asile

Inter-agency Guidelines on Unaccompanied and Separated Children, IRC, ICRC, Save the Children-UK, UNHCR, UNICEF, and World Vision (to be issued 2003).

La violence sexuelle et sexiste contre les réfugiés, les rapatriés et les personnes déplacées. Principes directeurs pour la prévention et l'intervention, Chapitre 5 (Mai 2003).

Separated Children in Europe Programme: "Statement of Good Practice", Save the Children and UNHCR (October 2000).

Les enfants réfugiés: principes directeurs concernant la protection et l'assistance (1994).

UPolitique du HCR concernant les enfants réfugiés (Août 1993).

Action for the Rights of the Children (ARC) Resource Packs, Foundations: International Legal Standards (2002); *Child and Adolescent Development* (2001); *Working with Children* (2001), UNHCHR, Save the Children, UN Children's Fund, and UNHCR.

Action for the Rights of the Children (ARC) Resource Packs, Critical Issues: Separated Children (2002); *Child Soldiers* (2000); *Abuse and Exploitation* (2002), UNHCHR, Save the Children, UN Children's Fund, and UNHCR.

Autres demandeurs présentant des besoins particuliers

Older people in disasters and humanitarian crises: Guidelines for Best Practice, UNHCR, Help Age International-UK (2003).

Les réfugiés et le VIH/SIDA, Comité exécutif du programme du Haut Commissaire, Comité permanent, 20^{ème} réunion, EC/51/SC/CRP7 (février 2001).

Older Refugees: Looking Beyond the International Year of Older Persons, Executive Committee of the High Commissioner's Programme, Standing Committee, 17th mtg., U.N. Doc. EC/50/SC/CRP8 (February 2000).

La situation des réfugiés âgés, Comité exécutif du programme du Haut Commissaire, Comité permanent, 48^{ème} session, EC/48/SC/CRP39 (août 1998).

UNHCR policy regarding refugees and AIDS, IOM/78/ FOM/84/1998

UNHCR Policy Regarding Refugees and Acquired Immune Deficiency Syndrome (AIDS), UNHCR/IOM/78/98, UNHCR/FOM/84/98 (December 1998) (Internal - Cooperation Framework external).

La santé mentale des réfugiés, Organisation mondiale de la santé et HCR, 1997.

Assisting Disabled Refugees. A Community-Based Approach (2nd ed.) (May 1996)

Draft UNHCR Guidelines on Evaluation and Care of victims of Trauma and Violence (December 1993)

UNHCR Policy and Guidelines Regarding Refugee Protection and Assistance and Acquired Immune Deficiency Syndrome (AIDS), UNHCR/IOM/82/92, UNHCR/FOM/81/92 (November 1992) (Internal – Guidelines external).

CHAPITRE 4 • EXAMEN DES DEMANDES DE STATUT DE REFUGIE

Entretien de DSR

Entretiens avec des candidats au statut de réfugié, (RLD 4). Module de formation, HCR Genève, 1995.

Critères d'inclusion

Principes directeurs sur la protection internationale: la possibilité de fuite ou de réinstallation interne, HCR/GIP/03/04, 23 juillet 2003.

La violence sexuelle et sexiste contre les réfugiés, les rapatriés et les personnes déplacées : Principes directeurs pour la prévention et l'intervention, Chapitre 8 HCR (Mai 2003).

Principes directeurs sur la protection internationale: appartenance à un certain groupe social, 7 mai 2002.

Guidelines on International Protection: Gender-Related Persecution within the Context of Article 1A(2) of the 1951 Convention and/or its 1967 Protocol relating to the Status of Refugees, UNHCR (May 2002).

Principes directeurs sur la protection internationale: Persécution fondée sur l'appartenance sexuelle dans le cadre de l'article 1A (2) de la Convention de 1951 et/ou son Protocole de 1967 relatifs au Statut des réfugiés, HCR (Mai 2002).

Interprétation de l'Article 1 de la Convention de 1951 relative au statut de réfugié, HCR (Avril 2001).

Note on Burden and Standard of Proof in Refugee Claims, UNHCR Position Paper (December 1998).

Exclusion

Guidelines on International Protection: Application of the Exclusion Clauses: Article 1F of the 1951 Convention and/or its 1967 Protocol relating to the Status of Refugees, UNHCR, HCR/GIP/03/05 (September 2003).

Background Note on the Application of the Exclusion Clauses: Article 1F of the 1951 Convention relating to the Status of Refugees (September 2003).

Note on the Interpretation of Article 1E of the 1951 Convention, UNHCR (October 2001) (internal).

Révision des décisions de DSR

Requests by UNHCR Field Office for Advice on Matters relating to the Determination of Refugee Status of Individual Applicants, UNHCR/IOM/47/91, UNHCR/FOM/48/91 (May 1991) (Internal).

CHAPITRE 5 • TRAITEMENT DES DEMANDES FONDEES SUR LE DROIT A L'UNITE FAMILIALE

Family Unity and Refugee Protection, Global Consultations on International Protection/Second Track: (Draft) (October 2001).

Family Reunification in the Context of Resettlement and Integration, UNHCR Background Note for the Annual Tripartite Consultations on Resettlement (June 2001).

Questions relatives à la protection de la famille, Comité exécutif du programme du Haut Commissaire, Comité permanent, 15ème réunion, EC/49/SC/CRP.14 (juin 1999).

The Reunification of Refugee Families, UNHCR/IOM/52/83, UNHCR/FOM/49/83 (18 July 1983) (Internal – Note external).

Note on Family Reunification, Executive Committee of the High Commissioner's Programme, Sub-Committee of the Whole on International Protection, 32nd mtg., U.N. Doc. EC/SCP/17 (August 1981).

CHAPITRE 8 • CERTIFICAT DE REFUGIE DU HCR

Personal Documentation of Refugees, UNHCR/IOM/64/83, UNHCR/FOM/60/83 (22 August 1983) (internal).

UNHCR Handbook for Registration, Project Profile and PGDS, UNHCR Geneva (Provisional Release - September 2003).

CHAPITRE 10 • PROCEDURES D'ANNULATION DU STATUT DE REFUGIE

UNHCR Guidelines on the Cancellation of Mandate Refugee Status, UNHCR (draft to be issued 2004).

Background Note on the Cancellation of Refugee Status, UNHCR (draft to be issued 2004).

CHAPITRE 11 • PROCEDURES DE CESSATION DU STATUT DE REFUGIE

Principes directeurs sur la protection internationale: cessation du statut de réfugié, 10 février 2003.

Guidelines on the Application of Cessation Clauses, UNHCR/IOM/17/99, UNHCR/FOM/17/99 (April 1999) (Internal – Guidelines external).

Annex 2-1 Engagement de l'interprète du HCR au respect de la confidentialité et de l'impartialité

<p>UNITED NATIONS HIGH COMMISSIONER FOR REFUGEES</p>		<p>NATIONS UNIES HAUT COMMISSARIAT POUR LES RÉFUGIÉS</p>
<p>ENGAGEMENT DE L'INTERPRETE DU HCR AU RESPECT DE LA CONFIDENTIALITE ET DE L'IMPARTIALITE</p>		
<p>Nom de l'interprète:</p>		
<p>Outre mon engagement à observer les principes énoncés dans le <i>Code de conduite du HCR</i>, je m'engage à respecter les obligations suivantes dans l'exercice de mes fonctions en tant qu'interprète du HCR dans les procédures de détermination du statut de réfugié (DSR) relevant du mandat:</p>		
<p><u>Obligation de confidentialité</u></p>		
<p>Je m'engage à ne divulguer ni révéler aucune information relative aux demandeurs d'asile, aux réfugiés, aux collègues ou à d'autres questions liées à mon travail dont je pourrais avoir connaissance dans l'exercice de mes fonctions d'interprète auprès du HCR. J'ai pleinement conscience et j'accepte que l'obligation de préserver la confidentialité des informations à laquelle je suis tenu(e) dans le cadre du contrat qui me lie au HCR se poursuit après l'achèvement de ce contrat avec le HCR.</p>		
<p><u>Obligation d'impartialité</u></p>		
<p>Je m'engage à assumer mes responsabilités et à avoir, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des locaux du HCR, un comportement qui soit parfaitement conforme à l'obligation d'impartialité à laquelle je suis tenu(e) en tant qu'interprète du HCR. En particulier:</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ ➤ ➤ ➤ ➤ ➤ 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Je ferai de mon mieux pour donner une interprétation fidèle et complète au cours des procédures de DSR du HCR. ➤ J'exercerai mes fonctions d'interprète pendant les procédures de DSR du HCR d'une manière neutre et sans porter de jugement. ➤ Je m'abstiendrai de plaider en faveur des demandeurs d'asile ou des réfugiés. ➤ Je n'accepterai ni rémunération ni faveur de la part des demandeurs d'asile et des réfugiés, ou en leur nom. ➤ Je n'engagerai pas de contacts ou d'échanges avec des demandeurs d'asile et des réfugiés, ou avec des tiers, qui pourraient porter atteinte, ou être perçus comme portant atteinte, à mon impartialité en tant qu'interprète ou à l'équité et à l'intégrité des procédures du HCR. ➤ J'assumerai mes responsabilités dans le respect des normes établies par le HCR pour le déroulement de ses procédures en matière de sensibilisation aux facteurs liés à la culture, à l'âge et au sexe. 	

Devoir de rendre compte

Je m'engage à informer le membre du personnel du HCR pour lequel j'assure mes fonctions d'interprète et à rendre compte à mon superviseur direct de tout fait ou incident qui pourrait porter atteinte, ou être perçu comme portant atteinte, à mon impartialité ou à l'exercice efficace de mes responsabilités. En particulier, je m'engage à signaler sans délai:

- tout lien, professionnel ou personnel, qui m'attache au demandeur d'asile ou au réfugié auprès duquel j'ai été désigné pour assurer des fonctions d'interprétation;
- tout emploi, association ou intérêt privé qui seraient les miens et qui pourraient être incompatibles, ou perçus comme tels, avec mon rôle d'interprète;
- tout autre facteur qui pourrait avoir une incidence négative sur ma compétence à assurer les fonctions d'interprète qui m'ont été confiées.

Conséquences du non-respect des engagements souscrits par l'interprète

J'ai pleinement conscience que le présent *Engagement de l'interprète au respect de la confidentialité et de l'impartialité*, signé de ma main, sera conservé dans mon dossier personnel et que tout manquement aux engagements souscrits ci-dessus, sans excuse raisonnable, constituera une inconduite de ma part et pourra aboutir à l'engagement de procédures disciplinaires ou d'une action en justice à mon encontre.

J'ai lu, compris et approuvé chacun des engagements énoncés ci-dessus.

Signature de l'interprète:

Date:

Lieu:

Annex 3-1 Formulaire de demande de DSR

Haut Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés				
 UNHCR <small>The UN Refugee Agency</small>				
Formulaire de demande de DSR				
 Veuillez coller ici votre Photo				
Bureau du HCR:	<input type="checkbox"/> Demandeur principal <input type="checkbox"/> Statut dérivé			
N° de dossier DSR:	N° d'enregistrement			
Date d'arrivée (jj/mm/aaaa)	Date d'enregistrement (jj/mm/aaaa)	Besoins particuliers:		
Personnel du HCR chargé de l'enregistrement:	Interprète:			
Liens avec des dossiers de DSR:				
Fiche d'informations relatives à l'enregistrement				
Les Parties A à H doivent être remplies par tous les demandeurs adultes et enfants, y compris les membres de la famille et autres personnes à charge qui accompagnent le demandeur principal.				
Partie A – Informations relatives à l'état civil				
1. Nom complet (soulignez le nom principal):				
2. Autres noms d'usage:				
3. Nom du père:	4. Nom de la mère:			
5. Sexe: <input type="checkbox"/> masculin <input type="checkbox"/> féminin	6. Nationalité:			
7. Date de naissance (jj/mm/aaaa) / / (si la date n'est pas connue, estimation de l'année de naissance)				
8. Lieu de naissance:				
9. Situation de famille: <input type="checkbox"/> célibataire <input type="checkbox"/> marié/e <input type="checkbox"/> fiancé/e <input type="checkbox"/> séparé/e <input type="checkbox"/> divorcé/e <input type="checkbox"/> veuf/ve				
10. Nom du conjoint:				
11. Religion:	12. Origine ethnique:			
13. Adresse complète du dernier lieu de résidence dans le pays d'origine:				
14. Adresse et coordonnées actuelles:				
Partie B – SCOLARISATION/FORMATION (derniers établissements fréquentés)				
Nom de l'établissement	Lieu/pays	de (mm/aaaa)	a (mm/aaaa)	Qualification obtenue

Partie C – Emplois (derniers emplois dans le pays d'origine)				
Nom de l'employeur	Lieu/pays	de (mm/aaaa)	à (mm/aaaa)	Intitulé du poste
		_____	_____	
		_____	_____	

Partie D – Documents d'identité/Autres documents fournis				
Type de document, numéro	Lieu de délivrance	Date de délivrance (jj/mm/aaaa)	Date de validité (jj/mm/aaaa)	Original fourni? <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
		_____	_____	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
		_____	_____	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
		_____	_____	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
		_____	_____	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
		_____	_____	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
		_____	_____	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non

Documents obtenus illégalement:
Si des documents énumérés ci-dessus n'ont pas été délivrés régulièrement, expliquer la manière dont ils ont été obtenus:

Documents manquants:
Si des documents d'identité ou d'autres documents pertinents à l'appui de votre demande sont manquants, veuillez expliquer pourquoi ces documents ne sont pas en votre possession:

Si certains documents sont manquants, serez-vous en mesure de vous les procurer ultérieurement?
Sinon, veuillez expliquer pourquoi:

Partie E – Historique de l'enregistrement du demandeur auprès du HCR		
1. Avez-vous déjà été enregistré/e auprès du HCR? <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non		
Si oui, où avez-vous été enregistré/e?	N° d'enregistrement	Date d'enregistrement (jj/mm/aaaa)

2. Avez-vous déjà sollicité la protection en tant que réfugié auprès du HCR ou d'un gouvernement? <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non		
si oui, Où?	Quand?	Décision rendue et/ou statut obtenu?

Composition familiale/du foyer					
Si le demandeur fait sa demande à titre de membre de la famille/personne à charge du demandeur principal, et si les informations contenues dans les parties F à H sont identiques à celles qui figurent sur le formulaire du demandeur principal, vous pouvez inscrire le numéro d'enregistrement du demandeur principal au lieu de compléter les parties F à H.					
Numéro d'enregistrement du demandeur principal					
Partie F – Membres de la famille et personnes à charge qui accompagnent le demandeur					
Nom complet	N° d'enregistrement individuel	Lien avec le demandeur	Sexe (M/F)	Date de naissance (jj/mm/aaaa)	
01					
02					
03					
04					
05					
06					
07					
08					
09					
10					
Partie G – Membres de la famille étroite et personnes à charge dans le pays d'origine					
Nom complet	Lien avec le demandeur	Date de naissance (jj/mm/aaaa)	Nationalité/citoyenneté	Emploi	
Partie H – Membres de la famille non accompagnateurs et personnes à charge vivant hors du pays d'origine					
Nom complet	Lien avec le demandeur	Date de naissance (jj/mm/aaaa)	Adresse	Statut ici	Nationalité/citoyenneté

Informations supplémentaires pour la DSR relevant du mandat			
Les parties I à K doivent être remplies par tous les demandeurs adultes, par tous les enfants qui présentent une demande à titre de demandeurs principaux, et par tout enfant non-accompagné ou séparé.			
Partie I – Détails sur le voyage			
1. Date de départ du pays d'origine (jj/mm/aaaa):			
2. Moyen de transport pour sortir du pays d'origine:			
3. Point de sortie du pays d'origine:			
4. Pays de transit:	Période		Documents de voyage utilisés
	du (mm/jj/aaaa)	au (mm/jj/aaaa)	
5. Point d'entrée dans le pays d'accueil:			
6. Date d'arrivée dans le pays d'accueil (jj/mm/aaaa):			
7. Êtiez-vous déjà venu dans le pays d'accueil auparavant? <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non Si oui, précisez les dates et la durée de votre séjour:			
Partie J – Sexe de l'agent qui conduit l'entretien/langue de l'entretien			
Avez-vous une préférence quant au sexe de l'agent qui va vous entendre en entretien ou de l'interprète? <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non			
Si oui, veuillez indiquer: <input type="checkbox"/> homme <input type="checkbox"/> femme			
Dans quelle (s) langue(s) préférez-vous vous exprimer pendant les entretiens du HCR?			

**Déclaration***A signer par le demandeur*

Je déclare que les informations que j'ai fournies dans ce formulaire et en annexe à ce formulaire sont complètes, exactes et toujours d'actualité dans tous leurs détails.

Je suis pleinement conscient que si j'ai donné des informations fausses ou trompeuses, ma demande de statut de réfugié peut être rejetée, ou que si j'ai déjà été reconnu(e) comme réfugié(e), ce statut peut être annulé.

Je m'engage à informer le HCR de tout changement significatif de ma situation intervenu en cours d'instruction de ma demande, y compris de tout changement d'adresse ou de coordonnées, de l'arrivée ou du départ de membres de ma famille ou d'autres changements dans la composition de mon foyer.

Signature du demandeur: _____

Date: _____

Lieu: _____

Annex 3-2 Formulaire d'enregistrement des enfants non accompagnés et séparés

REGISTRATION FORM FOR UNACCOMPANIED AND SEPARATED CHILDREN

ICRC ID No. _____

Other ID No. _____
(Please specify organisation)

Unaccompanied child
Separated child

Please Note:

- A **separated** child is any person under the age of 18, separated from both parents, or from his/her previous legal or customary primary care giver, but not necessarily from other relatives. An **unaccompanied** child is any person who is under the age of 18, separated from both parents, or from his/her previous legal or customary primary care giver and **also** his/her relatives.
- If the child does not remember his/her address, please note other relevant information, such as descriptions of mosques, churches, schools and other landmarks.

Please fill out this form with a ballpoint pen. (1 form per child except for siblings under point 2.)

1. Identity of the child

Personal ID document type and no. _____ Sex: M F

Full name (as expressed locally) _____

Also known as (nickname) _____

Name(s) given to the child by others after separation from parents? Yes No

Date of birth/vage _____ Place of birth _____

Nationality _____ Country _____

Ethnic group _____

Language(s) spoken _____

Distinguishing physical characteristics _____

Father's full name _____

Alive Dead don't know

Mother's full name _____

Alive Dead don't know

If father and/or mother believed dead, please give details _____

Other persons familiar to the child _____

Address of the child before separation (i.e. where the child grew up) _____

Tel. no. _____

1

Person(s) with whom child lived _____

2. Siblings (brothers/sisters) accompanying the child

A. Full name _____

Date of birth/age _____ Place of Birth _____ Country _____

Current address _____

Tel. no. _____

B. Full name _____

Date of birth/age _____ Place of Birth _____ Country _____

Current address _____

Tel. no. _____

3. Current care arrangement of the child

a. Children's centre b. Foster family (please specify nationality) _____

c. Other (please specify) _____

Full name of institution/person(s) responsible _____

Address _____

Tel. no. _____

Date this care arrangement commenced _____

Place foster family intends or is likely to return to or resettle in:

Address _____ Country _____

4. History of separation

Date of separation _____ Place of separation _____ Country _____

Circumstances of separation _____

List additional movements between place of initial separation and current location _____

5. In case the child has been evacuated

By whom / through which organisation? _____ Date _____

Reason(s) for evacuation _____

From where? _____ To where? _____

2

6. Additional protection concerns

Has the child been associated with an armed force or armed group? Yes No

Child headed household Yes No

Disabled child Yes No

Medical Yes No

Street child Yes No

Girl mother Yes No

Abuse situation Yes No

Other (please specify) _____

Further information _____

Immediate action required? Yes No

7. Wishes of the Child

Person/s child wishes to find

Father Mother Brother Sister

Other (please specify) _____

A. Full name and relationship _____

Last known address _____

Country _____ Tel. no. _____

B. Full Name and relationship _____

Last known address _____

Country _____ Tel. no. _____

C. Full Name and relationship _____

Last known address _____

Country _____ Tel. no. _____

Is the child in contact with/has heard from any relative(s)? (please give details) _____

Does the child want family reunification? Yes, as soon as possible Yes, later No

8. Interview by other organisation involved in tracing

Has the child been interviewed by any other organisation(s)? Yes No

Name of organisation(s) _____

Place of interview _____ Date _____

Country _____

Reference no. given to the child by other organisation _____


3

Annex 3-3 Certificat de demandeur d'asile du HCR

UNITED NATIONS HIGH COMMISSIONER FOR REFUGEES		NATIONS UNIES HAUT COMMISSARIAT POUR LES RÉFUGIÉS
[address of Country Office]		[adresse de la Représentation]
Telephone: Fax: E-mail:		
Numéro de référence:		Date de délivrance:
CERTIFICAT DE DEMANDEUR D'ASILE DU HCR		
Nom du demandeur: N° d'enregistrement du HCR: Date de naissance: Lieu de naissance: Nationalité: Date d'entrée en/au (pays d'accueil): Point d'entrée:		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> photo <small>(copie de la carte du HCR)</small> </div>
<u>A QUI DE DROIT</u>		
<p>Ce document certifie que la personne susmentionnée, ressortissante de <i>[indiquer le pays de nationalité]</i> est un demandeur d'asile dont la demande de statut de réfugié est en cours d'examen par le Bureau du Haut Commissaire des Nations Unies pour les réfugiés. En tant que demandeur d'asile, il(elle) relève de la compétence du Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés et doit notamment être protégé(e) contre tout retour forcé vers un pays où il(elle) craint d'être exposé(e) à des menaces contre sa vie ou sa liberté, tant qu'il ne sera pas définitivement statué sur sa demande de statut de réfugié. Toute assistance accordée à la personne susmentionnée serait hautement appréciée.</p>		
<p>Les questions portant sur des informations qui figurent dans le présent document peuvent être adressées au Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés, à l'adresse ci-dessus.</p>		
(Signature du fonctionnaire du HCR désigné à cet effet)		
<p>Ce document est valable jusqu'au: <i>(le délai de validité ne doit pas dépasser un an à compter de la date de délivrance)</i></p>		
<p>Ce document ne vaut qu'en original et couvert du sceau officiel du HCR.</p>		

Annex 4-1 Pouvoir pour agir en tant que représentant légal

**UNITED NATIONS
HIGH COMMISSIONER
FOR REFUGEES**



**NATIONS UNIES
HAUT COMMISSARIAT
POUR LES RÉFUGIÉS**

**Pouvoir pour agir
en tant que représentant légal
à remplir par le demandeur**

Nom du demandeur:

Date de naissance:

N° de dossier de DSR:

Je soussigné(e) (nom du demandeur) certifie que _____ agit en tant que mon représentant légal pour tous les aspects relatifs à ma demande de statut de réfugié auprès du Haut Commissariat de Nations Unies pour les réfugiés.

J'autorise par la présente le HCR à communiquer à la personne susmentionnée les informations et les documents que j'ai fournis directement au HCR et à informer ladite personne des décisions prises par le HCR sur ma demande de statut de réfugié.

Ce pouvoir est valable jusqu'à ce que le HCR ait définitivement statué sur ma demande de statut de réfugié ou jusqu'à la date à laquelle j'informerai le HCR que la personne mentionnée ci-dessus n'est plus autorisée à agir en tant que mon représentant légal.

Signature du demandeur:

Date:

Annex 4-2 Formulaire d'évaluation de DSR du HCR

PROCÉDURE DE DÉTERMINATION DU STATUT DE RÉFUGIÉ / FORMULAIRE D'ÉVALUATION DE DSR HCR

**FORMULAIRE D'ÉVALUATION DE DSR
DU HCR**

BUREAU DU HCR:	DOSSIER N°:
PERSOMNE CHARGÉE DE L'ENTRETIEN/AGENT CHARGÉ DE L'ÉLIGIBILITÉ:	DATE DE(S) ENTRETIEN(S):
INTERPRÈTE:	

ÉTAT CIVIL DU DEMANDEUR
(VOIR LE FORMULAIRE DE DEMANDE DE DSR POUR DES ÉLÉMENTS COMPLETS SUR L'ÉTAT CIVIL)

NOM COMPLET:	NATIONALITÉ DÉCLARÉE:
DATE DE NAISSANCE:	POUR LES APATRIDES, ANCIEN LIEU DE RÉSIDENCE HABITUELLE:
SEXE:	ORIGINE ETHNIQUE:
	RELIGION:

Partie I- RÉSUMÉ DE LA DEMANDE

L1 Veuillez résumer ci-dessous les raisons invoquées par le demandeur pour expliquer son départ du pays de nationalité ou de résidence habituelle et sa crainte de retourner dans ce pays.

Toutes les informations contenues dans le présent document sont confidentielles et à diffusion restreinte. Le présent document n'est rédigé qu'à l'usage du personnel du HCR et des personnes spécifiquement habilitées) et confidentiel. Toute diffusion, distribution ou photocopie d'extraits sans le consentement du HCR est strictement interdite.

Partie II - EVALUATION DE LA CREDIBILITE

II-1 Les déclarations du demandeur sont-elles cohérentes en elles-mêmes et suffisamment détaillées sur **des points matériels**?
Si non, veuillez expliquer pourquoi en fournissant des exemples. Oui • Non •

II-2 Les déclarations du demandeur sont-elles cohérentes avec d'autres éléments invoqués par lui (p. ex. des documents, des éléments concernant des membres de sa famille ou d'autres témoins)?
Veuillez expliquer en vous référant aux déclarations/éléments pertinents. Oui • Non •

II-3 Les déclarations du demandeur quant à ses expériences et son profil sont-elles cohérentes avec les informations sur le pays d'origine, notamment des faits généralement connus? Veuillez expliquer en vous référant aux informations spécifiques sur le pays d'origine. Oui • Non •

II-4 Le demandeur a-t-il fourni tous les éléments dont il disposait pour appuyer sa demande de réfugié, ou a-t-il donné une explication raisonnable pour ne pas avoir fourni ces éléments?
Veuillez expliquer. Oui • Non •

II-5 Relevez tout autre élément d'appréciation de la crédibilité du demandeur, le cas échéant, notamment toute observation faite pendant l'entretien.

CONCLUSION SUR L'EVALUATION DE LA CREDIBILITE

II-6 Compte tenu du principe accordant le bénéfice du doute, le demandeur a-t-il été crédible sur les éléments matériels de sa demande? Oui • Non •

Veuillez indiquer quels éléments matériels ont été jugés crédibles/non crédibles.

Toutes les informations contenues dans le présent document sont confidentielles et à diffusion restreinte. Le présent document n'est rédigé qu'à l'usage du personnel du HCR et des partenaires spécialement habilités à son contact. Tous les plans, distributions ou photocopies effectués sans le consentement du HCR ont strictement interdits.

PROCÉDURES DE DÉTERMINATION DE L'ÉTAT DE RÉFUGIÉ Formulaire d'évaluation de DSR p.3

Part III – EVALUATION SUR L'INCLUSION - CONVENTION DE 1951/PROTOCOLE DE 1967

CRAINTE SUBJECTIVE

III-1 Le demandeur a-t-il établi une « crainte » subjective de retourner dans son pays de nationalité ou de résidence habituelle? Oui + Non +

FONDEMENT OBJECTIF

III-2 Au vu des informations dont on dispose sur le pays d'origine et de la situation personnelle du demandeur, y compris des expériences qu'il a vécues, le demandeur risque-t-il raisonnablement de subir un préjudice ou un sort intolérable s'il retourne aujourd'hui dans son pays de nationalité ou de résidence habituelle? Oui + Non +

Veillez expliquer, en précisant le préjudice/sort intolérable et en vous référant aux informations relatives au pays d'origine et aux détails pertinents du vécu du demandeur.

(SIL A REPONSE A LA QUESTION III-2 « FONDEMENT OBJECTIF » EST NON, VEUILLEZ PASSER A LA QUESTION III-10)

PERSECUTION

III-3 Le préjudice/sort en question peut-il être considéré comme une forme de persécution? Oui + Non +
Veillez expliquer.

III-4 Si aucune des actions en question prise isolément ne constitue une persécution en soi, l'ensemble des faits craints par le demandeur considérés dans leur globalité représentent-ils un préjudice suffisamment sérieux pour constituer des motifs cumulatifs de persécution? Oui + Non +
Veillez expliquer.

Toutes les informations contenues dans le présent document sont confidentielles et à diffusion restreinte. Le présent document n'est rédigé qu'à l'usage du personnel du HCR et des personnes spécialement habilitées à en prendre. Toute diffusion, distribution ou photocopie effectuée sans le consentement du HCR est strictement interdite.

PROCÉDURES DE DÉTERMINATION DU STATUT DE RÉFUGIÉ *Formulaire d'évaluation de 2008, p. 4*

III-5 L'Etat est-il l'agent des persécutions que craint le demandeur? Oui + Non +

III-6 Si les persécutions que craint le demandeur émanent d'un agent non étatique, l'Etat refuserait-il et/ou serait-il incapable de lui fournir une protection efficace? Veuillez expliquer. Oui + Non +

III-7 Le demandeur a-t-il la possibilité de retourner dans une partie du pays dont il la nationalité ou de son pays de résidence habituelle dans laquelle il pourrait raisonnablement vivre sans craindre d'être persécuté ou de subir des rigueurs excessives? Veuillez expliquer. Oui + Non +

MOTIFS DES PERSECUTIONS

III-8 Les persécutions craintes par le demandeur se rattachent-elle à l'un ou plusieurs des motifs de la Convention de 1951/Protocole de 1967? Oui + Non +

race précisez:

religion précisez:

nationalité précisez:

appartenance à un certain groupe social précisez:

opinion politique précisez:

III-9 Si oui, l'appartenance sexuelle constitue-t-elle un élément pertinent dans le contexte des motifs énumérés ci-dessus? Oui + Non +

CONCLUSION SUR L'INCLUSION AU TITRE DE LA CONVENTION DE 1951/DU PROTOCOLE DE 1967

III-10 Le demandeur remplit-il les critères d'inclusion de la Convention de 1951/du Protocole de 1967? Oui + Non +

Toutes les informations contenues dans le présent document sont confidentielles et à usage interne. Le présent document n'est rédigé qu'à l'usage du personnel du HCR et des personnes spécialement habilitées à en connaître. Toute diffusion, distribution ou photocopie effectuée sans le consentement du HCR est strictement interdite.

PROCÉDURES DE DÉTERMINATION DE L'ÉTAT DE RÉFUGIÉ Formulaire d'évaluation de DSR, p. 6

Partie IV - ÉVALUATION SUR L'INCLUSION – AUTRES BESOINS DE PROTECTION INTERNATIONALE
(À NE COMPLÉTER QUE SI LE DEMANDEUR NE REMPLIT PAS LES CRITÈRES D'INCLUSION VISES À LA PARTIE III))

IV-1 Si le demandeur ne remplit pas les critères d'inclusion de la Convention de 1951, se trouve-t-il en dehors de son pays de nationalité ou de résidence habituelle et est-il dans l'impossibilité d'y retourner en raison de menaces graves et sans discrimination sur sa vie, son intégrité physique ou sa liberté qui découlent d'une situation de violence généralisée ou d'événements troublant gravement l'ordre public?

Si oui, veuillez expliquer. Oui • Non •

(SI LE DEMANDEUR NE REMPLIT PAS LES CRITÈRES D'INCLUSION VISES À LA PARTIE III OU IV, VEUILLEZ PASSER À LA PARTIE VI).

Toutes les informations contenues dans le présent document sont confidentielles et à diffusion restreinte. Le présent document n'est rédigé qu'à l'usage du personnel du HCR et des partenaires opérationnels habituels à sa clientèle. Toute diffusion, distribution ou utilisation d'ailleurs ou au bénéfice du HCR est strictement interdite.

PROCEDES DE DETERMINATION DE STATUTS REFUGIE

Formulaire d'évaluation de 2008, p. 6

Partie V - EVALUATION SUR L'EXCLUSION
(CETTE PARTIE DOIT ETRE REMPLIE SI LE DEMANDEUR REMPLIT LES CRITERES D'INCLUSION VISES A LA PARTIE III OU IV)

V-1 Existe-t-il des raisons de penser que le demandeur a pu être associé à des événements qui pourraient le faire relever des clauses d'exclusion visées aux Articles 1F (a), (b) ou (c) de la Convention de 1951?
 Oui • Non •

Si non, veuillez passer à la Partie VI.
 Si oui, veuillez continuer.

V-2 La conduite à laquelle le demandeur s'est associé constitue-t-elle un **crime contre la paix, un crime de guerre ou un crime contre l'humanité** - Article 1F(a)?
 Oui • Non •

Si oui, veuillez expliquer, en donnant le détail des agissements en question. Précisez le fondement juridique. Décrivez les éléments de preuve qui permettent de penser que le demandeur a été impliqué dans ces actes et faites référence aux informations pertinentes sur le pays d'origine.

V-3 La conduite à laquelle le demandeur s'est associé constitue-t-elle un **crime grave de droit commun commis avant son arrivée dans le pays d'accueil** - Article 1F(b)?
 Oui • Non •

Si oui, veuillez expliquer, en fournissant les détails qui aident à qualifier l'acte en question (en tant à la fois que « crime grave » et « de droit commun », ainsi que le temps et le lieu). Décrivez les éléments qui indiquent que le demandeur a commis les actes en question, y compris des informations pertinentes sur le pays d'origine.

V-4 La conduite à laquelle le demandeur s'est associé constitue-t-elle des **agissements contraires aux buts et aux principes des Nations Unies** - Article 1F(c)?
 Oui • Non •

Si oui, veuillez expliquer, en fournissant des détails sur les actes en question. Décrivez les éléments de preuve qui indiquent que le demandeur s'est rendu coupable de ces agissements, y compris des informations pertinentes sur le pays d'origine. Indiquez si le demandeur était détenteur d'un pouvoir au sein d'une entité étatique ou quasi-étatique.

(SI LES REPONSES AUX TROIS QUESTIONS SOUS V-2, V-3 ET V-4 SONT TOUTES « NON », VEUILLEZ PASSER A LA QUESTION V-5. SI L'UNE DES REPONSES OU PLUS EST « OUI », VEUILLEZ CONTINUER.)

Toutes les informations contenues dans le présent document sont confidentielles et à diffusion restreinte. Le présent document n'est rédigé qu'à l'usage du personnel du HCR et des personnes spécialement habilitées à son contact. Toute diffusion, distribution ou photocopie effectuée sans le consentement du HCR est strictement interdite.

PROCÉDURES DE DÉTERMINATION DE L'ÉTAT DE RÉFUGIÉ Formulaire d'évaluation de DSR, p. 1

V-5 Le demandeur a-t-il été personnellement responsable des actes en question, soit parce qu'il les a commis directement ou a largement contribué à ce qu'ils soient commis, soit parce qu'il n'a rien fait pour les empêcher alors qu'il avait le pouvoir de le faire ?
 Veuillez expliquer. Oui • Non •

V-6 Existe-t-il des raisons permettant d'écarter la responsabilité individuelle du demandeur (p. ex. absence de l'élément mental; dans le cas d'un mineur, âge de la responsabilité pénale; défense; exécution) ?
 Veuillez expliquer. Oui • Non •

V-7 La gravité de l'acte motivant l'exclusion l'emporte-t-elle sur le risque que court le demandeur à son retour ?
 Veuillez expliquer. Oui • Non •

CONCLUSION SUR L'ÉVALUATION D'EXCLUSION

V-8 Y-a-t-il des raisons sérieuses de penser que le demandeur a commis des actes relevant de l'Article 1F(a), (b) ou (c) de la Convention de 1951 ? Oui • Non •

Veuillez cocher le motif d'exclusion qui s'applique:

1 F(a) Crime sérieux contre la paix, crime de guerre ou crime contre l'humanité

1 F(b) Crime grave de droit commun avant l'arrivée dans le pays d'accueil

1 F(c) Agissements contraires aux buts et aux principes des Nations Unies.

Toutes les informations contenues dans le présent document sont confidentielles et à diffusion limitée. Le présent document s'est rédigé en l'usage du personnel du HCR et des partenaires opérationnels. Étant donné la nature sensible de ces informations, toute diffusion, distribution ou photocopie effectuée en dehors du cadre du mandat du HCR est strictement interdite.

PROCÉDURES DE DÉTERMINATION DU STATUT DE RÉFUGIÉ

Formulaire d'évaluation de DSR, p. 8

PARTIE VI - RECOMMANDATION


Au vu de l'évaluation qui précède, il est recommandé ce qui suit:

- Le demandeur satisfait aux critères visés à l'Article 1A de la Convention de 1951 relative au statut des réfugiés et du Protocole de 1967 et doit être reconnu comme réfugié.
- Le demandeur se trouve hors de son pays de nationalité ou de résidence habituelle et ne peut y retourner en raison de menaces graves et sans discrimination sur sa vie, son intégrité physique ou sa liberté qui découlent d'une situation de violence généralisée ou d'événements troublant gravement l'ordre public. Le demandeur doit être reconnu comme réfugié relevant du mandat du HCR.
- Le demandeur ne remplit pas les critères lui permettant de bénéficier de la protection internationale au titre de réfugié relevant du mandat HCR et sa demande doit être rejetée.
- Le demandeur est exclu du bénéfice de la protection internationale accordée aux réfugiés en application de l'Article 1F de la Convention de 1951 et sa demande doit être rejetée.

Non et signature de l'agent chargé de l'éligibilité:		Ce signature des agents chargés de la révision:	
DATE:		DATE:	

Tous les renseignements contenus dans le présent document sont confidentiels et à diffusion restreinte. Le présent document n'est rédigé qu'à l'usage du personnel du HCR et des personnes spécialement habilitées à en consulter. Toute diffusion, distribution ou photocopie effectuée sans le consentement du HCR est strictement interdite.

Annex 4-3 Note d'orientation vers les procédures accélérées de DSR



**NOTE D'ORIENTATION VERS
LES PROCÉDURES ACCÉLÉRÉES DE DSR**

PARTIE I INFORMATIONS GÉNÉRALES

	Dossier N°
NOM DU DEMANDEUR:	
N° D'ENREGISTREMENT:	
SI LE DEMANDEUR SOLLICITE LE STATUT DÉRIVÉ, NOM DU DEMANDEUR PRINCIPAL:	
NOM DE L'AGENT CHARGÉ DE L'ORIENTATION:	

PARTIE II CATÉGORIES DE BESOINS PARTICULIERS

<input type="checkbox"/> Ayant manifestement besoin de protection	<input type="checkbox"/> Demandeur d'asile âgé
<input type="checkbox"/> Victime de tortures/traumatismes	<input checked="" type="checkbox"/> Demandeur handicapé
<input type="checkbox"/> Femmes qui présentent des besoins particuliers	<input type="checkbox"/> Demandeur ayant besoin d'une assistance médicale
<input type="checkbox"/> Enfant demandeur/enfant non accompagné ou séparé	<input type="checkbox"/> Autre (préciser):

PARTIE III MOTIFS DE L'ORIENTATION
(à remplir par l'agent chargé de l'orientation)

(Veuillez fournir des informations sur la nature vulnérable du demandeur dans le pays d'accueil. Résumer les entretiens pertinents qui ont été menés avec le demandeur ou joindre les notes prises lors de l'entretien. Joindre éventuellement une copie des rapports médicaux, des rapports de partenaires opérationnels ou d'autres agences, ou tout autre document susceptible d'appuyer l'orientation vers les procédures accélérées.)

Signature de l'agent chargé de l'orientation: _____


Date et lieu: _____

PARTIE III RECOMMANDATION

(à remplir par un fonctionnaire du HCR chargé de la protection habilité à approuver les orientations vers la procédure accélérée de DSR)

RESUME DE RECOMMANDATION	
<input type="checkbox"/> Orientation autorisée Entretien de DSR selon la procédure accélérée <input type="checkbox"/> Entretien de recours selon la procédure accélérée <input type="checkbox"/> Autres procédures accélérées (précisez) _____ <input type="checkbox"/> Date recommandée pour la suite de la procédure: Le ou avant le _____	<input type="checkbox"/> Orientation refusée Le dossier doit être renvoyé au coordonnateur chargé de la planification pour traitement du dossier selon les procédures normales de DSR.
MOTIF DE LA RECOMMANDATION <i>(Résumez les motifs qui fondent la décision. Si le demandeur a été entendu une nouvelle fois par le fonctionnaire habilité chargé de la protection, veuillez fournir un résumé de l'entretien ou joindre les notes prises lors de l'entretien.)</i>	
Signature du fonctionnaire habilité chargé de la protection: Date et lieu:	

Annex 6-1 Notification d'une décision négative de DSR

<p>UNITED NATIONS HIGH COMMISSIONER FOR REFUGEES</p>		<p>NATIONS UNIES HAUT COMMISSARIAT POUR LES RÉFUGIÉS</p>
[address of Country Office]		[adresse de la Représentation]
<p>Nom du demandeur: N° d'enregistrement auprès du HCR: Date de notification:</p>		
<p>Notification d'une décision négative de DSR</p>		
<p>Madame/Monsieur (nom du demandeur),</p>		
<p>Nous sommes au regret de vous informer qu'après un examen approfondi de votre demande de statut de réfugié et la prise en compte attentive de l'ensemble des informations disponibles, le HCR a établi que vous n'étiez pas éligible à la protection internationale accordée aux réfugiés dans le cadre du mandat du HCR. La décision vous déclarant inéligible à la protection internationale accordée aux réfugiés se fonde sur les motifs suivants:</p>		
<p><i>Sélectionnez tous les paragraphes applicables au demandeur. Le mieux est de fournir à la suite de chaque paragraphe qui aura été coché un bref exposé des éléments précis du récit du demandeur qui ont conduit à retenir la conclusion énoncée dans le paragraphe en question. Les paragraphes qui ne se rattachent pas au motif de la décision doivent être supprimés.</i></p>		
<p><i>Les agents chargés de l'éligibilité doivent s'inspirer des indications qui figurent dans les Normes de procédures de DSR au § 6.2 - Notification d'une décision négative de DSR aux demandeurs pour déterminer s'il est nécessaire et opportun de limiter la divulgation de certaines informations.</i></p>		
<p><input type="checkbox"/> Vous ne vous trouvez pas à l'extérieur de votre pays d'origine, de sorte que vous n'êtes pas éligible au statut de réfugié.</p>		
<p><input type="checkbox"/> Vous possédez plus d'une nationalité et vous n'avez pas établi que vous étiez dans l'incapacité d'obtenir une protection effective dans tous les pays dont vous êtes ressortissant.</p>		
<p><input type="checkbox"/> Vous n'êtes pas considéré comme ayant besoin de la protection accordée aux réfugiés parce que vous avez à présent des droits et des obligations dans le pays dans lequel vous avez établi votre résidence qui sont identiques à ceux dont jouissent les ressortissants de ce pays.</p>		
<p>1</p>		

- Les raisons que vous avez invoquées pour justifier du fait que vous ne vouliez ou ne pouviez retourner dans votre pays d'origine ne se rattachent pas aux critères de définition du statut de réfugié relevant du mandat du HCR.
- Les informations que vous avez fournies à l'appui de votre demande n'étaient pas suffisamment détaillées et vous n'avez pas donné d'explication raisonnable au fait que vous n'avez pas produit d'informations pertinentes pour étayer votre demande.
- Les informations que vous avez fournies au HCR n'ont pas été jugées fiables sur des éléments déterminants pour votre demande, pour les raisons suivantes:
 - Des incohérences importantes ont été relevées entre les informations que vous avez fournies à l'appui de votre demande.
 - Des contradictions importantes ont été constatées entre les informations que vous avez fournies et les sources d'information disponibles sur votre pays d'origine.
 - Les informations que vous avez fournies n'étaient pas crédibles ou convaincantes.
- Les menaces que vous craignez ne sont pas suffisamment graves et/ou de nature à constituer une forme de persécution.
- Les autorités de votre pays d'origine sont capables de vous apporter une protection effective contre la menace que vous craignez.
- Vous pouvez vivre dans une autre partie de votre pays d'origine sans crainte de persécutions et vous pouvez raisonnablement retourner vivre dans cette zone sans y subir de rigueurs excessives.
- Le HCR a établi que vous avez commis ou contribué à ce que soient commis certains actes graves et que vous êtes donc exclu de la protection internationale accordée aux réfugiés.

Si vous estimez que cette décision a été prise de manière erronée, vous pouvez demander à ce qu'elle soit réexaminée en appel. Pour former votre recours, vous devez remplir le **Formulaire de recours** ci-joint et le renvoyer à la Représentation du HCR dans un délai de 30 jours à compter de la date à laquelle cette décision vous a été notifiée et qui figure en haut de la présente lettre.

Pour toute information complémentaire sur les procédures de recours auprès du Bureau, consultez les procédures applicables à la Représentation du HCR ou indiquez la manière dont le demandeur peut se procurer des informations sur les procédures de recours.

Je déclare que les informations que j'ai données ci-dessus sont, pour autant que je sache, complètes et conformes à la vérité.

Signature: _____ Date: _____

2

Annex 8-1 Certificat de réfugié du HCR

<p>UNITED NATIONS HIGH COMMISSIONER FOR REFUGEES</p> <p>[address of Country Office]</p> <p>Telephone: Fax: E-mail:</p>		<p>NATIONS UNIES HAUT COMMISSARIAT POUR LES RÉFUGIÉS</p> <p>[adresse de la Représentation]</p>
<p>Numéro de référence:</p>	<p>Date de délivrance:</p>	
<p>CERTIFICAT DE REFUGIE DU HCR</p>		
<p>Nom du demandeur: N° d'enregistrement du HCR: Date de naissance: Lieu de naissance: Nationalité:</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>photo <small>(symbole du sceau du HCR)</small></p> </div>	
<p><u>A QUI DE DROIT</u></p>		
<p>Ce document certifie que la personne susmentionnée a été reconnue comme réfugié par le Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés, conformément à son mandat. En tant que réfugié, il(elle) relève de la compétence du Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés et doit notamment être protégé(e) contre tout retour forcé vers un pays où il(elle) serait exposé(e) à des menaces sur sa vie ou sa liberté. Toute assistance accordée à la personne susmentionnée serait hautement appréciée.</p>		
<p>Les questions portant sur des informations qui figurent sur le présent document peuvent être adressées au Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés, à l'adresse ci-dessus.</p>		
<p>(Signature du fonctionnaire du HCR désigné à cet effet)</p>		
<p><small>Ce document ne vaut qu'en original et couvert du sceau officiel du HCR.</small></p>		

Photographies

Sauf autrement indiqué, photographies des archives photographiques du HCR.

Couverture : A. Hollmann (1999), S.Johansen (1980), A.Hollman (1993),
B. Press (1994), A.Hollmann (1998)

Intercalaire chapitre 1 : R. Chalasani (1998)

Intercalaire chapitre 2 : H. J. Davies (1995)

Intercalaire chapitre 3 : R. Chalasani (2001)

Intercalaire chapitre 4 : S. Hopper (2003)

Intercalaire chapitre 5 : R. LeMoyne (1996)

Intercalaire chapitre 6 : A.Hollmann (1994)

Intercalaire chapitre 7 : H. J. Davies (2002)

Intercalaire chapitre 8 : A.Hollmann (1994)

Intercalaire chapitre 9 : A. Hollmann (1998)

Intercalaire chapitre 10 : A. Hollmann (1998)

Intercalaire chapitre 11 : P.Moumtzis (1993)

p 2-1 : A. Hollmann (1993)

p 2-9 : A. Hollmann (1998)

p 2-11 : R. Redmond (2001)

p 2-17 : A. Hollmann (1997)

p 3-1 : S. ERRINGTON (1997)

p 3-2 : P.Benatar (2001)

p 3-4 : A. Hollmann (1998)

p 3-8 : R. Chalasani (1996)

p 3-9 : A. Hollmann (1998)

p 3-10 : A. Hollmann (1988)

p 3-11 : A. Hollmann (1998)

p 3-13 : A. Hollmann (1993)

p 3-14 : Project Profile

p 3-16 : Project Profile

p 3-23 : B. Press (1999)

p 3-24 : A. Hollmann (1993)

p 3-25 : B. Press (1993)

p 3-26 : R. LeMoyne (1995)

p 3-26 : T. Bolstad (1996)

p 4-6 : Project Profile

p 4-10 : A. Hollmann (1998)

p 4-11 : D. Dahmen (1979)

p 4-13 : E. Lauwers (1999)

p 4-16 : A. Hollmann (1999)

p 5-3 : A. Hollmann (1993)

p 5-5 : E. Lauxers (1999)

p 5-6 : B. Clarke (1998)

p 6-3 : S. Hopper (2003)

p 7-4 : L. Gubb (1991)

p 8-2 : L. Taylor (2001)

p 10-3 : S. Hopper (2003)

p 4-10 : A. Hollmann (1998)