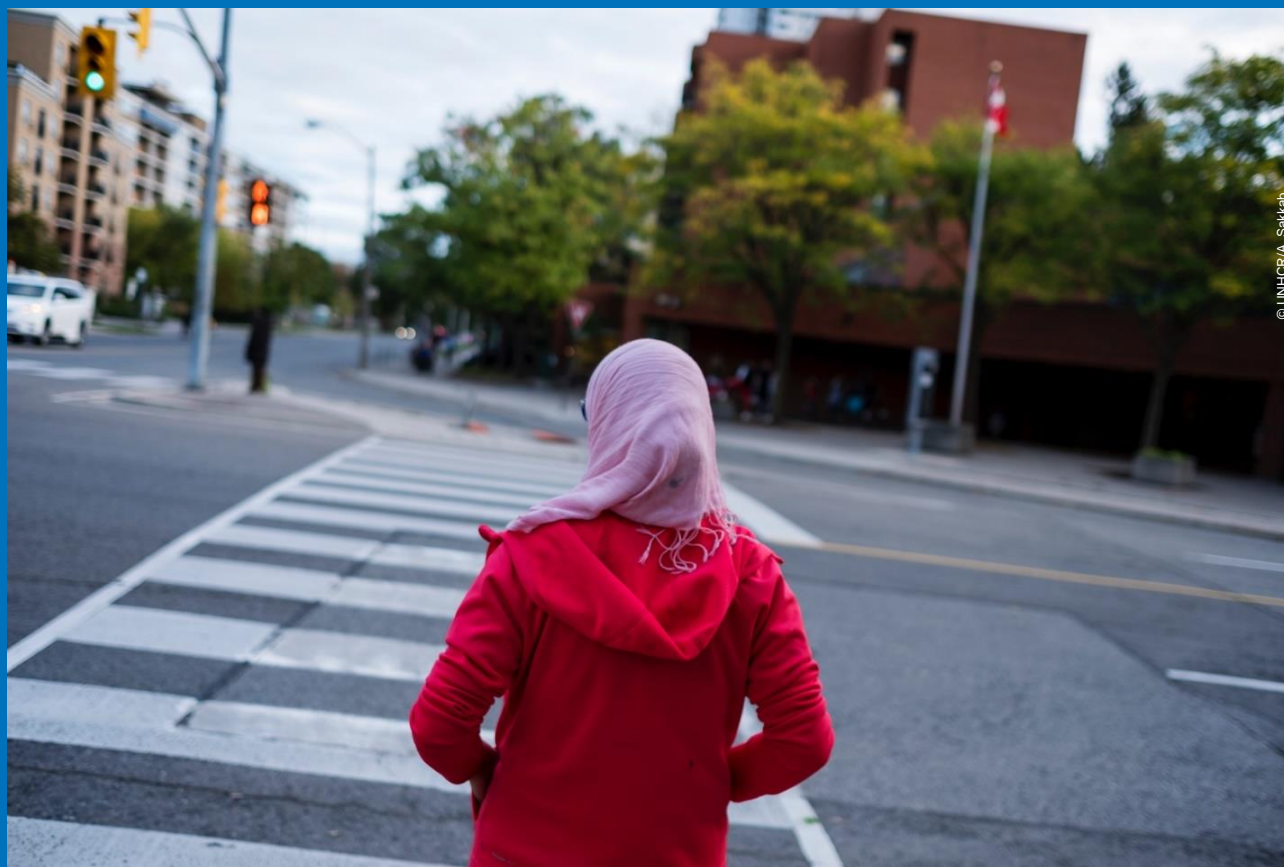


Traitement efficace des demandes d'asile : Considérations et pratiques concrètes





Le présent document est destiné à une diffusion générale. Tous droits réservés. Les reproductions et traductions sont autorisées, sauf à des fins commerciales, à condition que la source soit mentionnée.

Photo de couverture : © UNHCR/Annie Sakkab

© UNHCR 2022

Résumé

Les systèmes d'asile nationaux sont confrontés à une pression croissante ces dernières années en raison du nombre de plus en plus élevé de demandes d'asile et des difficultés posées par la pandémie de COVID-19. Si les États ne s'efforcent pas à renforcer leurs systèmes, le risque est grand de voir les dossiers de demandes continuer à s'accumuler. Les accumulations de dossiers et les retards prolongés dans la détermination des demandes d'asile peuvent éroder la confiance du public dans le système d'asile et rendre plus difficile le rapatriement des personnes jugées comme n'ayant pas besoin de protection internationale.

L'objectif principal de ce document est de décrire les options et mesures pertinentes mises en place par les autorités nationales chargées de l'asile – dans les pays ayant des pratiques avancées en matière de gestion de l'asile – afin de garantir un traitement efficace des demandes d'asile, tout en respectant les principes clés de protection et les normes de procédure normale. Le Haut-Commissariat des Nations unies pour les réfugiés (HCR) encourage l'adoption de ces bonnes pratiques, qui peuvent ensuite être contextualisées aux niveaux régional ou national dans le cadre de réponses pratiques et opérationnelles des États face à des mouvements de population croissants ou plus importants.

Le document met en valeur le nombre croissant de bonnes pratiques disponibles pour guider les autorités nationales chargées de l'asile, conformément à l'impératif visant à sauvegarder la protection internationale et à faire progresser le partage des responsabilités. Une telle approche est conforme au Pacte mondial pour les réfugiés (GCR) et à l'une de ses initiatives spéciales, le mécanisme du Groupe d'appui à la capacité d'asile (ACSG).

Comme le montrent les exemples du Canada, de l'Italie, de l'Espagne, de la Suède et de la Suisse présentés dans ce document, il est possible de traiter efficacement les demandes d'asile grâce à une meilleure conception du système, à des outils et des mesures innovants et à des réponses pratiques aux défis systémiques. Une coordination étroite entre les acteurs concernés, tels que les services de contrôle des frontières, la police et les autorités chargées de l'asile, ainsi que la participation des prestataires d'aide juridique et de la société civile dès le début de la procédure d'asile, peuvent rendre cette dernière plus rapide et plus équitable. La mise en place de procédures d'enregistrement appropriées, l'en amont de la collecte et de la gestion des données, le recours accru à la numérisation et l'adoption de systèmes interopérables et intégrés sont d'autres moyens de promouvoir l'équité et l'efficacité.

Le document illustre une autre technique de gestion efficace des demandes d'asile par des exemples concernant le triage, qui peut réduire la pression exercée sur les systèmes d'asile par les nouveaux arrivants ainsi que par les cas en attente. Le triage implique que les autorités chargées de l'asile analysent les dossiers en fonction de différents critères et orientent les demandes vers différentes procédures.

En outre, le document met en évidence les principes clés et les normes procédurales qu'il est essentiel de prendre en compte dans la conception des systèmes d'asile et des processus de gestion des dossiers.

Les exemples présentés dans le document démontrent qu'il est possible de construire des systèmes d'asile résilients et adaptables tout en maintenant l'équité procédurale et l'intégrité dans le traitement des dossiers. Avec des structures solides en place, les États seront bien placés pour s'attaquer efficacement à l'accumulation des dossiers en attente de traitement, tout en répondant aux nouveaux arrivants dans un contexte mondial d'augmentation des déplacements forcés.

Table des matières

Résumé	3
Contexte et justification	5
I. Enregistrement, en amont de la collecte des données et gestion des données.....	7
II. Triage et modalités diversifiées de traitement des dossiers	15
III. Normes de procédure normale.....	28
IV. Questions systémiques relatives à l'efficacité du traitement.....	32
Conclusion.....	41
Annexe 1 : Organigramme.....	42
Annexe 2 : Acronymes	43

Contexte et justification

1. Le Haut-Commissariat des Nations unies pour les réfugiés (HCR) estime que, fin 2020, quelque 34,2 millions de personnes étaient déplacées de force hors de leur pays en raison de persécutions, de conflits, de violations des droits de l'homme et d'événements troublant gravement l'ordre public.¹ Dans le monde entier, les systèmes d'asile nationaux sont confrontés à une pression accrue pour traiter un nombre croissant de demandes d'asile.² Même avec la baisse historique (de 45 %) des nouvelles demandes d'asile individuelles en 2020 en raison des restrictions de mouvement liées à la pandémie de COVID-19, les dossiers de demande d'asile ont continué de s'accumuler dans de nombreux pays. Si les États ne renforcent pas d'urgence leurs systèmes d'asile, il existe un risque élevé que cette accumulation de dossiers devienne incontrôlable une fois que le nombre de nouvelles demandes aura retrouvé les niveaux d'avant la crise de la COVID. La prolongation des délais de traitement des demandes d'asile, qui conduit les demandeurs d'asile à attendre plusieurs années une décision finale sur leur demande sans aucune certitude, peut porter un préjudice irréversible aux systèmes d'asile déjà fragiles. Les retards dans le traitement des demandes d'asile peuvent également éroder la confiance du public dans ces systèmes et rendre plus difficile le rapatriement ou la recherche d'autres solutions pour les personnes dont il est établi qu'elles n'ont pas besoin de protection internationale.³
2. Le nombre de dossiers d'asile en attente de traitement à la fin de 2020 – quelque 4,15 millions – est resté pratiquement inchangé par rapport à 2019. Les exceptions notables où les pays ont réussi à réduire ce nombre de dossiers en 2020 sont l'Allemagne (66 100, soit 21 % de moins), la Grèce (43 200, soit 41 % de moins) et le Canada (18 970, soit 22 % de moins). Les autorités chargées de l'asile dans certains pays ont réussi à augmenter leur productivité au cours de l'année 2020, en prenant davantage de décisions individuelles de fond sur le statut de réfugié qu'en 2019. Ces pays comprennent le Brésil (augmentation de 21 %, soit 26 800 décisions),⁴ le Mexique (augmentation de 49 %, soit 22 500 décisions)⁵ et les Pays-Bas (augmentation de 16 %, soit 12 500 décisions).⁶ Ces hausses du nombre de décisions résultent de la mise en place de mesures d'adaptation et d'outils innovants pour le traitement à distance et, surtout, de la mise en œuvre de modalités de traitement simplifiées.
3. S'appuyant sur des exemples de résilience et d'adaptabilité du système⁷ pour la réduction des dossiers en attente de traitement efficace, ce document fournit des considérations pratiques aux États sur les questions, les pratiques et les outils visant à renforcer davantage leurs systèmes d'asile, augmenter la productivité, tout en maintenant l'équité procédurale, la qualité et l'intégrité du traitement. Les considérations de ce document s'appuient sur les bonnes pratiques des pays ayant des pratiques de gestion de l'asile qui ont introduit des initiatives innovantes et apporté des changements sur la base des

¹ HCR, *Tendances mondiales : Déplacement forcé en 2020*, www.unhcr.org/60b638e37/unhcr-global-trends-2020.

² Un système national d'asile désigne l'ensemble des stratégies, lois, politiques, plans d'action, ressources et institutions qui constituent la réponse d'un État aux demandeurs d'asile et aux réfugiés. Le présent document se concentre sur les éléments d'un système d'asile qui concernent spécifiquement l'accueil, l'enregistrement et la détermination du statut.

³ HCR, *Tendances mondiales : Déplacements forcé en 2020*, www.unhcr.org/60b638e37/unhcr-global-trends-2020, p.43.

⁴ Pour des informations sur les bonnes pratiques du Brésil, voir le *portail de l'ACSG du HCR : Procédures simplifiées*, <https://acsg-portal.org/tools/55071/>

⁵ Pour des informations sur les bonnes pratiques du Mexique, voir le *portail de l'ACSG du HCR : Simplified procedures*, <https://acsg-portal.org/tools/55487/>; *Expedited procedures*, <https://acsg-portal.org/tools/mexico-expedited-procedures/> and *Creation of COI unit*, <https://acsg-portal.org/tools/mexico-creation-of-the-coi-unit/>

⁶ HCR *Operational Data Portal, COVID-19 Platform, Temporary Measures and Impact on Protection* (accessed on 21 January 2022), <https://data2.unhcr.org/en/dataviz/127>.

⁷ L'adaptabilité fait référence aux préparatifs effectués pour adapter les institutions d'asile afin d'anticiper les changements dans les environnements externes et internes. Pour s'assurer que l'adaptation est durable, une institution doit mettre en place des systèmes permettant d'évaluer les répercussions positives et négatives de tout changement tout en garantissant des améliorations continues. Voir *Forced Migration Review Issue 65, Institutional adaptability in the time of COVID-19* (page 56), novembre 2021, www.fmreview.org/sites/fmr/files/FMRdownloads/en/recognising-refugees.pdf

enseignements tirés, qui peuvent servir d'inspiration et être reproduites dans d'autres systèmes. Il s'agit d'un « document vivant » et les pratiques d'autres systèmes nationaux d'asile seront ajoutées au fil du temps.⁸ Le document s'appuie également sur les expériences et l'engagement du HCR avec un large éventail de systèmes nationaux à travers le monde, ainsi que sur les expériences du HCR dans la mise en œuvre des procédures de détermination du statut dans le cadre de son mandat.

4. Ce document vise à aider les États à s'acquitter de leur obligation d'offrir une protection internationale aux personnes qui demandent l'asile sur leur territoire⁹, tout en examinant la mise en œuvre de dispositions appropriées en fonction de questions plus générales liées aux mouvements migratoires.¹⁰ L'approche décrite dans ce document est conforme au Pacte mondial pour les réfugiés (GCR), qui vise, entre autres, à renforcer le fonctionnement des régimes de réfugiés et à insister sur la nécessité d'une détermination juste et efficace des demandes de protection internationale conformément aux normes internationales et régionales applicables.^{11,12}

Le document s'articule autour de quatre axes (voir l'organigramme dans [Annexe 1 : Organigramme](#)) :

- i) l'enregistrement, la collecte et la gestion des données en amont, ii) le triage et les modalités diversifiées de traitement des cas, iii) les normes de procédure normale et iv) les réponses systémiques pour un traitement efficace.

Enregistrement

Triage et
traitement
des dossiers

Normes
concernant la
régularité des
procédures

Problèmes
systémiques

⁸ Pour plus d'informations sur les bonnes pratiques introduites dans les systèmes d'asile nationaux, voir le *portail de l'ACSG du HCR*, <https://acsg-portal.org/tools-and-reference-material/>

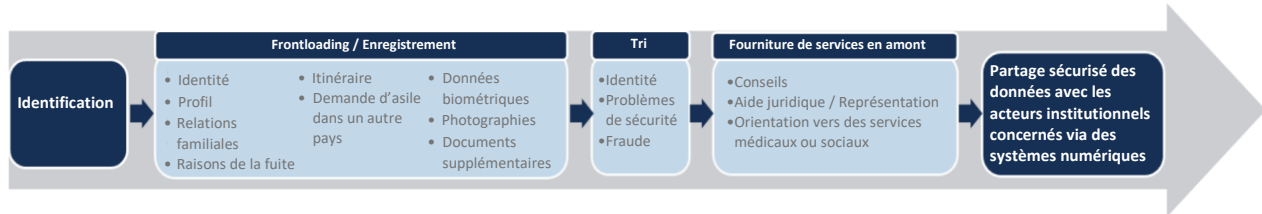
⁹ La *Note on "Externalization" of International Protection* du HCR indique que la responsabilité première de l'identification et de l'évaluation des besoins en matière de protection internationale incombe à l'État dans lequel un demandeur d'asile arrive et demande une protection. Les questions liées à l'externalisation sortent du cadre du présent document. Pour plus d'informations, voir HCR, *Note on "Externalization" of International Protection*, 28 mai 2021, www.refworld.org/docid/60b115604.html.

¹⁰ Pour plus d'informations sur les mouvements migratoires, voir HCR, *Refugee Protection and Mixed Migration: The 10-Point Plan in Action*, 2016 Update, <https://www.unhcr.org/the-10-point-plan-in-action.html>.

¹¹ L'importance de procédures d'asile équitables et efficaces a été reconnue par le Comité exécutif du HCR, notamment dans ses conclusions recommandant que les procédures d'asile des États répondent à un certain nombre d'exigences fondamentales : Conclusion EXCOM n° 71 (XLIV) 1993, paragraphe i), Conclusion EXCOM n° 74 (XLV) 1994, paragraphe i), Conclusion EXCOM n° 81 (XLVII) 1997, paragraphe h), Conclusion EXCOM n° 82 (XLVIII) 1997, paragraphe d)iii), Conclusion EXCOM n° 85 (XLIX) 1998, paragraphe q), Conclusion EXCOM n° 103 (LVI) 2005, paragraphe r).

¹² Établi en tant qu'initiative spéciale dans le cadre du Pacte mondial pour les réfugiés, le *mécanisme du Groupe d'appui à la capacité d'asile (ACSG)* fournit un appui aux pays individuels pour répondre à leurs besoins en matière de capacité d'asile. Dans le cadre de l'ACSG, les engagements ou les demandes d'appui des États sont assorties d'engagements ou d'offres de soutien correspondantes. Des pays comme le Canada et la Suisse, dont les bonnes pratiques sont présentées dans ce document, offrent également un appui en matière de capacités à d'autres États de manière bilatérale ou par le biais d'autres initiatives multilatérales, voir : <https://acsg-portal.org/>

I. Enregistrement, en amont de la collecte des données et gestion des données



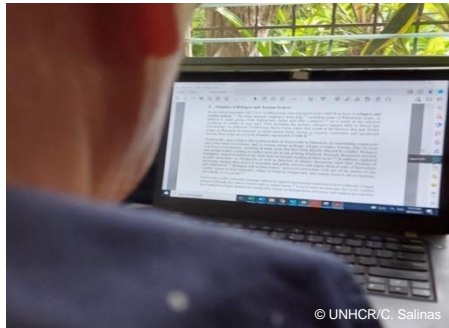
5. L'enregistrement est essentiel à la mise en œuvre efficace des processus de gestion simplifiée des dossiers. Il est essentiel que les informations relatives à l'identité du demandeur d'asile (données biographiques de base, composition de la famille, etc.), ainsi que ses besoins spécifiques et ses préoccupations en matière de protection, soient recueillies au plus tôt dans la procédure. Un système d'asile équitable et efficace repose sur un processus d'enregistrement solide et une bonne gestion des données. Les lacunes dans l'enregistrement engendrent l'engorgement de nombreux systèmes d'asile nationaux. Ces engorgements au stade initial peuvent ensuite avoir des répercussions négatives sur d'autres étapes de la procédure d'asile. Une conception du système et une allocation de ressources adéquates, notamment pour le personnel, la formation, la technologie et les systèmes logiciels, sont essentielles pour garantir la qualité de l'enregistrement et l'en amont de la collecte des données.
6. Des informations sur la procédure d'asile dans une langue que le demandeur comprend, des conseils et une aide juridique/une représentation légale devraient également être fournis dans les plus brefs délais afin que les demandeurs d'asile aient une bonne compréhension de la procédure d'asile et des services disponibles, menant ainsi à une meilleure qualité et à une plus grande efficacité de l'enregistrement (voir ci-dessous, [paragraphe 29](#)).

Concept clé

L'en amont consiste à recueillir des informations détaillées sur le demandeur et les raisons de sa fuite à un stade précoce de son engagement dans le système d'asile, ainsi qu'à saisir des données biométriques et à obtenir des documents à l'appui de la demande d'asile. Une telle approche permet un triage plus efficace, l'utilisation de modalités de traitement des cas différenciées et l'orientation vers d'autres services dès le début de la procédure d'asile.¹³ Compte tenu de ces avantages, il est de plus en plus courant d'avancer certains aspects de la collecte de données et de la prestation de services au stade de l'enregistrement.

7. Pour que l'en amont soit efficace, il est important d'identifier les ensembles de données à collecter le plus tôt possible pour permettre une analyse et une conception solides du système de gestion des dossiers. La méthode de collecte des informations pertinentes doit être sûre et conforme aux normes applicables en matière de protection des données. Dans l'idéal, le recensement des ensembles de données devrait se faire en consultation avec les utilisateurs du système d'asile concernés, y compris les points focaux/le personnel chargé(s) du contrôle des frontières, du tri, de l'enregistrement et du processus d'éligibilité.

¹³ Le frontloading doit être axé sur la poursuite des interventions, y compris l'inclusion socioéconomique et les opportunités de moyens de subsistance ainsi que les voies vers des solutions par le biais d'une approche basée sur les droits et les besoins. Voir la section 7.3 des *Guidance on Registration and Identity Management* du HCR, www.unhcr.org/registration-guidance/chapter7/registration-data-for-protection-programming/.

8. Le recensement des ensembles de données à inclure lors de l'enregistrement doit tenir compte d'informations sur le pays d'origine (IPO) opportunes, pertinentes et fiables (voir ci-dessous, [paragraphe 19](#)) et se fonder sur la situation et les motifs de fuite dans le pays d'origine ainsi que sur le cadre juridique du pays d'asile. Un ensemble de données claire d'emblée est important pour le triage et la détermination de l'éligibilité. Les points de données courants peuvent inclure la date de naissance, la famille, le sexe, l'orientation sexuelle, l'origine ethnique, la religion, la profession/le métier et l'affiliation politique. Il est également pertinent de collecter des informations sur les profils de risque pertinents (tels que les profils politiques, les militants des droits de l'homme, les journalistes, le personnel militaire, les déserteurs, etc. Une analyse de toutes les sources de données disponibles devra être effectuée aux fins des étapes suivantes de la procédure, telles que le triage (voir ci-dessous, [paragraphe 15](#)). Ces informations sont généralement collectées par le biais de l'enregistrement, de la sélection/des entretiens de protection avec les individus et des références à la communauté/aux partenaires.
9. Dans de nombreux systèmes d'asile nationaux, l'enregistrement et l'identification initiale des besoins spécifiques sont effectués par la police ou les agents chargés du contrôle des frontières. La création d'unités spécialisées, axées sur la protection, chargées d'enregistrer, d'identifier et d'aider les demandeurs d'asile et les autres personnes présentant un profil de risque est une pratique plus recommandable. Il est impératif de former ces fonctionnaires en ce qui concerne les principales normes procédurales du processus d'asile et les principes de protection internationale, afin de garantir un enregistrement de qualité et un traitement équitable des personnes qui souhaitent demander l'asile. Ces activités de formation peuvent être entreprises avec l'appui de la société civile et d'autres parties prenantes disposant d'une expertise.
- 
10. Un système de gestion des dossiers d'asile capable de recueillir un ensemble de données mûrement réfléchi permettra une collecte de données meilleure et plus ciblée, ainsi que des interventions de protection mieux informées, la fourniture d'une assistance aux personnes vulnérables et l'établissement de relations familiales aux fins de la recherche et/ou du regroupement familial. Le HCR note l'importance de veiller à ce que des procédures soient en place pour l'**identification précoce, le conseil et la collecte d'informations sur les personnes ayant des besoins et des vulnérabilités spécifiques**, afin de permettre des interventions rapides et appropriées, y compris la priorisation de ces demandes, le cas échéant.¹⁴

Exemple de pays : Suède

En **Suède**, l'enregistrement d'une demande d'asile et la saisie des photos et des données biométriques (empreintes digitales) du demandeur sont effectués par un agent chargé des dossiers¹⁵ travaillant pour l'unité chargée des demandes dans les centres régionaux de traitement des demandes d'asile de l'Office national suédois des migrations (SMA). Après l'enregistrement de la demande d'asile par le SMA, un entretien de demande, qui prend la forme d'une conversation entre un agent chargé du dossier et le demandeur, a lieu. L'agent chargé du dossier recueille les premières informations sur l'identité du demandeur, sa demande de refuge/de protection, son itinéraire et ses relations familiales.

¹⁴ La priorisation des demandes est souvent appelée « traitement accéléré » par de nombreux systèmes d'asile nationaux.

¹⁵ Un chargé de dossier a généralement une formation universitaire en droit, en sciences politiques ou dans des domaines connexes. Un agent chargé du dossier peut être désigné ultérieurement comme agent d'éligibilité.

Cette première conversation est l'occasion d'évaluer si le demandeur a des besoins spécifiques et s'il demande une assistance particulière, quelle langue il souhaite parler pendant l'entretien sur l'asile et s'il a des demandes particulières concernant un agent masculin ou féminin. Des conseils et des informations sur la procédure d'asile et l'accès aux soins de santé sont également fournis à ce stade, et le demandeur a la possibilité de poser des questions sur la procédure d'asile.

L'objectif d'un tel entretien de demande est d'obtenir une compréhension initiale de la demande d'asile/de protection afin de pouvoir préparer l'entretien de demande d'asile et de savoir si le demandeur d'asile a le droit de bénéficier d'un conseil public et d'orienter l'affaire dans la bonne « voie » (voir ci-dessous, [paragraphe 15](#)). Il permet également d'identifier rapidement les besoins spécifiques et la présence de membres de la famille qui peuvent conduire au regroupement familial en Suède ou dans différents pays d'Europe. Aucune information approfondie liée à la demande d'asile n'est recueillie à ce stade, mais le type de questions posées dépend de la situation.

Le SMA procède normalement à un examen de la qualité des entretiens de demande afin d'évaluer le temps nécessaire à leur réalisation, les thèmes abordés au cours de la conversation et de s'assurer que les agents chargés du dossier ne vont pas trop loin et ne posent pas de questions relatives aux motifs d'asile, qui sont explorées plus avant lors de l'entretien d'asile.

11. La **numérisation et l'introduction de systèmes de gestion des dossiers d'asile qui sont interopérables ou permettent l'échange d'informations en temps utile avec d'autres systèmes gouvernementaux** sont d'autres mesures susceptibles de renforcer l'intégrité, la qualité et l'efficacité des systèmes d'asile. Ces approches permettent aux organismes gouvernementaux concernés de partager en toute sécurité des informations et des données en temps réel, ce qui peut améliorer l'exactitude et la disponibilité des données, tout en réduisant considérablement la duplication et le chevauchement de la collecte et du stockage des données.

Concepts clés

Les **solutions numériques** font référence à un large éventail de procédures automatisées, telles que les solutions numériques en ligne qui permettent aux demandeurs de prendre rendez-vous, de soumettre leur demande d'asile et/ou les documents pertinents, de vérifier l'état de leur demande et/ou d'être informés en ligne de la décision de première instance.

L'**interopérabilité** désigne la capacité fondamentale des systèmes informatisés à se connecter et à communiquer facilement entre eux, même s'ils ont été développés par des fabricants très différents dans des secteurs différents. Les systèmes de police des frontières et d'asile sont des exemples de systèmes qui devraient être **interopérables**. Il peut également être utile d'établir des systèmes interopérables entre les systèmes d'asile et le registre civil ou les bureaux de l'emploi/des affaires sociales, entre autres, à des fins d'intégration.

12. La numérisation et l'amélioration de l'intégration des différents systèmes nécessitent une planification minutieuse et une coordination interinstitutionnelle. L'introduction de telles approches implique l'allocation de ressources et l'investissement dans la technologie et la conception de systèmes pour garantir la protection et la sécurité des données, ainsi qu'un cadre plus large de gouvernance des données. Cela nécessitera ensuite des investissements dans le recrutement et la formation du personnel à tous les niveaux afin que ces systèmes soient utilisés correctement et que les données saisies dans les systèmes soient exactes. Malgré cet investissement initial, cette approche permet de réaliser des économies à long terme. C'est pourquoi plusieurs systèmes d'asile nationaux réfléchissent actuellement à la manière de rationaliser et de renforcer la numérisation et l'interopérabilité des systèmes.

Exemple de pays : Canada

L'un des principaux objectifs de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du **Canada** (CISR) vise à accélérer sa stratégie numérique.¹⁶ L'effort continu pour améliorer l'échange d'informations soumises électroniquement par le biais du service sécurisé « ePost Connect » de Postes Canada¹⁷ et du « Portail Mon Dossier » de la CISR (le Portail) donne un exemple de l'accent mis par la CISR sur le numérique¹⁸. Le Portail est une application en ligne sécurisée, qui permet aux conseillers juridiques de consulter le statut ou les informations sur les cas actifs devant la CISR.¹⁹ En outre, les avocats peuvent échanger des documents avec la CISR de manière sécurisée via le Portail. Lancé en 2019 avec des fonctionnalités de base, le Portail reçoit progressivement des fonctionnalités supplémentaires. Dans cette phase du projet, il permet aux avocats d'ajouter des délégués à leurs comptes (par exemple, le personnel des cabinets d'avocats). La CISR envisage actuellement d'étendre ce service afin de permettre aux demandeurs et aux appelants de s'inscrire directement. Les spécifications d'utilisation de la plateforme se trouvent dans le « Guide d'utilisation de Mon Dossier ».²⁰

La CISR fonctionne principalement avec des dossiers numériques, ce qui a été réalisé en numérisant les dossiers d'inventaire existants dans toutes les divisions et en mettant en œuvre d'autres mesures pour numériser les dossiers. La CISR a également formé le Comité consultatif sur le numérique afin de s'engager avec les parties prenantes sur ses initiatives numériques.²¹

En 2019, la CISR a reçu un budget de 3,8 millions de dollars américains pour soutenir le Projet d'interopérabilité en matière d'asile (PIA),²² dont la mise en œuvre complète est prévue pour juin 2022. Parmi les principaux objectifs du projet de la CISR, citons :

- améliorer les échanges existants entre Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) et la CISR afin de permettre un partage électronique des données plus efficace ;
- améliorer la communication des éloignements en permettant le partage rapide des informations relatives aux mesures de renvoi entre la CISR et l'IRCC, en rationalisant le partage des données par le biais du PIA ;²³
- l'amélioration de la fonctionnalité des systèmes existants (en intégrant l'automatisation et la numérisation par opposition au traitement sur papier) ;
- la création d'applications en ligne pour permettre aux avocats et aux clients de soumettre des demandes, de mettre à jour des informations et de partager des documents.

¹⁶ CISR, *Plan ministériel de 2021-2022* (consulté le 21 janvier 2022), <https://irb.gc.ca/fr/rapports-publications/planification-rendement/Pages/rapport-plan-ministeriel-2122.aspx?=&wbdisable=true>.

¹⁷ CISR, *Service Connexion postaleMC de Postes Canada* (consulté le 20 janvier 2022), <https://irb.gc.ca/fr/contact/Pages/epost.aspx>

¹⁸ CISR, *Plan d'action pour un traitement efficace des demandes d'asile* (consulté le 21 janvier 2022), https://irb.gc.ca/fr/legales-politique/procedures/Pages/plan_action-CISR.aspx

¹⁹ CISR, *Portail Mon dossier* (consulté le 20 janvier 2022), <https://my-case-mon-dossier.irb-cisr.gc.ca/fr-FR/>.

²⁰ CISR, *Guide de l'utilisateur de Mon Dossier* (consulté le 20 janvier 2022), <https://irb-cisr.gc.ca/fr/legales-politique/procedures/Pages/inscription-portail-mon-dossier-soumission-documents.aspx>

²¹ CISR, *Comité consultatif sur la numérisation (sous-comité du CCCISR)* (consulté le 20 janvier 2022), <https://irb.gc.ca/fr/transparence/consultations/Pages/irbcc-dac-cccisr-ccn.aspx>

²² CISR, *Projet d'interopérabilité en matière d'asile (PIA)* (consulté le 21 janvier 2022), <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/transparence/comites/pacp-24-nov-2020/pacp-budget-supplementaire-depenses-technologie-information-24-nov-2020.html>

²³ IRCC, *PACP – Budget supplémentaire des dépenses (A), 2020-2021 – Technologie de l'information – 24 novembre 2020* (consulté le 20 janvier 2022), <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/transparence/comites/pacp-24-nov-2020/pacp-budget-supplementaire-depenses-technologie-information-24-nov-2020.html>

Enfin, une méthode de traitement intégré grâce à un partage efficace de l'information est employée, en utilisant l'interface NOVA-GCMS (NGI). NGI est une application automatisée qui permet aux systèmes distincts de gestion des dossiers de la CISR et de l'IRCC de communiquer. Le système NGI comprend :

- la récupération et l'envoi des données du système de gestion des cas de l'IRCC concernant les cas de la Section de la protection des réfugiés (SPR) ou de la Section d'appel des réfugiés (SAR).
- la création et la mise à jour des cas dans le système de gestion des cas de la CISR (y compris tout nouveau renvoi à la SPR).
- la récupération et l'envoi des décisions de la SPR et de la SAR de la CISR à l'IRCC et à l'ASFC par le biais de téléchargements automatiques entre les systèmes de gestion des cas respectifs de chaque section.²⁴

À l'avenir, l'objectif est d'étendre la portée du système en ne le limitant pas à la SPR et à la SAR et de communiquer des données/documents en quasi « temps réel » entre les trois départements (c'est-à-dire la CISR, l'IRCC et l'ASFC).

Exemple de pays : Suisse

Afin d'améliorer l'efficacité de la communication et du traitement des procédures d'asile, le Secrétariat d'État aux migrations (SEM) en **Suisse** a introduit des procédures électroniques pour les nouvelles demandes d'asile en utilisant les applications informatiques ZEMIS eGov - eAsyl et eRetour. Elles servent au traitement des dossiers, au contrôle des activités et à la gestion des documents. Avec le module eAsyl,²⁵ les procédures sont gérées jusqu'à la décision finale de la demande d'asile, y compris l'instance d'appel. Le module eRetour est utilisé pour les procédures liées à l'exécution d'une mesure d'éloignement.

Contenu et fonction : Les applications ZEMIS eGov - eAsyl et eRetour sont accessibles via le portail SSO du Département fédéral de justice et police (DFJP). L'application récupère les données personnelles du demandeur et les données de procédure pertinentes dans la base de données ZEMIS. Dans eAsyl, un « projet » est ouvert pour chaque demande ou procédure d'asile. Un projet peut être attribué à une ou plusieurs personnes (familles). Chaque projet peut contenir plusieurs activités, qui peuvent être traitées dans un ordre séquentiel ou en parallèle. Grâce aux modules eGov, le personnel du SEM peut ainsi accomplir en permanence les étapes procédurales nécessaires dans son domaine de responsabilité et les documenter immédiatement. Ils peuvent en outre facilement assigner des activités (tâches/affectations) à d'autres personnes pour qu'elles les réalisent dans un délai donné. Sur l'écran initial, la liste de travail montre aux utilisateurs toutes les activités de leur domaine qui n'ont pas encore été achevées.

²⁴ CISR, *Échange d'information et interfaces système* (consulté le 22 janvier 2022), <https://irb-cisr.gc.ca/fr/transparence/cartable-ccp-nov-2020/Pages/pac6.aspx?=&wbdisable=true>

²⁵ SEM, SR 142.513 - Verordnung vom 12. Avril 2006 über das *Zentrale Migrationsinformationssystem (ZEMIS-Verordnung)* (admin.ch) (accessed on 23 January 2022), www.fedlex.admin.ch/eli/cc/2006/303/de et SEM, *Änderung der Ausführungsverordnungen zu den Verfahrensregelungen und Informationssystemen, Erläuterungen zu den einzelnen Bestimmungen*, 28.03.2019, Anhang 1 Ziffer IV (consulté le 23 janvier 2022), www.fedlex.admin.ch/eli/cc/2006/303/de

Les fonctionnaires peuvent personnaliser les requêtes de recherche et les vues d'écran dans la réserve de travail et les rendre opérationnelles en fonction de leurs besoins (tels que les filtres, la sélection et l'ordre des colonnes, la sauvegarde des vues). Tous les fichiers de procédure sont téléchargés dans l'eDossier via ZEMIS eGov - eAsyl au format PDF (Portable Document Format) et sont donc disponibles à tout moment pour tous les utilisateurs autorisés car il existe de nombreuses options d'exportation. L'index du fichier est automatiquement créé et paginé directement dans ZEMIS eGov - eAsyl. Certains dossiers, tels que les cartes d'identité, les documents de voyage et autres documents sont également stockés physiquement dans un système appelé « N-Box ».

13. La mise en place de **systèmes** intégrés **avec de multiples prestataires de services fonctionnant de manière séquentielle (l'approche dite du « guichet unique » ou « sous un même toit »)** au moment de l'accueil/de l'enregistrement est une autre méthode pour maximiser l'efficacité de l'échange d'informations et de la collaboration entre différentes entités. Une approche « sous un même toit » peut inclure des services tels que i) l'enregistrement individuel, ii) la saisie d'informations d'identité, de données biométriques et de photographies, iii) l'identification des besoins spécifiques et l'orientation vers les services appropriés, iv) la délivrance de documents, v) le traitement de la recevabilité en première instance et en appel, vi) la fourniture d'une aide/assistance juridique et d'une représentation légale, et vii) des conseils fournis par diverses parties prenantes telles que le HCR, l'Organisation internationale pour les migrations (OIM) et les organisations non gouvernementales (ONG) / la société civile, entre autres.

Exemple de pays : Suisse

Suite à la réforme du système d'asile, et après deux phases pilotes de plusieurs années, la **Suisse** a introduit une nouvelle procédure d'asile en mars 2019. La nouvelle procédure vise à raccourcir la durée des procédures d'asile par une restructuration des procédures ainsi que par des changements organisationnels. Il réunit tous les principaux acteurs et fonctions procédurales « sous un même toit » dans un centre d'asile fédéral ²⁶

Afin de soutenir une procédure harmonisée et standardisée dans les six régions, les processus fondamentaux de Dublin et d'asile ont été modélisés et mis à la disposition du personnel sur l'intranet du SEM. Une gestion centralisée des processus a été introduite pour traiter et mettre en œuvre les demandes de changement. Les nouvelles procédures peuvent se résumer de la manière suivante :

- 1) Lors de la présentation d'une demande d'asile, le demandeur est d'abord hébergé dans un centre d'asile fédéral doté de fonctions procédurales. Au cours d'une première phase préparatoire, SEM enregistre le demandeur, consigne ses données personnelles et prend ses empreintes digitales qui sont comparées à celles d'Eurodac. Le SEM documente et recoupe également ces informations.²⁷ Un bilan de santé est également effectué.

²⁶ Voir la vidéo intitulée « La procédure d'asile accélérée », qui explique les nouvelles procédures d'asile à l'aide de cartes interactives et de vidéos : <https://www.sem.admin.ch/sem/fr/home/asyl/asylverfahren.html>.

²⁷ Si l'enquête préliminaire indique qu'un autre État membre de l'UE pourrait être responsable du traitement de la demande d'asile conformément au règlement Dublin III, une requête de prise en charge / prise en charge est soumise à l'État concerné. Les centres d'asile fédéraux sans fonction procédurale accueillent principalement les demandeurs d'asile qui doivent être transférés vers un autre État membre en vertu du règlement Dublin, ou ceux dont la demande d'asile a été rejetée en première instance, dont certains attendent une décision en appel. Ils restent dans les centres fédéraux, à moins qu'ils ne puissent être renvoyés de Suisse dans le délai fixé de 140 jours. Après 140 jours, ils sont transférés dans l'un des cantons. Les structures cantonales ne suivent pas l'approche « sous un même toit ».

Durant cette phase préparatoire d'une durée maximale de 21 jours (10 jours pour les procédures selon le règlement Dublin), le demandeur reçoit des informations et des conseils sur la procédure d'asile et sur ses droits et obligations de la part d'un prestataire d'aide juridique gratuite (organisation non gouvernementale) et assiste à un entretien préliminaire avec le SEM afin de déterminer si un autre État peut être responsable selon le système Dublin, de recueillir des informations sur l'identité, l'itinéraire de voyage et brièvement sur les raisons de la fuite.

- 2) Après la phase préparatoire, le SEM est chargé de traiter chaque demande individuellement. Il existe trois volets de procédures permettant au SEM de statuer sur la demande d'asile, avec des délais de traitement déterminés, notamment :
 - (i) la procédure Dublin avec un délai de 10 jours pour prendre une décision ;
 - (ii) La procédure accélérée pour les cas moins compliqués où la décision est prise dans un délai de huit jours ouvrables et,
 - (iii) la procédure étendue pour les cas plus complexes et dans lesquels une décision doit être prise sur le cas dans les deux mois suivant la fin de la phase préparatoire, et au plus tard dans un délai d'un an (cette procédure comporte des délais moins stricts pour tenir compte de la nécessité d'entretiens complémentaires, de la vérification des informations, etc.).
- 3) À moins qu'une procédure Dublin ne soit engagée, la procédure accélérée commence après la fin de la phase préparatoire avec l'entretien d'asile mené par un spécialiste de l'asile du SEM, les décisions sont rédigées et les notifications des décisions sont faites dans les centres d'asile fédéraux ayant une fonction procédurale.

Un entretien supplémentaire peut être mené par le SEM et des clarifications supplémentaires peuvent être effectuées concernant, par exemple, l'identité et l'origine de la personne, les problèmes médicaux allégués et les documents soumis ou liés à l'évaluation de la crédibilité. Les demandeurs d'asile peuvent s'adresser gratuitement à un prestataire cantonal d'assistance juridique ou au représentant légal désigné dans le cadre de la procédure accélérée afin d'obtenir un appui pour les démarches procédurales en première instance, notamment en cas d'entretien d'asile supplémentaire.²⁸

Tout en reconnaissant que des améliorations sont possibles, les conclusions d'études indépendantes²⁹ et d'évaluations commandées par les autorités suisses³⁰ ont relevé plusieurs avantages de l'approche « sous un même toit » en Suisse, notamment une efficacité accrue et des normes de procédure normale efficaces. Selon ces études :

- L'approche « sous un même toit » permet aux demandeurs d'obtenir rapidement des informations sur les procédures d'asile en informant systématiquement les demandeurs sur les procédures, leurs droits et leurs obligations dès le début, ce qui leur permet de mieux comprendre le processus et ce que l'on attend d'eux. La fourniture d'informations donne également aux demandeurs une vision plus réaliste de leurs chances dans la procédure d'asile. En outre, le fait que ces informations soient fournies par des acteurs non gouvernementaux s'est avéré accroître l'acceptation des informations fournies.³¹

²⁸ Voir la base de données d'information sur l'asile (AIDA), *Rapport par pays ; Suisse 2020* : <https://bit.ly/3Gd14sq>

²⁹ Centre international pour le développement des politiques migratoires (ICMPD), *The Asylum Appeals Procedure in Relation to the aims for European Asylum Systems and Policies*, janvier 2020, <https://bit.ly/3G9moik>

³⁰ Pour plus d'informations, voir, Évaluation PERU, *Protection juridique et qualité des décisions, Rapport final*, août 2021, <https://bit.ly/3KUaYP> et Évaluation PERU ; *Sous-projet qualité des processus. Rapport final*, août 2021, <https://bit.ly/3IJZcsL>

³¹ Centre international pour le développement des politiques migratoires (ICMPD), *The Asylum Appeals Procedure in Relation to the aims for European Asylum Systems and Policies*, janvier 2020, page 38, <https://bit.ly/3G9moik>

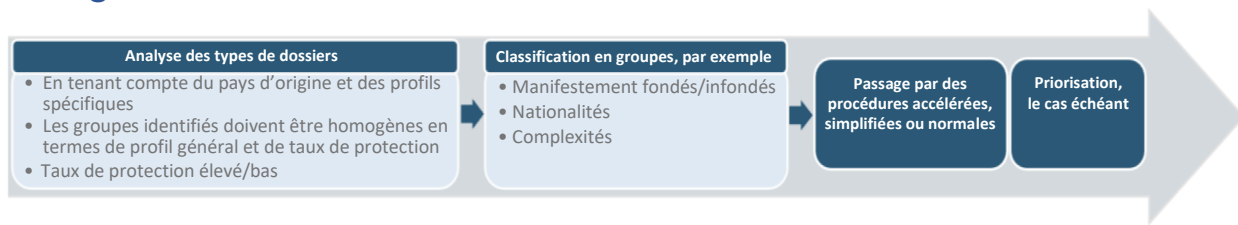
- L'introduction de fichiers électroniques et numériques (voir bonne pratique numérique, ci-dessus, [paragraphe 12](#)) pour le traitement des dossiers permet une communication et un partage efficaces des fichiers et des informations.
- Dans la plupart des centres d'asile fédéraux, la nouvelle approche permet également une meilleure coordination et un meilleur partage des informations entre les différents acteurs, notamment entre les interprètes, les représentants légaux, les agents des services chargés des demandeurs d'asile du SEM et le personnel chargé du logement, y compris les services sociaux/médicaux, entre autres. Toutefois, il a été constaté que la coordination au sein du SEM de toutes les régions d'asile, le partage des informations concernant les centres d'asile et les procédures avec les autorités cantonales peuvent être améliorés. De même, la coordination entre le SEM et les fournisseurs d'aide juridique, ainsi qu'entre les fournisseurs d'aide juridique eux-mêmes, peut être améliorée.
- Si le système est, dans une certaine mesure, flexible, les centres d'asile fédéraux sont conçus pour traiter un nombre limité de nouvelles demandes d'asile.³² Si les limites supérieures sont dépassées en ce qui concerne les capacités d'hébergement, diverses mesures doivent entrer en jeu, par exemple le transfert des demandeurs d'asile dans la procédure nationale vers les cantons sans audition ni décision.³³ Afin de pouvoir faire face aux fluctuations du nombre de demandes d'asile, il est nécessaire d'inclure les fournisseurs d'aide juridique, notamment en ce qui concerne les aspects financiers. En outre, la disposition des étapes de la procédure doit être étroitement coordonnée avec les services d'aide juridique, notamment en cas de fluctuations imprévues du volume des dossiers de demande d'asile.³⁴

³² Selon la planification et les repères fixés en 2014, le SEM peut traiter entre 15 000 et 29 000 demandes d'asile avec des procédures normales, sur la base de 5 000 places d'hébergement. Pour plus d'informations, voir *Themen- und Kantonsfaktenblätter* (admin.ch) (consulté le 21 janvier 2022) ,<https://bit.ly/3o6JolF>

³³ Évaluation PERU ; *Sous-projet qualité des processus*. Rapport final, août 2021, p. 59, <https://bit.ly/3lJZcsL>

³⁴ Évaluation PEROU, *Rechsschutz und Entscheidqualität Schlussbericht*, août 2021, <https://bit.ly/3HbBa9E>

II. Triage et modalités diversifiées de traitement des dossiers



14. Le **triage** est un outil important de gestion des dossiers qui peut renforcer la réponse et réduire les tensions sur les systèmes causées par les nouveaux arrivants ainsi que les demandes en attente. Le triage des cas dans les différents flux de traitement des dossiers (également appelés pistes dans les systèmes d'asile nationaux) commence généralement au stade de l'enregistrement et dépend de la disponibilité de données d'enregistrement/d'identification de haute qualité. Le triage implique une cartographie de la population des demandeurs d'asile et une analyse des dossiers par pays d'origine et par profils spécifiques, en tenant compte des taux de protection globaux (octroi de la protection) et des informations sur les pays d'origine opportunes, fiables et pertinentes pour ces profils. Pour les dossiers et les profils présentant des taux de protection élevés ou faibles, des modalités de triage et de traitement différencié des dossiers, y compris des procédures simplifiées et accélérées de détermination du statut de réfugié (DSR), peuvent être appliquées.
15. Les cas peuvent être triés en différents flux sur la base de taux de protection élevés et faibles, ainsi que d'autres concepts de traitement des cas (définis ci-dessous) tels que les cas **manifestement bien fondés**, **manifestement infondés** et les cas avec une **présomption d'inclusion**, et traités selon des **modalités de DSR simplifiée** et/ou de **DSR accélérée**. Les cas avec des taux de protection variables ou qui sont autrement plus complexes, seront normalement dirigés vers la **DSR normale**. Certains types de cas peuvent également être classés par ordre de priorité (ou accélérés) en fonction des besoins spécifiques individuels et des risques de protection accrus.

Concepts clés

On peut dire qu'il y a **présomption d'inclusion** (ou présomption d'éligibilité) lorsque les preuves objectives de la situation dans le pays d'origine indiquent que les demandeurs ayant un profil particulier sont susceptibles de satisfaire aux critères d'éligibilité de l'article 1A(2) de la Convention de 1951 et/ou aux critères plus larges relatifs aux réfugiés et/ou aux critères relatifs aux formes complémentaires de protection internationale. La présomption d'inclusion est réfutable, ce qui ne signifie pas que chaque demandeur correspondant au profil ou appartenant à un groupe spécifique sera automatiquement reconnu comme un réfugié ou aura besoin d'une protection internationale. Cependant, les dossiers ou profils présentant une présomption d'inclusion auront généralement des taux de protection très élevés et sont souvent traités par des procédures *prima facie*,³⁵ simplifiées et/ou accélérées.

³⁵ L'**approche prima facie** consiste à reconnaître le statut de réfugié sur la base de circonstances objectives et évidentes dans le pays d'origine (ou, dans le cas des demandeurs d'asile apatrides, dans le pays de leur ancienne résidence habituelle) indiquant que les personnes fuyant ces circonstances risquent de subir des préjudices qui les font entrer dans la définition du réfugié applicable, plutôt que par une évaluation individuelle. Une approche *prima facie* par le biais d'une désignation basée sur le groupe ne fonctionne que pour reconnaître le statut de réfugié ; les décisions de rejet nécessitent une évaluation individuelle. L'approche *prima facie* s'applique aux situations d'arrivée massive de réfugiés, mais peut également être appropriée pour des groupes de personnes se trouvant dans une situation similaire, dont l'arrivée n'est pas massive, mais qui partagent un risque commun évident de préjudice. Voir HCR, *Principes directeurs sur la protection internationale n° 11 : Reconnaissance prima facie du statut de réfugié*, 24 juin 2015, HCR/GIP/15/11, <https://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=56e838fc4>.

Le terme « **manifestement fondé** » fait référence à une demande d'asile qui, à première vue, indique clairement que la personne remplit les critères d'obtention du statut de réfugié ou d'une forme complémentaire de protection internationale. Cela peut être dû au fait que l'individu entre dans la catégorie des personnes pour lesquelles une présomption d'inclusion s'applique ou à des faits particuliers survenus lors de la demande de protection internationale de l'individu. Ces cas présentent normalement des taux de protection très élevés et peuvent être traités par des procédures simplifiées et/ou accélérées.

Les demandes **manifestement infondées** sont définies comme couvrant des demandes de statut de réfugié ou de formes complémentaires de protection internationale « manifestement sans rapport avec les critères du statut de réfugié » ou d'un autre statut de protection internationale, ou qui sont « manifestement frauduleuses ou abusives ». Il convient de noter que ce n'est que si le demandeur fait ce qui semble être de fausses allégations de nature matérielle ou substantielle pertinentes pour la détermination de son statut et que la demande ne contient manifestement pas d'autres éléments justifiant un examen plus approfondi, que la demande peut être considérée comme « clairement frauduleuse ».³⁶ Ces cas auront des taux de protection très faibles et pourront être traités par des procédures accélérées et, en cas de demandes homogènes, par des procédures simplifiées.

La **priorisation** (ou le traitement accéléré) des dossiers consiste à privilégier le traitement de certains types de dossiers par rapport à d'autres, par exemple en fonction de besoins spécifiques ou de personnes ayant manifestement besoin d'une intervention de protection (par exemple, les demandeurs ayant des besoins de protection physique/juridique accrus, y compris les personnes pouvant être exposées à un risque de *refoulement* immédiat ou d'arrestation ou de détention arbitraire dans le pays d'accueil).

Les **cas complexes** font généralement référence à des demandes qui soulèvent des problèmes d'inclusion, de crédibilité et/ou d'exclusion et pour lesquelles un entretien et une analyse juridique plus approfondis sont nécessaires. Ces cas doivent normalement être traités selon les procédures normales de la DSR (voir ci-dessous, [paragraphe 17](#)).

16. Avec la publication de l'*Aide-mémoire et glossaire concernant les modalités de traitement des dossiers, termes et concepts applicables à la DSR relevant du mandat du HCR*³⁷, le HCR a cherché à promouvoir la cohérence et la compréhension commune dans l'utilisation de la terminologie et des concepts qui, aux fins du **triage et de l'application de modalités diversifiées de traitement des dossiers**, sont pertinents à prendre en compte pour la gestion de ces dossiers. Le glossaire évoque des définitions pertinentes telles que la DSR simplifiée, la DSR accélérée, les processus fusionnés ainsi que la DSR normale.

³⁶ La *conclusion* n° 30 (XXXIV) du *Comité exécutif* du HCR sur le problème des demandes manifestement infondées ou abusives de statut de réfugié ou d'asile indique notamment que, d) « ...les procédures nationales de détermination du statut de réfugié pourraient utilement prévoir des dispositions spéciales pour traiter avec célérité les demandes considérées si manifestement infondées qu'elles ne méritent pas un examen approfondi à chaque stade de la procédure ; » et que, e) « ayant reconnu le caractère fondamental de toute décision par laquelle une demande de statut de réfugié était jugée manifestement infondée ou abusive, les graves conséquences qu'une décision erronée entraîne pour le demandeur et la nécessité qui en découle d'accompagner la décision prise de garanties procédurales appropriées », et que celles-ci comprennent : un entretien personnel et une décision par un agent pleinement qualifié de l'autorité compétente pour déterminer le statut de réfugié, et un réexamen de la décision avant le rejet à la frontière ou l'éloignement forcé bien que le réexamen puisse être simplifié ».

³⁷ HCR, *Aide-mémoire et glossaire concernant les modalités de traitement des dossiers, termes et concepts applicables à la DSR relevant du mandat du HCR* (le Glossaire), 2020, <https://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=61407bd24>

Concepts clés

Une **procédure simplifiée de DSR** peut être utilisée dans de nombreux contextes pour des dossiers ou des profils où les demandes présentent un certain degré d'homogénéité, et où les taux de protection sont très élevés, (y compris lorsqu'il y a une présomption d'inclusion ou des demandes manifestement fondées), ainsi que dans des situations où il y a des dossiers avec des taux de protection très bas (y compris des cas manifestement infondés). Une procédure simplifiée de DSR peut, entre autres, inclure le développement de formulaires d'évaluation de la DSR avec une analyse juridique pré-remplie et/ou des informations sur les pays d'origine pré-remplies, ou par le biais d'entretiens se concentrant uniquement sur les questions essentielles de la demande, telles que la région d'origine, l'ethnicité ou la religion.

Une **procédure normale de DSR** fait référence à une procédure de DSR dans laquelle la demande du demandeur est examinée de manière exhaustive et individuelle. Il est utilisé de préférence pour les cas sensibles ou complexes, et les autres cas qui soulèvent des problèmes d'inclusion, de crédibilité ou d'exclusion, ou pour lesquels il n'est pas approprié de recourir à un traitement accéléré ou simplifié. Bien qu'il soit impossible de donner une liste exhaustive de ces cas, certains profils typiques peuvent inclure des personnes ayant effectué un service militaire long, occupé un rôle politique ou de haut niveau au sein de gouvernements, ou ayant travaillé comme officiers de police ou d'autres fonctions similaires.

Une **procédure accélérée de DSR** fait référence à une procédure qui implique un examen/une évaluation substantielle et individualisée de la demande, mais une accélération ou un raccourcissement de tout ou partie des délais de la procédure de DSR. Elle est souvent appliquée dans les mêmes contextes que la DSR simplifiée mais peut être utilisée en combinaison avec la plupart des autres types de procédures de DSR. Elle est également fréquemment utilisée pour les demandes présentant des besoins spécifiques ou des besoins de protection physique ou juridique accrus. Il convient de noter qu'une affaire peut être priorisée et accélérée en même temps.

17. Alors que pour certaines nationalités et certains profils, il peut être nécessaire de n'identifier qu'un ou deux éléments matériels pour assurer un triage efficace en termes de modalités de traitement des dossiers, pour d'autres profils, il peut être nécessaire d'identifier des éléments supplémentaires. Il est important que des critères clairs et transparents, mais suffisamment souples, soient établis pour gérer et, le cas échéant, adapter le triage. Cela favorisera la transparence et l'intégrité de la procédure et évitera de surcharger les modalités de traitement simplifié avec des cas complexes, ce qui rendrait le processus inefficace. Des procédures d'orientation vers la DSR normale doivent être mises en place si un dossier n'est pas adapté au traitement simplifié et/ou accéléré de la DSR.

18. **L'information sur le pays d'origine** et, lorsqu'elle est disponible, les orientations du HCR par pays, sont des éléments clés de la procédure et permettront d'utiliser les modalités de triage et de traitement des dossiers. Lorsqu'elles sont disponibles, les orientations du HCR par pays, y compris les principes directeurs du HCR en matière d'éligibilité, les considérations relatives à la protection internationale et les positions sur le retour doivent être utilisées pour éclairer les décisions de triage. Dans tous les cas, il convient de tenir compte d'informations sur les pays d'origine opportunes, pertinentes et fiables lors de l'établissement de profils et de la préparation d'outils et de modèles à des fins de triage ainsi que de procédures simplifiées et/ou accélérées. La base de données d'IPO approuvée par le HCR est ecoi.net,³⁸ qui est gérée par le Centre autrichien de recherche et de documentation sur les pays d'origine et les demandeurs d'asile (ACCORD). Elle contient des informations sur les pays d'origine provenant de sources primaires, ainsi que des compilations d'informations sur les pays d'origine commandées par le HCR à ses organisations partenaires ACCORD et l'Asylum Research Centre (ARC),³⁹ ainsi que des compilations d'information sur les pays d'origine préparées par d'autres organisations telles que l'Agence de l'Union européenne pour l'asile (AUEA)⁴⁰ et les unités d'information sur les pays d'origine des différents pays d'asile (par exemple, le Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides (CEDOCA) en Belgique,⁴¹ la CISR,⁴² et Landinfo en Norvège⁴³, etc.)



Exemple de pays : Canada

Au **Canada**, la CISR a étendu l'utilisation du triage et du traitement accéléré des demandes de réfugiés⁴⁴ à une audience sur papier ou à une audience courte depuis 2017.⁴⁵ Après un contrôle de sécurité, il existe deux méthodes pour accélérer le traitement des dossiers : i) les demandes faisant l'objet d'une décision sans audience (processus d'examen du dossier) ou ii) une procédure d'audience courte.⁴⁶ Pour qu'une demande fasse l'objet d'une décision sans audience, elle doit répondre aux critères énoncés dans les *Instructions sur la catégorisation des demandes d'asile moins complexes* (les Instructions).⁴⁷ Les Instructions prévoient que la Section de la protection des réfugiés (SPR) de la CISR tiendra compte de la connaissance des conditions du pays pour déterminer quelles demandes peuvent faire l'objet d'une procédure accélérée. Les demandes provenant de certains pays ou de certains types de demandes peuvent généralement faire l'objet d'une décision sans audience :

- l'identité est établie par des documents fiables.
- la preuve n'est pas ambiguë quant au risque encouru par les demandeurs.
- les questions juridiques ou factuelles complexes ne sont pas souvent soulevées lors de l'audience
- le pays ou le type de demande a un taux d'acceptation de 80 % ou plus.⁴⁸

³⁸ Réseau européen d'information sur les pays d'origine, www.ecoi.net/

³⁹ Asylum Research Centre (ARC), <https://asylumresearchcentre.org/>

⁴⁰ Agence de l'Union européenne pour l'asile (AUEA), <https://euaa.europa.eu/>

⁴¹ Belgique, Commissariat général aux réfugiés et apatrides (CEDOCA), <https://www.cgara.be/fr/infos-pays/cedoca>

⁴² CISR, *Renseignements sur le pays d'origine*, <https://irb.gc.ca/fr/renseignements-pays/Pages/index.aspx>

⁴³ Landinfo, <https://landinfo.no/en/>

⁴⁴ CISR, *Instructions sur la catégorisation des demandes d'asile moins complexes à la Section de la protection des réfugiés* (consulté le 21 janvier 2022), <https://irb-cisr.gc.ca/fr/legales-politique/politiques/Pages/instructions-demandes-moins-complexes.aspx>

⁴⁵ CISR, *Rapport des résultats départementaux 2019-2020* (consulté le 22 janvier 2022), <https://bit.ly/3IlhNWe>

⁴⁶ CISR, *Demandes d'asile moins complexes : processus d'audience courte et processus d'examen du dossier* (consulté le 21 janvier 2022), <https://irb-cisr.gc.ca/fr/fiche-information/Pages/demandes-dasile-moins-complexes.aspx>

⁴⁷ CISR, *Instructions sur la catégorisation des demandes d'asile moins complexes à la Section de la protection des réfugiés* (consulté le 21 janvier 2022), <https://irb-cisr.gc.ca/fr/legales-politique/politiques/Pages/instructions-demandes-moins-complexes.aspx>

⁴⁸ CISR, *Critères pour pays et types de demandes d'asile – Instructions sur la catégorisation des demandes d'asile moins complexes* (consulté le 21 janvier 2022), <https://irb-cisr.gc.ca/fr/legales-politique/procedures/Pages/designation-pays-demandes-asile.aspx>

Pour des raisons d'équité procédurale liées à la tenue d'une audition orale chaque fois que la crédibilité est en jeu, une décision négative ne peut être prise sans audition. Par conséquent, seules les demandes positives font l'objet d'une décision dans le cadre du processus d'examen des dossiers. La SPR ne prendra pas de décision fondée sur un examen du dossier dans les circonstances suivantes :

- la confirmation du contrôle de sécurité initial n'a pas été reçue ;
- le ministre a déposé un avis d'intervention pour intervenir en personne ;
- un avis a été envoyé en vertu des Règles de la SPR pour informer le ministre d'une exclusion possible, d'une interdiction de territoire ou d'un problème d'intégrité ;
- il existe des questions liées à l'identité du demandeur, qui nécessitent un examen plus approfondi ;
- les documents du dossier posent de sérieux problèmes de crédibilité ;
- l'allégation est incompatible avec l'information du pays ; ou
- des questions juridiques ou factuelles complexes nécessitent une audience pour être résolues.

Une audience courte se termine généralement en deux heures. Toutes les demandes qui sont éligibles pour le processus d'examen du dossier sont également éligibles pour une audience courte.⁴⁹ Une demande sera généralement considérée comme appropriée pour la procédure d'audience courte si le pays ou le type de demande :

- possède un taux d'acceptation de 80 % ou plus, ou un taux d'acceptation de 20 % ou moins,
- exige généralement la résolution d'une ou deux questions déterminantes seulement ; et,
- les questions juridiques ou factuelles complexes ne sont pas souvent soulevées lors de l'audience.⁵⁰

Pour soutenir le triage et préparer les dossiers pour l'audience, des agents d'éligibilité ont été recrutés pour aider les membres de la CISR à ouvrir et à préparer les dossiers, en utilisant des recherches clés basées sur des données pour le triage. Sur la base des critères définis et des informations disponibles dans le dossier, un agent d'éligibilité peut proposer aux membres de la CISR de statuer sur une demande sans audience, avec une audience courte ou avec une audience complète. Les agents d'éligibilité sont considérés comme une fonction administrative et ne sont pas autorisés à prendre une décision sur un cas individuel. Dans le cadre du projet pilote, il a été observé, jusqu'à présent, qu'une telle approche soutenue du triage et de la préparation des dossiers a permis d'accroître l'efficacité et la capacité de décision des membres du conseil. En outre, la CISR a créé l'*Équipe spéciale responsable des demandes d'asile fondées sur le genre*, composée d'une équipe d'agents en charge de l'éligibilité spécialisés qui peuvent entendre les demandes d'asile liées au genre et prendre des décisions plus efficacement.⁵¹ Les membres de la CISR faisant partie de l'équipe spéciale sont formés à la gestion de ce type de demandes afin de garantir une approche plus respectueuse et tenant compte des traumatismes.

⁴⁹ Ibid.

⁵⁰ Ibid.

⁵¹ CISR, *Équipe spéciale responsable des demandes d'asile fondées sur le genre* (consulté le 21 janvier 2022), <https://irb.gc.ca/fr/demandes-asile/Pages/equipe-speciale-responsable-demandes-asile-fondees-genre.aspx>. Il convient de noter que les informations figurant sur la page Web datent de 2020 et que, depuis lors, la capacité a été augmentée pour répondre à cette demande. Par exemple, à l'heure actuelle, 26 membres entendent et décident uniquement des demandes fondées sur le genre et 11 membres hybrides supplémentaires entendent et décident à la fois des demandes normales et des demandes fondées sur le genre.

Les fournisseurs d'aide juridique, comme Aide juridique Ontario,⁵² et les organisations de la société civile, comme l'Association canadienne des avocats et avocates en droit des réfugiés (ACAADR),⁵³ ont noté positivement la nature essentiellement consultative et la structure de rétroaction avec la société civile avant le lancement de nouveaux projets pilotes ou outils, le cas échéant. L'ACAADR a également noté que l'accent mis sur la formation des membres de la CISR en matière d'entretiens et de décision sur les demandes a permis d'accroître l'efficacité et de tenir des audiences plus ciblées et plus courtes.

Exemple de pays : Italie

En **Italie**, la priorisation des demandes s'applique aux demandes fondées et aux demandes déposées par des personnes ayant des besoins spécifiques. Cependant, les demandes manifestement infondées, y compris les demandes i) déposées dans le cadre de procédures frontalières, ii) déposées par des demandeurs provenant de pays d'origine sûrs, ou détenus dans des centres de rétention préalable avant éloignement ou iii) déposées dans le seul but d'éviter ou de retarder un ordre d'expulsion, sont orientées vers des procédures accélérées, avec des délais assez stricts en termes de traitement. Pour ces cas, les décisions doivent être prises dans un délai de neuf jours (sept jours pour l'entretien et deux jours pour la décision), qui peut être dépassé, comme le prévoit la loi, lorsque cela est nécessaire pour garantir une évaluation approfondie du cas.

Les personnes ayant des besoins spécifiques sont, par une disposition légale explicite, exemptées des procédures accélérées et des décisions manifestement infondées.^{54, 55} Alors que le triage est mis en œuvre au niveau de l'enregistrement par les officiers de police chargés de l'enregistrement, les commissions territoriales responsables du traitement de la DSR peuvent détourner vers la procédure normale les cas initialement orientés vers les procédures accélérées. Cela se produit généralement lorsque des besoins spécifiques apparaissent au cours de l'entretien avec la DSR et/ou en raison de la complexité du cas. Les commissions territoriales procèdent à un examen approfondi de chaque demande individuelle, en vue de promouvoir la qualité et l'efficacité du système et de réduire, autant que possible, le recours aux appels.

Exemple de pays : Suède

En 2018, en **Suède**, le SMA a lancé un pilote, Asylum 360, avec l'objectif de mettre en œuvre une procédure soumise à des délais précis, définie comme se concentrant sur les repères et ce que l'on appelle le délai d'exécution, ce qui nécessite une planification proactive du déroulement de la procédure. Avec la mise en œuvre du projet « Asylum 360 », un demandeur reste pendant 30 jours dans des installations d'hébergement proches du lieu de traitement, ce qui améliore encore l'efficacité et la rentabilité, notamment en réduisant le nombre d'entretiens annulés et les frais de déplacement. L'objectif primordial de la procédure soumise à des délais précis est que la durée totale du traitement soit la plus courte possible et que, par conséquent, le demandeur soit informé d'une décision dans les meilleurs délais.

⁵² Aide juridique Ontario, <https://www.legalaid.on.ca/fr/>

⁵³ Association canadienne des avocats et avocates en droit des réfugiés, <https://carl-acaadr.ca/>

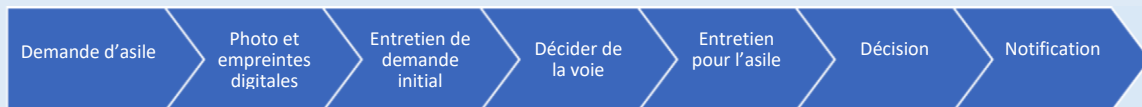
⁵⁴ Les demandeurs ayant des besoins spécifiques sont les enfants, les enfants non accompagnés, les personnes handicapées et les personnes âgées, les femmes enceintes, les parents isolés avec des enfants de moins de 18 ans, les victimes de la traite des êtres humains, les personnes ayant de graves problèmes de santé ou de santé mentale, les survivants de torture, de viol ou d'autres formes graves de violence psychologique, physique ou sexuelle, ou de violence liée à leur orientation sexuelle ou à leur identité de genre et les victimes de MGF.

⁵⁵ Article 17 du décret législatif 142/2015, rappelé par l'article 28bis et l'article 28ter du décret législatif 25/2008.

L'un des éléments clés de cette approche consiste à supprimer les temps morts (ou le temps perdu) inutiles entre les différentes étapes de la procédure. Cela suppose que l'agent chargé de la prise de décision, responsable de l'entretien et de la décision en matière d'asile, s'approprie le dossier pour i) élaborer un plan d'action indiquant les activités à entreprendre dans le cadre de la procédure, ii) assurer un dialogue étroit avec les collègues et les parties prenantes concernés (y compris les prestataires d'aide juridique) et iii) veiller à ce que le dossier suive la procédure et qu'une décision soit rendue, dans la mesure du possible, dans les délais impartis. Il a été noté qu'un temps de traitement plus court réduit la nécessité de passer inutilement d'un agent d'éligibilité à l'autre et augmente donc l'efficacité.

Conformément aux orientations internes du SMA, il est reconnu que la référence au délai d'exécution est une proposition d'orientation en termes de délais, et si une activité spécifique nécessite un délai plus long pour des raisons juridiques et de sécurité, cela doit être pris en compte, et le cas peut être orienté vers la voie 3.

Le SMA a défini la procédure soumise à des délais précis selon les étapes suivantes :



Depuis 2016, le SMA a mis en place un système de filières selon lequel les demandes d'asile sont orientées vers des procédures spécifiques (filières) en fonction des caractéristiques de la demande identifiées lors de la procédure initiale.

Pour appuyer la procédure, le SMA a élaboré des lignes directrices avec des points de référence concernant le délai estimé entre les principales activités de la procédure. L'objectif est de créer un système de traitement des dossiers simple, rapide, rentable et, surtout, juridiquement sûr.

À cet effet, le système de suivi offre une certaine prévisibilité et permet une meilleure planification en indiquant quelles mesures seront nécessaires pour traiter les différents types de dossier. Il permet également de planifier la formation, le développement des compétences et offre des possibilités de spécialisation du personnel.

Structure du système : En règle générale, tous les cas doivent être classés dans une seule voie en fonction des informations obtenues par i) la demande d'asile, ii) un entretien initial mené par un agent chargé du dossier, iii) les documents d'identité et iv) les autres informations du dossier. L'orientation d'un dossier dans des voies spécifiques est initialement effectuée par un agent de l'unité chargée des demandes qui traite et connaît le dossier, à l'aide d'un système logiciel sur mesure. Une recatégorisation peut être effectuée plus tard dans le processus par le agent d'éligibilité qui traite le cas à l'unité chargée des demandes d'asile par le biais du système logiciel, lorsque de nouvelles circonstances se présentent. Par exemple, si un dossier n'est plus considéré comme ayant une approbation présumée (voie 1), il peut être déplacé vers une autre voie plus appropriée. Le système de voies est étroitement lié à la procédure soumise à des délais précis, car il existe différents points de référence (délais) selon la voie par laquelle un dossier est acheminé.

Il convient de noter que ce sont les caractéristiques individuelles du cas qui déterminent l'appartenance à une voie de procédure et, à cet effet, la répartition des voies de procédures est la même pour les adultes et les enfants, ainsi que pour les mineurs non accompagnés ou les personnes ayant des besoins spécifiques. Les membres d'une famille sont toutefois traités ensemble, quelles que soient les caractéristiques des individus, dans le but d'assurer l'unité de

la famille. Des mesures peuvent être prises dans le cadre des différentes voies pour répondre aux besoins spécifiques d'un individu.

Vue d'ensemble du système de Voies (Track en anglais) :

La voie 1 concerne les dossiers où i) il y a une présomption selon laquelle la demande sera acceptée et un permis de séjour sera délivré, ii) il n'est pas nécessaire de désigner un avocat public et iii) aucune autre étape majeure de traitement n'est nécessaire, à part un entretien oral.

La voie 2 concerne les dossiers pour lesquels il n'y a pas de présomption d'approbation, tandis que la voie 3 concerne les affaires complexes pour lesquelles que le délai de traitement devrait dépasser six mois. Il convient de noter qu'en général, les dossiers ne sont pas orientés vers la voie 3 lors de l'examen initial.

La politique prévoit des pistes spécifiques pour d'autres catégories, notamment :

- Procédures accélérées dans la voie 4 : Dans la voie 4A, les dossiers sont classés en fonction de la présomption que la demande sera rejetée et que l'expulsion aura lieu avec effet immédiat ou lorsque le demandeur est un citoyen de l'UE (Union européenne) (cette catégorie comprend également les cas manifestement infondés). Dans la voie 4B, les cas proviennent de pays à faible taux de reconnaissance et où une procédure d'évaluation rapide est possible et où une exécution rapide du retour est envisageable. Dans ces cas, il convient d'adopter une vision globale, car il ne sert à rien d'introduire une procédure accélérée jusqu'au moment de la décision, si un retour n'est pas possible à mettre en œuvre.
- La voie 5A traite des affaires relevant du règlement Dublin.
- Les voies 5B et 5C concernent les procédures d'admissibilité, notant qu'une demande peut être rejetée comme irrecevable lorsque le demandeur i) a obtenu une protection internationale dans un autre État membre de l'UE, ii) provient d'un premier pays d'asile, ou iii) provient d'un pays tiers sûr.

Les critères et les échéances sont clairement définis pour les différentes voies, notamment :

- Pour les procédures normales (voies 1 et 2), l'autorité responsable de la détermination doit se prononcer sur la demande d'asile en première instance dans un délai de 9 à 50 jours pour les dossiers de la voie 1, et de 23 à 110 jours pour les dossiers de la voie 2.
- Pour les dossiers orientés dans la voie 3, l'on présume que le traitement sera retardé, et le temps de traitement sera normalement supérieur à six mois. Ces dossiers ne sont pas traités dans le processus.
- Pour les cas orientés vers les procédures accélérées (voie 4), une décision devrait être prise dans un délai de 8 à 54 jours pour la voie 4A, et de 23 à 75 jours pour la voie 4B.
- Pour les demandes de recevabilité, une décision doit être prise dans un délai de 3 mois (voies 5B et 5C).
- En général, le demandeur dispose de trois semaines, que ce soit dans le cadre de la procédure normale ou de la procédure accélérée, pour faire appel auprès de la Cour d'appel des migrations après que la décision du tribunal des migrations lui a été communiquée. Les décisions de la Cour d'appel des migrations sont définitives et non susceptibles d'appel.⁵⁶

⁵⁶ Base de données d'information sur l'asile (AIDA), *Mise à jour 2020* : Suède, <https://bit.ly/3rY6HFR>

Exemple de pays : Suisse

En **Suisse**, le triage et l'utilisation de modalités de traitement des dossiers différenciées ont été introduits avec la nouvelle procédure d'asile en mars 2019, en fonction de la nature des dossiers, notamment i) les procédures Dublin, ii) les procédures accélérées et iii) les procédures étendues (c'est-à-dire la DSR normale). On estime qu'à terme, environ un tiers de tous les dossiers feront l'objet d'une décision dans le cadre de la procédure accélérée, l'objectif étant qu'une décision soit prise dans les huit jours.⁵⁷ À titre de garantie, les demandeurs ont accès à des conseils et à une représentation juridique gratuits dès le début de la procédure (voir ci-dessous, [paragraphe 29](#)).⁵⁸

Avec l'introduction de la nouvelle procédure d'asile, la durée moyenne des procédures d'asile jusqu'à la décision de première instance, y compris la phase préparatoire, a été considérablement réduite. En moyenne, le SEM a pu traiter les cas triés par les procédures accélérées dans un délai de 55 jours.⁵⁹ Une analyse interne du SEM a montré que les nouvelles procédures d'asile, y compris la première instance (procédure accélérée et élargie) et la demande d'appel, avaient une durée moyenne de 93 jours entre mars 2019 et juin 2021. C'est plus de cinq fois plus rapide que la durée des affaires sous l'ancienne législation (500 jours). Il est important de noter que les procédures accélérées ne se concentrent pas uniquement sur les demandes manifestement infondées, et que le nombre de décisions positives prises représente environ un quart de toutes les décisions, ce qui est relativement élevé.

L'investissement dans la phase préparatoire et accélérée du règlement des affaires a permis des gains d'efficacité et des résultats globalement positifs en termes de protection et de qualité des décisions individuelles. Une analyse du SEM montre qu'en 2020, environ 96 % de toutes les décisions négatives en matière d'asile qui pouvaient faire l'objet d'un recours ont été confirmées. Ainsi, dans 96 cas sur 100, les demandeurs d'asile ont soit renoncé à déposer un recours contre les décisions du SEM, soit les recours déposés ont été confirmés par le Tribunal administratif fédéral. Ce n'est que dans 4 cas sur 100 demandes d'asile rejetées que les décisions du SEM ont été corrigées par le Tribunal administratif fédéral (TAF) ou que celui-ci a dû évaluer une demande différemment.⁶⁰

Une évaluation externe a en outre montré que, dans l'ensemble, la qualité de la prise de décision dans le cadre de la procédure accélérée était satisfaisante, bien que soulevant quelques inquiétudes.⁶¹ En 2019, qui était la première année d'application de la nouvelle procédure d'asile, le fait que trop de demandes étaient traitées en procédure accélérée a été source d'inquiétude. Plusieurs cas ont été annulés (cassation) par le TAF une décision historique rendue par le TAF en juin 2020 (arrêt E-6713/2019 du 9 juin 2020) a déclaré qu'un cas aurait dû être renvoyé à la procédure élargie. Par conséquent, au printemps 2020, le SEM a modifié ses directives et sa liste de contrôle sur le triage et la sélection des procédures appropriées pour les dossiers.⁶² En outre, l'accent a été mis sur l'allocation de ressources suffisantes tant en termes de personnel que d'entretiens préparatoires et de vérification de la documentation avant le triage d'un cas, avec pour résultat que les dossiers les plus complexes sont désormais renvoyés dans la

⁵⁷ Voir les fiches d'information n° 1 et 2 du SEM, www.sem.admin.ch/sem/de/home/asyl/asylverfahren/asylregionen-baz/faktenblaetter.html.

⁵⁸ Centre international pour le développement des politiques migratoires (ICMPD), *The Asylum Appeals Procedure in Relation to the aims for European Asylum Systems and Policies*, janvier 2020, <https://bit.ly/3o6VJga>

⁵⁹ SEM, Asile : les procédures accélérées fonctionnent globalement bien ; des améliorations ont été réalisées ou sont en cours de réalisation (admin.ch) (consulté le 21 janvier 2022), <https://bit.ly/3AE8X96>

⁶⁰ SEM, Asile : les procédures accélérées fonctionnent globalement bien ; des améliorations ont été réalisées ou sont en cours de réalisation (admin.ch) (consulté le 21 janvier 2022), https://www.sem.admin.ch/sem/fr/home/sem/medien/mm_msg-id-84791.html

⁶¹ Évaluation PERU : Protection juridique et qualité des décisions (skmr.ch), *Rapport final (résumé)*, p. 4, <https://bit.ly/3ABupvy>

⁶² Évaluation PERU : *Rechtsschutz und Entscheidqualität Schlussbericht*, août 2021, p. 40-41, <https://bit.ly/3HbBa9E>

procédure élargie. La qualité des décisions s'en est trouvée améliorée, tant dans la procédure accélérée que dans la procédure élargie, et les affaires ne sont pas orientées à tort ou trop rapidement vers les procédures accélérées. Selon les statistiques, le nombre de dossiers renvoyés à des procédures élargies par rapport à la proportion d'affaires renvoyées à des procédures accélérées a augmenté au cours de l'année 2020. Depuis l'ajustement du processus de triage, le taux de cassations par le TAF a presque diminué de moitié en 2020.⁶³

19. Lorsqu'un système d'asile national est saisi d'une demande d'asile à ses frontières, il est tenu, en vertu du droit international, d'accorder l'admission, au moins à titre temporaire, pour examiner la demande. Le refus d'admettre un demandeur viderait de son sens le droit de demander l'asile et le principe de *non-refoulement*. Dans son document intitulé *Practical considerations for fair and fast border procedures and solidarity in the European Union (Considérations pratiques pour des procédures frontalières équitables et rapides et la solidarité dans l'Union européenne)*, le HCR propose une procédure frontalière en deux étapes aboutissant à la relocalisation ou au retour, en mettant l'accent sur les procédures de mérite au lieu des procédures d'admissibilité. Ce modèle de procédures frontalières est proposé en partant du principe que le système d'asile dans son ensemble, c'est-à-dire aux points d'entrée et de sortie, doit être pratique, équitable et efficace, et donner des résultats rapides et clairs.⁶⁴

Exemple de pays : Espagne

En **Espagne**, la procédure d'asile accélérée à la frontière⁶⁵ est une procédure courte (10 jours maximum) disponible aux points frontaliers officiels (aéroports, ports et frontières terrestres extérieures et étendue aux demandes déposées dans les centres de détention de migrants), dans le cadre de laquelle le demandeur reste dans des conditions proches de la détention pendant toute la durée de la procédure. Cette procédure s'applique aux étrangers qui ne remplissent pas les conditions d'entrée sur le territoire espagnol et qui présentent une demande de protection internationale à un poste frontière. Il convient de noter que l'admission sur le territoire n'est accordée que si une décision d'admissibilité est délivrée. Toutefois, la législation et les normes espagnoles sont pleinement applicables dès lors que les personnes arrivent au point de passage frontalier.

Cette procédure frontalière est une procédure hybride qui comprend des éléments de recevabilité et de mérite. L'enregistrement et l'entretien sont menés par des agents de police. L'évaluation est effectuée par l'Office de l'asile et de l'accueil des réfugiés (OAR) et se concentre principalement sur l'identification et le filtrage des demandes manifestement infondées, tout en orientant les dossiers manifestement fondés et complexes vers la procédure d'asile normale dirigée par l'OAR. Il intègre également une analyse sur les responsabilités des pays tiers sûrs et de Dublin, qui pourraient éventuellement déclencher un transfert ailleurs, généralement vers le lieu de provenance.

Garanties spéciales de procédure équitable : Étant donné que la procédure est mise en œuvre à la frontière dans un délai prédéterminé, la procédure prend en considération le risque de *refoulement* du demandeur en cas de décision erronée et, par conséquent, prévoit des garanties supplémentaires de procédure équitable par rapport à la procédure intérieure normale, notamment :

- assistance juridique obligatoire dès le début de la procédure, par i) un avocat de l'aide juridique fourni par le barreau local (spécialisé dans le domaine de la migration et de l'asile),

⁶³ Évaluation PERU : Protection juridique et qualité des décisions (skmr.ch), Rapport final (résumé), p. 3, <https://bit.ly/3ABupvy>
⁶⁴ HCR, *Practical considerations for fair and fast border procedures and solidarity in the European Union*, 15 octobre 2020, <https://www.refworld.org/docid/5f8838974.html>.

⁶⁵ Loi espagnole sur l'asile, 12/2009 du 30 octobre, qui régit le droit d'asile et la protection subsidiaire, articles 21 et 22.

ii) un avocat spécialisé d'une ONG (ONG financée par l'État) ou iii) un avocat privé. La procédure est invalidée, et la personne se verra accorder l'accès au territoire, si une assistance juridique n'est pas fournie.

- Rôle de supervision du HCR : Comme le prévoit la loi espagnole sur l'asile, le HCR a la possibilité d'accéder et de parler au demandeur d'asile dans les locaux de la frontière et de soumettre des évaluations (obligatoires mais non contraignantes) sur l'admissibilité des demandes aux autorités, mais aussi sur toute autre question de protection ou de procédure qu'il peut être utile de souligner aux autorités (comme la qualité du processus, l'interprétation, les besoins spécifiques, les raisons humanitaires), etc.⁶⁶
- Application du « silence administratif positif » : Comme le prévoit expressément la loi, si les autorités ne peuvent pas respecter les délais fixés, la demande sera automatiquement admise à la procédure normale et la personne admise sur le territoire.
- Possibilité d'étendre le délai lorsqu'un cas avec de possibles facteurs d'exclusion est identifié au point frontalier.

Autres éléments positifs non prévus par la loi espagnole sur l'asile, mais appliqués dans la pratique pour améliorer la qualité de la décision :

- La police informe le demandeur de la possibilité de demander le réexamen de sa demande. Si le demandeur renonce au droit d'introduire le réexamen de la demande, il le fait par écrit en présence de l'avocat.
- Des procédures opérationnelles standard (POS) spécifiques sont en place pour identifier et orienter les éventuelles victimes de la traite vers des ONG spécialisées (considérées comme des cas complexes).
- Présence de la Croix-Rouge pour fournir une assistance sociale dans les locaux où les demandeurs d'asile sont détenus pendant la procédure. L'assistance médicale est fournie par les services médicaux de l'aéroport/du centre de détention ou par les services médicaux généraux/hôpitaux si nécessaire.
- Les entretiens personnels sont menés par la police en civil, assistée par un avocat et un interprète, le cas échéant.
- Les autorités doivent prévoir des locaux spécifiques pour les demandeurs d'asile à l'aéroport où ils resteront pendant la période de traitement (principalement les aéroports de Madrid et de Barcelone).
- Le HCR a accès au demandeur et est en contact avec l'autorité de décision pendant la procédure sur les questions liées à l'établissement des faits et à l'analyse juridique, et pour attirer l'attention sur les informations sur les pays d'origine applicables, les questions pertinentes ou les défauts de la procédure qui peuvent être corrigés ou influencer la décision finale.
- Afin de respecter adéquatement les délais de prise de décision, l'OAR a mis en place un système de permanences pour répondre aux demandes de réexamen qui doivent être résolues pendant le week-end ou les jours fériés.

Détails de la procédure :

- La procédure comporte trois parties : la demande initiale fait l'objet d'une décision des autorités dans un délai de 96 heures (4 jours naturels⁶⁷) à compter du moment où la personne exprime son intention de demander l'asile à la police des frontières (ou est appréhendée au contrôle frontalier) et où la demande est enregistrée. Si la demande est rejetée, la personne peut demander une réévaluation de la demande (réexamen/appeal)

⁶⁶ Loi espagnole sur l'asile, article 35.2) et article 21.

⁶⁷ L'interprétation des délais pour les demandes déposées dans les centres de détention de migrants varie car ils sont comptés en jours naturels et non en heures, voir : Arrêt du Tribunal suprême, STS4071/2019 du 17/12/2019 [STS 4071/2019 - ECLI:ES:TS:2019:4071](#).

auprès des mêmes autorités qui ont statué sur la demande initiale, et où elle peut fournir des informations supplémentaires ou contre-argumenter la décision négative. La demande de réexamen/appeal a un effet suspensif automatique et doit être déposée dans les 48 heures (deux jours naturels) à compter de la notification de la décision devant le ministre de l'Intérieur par l'avocat qui assiste le demandeur.⁶⁸ La réponse doit être donnée par l'autorité dans les 48 heures. Si les autorités ne donnent pas de réponse dans le délai imparti, la demande est automatiquement admise et la personne est autorisée à entrer sur le territoire.⁶⁹

- Le HCR reçoit une copie en temps réel de la première demande et de la demande de réexamen de la demande et est informé par l'autorité chargée de l'asile lorsque la demande sera rejetée, ce qui permet à l'agence de soumettre un rapport motivé aux autorités si elle estime que la demande doit être admise. Le rapport n'est pas contraignant.⁷⁰ Les avocats qui assistent le demandeur ont également accès à une copie.
- Le demandeur peut ensuite faire appel du rejet devant le Tribunal suprême nationale, sans effet suspensif immédiat, et demander une mesure provisoire pour que le juge évalue si l'effet suspensif doit être accordé conformément à l'article 29 de la loi sur l'asile (conformément à l'arrêt de la Cour européenne des droits de l'homme dans l'affaire AC et autres c. Espagne (n° 6528/11),⁷¹ le droit à un recours effectif et l'effet suspensif doivent être respectés dans de tels cas).
- La procédure permet également d'identifier rapidement les personnes ayant des besoins spécifiques et les demandes fondées qui pourraient être introduites dans des procédures accélérées.

Bien que la procédure accélérée aux frontières contienne des garanties procédurales saines et solides, il a été observé qu'au moment où le nombre de nouveaux arrivants est particulièrement élevé, la mise en œuvre de la procédure et de ses garanties peut devenir un défi en raison du manque de ressources humaines et matérielles disponibles, de locaux et de services standard de qualité, de la capacité à identifier les besoins spécifiques et des difficultés à respecter les délais courts conduisant à l'admission automatique.

Le fait que l'autorité de décision ne soit pas l'autorité chargée des entretiens et que le demandeur n'ait pas accès à une audience en personne avant qu'un rejet n'ait lieu a également été considéré comme un défi,⁷² bien que les autorités prennent souvent des mesures supplémentaires en soumettant des questions écrites pour clarifier des éléments de la demande.⁷³

20. Bien qu'il s'agisse d'un outil très pratique, le triage ne peut à lui seul résoudre les problèmes systémiques plus fondamentaux liés aux nouveaux arrivants/demandes ou aux arriérés de DSR. Le triage doit plutôt faire partie d'un ensemble de mesures dans la conception du système, y compris la formation, les modèles/formulaires standardisés, les bases de données interopérables, etc. Les équipes spécialisées, c'est-à-dire le personnel qui a reçu une formation thématique et possède l'expertise nécessaire pour statuer sur certains profils ou types de demandes en fonction, par exemple, de leur nationalité, peuvent également améliorer l'efficacité. Enfin, la définition de critères clairs en termes d'objectifs et de délais de traitement

⁶⁸ Loi espagnole sur l'asile, Art. 21.4).

⁶⁹ AIDA, *Rapport national : Espagne 2020* : https://asylumineurope.org/wp-content/uploads/2021/03/AIDA-ES_2020update.pdf.

⁷⁰ Loi espagnole sur l'asile, articles 34 et 35.2.

⁷¹ Voir l'arrêt de la Cour européenne des droits de l'homme dans l'affaire *A.C. et autres c. Espagne*, disponible à l'adresse suivante : [A.C. ET AUTRES c. ESPAGNE \(coe.int\)](https://www.coe.int/en/web/comodocuments/a-c-et-autres-c-espagne).

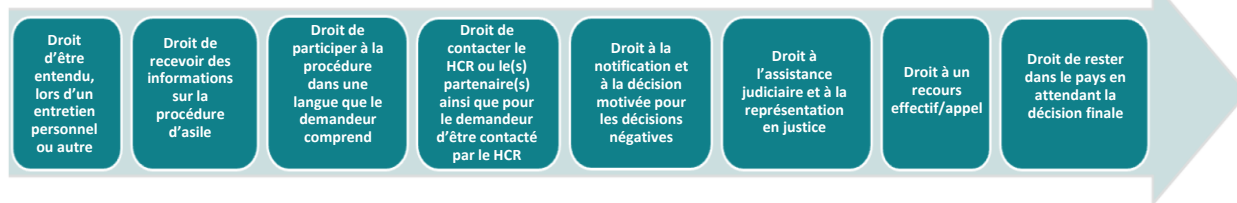
⁷² Médiateur espagnol, *Asylum in Spain. International Protection and Reception System Resources (defensordelpueblo.es)*, juin 2016, https://www.defensordelpueblo.es/wp-content/uploads/2016/07/Asylum_in-Spain.pdf

⁷³ À cet effet, il est noté que dans la procédure normale, une commission d'éligibilité interministérielle composée de représentants du ministère de l'Intérieur, du ministère des Affaires étrangères, du ministère de la Justice, du ministère de l'Inclusion, de la Sécurité sociale et des Migrations, du ministère de l'Égalité ainsi que du HCR en tant qu'observateur, approuve les propositions de l'OAR.

des dossiers est essentielle pour un suivi efficace du processus. Si toutes les mesures pertinentes sont mises en œuvre, y compris des ressources humaines et autres adéquates, la procédure d'asile peut être sensiblement plus rapide tout en préservant les normes de procédure normale.

21. Avant de mettre en œuvre un tel processus, il est conseillé de développer des programmes de formation sur mesure, y compris une formation thématique ciblée pour les dossiers ou les profils concernés, et de s'assurer que le personnel dispose de conseils pertinents et opportuns sur l'information sur les pays d'origine et autres. Il faut également élaborer des procédures opérationnelles normalisées qui fournissent des orientations ciblées pour les dossiers respectifs et qui doivent être normalement mises à jour et révisées.
22. **Lors de l'introduction du triage et de l'utilisation de modalités de traitement différencié des dossiers, les mécanismes de surveillance et de révision** devront être soigneusement étudiés afin de garantir que la qualité et l'équité de la procédure ne soient pas affectées. Il sera important de s'assurer que des mesures sont en place pour l'identification et l'atténuation des risques émergeant à la suite du triage. Le système devra également être **flexible et adaptable** pour permettre des changements en termes d'augmentation ou de diminution des nouvelles arrivées, de changements dans les habitudes et les arrivées de divers pays ou de changements (soudains) de la situation dans un pays d'origine, entre autres facteurs.

III. Normes de procédure normale



23. Afin de maintenir des procédures de DSR de haute qualité qui aboutissent à des décisions individuelles équitables, les stratégies de gestion des cas doivent inclure des **principes fondamentaux et des normes procédurales clés**.⁷⁴ Les procédures qui intègrent ces normes et favorisent la cohérence des décisions sont essentielles pour l'intégrité des systèmes nationaux d'asile fondés sur l'État de droit.⁷⁵ Comme les bonnes pratiques de différents États le suggèrent dans ce document, il est possible de réaliser un traitement efficace et efficient tout en maintenant les normes procédurales fondamentales. Des garanties procédurales supplémentaires devraient également être introduites pour les **personnes ayant des besoins et des vulnérabilités spécifiques**.⁷⁶

Bien qu'il ne s'agisse pas d'une liste exhaustive, les normes fondamentales de procédure équitable énumérées dans cette section sont essentielles à prendre en compte dans la conception d'un système d'asile afin qu'il soit conforme aux normes internationales. Ces normes sont fondamentales pour maintenir l'équité, l'efficacité et l'intégrité du processus.

24. Le **droit d'être entendu avec les garanties d'une procédure normale et dans un délai raisonnable** lors d'un entretien personnel ou autre est une norme procédurale fondamentale.⁷⁷ En règle générale, le droit d'être entendu exige qu'un demandeur ait la possibilité de présenter sa demande en personne, et une demande de statut de réfugié ne devrait pas être déterminée en première instance sur la seule base d'un examen sur papier. Les exceptions courantes à cette règle comprennent les demandes d'asile pour lesquelles il existe une forte présomption d'inclusion, et le demandeur peut être reconnu sur la base d'informations provenant de l'enregistrement ou d'autres sources disponibles. Le **Canada** en donne la parfaite illustration, une décision positive est prise sur la base d'un examen du dossier, sous réserve de remplir une série de conditions (voir ci-dessus, [paragraphe 19](#)). Les autres exceptions doivent être évaluées au cas par cas et en tenant dûment compte des garanties procédurales.

Normes fondamentales de procédure équitable

- Droit d'être entendu, lors d'un entretien personnel ou autre
- Droit de recevoir des informations sur la procédure d'asile
- Droit de participer à la procédure dans une langue que les demandeurs comprennent
- Droit de contacter le HCR ou se(s) partenaire(s) opérationnel(s) ainsi que droit pour le demandeur d'être contacté par le HCR
- Droit à la notification et à la décision motivée pour les décisions négatives
- Droit à l'assistance judiciaire et à la représentation en justice
- Droit à un recours effectif/appeal
- Droit de rester dans le pays en attendant la décision finale

⁷⁴ HCR, *Normes relatives aux procédures de détermination du statut de réfugié relevant du mandat du HCR*, 26 août 2020, <https://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=618e9a514>

⁷⁵ HCR, *Guide pour la protection internationale des réfugiés et le renforcement des systèmes d'asile nationaux*, uide à l'usage des parlementaires N° 27, 2017, <https://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=5b8fc7ac4>

⁷⁶ Les personnes ayant des besoins spécifiques comprennent (sans s'y limiter) certains enfants demandeurs, notamment les enfants non accompagnés et séparés, les survivants de la torture et les personnes souffrant de traumatismes, les demandeurs souffrant de troubles mentaux ou de handicaps intellectuels ou physiques et les personnes ayant manifestement besoin d'interventions de protection.

⁷⁷ HCR, *Normes relatives aux procédures de détermination du statut de réfugié relevant du mandat du HCR, Unité 4 : Examen des demandes de statut de réfugié*, 26 août 2020, <https://bit.ly/3H9WEUB> Dans le contexte de la participation à distance du demandeur à l'entretien de la DSR, des garanties et des normes procédurales doivent également être envisagées pour assurer une audience équitable et le droit d'être entendu.

25. Le **droit d'un demandeur à recevoir des informations concernant la procédure d'asile, y compris dans une langue qu'il comprend**, est une autre norme fondamentale de l'application normale de la loi. Les demandeurs ont le droit d'être informés afin de comprendre les différentes étapes du processus, de connaître leurs droits et obligations à chacune de ces étapes et de connaître les moyens d'exercer leurs droits et de remplir leurs obligations.
26. Un **accès effectif à l'information, y compris le droit à la notification et à une décision motivée pour les décisions négatives**, permet aux demandeurs de prendre des décisions en connaissance de cause tout au long du processus et les sensibilise aux conséquences que chaque décision peut entraîner. Il peut également empêcher l'introduction de demandes infondées et/ou ultérieures, favorisant ainsi l'efficacité du système. S'assurer que les demandeurs reçoivent des informations relève principalement de la responsabilité des autorités chargées de l'asile. Toutefois, la société civile ou d'autres prestataires de services juridiques peuvent être bien placés pour aider à s'acquitter de cette responsabilité.
27. Le droit de **contacter le HCR ou son/ses partenaire(s) opérationnel(s) et le droit pour le demandeur d'être contacté par le HCR** est une autre garantie qui contribue grandement à assurer un processus équitable. Comme indiqué ci-dessus (voir ci-dessus, [paragraphe 19](#)), en **Espagne**, le HCR a accès au demandeur d'asile dans les locaux de la frontière et le demandeur peut demander l'accès au HCR et à un fournisseur d'aide juridique, comme le prévoit la loi espagnole sur l'asile.⁷⁸

Exemples de pays : Danemark et Suisse

Au **Danemark**, le service d'asile du Conseil danois pour les réfugiés (DRC) fournit des informations et des conseils sur la procédure d'asile danoise et sur ses exigences aux demandeurs d'asile à leur arrivée. Pour permettre un accès rapide à l'information, le DRC a créé un site Web contenant des informations utiles sur la procédure de demande d'asile ainsi que sur la représentation juridique pour les cas spécifiques. Il a également créé une application où la procédure d'asile danoise est expliquée en images et formulée de manière facile à comprendre.⁷⁹

Comme le montre l'exemple de la **Suisse** (« sous un même toit », voir ci-dessus, [paragraphe 14](#)), la mise à disposition en temps utile d'informations, de conseils et de représentation juridique par un avocat d'une organisation non gouvernementale a amélioré la confiance des demandeurs dans le système et leur a permis de mieux comprendre la procédure et ce que l'on attend d'eux.

28. La fourniture d'une **aide juridique et d'une représentation juridique** accessibles, fiables et de qualité, financées par le gouvernement, est essentielle à la mise en place de procédures d'asile équitables et transparentes. La fourniture d'une aide juridique et d'une représentation légale peut grandement contribuer à renforcer la qualité de la prise de décision et à améliorer l'efficacité de la procédure de DSR, car elle permet de renforcer la compréhension de la procédure par le demandeur, de réduire le nombre d'appels et de demandes ultérieures (réouverture) et de raccourcir les délais de décision.⁸⁰

⁷⁸ Loi espagnole sur l'asile, articles 35. 2 et 21.

⁷⁹ DRC, *Asylum and Repatriation* (consulté le 25 février 2022), <https://drc.ngo/da/vores-arbejde/ydelser-og-losninger/asyl-og-repatriering/det-danske-asylsystem/informationsmateriale/>

⁸⁰ HCR, *Normes relatives aux procédures de détermination du statut de réfugié relevant du mandat du HCR, Unité 2.7 : Représentation juridique dans les procédures de DSR du HCR*, 26 août 2020, <https://bit.ly/34fyARw>

Exemple de pays : Suisse

Dans le cadre de la réforme de l'asile de mars 2019 en **Suisse**, des procédures accélérées ont été introduites pour réduire significativement la durée de la procédure afin que les demandeurs d'asile soient informés plus rapidement s'ils obtiennent une protection, ou s'ils doivent quitter le pays. À titre de garantie et afin de préserver l'équité des procédures et de se conformer aux normes d'une procédure juste, les demandeurs d'asile dont les demandes sont examinées dans le cadre de la procédure accélérée (y compris les procédures Dublin) ont droit à un conseil gratuit, ainsi qu'à une représentation juridique gratuite par un avocat qualifié dès le début de la procédure, bien que ce ne soit pas encore le cas pour les personnes déposant une demande d'asile en détention ou en prison. Pour appuyer l'efficacité et la qualité de l'aide juridique et de la représentation en justice, un catalogue détaillé de normes et d'obligations pour la représentation en justice a été établi.^{81 82} Une évaluation externe réalisée en 2021 a conclu que la fourniture d'une aide juridique dans les centres d'asile fédéraux fonctionne bien dans l'ensemble, que la qualité des soumissions juridiques est solide et qu'elle a une incidence positive sur la qualité de la procédure d'asile.⁸³

Grâce à l'approche « sous un même toit », il a également été constaté que la coordination et la collaboration globales entre le SEM et les fournisseurs d'aide juridique se sont améliorées, ce qui se traduit par une efficacité accrue. Toutefois, et comme l'indique un rapport d'évaluation, certaines mesures supplémentaires peuvent être introduites pour améliorer encore la coordination, par exemple, les différences de pratiques entre les fournisseurs d'aide juridique devraient être corrigées par une meilleure coordination interrégionale et par une harmonisation des pratiques du SEM.⁸⁴

29. Le droit d'un demandeur d'asile à un **recours effectif ou à la possibilité de faire appel d'une décision**, que ce soit devant un tribunal administratif ou une cour de justice, est inscrit dans de nombreuses législations nationales et cadres régionaux. Il s'agit d'une norme de procédure normale essentielle à la promotion de l'équité et de l'intégrité d'un système d'asile et d'un élément central de la protection du droit de chercher et de bénéficier de l'asile contre la persécution et du principe de non-refoulement.⁸⁵ L'accès à un recours ne doit pas être limité pour des raisons liées à des irrégularités de procédure ou en raison de la perception du bien-fondé de la demande. En tant que principe général, il est noté que les premières demandes d'asile devraient, de par la loi, avoir un **effet suspensif**, y compris les demandes qui peuvent vraisemblablement être



© UNHCR/M. Alalem

⁸¹ Centre international pour le développement des politiques migratoires (ICMPD), *The Asylum Appeals Procedure in Relation to the aims for European Asylum Systems and Policies*, janvier 2020, page 40, <https://bit.ly/3o6JolF>

⁸² Le catalogue des normes est différent pour les procédures étendues et accélérées. Pour plus d'informations sur les procédures étendues, voir : <https://bit.ly/3h9X4yQ>; Pour plus d'informations sur la procédure accélérée, voir : [Diensteleistungen - 264852-2018 - TED Tenders Electronic Daily \(europa.eu\)](https://bit.ly/3ABUpvy)

⁸³ Évaluation PERU : Protection juridique et qualité des décisions (skmr.ch), Rapport final (résumé), p. 13, <https://bit.ly/3ABUpvy>

⁸⁴ Évaluation PERU : Protection juridique et qualité des décisions (skmr.ch), Rapport final (résumé), p. 14, <https://bit.ly/3ABUpvy>

⁸⁵ HCR, *Normes relatives aux procédures de détermination du statut de réfugié relevant du mandat du HCR, Unité 7 : Recours contre une décision négative de DSR*, 26 août 2020, <https://bit.ly/3KQPqaf>

manifestement infondées.⁸⁶ Ainsi, les demandeurs dont la demande a été triée et rejetée comme manifestement infondée en première instance devraient également avoir le droit de faire appel de la décision négative de première instance, bien que les demandes d'appel puissent être accélérées ou prioritaires.⁸⁷

Exemple de pays : Suisse

En Suisse, les demandes identifiées et traitées dans le cadre d'une procédure accélérée feront l'objet d'un appel au centre d'asile fédéral par le biais d'une procédure d'appel accélérée, avec les garanties procédurales nécessaires. Les dossiers des demandeurs d'asile qui sont triés vers la procédure élargie en raison de la complexité de la demande sont attribués à un canton, où le SEM poursuit le traitement de leur dossier (pour plus d'informations sur la procédure, voir ci-dessus, [paragraphe 19](#)).

Exemple de pays : Danemark

Au **Danemark**, le DRC joue un rôle essentiel pour les demandes d'asile qui sont initialement identifiées comme manifestement infondées. Si le service d'immigration danois considère qu'une demande d'asile est manifestement infondée, le dossier peut être traité dans le cadre d'une procédure spéciale d'urgence conformément à la loi sur les étrangers. Pour ces dossiers, le service danois de l'immigration transmet au département de l'asile du DRC une recommandation concernant un cas considéré comme manifestement infondé et répondant donc aux critères de la procédure spéciale. Dans ce cas, le DRC organisera un entretien avec le demandeur afin d'explorer la ou les raisons de sa demande d'asile. Sur la base des informations du dossier, le DRC a un droit de veto sur la désignation manifestement infondée, notamment : i) pour les cas d'asile que le DRC ne considère pas comme manifestement infondés, le cas est renvoyé à la procédure normale, où une décision négative fait automatiquement l'objet d'un appel auprès de la Commission d'appel des réfugiés (RAB) ; ii) pour les cas d'asile que le DRC considère comme manifestement infondés, un rejet du Service danois de l'immigration sera définitif et le demandeur ne pourra pas se plaindre auprès de la RAB.⁸⁸

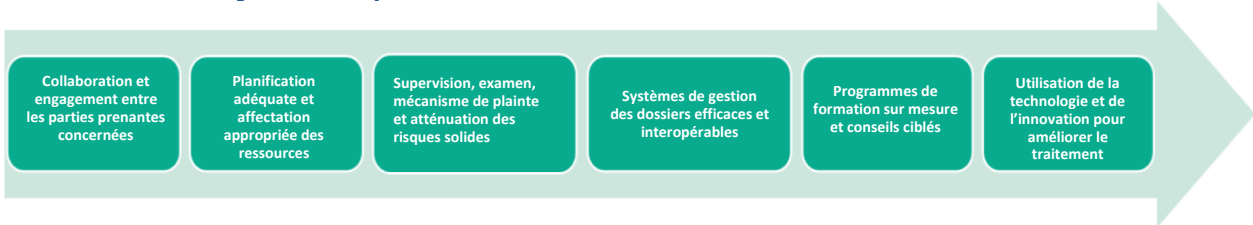
30. Outre les principes et normes de base évoqués ci-dessus, le traitement des questions liées aux **demandes ultérieures** de protection internationale est devenu une préoccupation dans de nombreux systèmes d'asile nationaux, tant en termes d'équité que d'efficacité. Le HCR conseille aux systèmes d'asile d'adopter des procédures solides pour le traitement des **demandes ultérieures** ou la réouverture des dossiers rejetés en dernière instance, afin de garantir l'équité et l'intégrité des systèmes. Lorsqu'une demande ultérieure est présentée, une évaluation préliminaire, dans le cadre d'un processus accéléré, peut être effectuée pour déterminer si de nouveaux faits ou de nouvelles circonstances sont apparus qui justifieraient un examen du fond de la demande ou si le dossier doit être rouvert. Une demande ultérieure devrait, en principe, avoir un **effet suspensif**, bien qu'il puisse y avoir des exceptions, par exemple en cas de comportement clairement abusif de la part d'un demandeur, ou lorsque le caractère infondé d'une demande est manifeste. Toutefois, même dans ces cas, le contrôle d'une juridiction ou d'un autre organe indépendant doit être possible, et cette juridiction devrait avoir le pouvoir, à la demande du demandeur ou d'office, d'accorder l'effet suspensif du recours.

⁸⁶ Lorsque le demandeur a un comportement clairement abusif ou lorsque le caractère infondé d'une demande est manifeste, l'application automatique de l'effet suspensif pourrait être levée. Voir, HCR, *Provisional Comments on the Proposal for a Council Directive on Minimum Standards on Procedures in Member States for Granting and Withdrawing Refugee Status* (Council Document 14203/04, Asile 64, du 9 novembre 2004), 10 février 2005, page 51, www.unhcr.org/refworld/docid/42492b302.html.

⁸⁷ HCR, Statement on the right to an effective remedy in relation to accelerated asylum procedures, issued in the context of the preliminary ruling reference to the Court of Justice of the European Union from the Luxembourg Administrative Tribunal regarding the interpretation of Art. 39, Asylum Procedures Directive (APD), and Arts. 6 et 13, HCR, paragraphe 7, www.refworld.org/pdfid/4bf67fa12.pdf.

⁸⁸ Voir *DRC, What applies to the treatment in the manifestly unfounded procedure*, disponible à l'adresse : <https://bit.ly/3r9ZBz2>

IV. Questions systémiques relatives à l'efficacité du traitement



31. En général, une accumulation de demandes d'asile se produit lorsque le nombre de demandes d'asile dépasse la capacité de traitement d'un système de DSR, ou en raison de problèmes systémiques qui entraînent des inefficacités ou une réduction de la production sur une période prolongée.⁸⁹
32. Les problèmes systémiques qui peuvent entraîner ou contribuer à l'accumulation des dossiers et l'inefficacité des systèmes d'asile peuvent être causés par un certain nombre de facteurs différents. Une liste non exhaustive de ces facteurs comprend des questions de stratégie et de gestion, telles que i) le manque de collaboration et de coordination, ii) une planification et une allocation budgétaire inadéquates, iii) des dispositions insuffisantes en matière de personnel, iv) le manque de supervision, d'assurance qualité et d'atténuation des fraudes et v) l'utilisation limitée de la technologie et des outils innovants.⁹⁰
33. Il est conseillé aux systèmes d'asile nationaux d'adopter une **approche globale et de prendre en compte les questions systémiques dans le cadre de la stratégie de gestion de l'asile**, afin de promouvoir des systèmes adaptables, efficaces et efficients. Les systèmes d'asile adaptables ont la capacité de gérer les fluctuations importantes des populations en quête de protection internationale et de s'adapter à d'autres défis opérationnels.
34. La conception et la mise en place d'un système efficace de gestion des demandes d'asile, y compris la mise en place de systèmes interopérables avec d'autres systèmes gouvernementaux, nécessitent une **coordination et une collaboration étroites** entre les organismes gouvernementaux tels que les autorités chargées du contrôle des frontières, de l'immigration, de l'application de la loi et de l'asile. D'autres acteurs concernés, tels que les organisations internationales et intergouvernementales, la société civile ainsi que les demandeurs d'asile et les réfugiés, devront également participer à la conception du système, à l'élaboration des procédures et à l'évaluation de tout projet pilote.
35. En outre, une **bonne planification et une affectation appropriée des ressources** à tous les stades du processus et dans les différents systèmes gouvernementaux, notamment en ce qui concerne le personnel, le développement des capacités, la programmation, les objectifs, les systèmes logiciels et l'infrastructure, sont importantes pour obtenir les effets souhaités.⁹¹

Exemple de pays : Canada

Afin d'améliorer la coordination entre les diverses agences impliquées dans le système d'asile **canadien**, principalement assuré par l'IRCC, l'ASFC et la CISR, un Conseil de gestion du système d'octroi de l'asile (CGSOA) a vu le jour en 2020. Le CGSOA est un organe de coordination de haut niveau pour le système d'asile, créé dans le but d'établir des priorités communes à l'échelle du système, d'analyser les tendances, de gérer les performances et de

⁸⁹ HCR, *Refugee Status Determination Backlog Prevention and Reduction*, janvier 2018, PPLA/2018/03, <https://bit.ly/3lQeQ6d>

⁹⁰ Ibid.

⁹¹ HCR, *UNHCR Discussion Paper Fair and Fast - Accelerated and Simplified Procedures in the European Union*, 25 juillet 2018, www.refworld.org/docid/5b589eef4.html.

surveiller les objectifs interservices, et d'améliorer la coordination horizontale entre les partenaires impliqués dans la mise en œuvre du système de l'asile. Le CGSOA fonctionne selon les termes de la *loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* et conformément à toutes les lois applicables, avec pour objectif d'améliorer l'efficacité et l'efficience du système d'octroi de l'asile, notamment :⁹²

- Connaissance conjointe de la situation : Tous les organismes de mise en œuvre sont conscients des mêmes développements clés liés au système de l'asile.
- Orientation stratégique commune : Le CGSOA entreprendra une planification et une fixation des priorités conjointes afin de maximiser l'alignement des ressources et rendra compte de ses activités, y compris des nouvelles tendances.
- Prise de décision rapide et transparente : Les décisions d'un organisme sont mises à la disposition des autres organismes de prestation avant qu'elles ne soient appliquées.
- Innovation : L'amélioration continue est favorisée par l'innovation.

Pour mener à bien son mandat, le CGSOA se concentre sur des activités clés, telles que :

- rendre opérationnelles les priorités de traitement ministérielles ;
- établir des objectifs de performance ; aligner et rendre compte de la productivité afin de renforcer la réactivité de chaque partie du système aux changements de volumes et d'afflux ;
- agir en tant que centre d'échange, notamment pour identifier et résoudre les problèmes opérationnels liés à la mise en œuvre du système (par exemple, la hiérarchisation des cas, les éloignements) ;
- suivre les prévisions trimestrielles actualisées en matière d'asile, et
- rendre compte régulièrement de ses activités.⁹³

Exemple de pays : Suède

En **Suède**, le SMA est organisé en régions géographiques, chacune ayant la responsabilité de l'ensemble du processus, avec généralement une unité dédiée aux demandes et une unité chargée de l'asile. Les responsables opérationnels régionaux peuvent ainsi gérer les ressources et les réaffecter entre les unités, le cas échéant. Les responsables régionaux coopèrent dans le cadre du conseil d'administration du SMA.

En plus des responsables opérationnels régionaux, il existe un service national centralisé, qui peut être utile, par exemple, pour l'information sur les pays d'origine ou l'analyse des mouvements migratoires. Il existe également un service centralisé dédié au numérique et au développement, qui est responsable des activités et des actions dans le processus, et qui peut fournir un appui sur les questions liées aux systèmes informatiques/TI et aux routines similaires. Un service juridique centralisé est chargé d'interpréter les lois et règlements nationaux et internationaux et d'apporter son appui aux services opérationnels et au siège. À cet effet, la coopération entre les services se déroule à différents niveaux (régional ou central), en fonction de la question spécifique qui se pose et selon qu'elle concerne une certaine région ou l'ensemble du SMA.

Dans le cadre du projet Asylum 360, y compris la mise en œuvre du processus soumis à des délais précis, le SMA a encouragé un changement culturel dans le leadership avec un accent particulier sur le suivi des résultats. Un changement de culture a également été encouragé pour

⁹² Pour plus d'informations sur le CGSOA, voir <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/mandat/initiatives-ministerielles/conseil-gestion-systeme-octroi-asile.html>

⁹³ Ibid.

les employés, en insistant sur le fait que toute personne travaillant dans le processus d'asile doit comprendre son rôle dans le processus et s'efforcer de faire en sorte que chaque activité soit réalisée aussi rapidement que possible (pour réduire le délai d'exécution). À cet effet, une communication claire et un partage d'informations entre les différentes unités et le personnel impliqué, ainsi que la formation ont été jugés essentiels.

Dans le cadre de la planification et du démarrage du projet Asylum 360, les bureaux régionaux et centralisés du SMA ont travaillé intensivement ensemble dans la phase de conception et de développement afin d'assurer une compréhension mutuelle de l'objectif et de la voie à suivre. À cet effet, les propositions d'amélioration et de changement ont été saisies et les informations partagées avec les collègues supérieurs concernés, qui ont pu prendre des décisions et mettre en œuvre les changements en temps voulu et rapidement.

De même, la nécessité d'adapter les formations et d'élaborer du matériel pédagogique pour les collègues afin qu'ils comprennent mieux le changement d'approche du SMA a été soulignée comme une priorité dès le début du projet, afin de s'assurer que le personnel comprenne son rôle et ses responsabilités, les interfaces du flux de processus et la manière dont son travail s'intègre dans l'ensemble. Parmi les changements significatifs à cet égard, citons les réunions de coordination hebdomadaires entre les chefs d'équipe des différentes unités représentant les différentes étapes du processus (telles que la demande, l'accueil, le logement, les questions pratiques et le retour), ainsi que les formations destinées à l'ensemble du personnel et des unités sur les changements apportés à la méthode de travail (Asylum 360 et le système de suivi). En outre, des réunions spécifiques pour les agents d'éligibilité ont été organisées sur les différentes parties du processus afin de partager les questions actuelles et brûlantes liées aux voies/nouvelles informations sur les pays d'origine et aux postes judiciaires, etc. Enfin, des réunions entre les chefs d'unités et les unités stratégiques/de planification ont été organisées normalement.

Pour travailler de manière plus fluide et en mettant l'accent sur une gestion proactive, le SMA s'est également efforcé d'améliorer la phase de planification interne et de renforcer le dialogue entre les travailleurs sociaux et les agents d'éligibilité pour faire avancer les cas individuels dans le cadre de la procédure soumise à des délais précis (voir ci-dessus, [paragraphe 19](#)). À cet effet, il a été constaté que le numérique et les outils d'appui technique ont amélioré les conditions du flux de travail ainsi que la capacité à mesurer l'avancement des travaux, ce qui, à son tour, fournit les conditions d'un meilleur suivi et de la fourniture d'informations et de conseils en temps opportun par les responsables opérationnels du SMA au niveau régional et les équipes d'appui au niveau central.

Exemple de pays : Canada

Au **Canada**, le Centre intégré d'analyse des demandes d'asile (CIADA)⁹⁴, initialement piloté à Montréal, est une initiative conjointe trilatérale lancée en 2019 et destinée à rationaliser les pratiques pour la procédure de DSR de première instance à la CISR afin de trouver des gains d'efficacité dans les procédures actuelles du système d'asile et d'accroître la collaboration entre les partenaires de prestation de services, notamment entre l'IRCC, l'ASFC et la CISR. Le CIADA cherche à intégrer des fonctions, afin i) assigner aux agents d'éligibilité de la CISR des dossiers prêts à être programmés pour faciliter une prise de décision plus rapide, ii) d'assurer l'intégrité du programme en examinant systématiquement les décisions de la CISR pour en vérifier l'exactitude, iii) de suivre les demandeurs lorsqu'ils passent d'un bout à l'autre du système et iv) de fournir aux partenaires des informations en temps réel.

L'objectif du CIADA est d'analyser 55 % des demandes anticipées au Canada, de tester de nouvelles méthodes de hiérarchisation et de suivi des demandes, d'accroître l'efficacité du traitement et de garantir l'intégrité du traitement. Le CIADA a été pleinement mis en œuvre depuis le lancement de la dernière phase du projet en novembre 2020, en se concentrant sur l'alignement des fonctions de suivi et de priorisation.

36. En ce qui concerne l'évaluation des **ressources humaines et des besoins en personnel**, de nombreux systèmes nationaux d'asile ont établi des repères et des objectifs pour mesurer la productivité. Bien que cela puisse être un moyen utile d'évaluer la productivité, il est impératif de prendre également en compte les facteurs et exigences opérationnels qui influencent la capacité de traitement des agents de la DSR, notamment :⁹⁵

- la disponibilité de l'information sur le pays d'origine en rapport avec les profils des demandeurs d'asile dans le(s) dossier(s) en question, y compris leurs besoins spécifiques ;
- le niveau de complexité des demandes, y compris les considérations relatives aux exclusions potentielles ;
- les modalités de triage et de traitement des dossiers en place pour des charges de travail et des profils spécifiques ;⁹⁶
- l'ancienneté et l'expérience des agents/examineurs ;
- la disponibilité, la qualité et l'efficacité des procédures d'appui (c'est-à-dire la réception, l'enregistrement, la gestion des dossiers et l'interprétation) ;
- les activités et responsabilités supplémentaires que le personnel assume normalement au-delà du traitement des dossiers, comme l'encadrement et la formation des nouveaux membres du personnel, l'engagement dans des activités liées à la protection, la participation à la notification des décisions ou la gestion des dossiers ;



⁹⁴ IRCC, PACP – État du Centre intégré d'analyse des demandes d'asile (ICAC) de Toronto – 24 novembre 2020 (consulté le 21 janvier 2022), <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/transparence/comites/pacp-24-nov-2020/pacp-etat-icac-24-nov-2020.html>.

⁹⁵ HCR, *Refugee Status Determination Backlog Prevention and Reduction*, janvier 2018, PPLA/2018/03: <https://bit.ly/3HajTOi>

⁹⁶ En général, les objectifs des agents pour les cas acheminés via le traitement simplifié des cas peuvent être plus élevés que pour la DSR normale, à condition que les ressources nécessaires, telles que les outils (formulaires/modèles) et les formations entre autres, soient en place.

- le contexte dans lequel se déroulent les entretiens et le traitement de la DSR (par exemple, des locaux de bureaux avec des structures d'appui disponibles, par opposition à des lieux éloignés/des centres de détention/des processus éloignés) ;
 - la disponibilité d'un appui administratif et informatique.⁹⁷
37. Il est important de reconnaître que des objectifs déraisonnables en matière de traitement des dossiers peuvent conduire au **stress et à l'épuisement du personnel**⁹⁸, ce qui peut entraîner une augmentation des congés maladie, de l'absentéisme et de la rotation du personnel. Ces facteurs auront une incidence négative sur le bien-être du personnel, mais aussi sur la qualité des décisions et l'efficacité globale en termes de rendement du système au fil du temps.⁹⁹
38. Comme indiqué précédemment, la formation du personnel est un autre facteur clé pour une gestion réussie des dossiers et la réduction de l'arriéré de dossiers. Le personnel doit être formé à la mise en œuvre et à l'utilisation de l'en amont et du triage, ainsi qu'à l'utilisation des différentes modalités de traitement des dossiers.¹⁰⁰ Des formations de remise à niveau sur des domaines thématiques clés sont également essentielles à ces efforts et ont des effets positifs sur le bien-être du personnel.

Exemple de pays : Canada

Au **Canada**, les points de référence et les objectifs de performance pour les priorités du système d'asile sont établis par des discussions et un consensus du CGSOA et sont mis à jour au besoin. Le CGSOA se réunit en moyenne tous les trimestres et examine les progrès réalisés par rapport aux priorités. Il est déterminé à traiter et finaliser les cas les plus anciens dans l'inventaire de la CISR.

Exemple de pays : Italie

En **Italie**, une réforme de la composition des commissions territoriales pour la reconnaissance de la protection internationale a été introduite dans le but d'augmenter la capacité de traitement du système. En 2018 et 2019, cela a conduit au recrutement de quelque 420 agents de la fonction publique dédiés, dont des agents professionnels et spécialisés de la DSR. Un programme de formation d'environ cinq semaines a été organisé et dispensé conjointement par la Commission nationale pour le droit d'asile, le HCR et l'ancien Bureau européen d'appui en

⁹⁷ HCR, *Normes relatives aux procédures de détermination du statut de réfugié relevant du mandat du HCR, Unité 4 : Examen des demandes de statut de réfugié*, 26 août 2020, <https://bit.ly/3H9WEUB>

⁹⁸ Ibid.

⁹⁹ Ces dernières années, un nombre croissant de chercheurs universitaires ont présenté des résultats liés au stress sur le fonctionnement cognitif dans des situations de haute intensité, y compris parmi le personnel de santé et les œuvres humanitaires et d'aide et le personnel impliqué dans le traitement des cas individuels, comme le RSD. Voir les informations disponibles : Université de York, *The protection of human rights defenders at risk* (consulté le 23 janvier 2022), www.york.ac.uk/research/impact/protection-of-hrds/; Thèse présentée à l'Université de Nottingham pour l'obtention du grade de docteur en philosophie, par Liza Jachsen (B.Soc.SC,M.a.) ; *Job stress among humanitarian aid workers*, from February 2018, <https://bit.ly/3ACxc7y> ; War trauma foundation, *Building resilience and preventing burnout among aid workers in Palestine: a personal account of mindfulness based staff care*, <https://bit.ly/34i0ZX1>; *Journal of Pain and Symptom Management: Article on Building Resilience for Palliative Care Clinicians: An Approach to Burnout Prevention Based on Individual Skills and Workplace Factor* (by Anthony L. Black, Karen E. Steinhauser, Arif H. Kamal Vicki A. Jackson), 2016, <https://bit.ly/3g6mxbS>

¹⁰⁰ La CISR a élaboré des stratégies et des outils de dotation en personnel pour permettre un recrutement fondé sur le mérite et a mis en place un projet de formation des nouveaux membres qui se déroule sur environ sept semaines afin de s'assurer que tous les nouveaux membres ont une approche normalisée pour mener des audiences et rendre des décisions. Pour plus d'informations, voir *Cadre d'assurance de la qualité pour la prise de décisions, Partie 3* (consulté le 23 janvier 2022), <https://irb.gc.ca/fr/transparence/ga-aq/Pages/gaf-caq.aspx>

matière d'asile (EASO). Cinq commissions territoriales temporaires supplémentaires ont été activées au cours de l'année 2019 et ont cessé de fonctionner à la fin de la même année. Ces mesures ont réduit drastiquement le nombre de dossiers de demandes d'asile en attente de traitement, qui est passé de 155 873 dossiers en janvier 2018 à 33 636 dossiers en décembre 2020 (-78,4 %).¹⁰¹

En mars 2021, près de 150 travailleurs temporaires ont été employés par la Commission nationale et déployés, pendant un an, dans les préfectures de police provinciales et les commissions territoriales pour soutenir les activités d'enregistrement et la communication entre les différents acteurs impliqués dans le traitement de la DSR, avec pour objectif général de promouvoir un système d'asile équitable et efficace. Un programme de formation conjoint pour les travailleurs temporaires a été élaboré et dispensé par la Commission nationale, le Département de la sécurité publique, le HCR et l'EASO.

Exemple de pays : Espagne

En **Espagne**, et dans le cadre de sa procédure accélérée aux frontières (voir ci-dessus, [paragraphe 19](#)), le besoin continu de développement des capacités, y compris la formation sur les garanties procédurales des acteurs concernés travaillant dans le cadre de la procédure (police, personnel du bureau des demandes d'asile, avocats, interprètes) s'est avéré être une préoccupation pour tous les acteurs en raison d'un taux de rotation élevé parmi les fonctionnaires de police travaillant dans les aéroports et les centres de détention. Pour relever ces défis, la police et les autorités espagnoles chargées de l'asile s'engagent normalement dans des projets de développement des capacités avec le HCR, qui répondent également aux besoins de formation des autres acteurs impliqués dans la procédure frontalière accélérée travaillant à l'aéroport et dans les centres de détention pour migrants, ainsi qu'au poste frontière terrestre de Melilla. Les sessions se concentrent sur les principes internationaux des droits de l'homme et du droit des réfugiés, ainsi que sur le mandat du HCR et son rôle dans la procédure d'asile espagnole. Une formation est également dispensée sur les techniques d'entretien et le travail avec des interprètes. Le HCR a collaboré à une formation en ligne, lancée en 2020, adressée aux agents de police travaillant dans le cadre de la procédure d'asile. De même, le HCR s'engage normalement dans des initiatives de développement des capacités pour les travailleurs sociaux chargés des dossiers d'asile, les interprètes et les prestataires d'aide juridique.

Exemple de pays : Suède

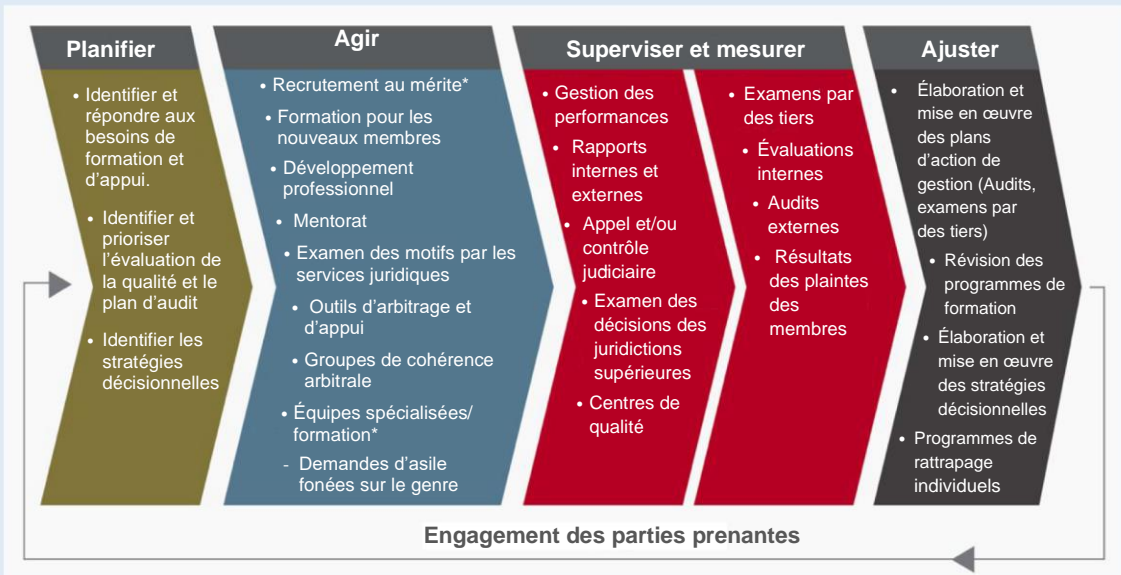
En **Suède**, le SMA continue de travailler sur les prévisions en termes de nombre et de taux de décisions, qui sont communiquées au gouvernement suédois. La SMA a mis en place plusieurs points de mesure et objectifs qui sont considérés et évalués en parallèle, notamment la mesure de la procédure soumise à des délais précis (voir ci-dessus, [paragraphe 19](#)). Le SMA a toutefois noté que, dans le cadre d'une approche professionnelle, l'accent devrait être moins mis sur les objectifs de production de procédures, et que l'accent devrait être mis sur d'autres domaines du renforcement du système, tels que le développement des capacités du personnel comme moyen d'améliorer les performances.

¹⁰¹ Commissione Nazionale per il diritto di asilo, Dati Asilo, Anni 2015 – 2020, <https://bit.ly/3KTcAwM>

39. La **supervision et l'assurance qualité** des changements apportés aux systèmes de gestion des dossiers et des projets pilotes/des innovations sont essentielles pour promouvoir l'équité, l'efficacité, l'adaptabilité et l'intégrité du système d'asile. L'exemple du Canada (ci-dessous) illustre l'importance d'un examen de qualité et d'institutions adaptables.¹⁰²
40. Il est en outre important de s'assurer que des mécanismes sont en place pour **gérer et atténuer les risques de fraude**. À cet effet, il est important d'introduire des mécanismes de plainte solides, de former le personnel impliqué dans la procédure, de conseiller et de communiquer efficacement avec les personnes en quête d'asile, ainsi que de communiquer de manière significative avec les partenaires et les parties prenantes à la procédure. En tant que bonne pratique, des évaluations et des initiatives de mesure des performances devraient être mises en œuvre pour examiner les progrès et identifier les lacunes aux différentes étapes de la procédure d'asile afin d'orienter les changements apportés au système et les financements nécessaires pour une bonne durabilité.

Exemple de pays : Canada

Par le biais du cadre d'assurance qualité pour la prise de décision, la CISR vise à superviser et à garantir des décisions équitables et de haute qualité en se basant sur un cycle d'amélioration continue centré sur « Planifier, agir, superviser, mesurer et ajuster ». Ce processus d'approche est illustré en page 7 du rapport de la CISR sur le *Cadre d'assurance de la qualité pour la prise de décisions* :¹⁰³



Pour appuyer l'initiative de qualité, deux centres de qualité ont été créés respectivement à la SPR et à la SAR. Ceux-ci ont pour mandat de suivre les tendances, de recenser et de traiter les domaines qui requièrent une attention particulière, notamment i) l'examen et la mise à jour des

¹⁰² Pour de plus amples informations sur les initiatives de qualité de l'asile au sein de l'UE, voir HCR, *Further Developing Asylum Quality in the EU (FDQ): Summary Project Report*, septembre 2011, www.refworld.org/docid/4e85b41f2.html; HCR, *Asylum System Quality Assurance and Evaluation Mechanism (ASQAEM) - Summary Report*, février 2010, www.refworld.org/docid/56a08dd49.html; HCR, *Improving Asylum Procedures: Comparative Analysis and Recommendations for Law and Practice - Detailed Research on Key Asylum Procedures Directive Provisions*, mars 2010, www.refworld.org/docid/4c63e52d2.html

¹⁰³ CISR, *Cadre d'assurance de la qualité pour la prise de décisions* (consulté le 23 janvier 2022), <https://irb.gc.ca/fr/transparence/ga-aq/Pages/gaf-caq.aspx>

Lignes directrices à l'intention des présidents, ii) l'offre d'une formation obligatoire supplémentaire à tous les agents d'éligibilité des demandes d'asile, y compris sur la violence liée au genre, iii) la création d'une équipe spécialisée dans l'audition et le traitement des demandes d'asile et iv) un examen par une tierce partie de la procédure de plaintes du public de la CISR. Les centres de qualité se concentreront, entre autres, sur les initiatives, les outils et les mécanismes qui améliorent la qualité, tels que l'amélioration de la formation, le mentorat, la gestion des performances et les stratégies d'arbitrage.

La CISR a poursuivi ses efforts pour promouvoir un processus décisionnel cohérent et efficace en mettant en œuvre une stratégie décisionnelle au sein de la SAR afin de clarifier certains domaines du droit des réfugiés, en mettant à jour, à l'intention du gouvernement, les règles de pratique de la Section d'appel de l'immigration et en mettant en œuvre des mesures d'amélioration continue au sein de la Section de l'immigration en réponse à un examen par un tiers des examens de la détention à long terme.¹⁰⁴ Afin de maintenir la qualité et le contrôle de la qualité, des évaluations internes, des évaluations par un évaluateur tiers et des audits externes sont réalisés.

Le cadre d'assurance qualité pour la prise de décision au sein de la CISR fait également référence à la formation, au mentorat et au développement professionnel comme autant de composantes clés. La CISR a aussi élaboré des stratégies et des outils de dotation en personnel pour permettre un recrutement fondé sur le mérite et a mis en place un projet de formation des nouveaux membres qui se déroule sur environ sept semaines afin de s'assurer que tous les nouveaux membres ont une approche standardisée pour mener des audiences et rendre des décisions.

Afin de renforcer l'intégrité et la responsabilité, la CISR a également entrepris une révision complète de sa procédure de plainte dans le but d'examiner ce qui fonctionne bien et ce qui peut être amélioré. Sur la base de l'évaluation, des mesures ont été introduites pour rendre la procédure de plainte plus accessible, notamment avec des informations affichées sur le site Web de la CISR et un formulaire de plainte facultatif en ligne dont le format est facile à utiliser. Des mesures ont également été mises en place pour améliorer la transparence en termes d'amélioration des communications avec les parties, de clarification des critères utilisés et de promotion des rapports annuels. Enfin, des normes de service relatives à la rapidité du service ont été fixées pour promouvoir l'efficacité.

41. La **technologie** évolue et, lorsqu'elle est utilisée de manière appropriée, elle peut encore améliorer l'efficacité et l'intégrité du traitement des dossiers dans les systèmes d'asile. Alors que les systèmes d'asile nationaux, les initiatives de la société civile et le HCR sont depuis longtemps en train de développer et d'appliquer des technologies innovantes et nouvelles pour améliorer l'accès à l'information, la numérisation et l'interopérabilité du système de données (voir ci-dessus, [paragraphe 12](#)). La pandémie de COVID-19 a incité de nombreux systèmes d'asile nationaux à travers le monde à adapter davantage leurs procédures et à trouver rapidement des arrangements nouveaux et innovants afin de poursuivre les procédures d'asile pendant les périodes de fermeture ou de mise en œuvre d'autres mesures de santé publique.

¹⁰⁴ Voir Plan ministériel de la CISR, *Plan ministériel de 2020-21 – Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada* (*irb.gc.ca*), (consulté le 23 janvier 2022), <https://irb.gc.ca/fr/rapports-publications/planification-rendement/Pages/rapport-plan-ministeriel-2021.aspx>

Exemple de pays : Suède

Le SMA a développé un portail électronique via un site Web sécurisé,¹⁰⁵ , qui permet au conseil public (représentant légal) de soumettre en ligne la documentation et les preuves relatives aux demandes d'asile. Le portail permet d'échanger entre les parties prenantes, de fixer des rendez-vous ainsi que d'organiser des réunions en ligne avec les responsables du SMA via le portail électronique en utilisant un identifiant de conférence. Le portail électronique permet également de suivre de près les documents qui ont été soumis, de contrôler l'état de la demande d'asile et de calculer le coût du remboursement.

42. Dans le cadre de leur réponse à la pandémie de COVID-19, de nombreux systèmes d'asile nationaux ont commencé à piloter et à utiliser l'enregistrement vidéo et audio pour réaliser des entretiens/audiences d'asile virtuels et l'interprétation à distance.¹⁰⁶ Des lignes directrices ont également été élaborées pour les meilleures pratiques en matière d'entretiens à distance dans les systèmes d'asile de l'UE+. ¹⁰⁷ En général, le HCR suggère que les entretiens en personne restent le moyen le plus approprié de mener des entretiens de DSR. Toutefois, les entretiens à distance et l'interprétation à distance peuvent être appropriés dans certains cas, pour des raisons liées aux exigences de santé publique et de sécurité, et lorsque de longues distances retarderaient autrement la tenue de l'entretien, si les garanties et les normes procédurales sont par ailleurs respectées.¹⁰⁸
43. La mise à l'essai et l'évaluation des nouveaux systèmes de traitement des dossiers à distance et l'exploitation des enseignements tirés permettront d'évaluer l'efficacité et d'identifier les risques avant de considérer les entretiens/audiences d'asile virtuels comme la nouvelle modalité de travail par défaut. Une telle approche permet de mettre en place les mesures d'atténuation nécessaires et/ou de trouver des solutions de rechange, y compris en respectant les normes de procédure équitable appropriées. L'adaptation et l'introduction de ces nouvelles mesures devraient également être envisagées dans un esprit de collaboration et de consultation et avec le degré de transparence nécessaire vis-à-vis des parties prenantes concernées, notamment la société civile et les demandeurs d'asile.¹⁰⁹

¹⁰⁵ Pour plus d'informations sur le portail électronique, voir www.migrationsverket.se/Andra-aktorer/Offentliga-bitraden/E-tjanst-for-bitraden.html

¹⁰⁶ HCR, *Remote Interviewing: Practical Considerations for States in Europe*, 9 juin 2020, www.refworld.org/docid/5ee230654.html

¹⁰⁷ EASO *Asylum report 2021, Processing asylum applications at first instance*, <https://bit.ly/3ABxjW>

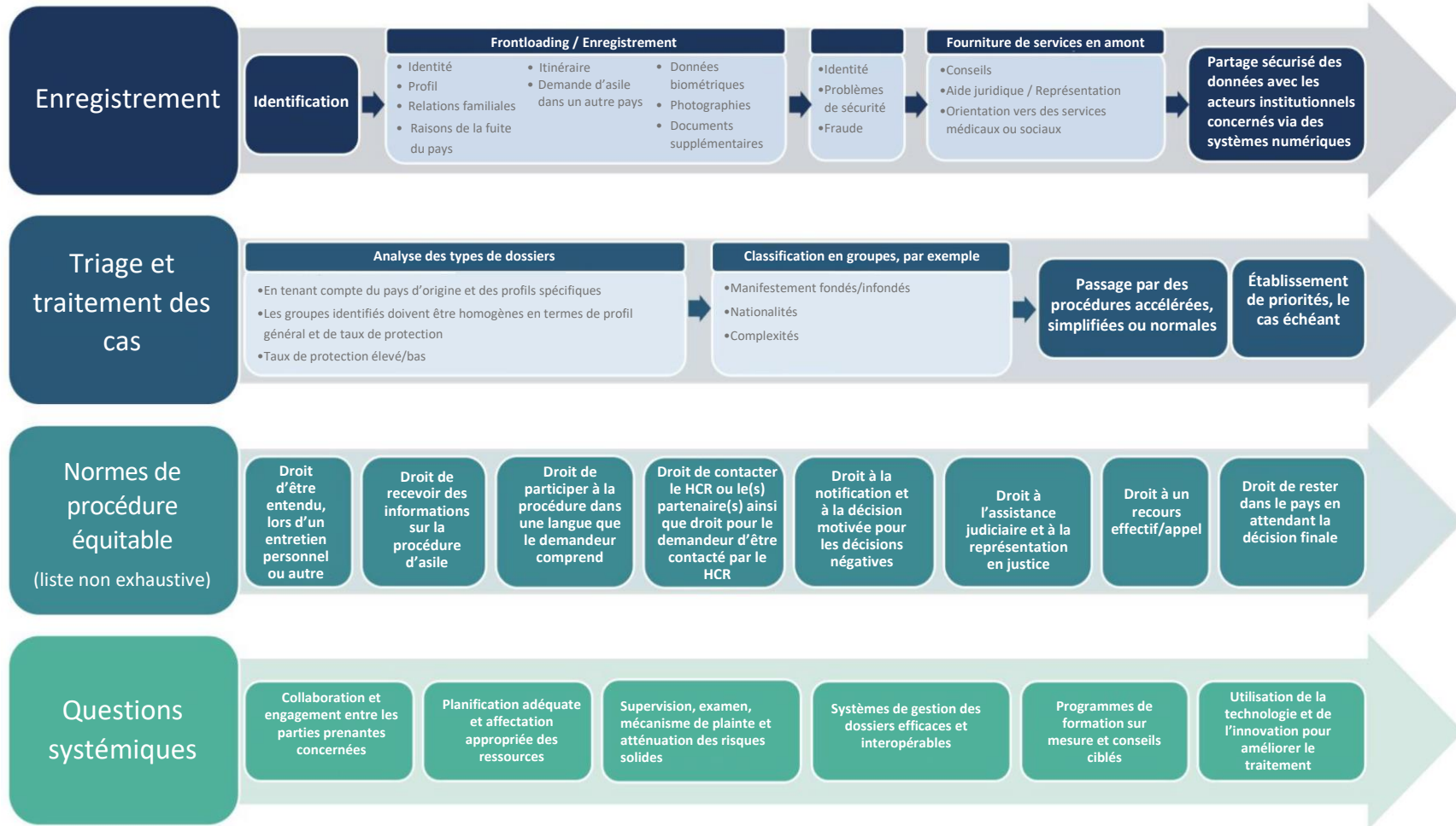
¹⁰⁸ HCR, *Key Procedural Considerations on the Remote Participation of Asylum-Seekers in the Refugee Status Determination Interview*, mai 2020, www.refworld.org/docid/5e87075d0.html; et HCR, *Normes relatives aux procédures de détermination du statut de réfugié relevant du mandat du HCR, Unité 4: Examen des demandes de statut de réfugié*, août 2019, www.refworld.org/docid/5e87075d0.html

¹⁰⁹ La CISR a préparé un rapport d'évaluation sur la vidéoconférence dans les audiences de réfugiés, qui fournit des informations supplémentaires sur les résultats des essais et du pilotage de nouvelles modalités dans le contexte du traitement individuel des dossiers. Pour plus d'informations, voir <https://irb-cisr.gc.ca/fr/transparence/revues-verifications-evaluations/Pages/Video.aspx> et <https://irb-cisr.gc.ca/fr/transparence/revues-verifications-evaluations/Pages/VideoRespRep.aspx>

Conclusion

44. L'objectif principal de ce document est de documenter les options et mesures pertinentes mises en place par les autorités nationales chargées de l'asile afin de garantir un traitement efficace des demandes d'asile. Ce faisant, le document soutient le nombre croissant de bonnes pratiques disponibles pour guider les autorités nationales chargées de l'asile conformément à l'impératif visant à sauvegarder la protection internationale et à faire progresser le partage des responsabilités. Le HCR encourage l'adoption de bonnes pratiques qui peuvent être contextualisées aux niveaux régional ou national dans le cadre de réponses pratiques et opérationnelles des États aux mouvements de population.
45. Comme le montrent les exemples présentés dans ce document, il est possible de traiter efficacement les demandes d'asile en améliorant la conception du système, en s'attaquant aux problèmes systémiques et en étant prêt à piloter et à introduire des outils et des mesures nouveaux et innovants. Une coordination étroite entre les acteurs concernés, tels que les services de contrôle des frontières, la police et les autorités chargées de l'asile, ainsi que la participation des prestataires d'aide juridique et de la société civile dès le début de la procédure, peuvent rendre cette dernière plus rapide et plus équitable. La mise en place de processus appropriés pour l'enregistrement, l'en amont des données et la gestion des données, ainsi que l'utilisation du triage, favoriseront davantage l'équité et l'efficacité.
46. Le HCR observe que les systèmes d'asile peuvent être résilients et adaptables tout en préservant l'équité procédurale et l'intégrité du traitement des dossiers. Lorsque des structures solides seront en place, les États seront en mesure de traiter efficacement les arriérés existants tout en s'occupant des nouveaux arrivants dans un contexte d'augmentation des déplacements forcés à l'échelle mondiale.

Annexe 1 : Organigramme



Annexe 2 : Acronymes

Liste des acronymes	
ACAADR	Association canadienne des avocats et avocates en droit des réfugiés
ACCORD	Austrian Center for Country of Origin and asylum Research and Documentation (Centre autrichien de recherche et de documentation sur les pays d'origine et l'asile)
ACO	Agent d'éligibilité
ACSG	Asylum Capacity Support Group (Mécanisme du groupe d'appui à la capacité d'asile)
AIDA	Asylum Information Data base (Base de données d'information sur l'asile)
ARC	Asylum Research Centre (Centre de recherche sur l'asile)
ASFC	Agence des services frontaliers du Canada
AUEA	Agence de l'Union européenne pour l'asile
CERE	Conseil européen pour les réfugiés et exilés
CIADA	Centre intégré d'analyse des demandes d'asile
CISR	Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada
DRC	Danish Refugee Council (Conseil danois pour les réfugiés)
DSR	Détermination du statut de réfugié
EASO	European Asylum Support Office (Bureau européen d'appui en matière d'asile)
GCR	Global Compact on Refugees (Pacte mondial pour les réfugiés)
HCR	Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés
IPO	Information sur le pays d'origine
IRCC	Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada
Le glossaire	Aide-mémoire et glossaire concernant les modalités de traitement des dossiers, termes et concepts applicables à la DSR relevant du mandat du HCR
NGI	Interface du système de gestion des cas (NGI) : interface NOVA GCMS
OAR	Office de l'asile et de l'accueil des réfugiés

OIM	Organisation internationale pour les migrations
ONG	Organisations non gouvernementales
POS	Procédures opérationnelles standard
SAR	Section d'appel des réfugiés
SEM	Secrétariat d'État aux migrations
SMA	Office national suédois des migrations
SPR	Section de la protection des réfugiés
TAF	Tribunal administratif fédéral
UE	Union européenne