



# L'obligation d'informer les demandeurs concernant la procédure d'asile : la perspective des demandeurs d'asile

Rapport thématique

Ce rapport porte sur les questions relatives au droit d'asile (article 18) et au droit à un recours effectif et à accéder à un tribunal impartial (article 47) des chapitres II « Libertés » et VI « Justice » de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne.

Crédit photo (couverture) : © Frank van den Bergh – iStockphoto

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

FRA – Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne  
Schwarzenbergplatz 11 – 1040 Vienne – Autriche  
Tél. +43 (1) 580 30 - 0 – Fax +43 (1) 580 30 - 699  
E-mail : [info@fra.europa.eu](mailto:info@fra.europa.eu) – Web : [fra.europa.eu](http://fra.europa.eu)

Une fiche catalographique figure à la fin de l'ouvrage.

Luxembourg: Office des publications de l'Union européenne, 2011

ISBN 978-92-9192-745-6  
doi:10.2811/48287

© Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne, 2010  
Reproduction autorisée, sauf à des fins commerciales, moyennant mention de la source.

*Printed in Belgium*

IMPRIME SUR PAPIER BLANCHI SANS CHLORE ELEMENTAIRE (ECF)

# **L'obligation d'informer les demandeurs concernant la procédure d'asile : la perspective des demandeurs d'asile**

Rapport thématique



## Avant-propos

Depuis l'entrée en vigueur du traité d'Amsterdam en mai 1999, d'importantes mesures ont été prises en vue de la création d'un régime d'asile européen commun. Cinq instruments législatifs de l'Union européenne (UE) ont été adoptés entre 1999 et 2005. Pour renforcer le niveau d'harmonisation et améliorer les normes de protection internationale dans l'UE, la Commission européenne a présenté des propositions visant à modifier quatre des cinq instruments législatifs relatifs à l'asile, à savoir le règlement Dublin II, la directive relative aux conditions d'accueil, la directive « qualification » et la directive sur les procédures d'asile.

La directive de 2005 sur les procédures d'asile établit des normes minimales pour les procédures d'asile au sein de l'UE. Elle prévoit une obligation d'informer les demandeurs d'asile de leurs droits et obligations, ainsi que de la procédure à suivre lors de la demande d'asile (article 10, paragraphe 1, point a). Le règlement Dublin II de 2003 prévoit une obligation similaire à son article 3, paragraphe 4. Dans sa proposition de 2008 en vue de la refonte du règlement Dublin II, la Commission européenne a encore renforcé les exigences relatives à la fourniture d'informations, indiquant plus spécifiquement quels types d'informations devaient être fournis aux demandeurs d'asile et de quelle manière.

Sur la base des recueillis lors d'entretiens avec près de 900 demandeurs et demandeuses d'asile, le présent rapport vise à donner un aperçu de la mesure dans laquelle les demandeurs d'asile dans l'UE disposent des informations nécessaires pour comprendre la procédure à suivre et savoir comment poser des choix informés à des étapes décisives de la procédure d'asile.

Sur la base des constatations de cette étude, ce rapport prodigue des conseils sur la manière d'améliorer la fourniture d'informations relatives à la procédure d'asile. Si certaines propositions revêtent une nature pratique, d'autres ont trait à la révision ou à l'interprétation du droit actuel de l'Union européenne. C'est le cas en particulier pour la nécessité de fournir des informations aux demandeurs d'asile dans une langue qu'ils comprennent et de fournir plus efficacement des informations sur les questions relatives à Dublin II. En ce qui concerne ces dernières, l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne (FRA) soutient les amendements proposés à l'article 3, paragraphe 4, de la refonte du règlement Dublin II.

La FRA a présenté ce rapport, ainsi qu'une autre étude sur l'accès à des recours efficaces pour les demandeurs et demandeuses d'asile, lors de la conférence ministérielle sur l'asile organisée par la Présidence belge les 13 et 14 septembre 2010. Le calendrier de la présentation du présent rapport devait permettre que les expériences et les suggestions des demandeurs d'asile servent de base au travail des législateurs chargés de la création d'un régime d'asile européen commun.

**Morten Kjærum**  
Directeur



# Table des matières

AVANT-PROPOS .....	3
SYNTHÈSE.....	7
AVIS.....	9
INTRODUCTION .....	11
1. PRINCIPALES SOURCES D'INFORMATION.....	13
2. CONTENU DES INFORMATIONS REÇUES.....	17
3. MOYENS D'OBTENIR DES INFORMATIONS .....	19
4. DÉPLIANTS D'INFORMATION.....	21
5. LANGUE .....	23
6. QUAND LES INFORMATIONS SONT-ELLES REÇUES? .....	27
7. INFORMATIONS LES PLUS UTILES ET FIABLES.....	29
8. QUESTIONS DE GENRE .....	33
9. DUBLIN II .....	35
ANNEXE 1 : GROUPE CIBLE ET MÉTHODOLOGIE .....	39
ANNEXE 2 : STATISTIQUES .....	43

## Figures

Figure 1 : Exigences linguistiques en matière d'information sur les procédures d'asile, telles que prévues dans la législation nationale, UE-27.....	23
Figure 2 : Nombre de langues étrangères dans lesquelles sont traduites les dépliants d'information sur la procédure d'asile, par pays .....	24
Figure 3 : Sources d'information les plus utiles d'après les demandeurs d'asile, UE-27 .....	29
Figure 4 : Informations écrites sur des aspects liés au genre, UE-27 .....	33
Figure 5 : Informations écrites sur Dublin II, UE-27 .....	35
Figure A1 : Nombre de demandeurs d'asile interrogés, par pays et par sexe .....	39
Figure A2 : Demandeurs d'asile interrogés, par type de logement au moment de l'entretien (%) .....	40
Figure A3 : Nombre de demandeurs d'asile interrogés, par nationalité.....	40
Figure A4 : Demandeurs d'asile interrogés, par durée de la procédure (%) .....	41
Tableau A1 : Classement par ordre décroissant des 60 nationalités ayant le plus demandé la protection internationale en 2009, UE-27, par nationalité et sexe .....	43



## Synthèse

Une procédure d'asile est équitable lorsque les demandeurs<sup>1</sup> sont informés de leurs droits et obligations et lorsqu'ils comprennent ses différentes étapes.

Le droit d'être informé aux moments décisifs de la procédure constitue un élément crucial de l'équité de la procédure. Dans ses conclusions de 1977 sur la protection internationale, le Comité exécutif du programme du Haut Commissaire avait déjà souligné l'obligation de fournir aux demandeurs d'asile des lignes directrices sur la procédure d'asile.

Ce rapport de l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne (FRA) examine les informations dont disposent les demandeurs d'asile sur la procédure d'asile, en se concentrant particulièrement sur la principale source d'information des demandeurs d'asile, sur le type d'informations qu'ils reçoivent, et sur le moment et la manière dont ils les reçoivent. En outre, le rapport se penche sur les questions de genre et les questions couvertes par Dublin II.

La directive de 2005 sur les procédures d'asile établit des normes minimales pour les procédures d'asile au sein de l'Union européenne. Elle prévoit une obligation d'informer les demandeurs d'asile de leurs droits et obligations, ainsi que de la procédure à suivre lors de la demande d'asile (article 10, paragraphe 1, point a). Le règlement Dublin II de 2003 prévoit une obligation similaire à son article 3, paragraphe 4. Dans sa proposition de refonte du règlement Dublin II, la Commission européenne a suggéré de renforcer les exigences relatives à la communication d'informations, en indiquant plus spécifiquement quelles informations devront être fournies aux demandeurs d'asile et de quelle manière.

L'obligation d'informer les demandeurs d'asile vise à garantir que ceux-ci soient équipés pour prendre des décisions informées à chaque stade de la procédure. Il est dès lors essentiel non seulement que les informations soient fournies aux demandeurs, mais également qu'elles soient comprises par eux.

Les constatations de cette étude de la FRA indiquent que si les États membres fournissent des informations aux demandeurs d'asile sur la procédure, ces informations ne sont pas toujours comprises ou n'ont pas pour résultat qu'ils prennent conscience de leurs droits et obligations. Les informations recueillies auprès des demandeurs d'asile suggèrent que le degré de confiance dans la source d'information et les barrières à la communication – liées tant à la langue qu'au jargon technique – représentent des obstacles récurrents à une communication efficace d'informations, qui permettrait aux demandeurs de prendre des décisions informées à chaque étape de la procédure.

Le point de départ pour renforcer l'efficacité des informations fournies aux demandeurs d'asile consiste à écouter leurs suggestions. À cette fin, la FRA a recueilli de nombreuses idées auprès des répondants. Ces idées sont exposées dans chaque chapitre du rapport. Par ailleurs, sur la base des constats établis dans le présent rapport, la FRA a formulé les avis suivants concernant les aspects se prêtant le mieux à une remédiation par les politiques de l'UE et la mise en œuvre du droit de l'UE.

<sup>1</sup> Dans l'intérêt d'une meilleure lisibilité, l'utilisation de la forme grammaticale masculine pour la désignation des personnes et des fonctions doit être comprise comme se référant aussi bien à des personnes féminines que masculines.



## Avis

### Traduction dans une langue comprise par les demandeurs d'asile

Pour être intelligibles, les informations orales et écrites doivent être fournies dans une langue comprise par le demandeur d'asile. Ce critère devrait être inscrit dans la législation pour devenir, dans la pratique, la norme au sein de l'Union européenne. Les États membres sont encouragés à interpréter l'article 10, paragraphe 1, point a), de la directive sur les procédures d'asile d'une manière garantissant que les demandeurs d'asile comprennent les informations qui leur sont communiquées.

### Informations complètes

Les informations fournies doivent comprendre tous les éléments requis pour permettre aux demandeurs d'appréhender de manière appropriée les différentes étapes de la procédure d'asile. Une fois créé, le Bureau européen d'appui en matière d'asile pourrait envisager de déterminer le contenu minimal des informations devant être fournies aux demandeurs, en se basant sur les constatations de cette étude.

### Approche tenant compte du genre

Les demandeuses devraient recevoir des informations dans une langue accessible et compréhensible

pour elles, indiquant clairement que les demandes spécifiquement basées sur l'appartenance générique peuvent être pertinentes selon la définition des réfugiés, sur la base de l'article 9 de la directive « qualification ». Les supports d'information écrits doivent leur être fournis systématiquement, également lorsqu'elles sont accompagnées par d'autres membres de la famille.

Les femmes accompagnées par leur mari doivent également être informées du fait que, conformément à l'article 6, paragraphe 3, de la directive sur les procédures d'asile, elles ont le droit de soumettre une demande d'asile distincte. Elles doivent bénéficier et être informées de leur droit d'être interrogées par une personne du même sexe si elles le souhaitent – ce principe devrait être érigé en norme au sein de l'Union européenne, comme le suggère la Commission européenne dans la refonte de la directive.

### Informations sur Dublin II

La FRA encourage le Conseil et le Parlement à renforcer le droit à l'information dans le règlement Dublin II en acceptant la proposition d'article 4 de la refonte du règlement et en précisant que ces informations doivent être fournies dans une langue comprise par le demandeur d'asile. Il convient également d'établir une obligation d'informer les demandeurs d'asile de l'état d'avancement concernant leur transfert vers un autre État membre de l'UE.



## Introduction

### Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne

#### Article 18

**Le droit d'asile est garanti dans le respect des règles de la convention de Genève [...] et du protocole [...] relatifs au statut des réfugiés et conformément au traité sur l'Union européenne et au traité sur le fonctionnement de l'Union européenne [...].**

Ce rapport porte sur les informations dont disposent les demandeurs d'asile concernant la procédure d'asile. Il examine la principale source d'information des demandeurs d'asile, le type d'informations reçues ainsi que le moment et la manière dont elles sont reçues. Le rapport souligne également quelles sont les sources d'information les plus utiles et fiables aux yeux des demandeurs d'asile. En outre, des chapitres distincts portent sur les aspects du genre ainsi que sur les questions de Dublin II.

Ce rapport complète un autre rapport de la FRA sur l'accès à des recours efficaces contre une décision négative sur l'asile, qui concerne également le droit d'être informé de la décision d'asile et de la manière d'interjeter appel. Les deux rapports sont le résultat d'un projet de recherche de la FRA sur l'accès à la justice pour les demandeurs d'asile. Pour chaque pays, une fiche est disponible en ligne sur le site de la FRA, qui fournit des informations statistiques et résume les dispositions juridiques nationales sur les questions couvertes dans les deux rapports. L'étude sur laquelle se base ce rapport constitue le deuxième projet de recherche entrepris par la FRA auprès de demandeurs d'asile, après qu'un projet sur les enfants demandeurs d'asile non accompagnés, dont le rapport de synthèse a été publié en avril 2010<sup>2</sup>.

En 2009, plus de 260 000 demandes d'asile ont été déposées au sein de l'Union européenne. Quelque 78 000 personnes ont reçu une protection<sup>3</sup>. Au total, des individus de 142 nationalités ont introduit des demandes d'asile dans les 27 États membres de l'Union

européenne (UE-27) en 2009<sup>4</sup>. Ces chiffres sont le reflet de la diversité linguistique qu'il faut prendre en considération au moment de fournir des informations aux demandeurs d'asile.

En général, il est rare que la politique d'asile soit informée par les évaluations de ceux qui sont les plus concernés : les demandeurs d'asile eux-mêmes. Les avis et expériences des demandeurs d'asile constituent la pierre angulaire de ce rapport. Dans le cadre de cette étude, 877 demandeurs d'asile ont été interrogés. Des informations ont été recueillies auprès de postulants dans les 27 États membres de l'UE. La plupart des demandeurs d'asile interrogés étaient originaires d'Afghanistan, de Somalie, de la Fédération de Russie et d'Iraq ; en tout, l'étude a porté sur 65 nationalités différentes. Ce rapport comprend des informations reçues par l'ensemble des personnes interrogées, sauf celles dont les expériences étaient anciennes et considérées comme obsolètes. Davantage d'informations sur l'échantillon des demandeurs d'asile interrogés et la méthodologie figurent à l'annexe 1 du présent rapport.

Les enfants n'étaient pas inclus dans le périmètre de l'étude et le rapport ne contient dès lors pas de considérations relatives aux mesures de sauvegarde spécifiques pour les enfants. Ils feront l'objet du projet susmentionné sur les enfants demandeurs d'asile non accompagnés dans les États membres de l'Union européenne.

Le rapport mentionne des citations directes des répondants pour illustrer certaines des constatations les plus pertinentes<sup>5</sup>. Lorsque c'était possible, les déclarations des demandeurs d'asile ont été analysées sur la base des informations fournies par les autorités nationales compétentes en matière d'asile (collectées au moyen d'un questionnaire) ou par d'autres sources publiques, y compris la législation nationale. Toutefois, il est fréquent qu'aucune information exhaustive ne soit disponible sur la manière dont une problématique particulière est traitée en pratique dans un État membre. Dans ces cas, le rapport présente des expériences vécues par des demandeurs d'asile sans donner une image globale des pratiques existantes.

2 FRA, *Separated asylum-seeking children in European Union Member States - Summary report*, Luxembourg, Office des publications de l'Union européenne (Office des publications), avril 2010. Voir aussi le rapport comparatif de la FRA, *Separated asylum-seeking children in European Union Member States*, Luxembourg, Office des publications, 2010 ; les deux rapports sont disponibles en ligne à l'adresse suivante : [http://fra.europa.eu/fraWebsite/research/publications/publications\\_en.htm](http://fra.europa.eu/fraWebsite/research/publications/publications_en.htm) (tous les hyperliens ont été consultés le 25 octobre 2010).

3 Eurostat, communiqué de presse, le 18 juin 2010, STAT/10/89, disponible à l'adresse suivante : <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=STAT/10/89&f>.

4 L'annexe 2 contient une ventilation des 60 nationalités de personnes qui ont soumis une demande de protection internationale dans l'Union européenne en 2009. Les données proviennent d'Eurostat, disponible à : <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/>.

5 Habituellement, le pays d'origine, le sexe et l'État membre sont mentionnés, sauf si la diffusion de ces informations permettrait d'identifier la source. En outre, l'origine ethnique des répondants est mentionnée dans certains cas.

À l'exception des Pays-Bas, l'étude de terrain a été effectuée par le réseau de points focaux nationaux (PFN) RAXEN de la FRA, avec l'appui des autorités nationales compétentes en matière d'asile, du Haut-Commissariat des Nations unies pour les réfugiés (HCR) et du réseau du Conseil européen sur les réfugiés et les exilés (CERE). La Commission européenne, le HCR et le CERE ont commenté le projet de rapport, ainsi que 23 des 27 États membres de l'UE avec lesquels le rapport a été partagé sous forme de projet.

# 1. Principales sources d'information

## Directive sur les procédures d'asile

### Article 10, paragraphe 1, alinéa a

1. [...] les États membres veillent à ce que tous les demandeurs d'asile bénéficient des garanties suivantes:

(a) ils sont informés [...] de la procédure à suivre et de leurs droits et obligations au cours de la procédure.

Conformément à la directive sur les procédures d'asile<sup>6</sup>, l'obligation de fournir des informations sur la procédure d'asile, ainsi que sur les droits et obligations au cours de la procédure, incombe aux États membres de l'UE. Il en va de même pour l'obligation prévue à l'article 3, paragraphe 4, du règlement Dublin II de 2003<sup>7</sup> et à l'article 18 du règlement Eurodac<sup>8</sup>.

Les États membres sont libres de s'acquitter de cette tâche directement ou de la confier à des organisations non gouvernementales (ONG). D'après les réponses reçues des autorités nationales en matière d'asile, près de la moitié des États membres de l'UE affirment avoir des accords avec les ONG (parfois financés par le Fonds européen pour les réfugiés), qui couvrent la fourniture d'informations sur la procédure d'asile<sup>9</sup>. Dans la plupart des cas, la fourniture d'informations s'inscrit dans le cadre de projets plus larges dans le domaine du conseil juridique ou social.

Dans l'UE-27, différentes sources fournissent des informations aux demandeurs d'asile sur la procédure à suivre. Les sections suivantes décrivent les principales sources d'information des demandeurs d'asile, en soulignant principalement les différences entre les pays. Toutefois, la dernière section de ce chapitre décrit les différences existant au sein des pays en ce qui concerne le point d'entrée et les infrastructures d'accueil.

En ce qui concerne la principale source d'information, la situation dans l'UE-27 est très diverse. Selon les demandeurs d'asile interrogés, les informations sur la procédure d'asile proviennent des sources suivantes : les autorités publiques, les organisations internationales comme le HCR, les ONG, les travailleurs sociaux, les juristes, les proches, les amis et les connaissances, les compatriotes et les autres demandeurs d'asile.

## Différences entre pays

Certaines tendances en matière de fourniture d'informations sur la procédure d'asile peuvent toutefois être dégagées. Si l'on ne tient pas compte des informations provenant de canaux informels, tels que les amis ou les proches, les pays peuvent être classés en quatre catégories en fonction de leur principale source d'information : les autorités publiques ; les ONG ou les entreprises privées ; les autorités publiques et les ONG / entreprises privées ; et ceux auxquels les autorités et les ONG fournissent peu d'informations.

### Autorités publiques en tant que principale source d'information

Ce groupe comprend cinq pays - la Bulgarie, la Finlande, la Pologne, la Slovaquie et la Suède - dans lesquels la majorité des demandeurs d'asile ont affirmé avoir reçu des informations des autorités publiques, comme la police, les gardes-frontières, les autorités en matière d'asile et le personnel des centres de détention ou d'accueil. En Finlande et en Pologne, par exemple, des informations de base sont fournies à la frontière, auxquelles viennent s'ajouter d'autres informations obtenues au centre d'accueil.

En Suède, la principale source d'information pour les demandeurs d'asile est constituée par le Conseil suédois des migrations. Il fournit des dépliants dans différentes langues, distribués par les agents des douanes aux aéroports et à d'autres points d'entrée. En outre, un service d'information téléphonique est accessible en différentes langues.

*« Le gouvernement suédois met tout en œuvre pour être honnête et donner des informations. »  
(Somalien, Suède)*

D'après les répondants, en Finlande et en Suède, le système d'information est satisfaisant, tandis qu'en Bulgarie, certains demandeurs d'asile estimaient qu'une seule source d'information ne suffisait pas :

6 Directive 2005/85/CE du Conseil du 1<sup>er</sup> décembre 2005 relative à des normes minimales concernant la procédure d'octroi et de retrait du statut de réfugié dans les États membres, disponible à l'adresse suivante : <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2005:326:0013:01:FR:HTML>.

7 Règlement (CE) n° 343/2003 du Conseil du 18 février 2003 établissant les critères et mécanismes de détermination de l'État membre responsable de l'examen d'une demande d'asile présentée dans l'un des États membres par un ressortissant d'un pays tiers.

8 Règlement (CE) n° 2725/2000 du Conseil du 11 décembre 2000 concernant la création du système « Eurodac » pour la comparaison des empreintes digitales aux fins de l'application efficace de l'article 18 de la convention de Dublin.

9 Ces pays sont les suivants : Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Finlande, France, Grèce, Italie, Pays-Bas, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie et Slovaquie. À Chypre, en Finlande, en Grèce, en Roumanie et en Slovaquie, les ONG sont partiellement financées par le Fonds européen pour les réfugiés.

*« Il faudrait au moins une organisation supplémentaire pour nous fournir les informations sur la procédure relative au statut. Nous ne devrions pas recevoir des informations d'une seule institution. Nous devons avoir accès aux coordonnées des organisations non gouvernementales qui pourraient nous donner plus d'informations. » (Iraqien, Bulgarie)*

### **ONG ou organisations à but lucratif en tant que principale source d'information**

Dans trois pays (l'Autriche, le Danemark et les Pays-Bas), les ONG ou les entreprises chargées par les autorités d'informer les demandeurs d'asile étaient la principale source d'information pour les personnes interrogées. En Autriche, selon plusieurs répondants, des brochures contenant des informations de base sur la législation en matière d'asile sont habituellement distribuées par le point d'information de *European Home Care*, une entreprise chargée de fournir une aide sociale dans les deux centres d'accueil établis pour la première sélection des demandeurs.

Aux Pays-Bas, les demandeurs d'asile recevaient principalement des informations du Conseil néerlandais pour les réfugiés au centre d'accueil. Au Danemark, si les nouveaux arrivants ont affirmé avoir reçu peu d'informations sur la procédure d'asile, ceux résidant dans le centre d'accueil de Sandholm au sud du Danemark ont été informés au moyen de formations organisées dans le centre par la Croix-Rouge.

### **Autorités publiques et ONG en tant que principales sources d'information**

Ce groupe est composé de plus de la moitié des États membres de l'UE couverts par cette étude : l'Allemagne, la Belgique, l'Espagne, l'Estonie, la France, la Hongrie, l'Irlande, l'Italie, le Luxembourg, le Portugal, la République tchèque, la Roumanie, le Royaume-Uni et la Slovaquie. Il comprend les pays où la majorité des demandeurs d'asile affirment avoir reçu des informations de la part des autorités publiques et des ONG et les pays où certains répondants ont reçu des informations des autorités et d'autres, des ONG.

En général, dans la plupart de ces pays, des informations de base sont fournies par les autorités publiques sous forme orale ou de dépliants, informations ensuite complétées par les ONG. En Hongrie, tous les demandeurs d'asile arrivés récemment ont été informés des procédures relatives à la détention et à la police des étrangers par la police à leur arrivée dans le pays ; ceux qui résident au centre d'accueil de Békéscsaba ont reçu plus d'informations de la part des travailleurs sociaux et des juristes des ONG.

*« La police nous a distribué ces dépliants dès notre arrivée, ce qui nous a aidés. Au moins, nous savions quelque chose sur ce qui allait se passer. » (Homme du Moyen-Orient, Hongrie)*

De la même manière, en France, des informations de base sont fournies par la préfecture (autorité départementale), mais les demandeurs d'asile sont ensuite renvoyés vers les ONG, où ils reçoivent généralement des informations supplémentaires. En Belgique, la plupart des informations sont fournies par les autorités à l'arrivée ou dans les centres d'accueil, et d'autres informations sont fournies par la Croix-Rouge.

### **Pas ou peu d'information des autorités, des ONG ou des organisations à but lucratif**

Dans quelques pays, les demandeurs d'asile ont affirmé n'avoir reçu que peu voire aucune information des autorités ou des ONG sur la procédure à suivre. Ce fut le cas à Chypre, en Grèce, en Lettonie, en Lituanie et à Malte. Dans ce dernier pays, toutefois, les expériences faisaient souvent référence à la situation antérieure au second semestre 2009, au moment où la tâche d'informer les demandeurs d'asile a été attribuée au Bureau du Commissaire aux réfugiés<sup>10</sup>. Dans ces pays, les répondants ont affirmé que leur source d'information première était constituée par leurs amis ou connaissances, leurs compatriotes et les autres demandeurs d'asile<sup>11</sup>.

À Chypre, la plupart des répondants ne se rappelaient pas avoir reçu des informations sur les démarches à effectuer et les endroits appropriés :

*« Je suis arrivée ici avec mon père et personne ne nous a donné d'informations sur l'endroit où aller et ce qu'il fallait faire. Personne ne nous a fourni une aide juridique, ni aucune aide en général. » (Femme du Moyen-Orient, Chypre)*

En Lettonie, plusieurs personnes interrogées se souvenaient avoir reçu des dépliants sur leurs droits et obligations lorsqu'elles étaient en détention, mais une seule se rappelle avoir vu des informations sur la procédure d'asile. En Lituanie, seuls deux nouveaux arrivants sur huit interrogés ont affirmé avoir reçu des informations des autorités publiques ou des ONG. La

<sup>10</sup> Vu le nombre peu élevé de demandeurs d'asile arrivés récemment, les entretiens ont été effectués auprès de demandeurs d'asile résidant dans le pays d'accueil depuis une période s'étalant de deux mois à deux ans. Selon les données d'Eurostat, au premier trimestre de 2010, le nombre de demandeurs d'asile à Malte a chuté de 95 % par rapport à la même période en 2009.

<sup>11</sup> Il convient de noter que dans certains pays appartenant au groupe précédent, comme l'Allemagne, la Belgique et la Hongrie (même si les informations semblent habituellement fournies par les autorités et/ou les ONG), certains demandeurs d'asile affirmaient n'avoir reçu aucune information.

plupart des autres demandeurs d'asile comptaient sur les informations fournies par leurs compatriotes ou des demandeurs d'asile résidant depuis longtemps dans les centres d'accueil.

*« Nous ne pouvons pas poser de questions – nous ne comprenons pas la législation, la procédure [d'asile], et nous ne savons pas quoi demander. Lorsqu'une personne ne sait rien, elle ne sait pas quoi demander. »  
(Afghan, Lituanie)*

En Grèce, la plupart des personnes interrogées résidaient dans le pays de manière irrégulière depuis des mois sans savoir où s'adresser. Seuls ceux qui ont pris contact avec l'ONG le Conseil grec pour les réfugiés ont reçu des informations sur la procédure d'asile. À Malte, seuls quelques demandeurs se rappelaient avoir reçu des informations écrites de la part du Service jésuite des réfugiés, une ONG.

## Différences au sein des pays

On a pu constater des différences au sein des pays en fonction de la manière dont arrivaient les demandeurs d'asile. Les personnes arrivées par avion et dont les demandes ont été acceptées à l'aéroport affirmaient généralement avoir reçu des informations de base sur la procédure à suivre de la part de la police<sup>12</sup>. Il s'avère donc qu'une fois que les personnes qui demandent une protection aux aéroports sont identifiées et dirigées vers la procédure d'asile, elles reçoivent généralement des informations de base sur la procédure à suivre. Toutefois, en Grèce et au Portugal, il a été signalé que les informations aux aéroports n'étaient pas toujours disponibles.

Par contre, lorsque les demandeurs d'asile n'ont pas effectué leur demande d'asile aux points d'entrée, leurs souvenirs concernant les informations obtenues dans le pays d'accueil sont plus divers. Les informations fournies par les réseaux sociaux et leurs compatriotes jouent un rôle plus important. Le moment où le demandeur a accès aux informations formelles sur la procédure d'asile varie en fonction de l'organisation et des capacités d'accompagnement des ONG et des communautés de migrants qui s'adressent aux nouveaux arrivants. Il varie également en fonction des rencontres fortuites avec des migrants et des demandeurs d'asile.

*« Je suis arrivé à la gare ferroviaire de Bruxelles et y ai passé une nuit. J'ai rencontré un Marocain qui m'a dit où je devais aller pour demander l'asile. »  
(Iraqien, Belgique)*

L'étude a également révélé l'existence de différences au sein même des pays, parfois sur la base du lieu où les demandeurs d'asile étaient accueillis. Généralement, les demandeurs d'asile hébergés dans les centres d'accueil reçoivent des informations plus complètes que ceux vivant dispersés dans la communauté ou résidant à l'hôtel ou dans des foyers. Par exemple, en Autriche et en Belgique, le travail de terrain a montré que les demandeurs d'asile résidant en logement privé étaient moins informés de la procédure d'asile que ceux résidant dans les centres d'accueil. En outre, il n'est pas toujours possible de laisser le soin à l'infrastructure d'accueil de solliciter une aide auprès des ONG dans les zones urbaines, étant donné que leur liberté de mouvement peut être limitée ou que leur absence peut avoir des conséquences négatives sur la demande et/ou les droits du demandeur.

En Belgique, en Estonie et en Finlande, les entretiens ont révélé des différences significatives entre les centres d'accueil où résidaient les groupes cibles. En Finlande, les personnes interrogées résidant à Helsinki, la capitale, étaient toutes au courant du fait que des « cours d'orientation » étaient organisés régulièrement, ce qui n'était pas le cas dans le centre d'accueil de Turku, ville située sur la côte sud-ouest de la Finlande. En Estonie, les informations obtenues dans le centre d'accueil public divergeaient de celles obtenues dans les infrastructures de détention des migrants en situation irrégulière. Les demandeurs d'asile en Estonie ont également affirmé que l'éloignement des centres d'accueil par rapport à la ville rendait difficile l'accès aux informations et leur validation. En Belgique, si un répondant a fait part d'une session d'information très utile organisée par les assistants sociaux du centre d'accueil Fedasil de la ville de Saint-Trond, en région flamande, juste après son arrivée, d'autres participants résidant dans d'autres lieux ont affirmé n'avoir reçu aucune information de leurs assistants sociaux.

Les constatations de l'étude montrent que la principale source d'information pour les demandeurs d'asile diffère entre les États membres de l'UE et en leur sein. Elles indiquent également que dans certains cas, les informations fournies par les autorités ou les organisations partenaires auxquelles est confiée la fourniture d'informations sont insuffisantes. Il convient de rappeler qu'à la lumière de l'article 10 de la directive sur les procédures d'asile, les demandeurs d'asile doivent obtenir toutes les informations nécessaires. Les demandeurs d'asile appréciaient en général le fait d'avoir plus d'une source d'information, car cela leur permettait de vérifier les informations reçues.

<sup>12</sup> L'étude n'a pas examiné la question de savoir si les personnes qui avaient besoin d'une protection internationale étaient informées de leur droit de demander l'asile à leur arrivée. Cette question sera abordée dans un futur projet de recherche de la FRA sur le traitement des migrants en situation irrégulière aux frontières extérieures de l'Union européenne. Vous pouvez trouver des informations à ce sujet en ligne sur le site Internet de la FRA à l'adresse suivante : [http://fra.europa.eu/fraWebsite/research/projects/proj\\_thirdcountry-externalborders\\_en.htm](http://fra.europa.eu/fraWebsite/research/projects/proj_thirdcountry-externalborders_en.htm).



## 2. Contenu des informations reçues

### Comité exécutif du Programme du Haut Commissaire

#### Conclusion sur la protection internationale n° 8 (1977), point e), ii)

##### Le Comité exécutif

(e) a recommandé que les procédures à suivre pour déterminer le statut de réfugié répondent aux exigences minimales ci-après: [...]

(ii) Le postulant devrait recevoir les indications nécessaires quant à la procédure à suivre.

Selon la directive sur les procédures d'asile (article 10, paragraphe 1, point a), les demandeurs d'asile doivent être informés de la procédure à suivre et de leurs droits et obligations, ainsi que « du calendrier et des moyens dont ils disposent pour remplir leur obligation de présenter les éléments » pour étayer leur demande. Toutefois, ni la directive sur les procédures d'asile, ni le règlement Dublin II, ne dressent une liste détaillée des types d'informations à fournir aux demandeurs d'asile. Cependant, dans sa proposition de refonte du règlement Dublin II, la Commission a proposé de préciser quelles informations devaient être fournies aux postulants dans la procédure de Dublin et de quelle manière<sup>13</sup>.

Ce chapitre examine le contenu des informations sur la procédure communiquées aux demandeurs d'asile. Il ne précise pas si ceux-ci sont informés de leur droit de demander l'asile, ni de quelle manière.

Sans vouloir dresser une liste exhaustive, les informations nécessaires aux demandeurs d'asile pour comprendre la procédure sont les suivantes : comment et où entamer la procédure d'asile ; les droits et obligations d'un postulant (par exemple, en ce qui concerne l'assistance juridique, l'interprétation ou l'obligation de coopérer avec les autorités) ; ainsi que l'objectif général de la procédure d'asile.

Par ailleurs, les informations sur les différents types de procédures d'asile et sur les conséquences d'être dirigé vers une procédure particulière, ainsi que sur Eurodac et le processus Dublin II, doivent être fournies. Des orientations pourraient s'avérer nécessaires sur la manière

de compléter les questionnaires, le cas échéant. Avant l'entretien d'éligibilité, des informations doivent être fournies sur le déroulement, la structure et l'importance de l'entretien, ainsi que sur les preuves à présenter. Enfin, après l'entretien, les postulants doivent être informés, entre autres, du délai dans lequel ils peuvent attendre une décision, et des étapes ultérieures.

Les groupes cibles n'ont pas fourni d'explications détaillées sur chacun de ces éléments d'information. Il est donc impossible de comparer quels types d'informations les demandeurs d'asile se rappelaient avoir reçues dans les différents pays. En conséquence, les pages suivantes renvoient à une sélection de questions soulevées par les répondants et indiquent que les informations ne sont pas toujours reçues ou comprises dans leur intégralité.

En général, les demandeurs d'asile savaient ou ont appris rapidement **où demander l'asile**, même si ce n'était pas toujours le cas pour les personnes interrogées en Grèce et en Italie. Par exemple, un postulant nigérian en Italie a affirmé que la police avait relevé ses empreintes digitales dans une ville du sud de l'Italie et lui avait fait remplir un formulaire avec ses données personnelles. Ensuite, on lui avait remis une carte d'identité provisoire en le priant d'aller demander l'asile dans une autre ville parce que les bureaux de police dans la ville où il se trouvait étaient trop petits et que de nouvelles arrivées étaient attendues sous peu. Avec d'autres demandeurs d'asile, il a alors été emmené à la gare ferroviaire locale, et on lui a demandé de prendre un train vers une ville du nord de l'Italie, et de se présenter au bureau de police local.

Dans certains groupes cibles, les suppositions formulées par les répondants montrent qu'ils ne comprenaient pas ou pas bien **la procédure d'asile**. Par exemple, en Belgique, certains répondants issus de la République démocratique du Congo et de Guinée ne connaissaient pas du tout le concept d'asile lors des entretiens des groupes cibles, alors qu'ils étaient présents dans le pays depuis plus de deux ans. Il en va de même pour trois femmes nigérianes résidant en Grèce depuis quelques mois : malgré le rejet de leur demande en première instance, il semblait qu'elles n'avaient aucune idée de ce qu'était l'asile. Dans d'autres pays, certaines personnes interrogées ne disposaient que d'informations très générales et ignoraient dans quel type de procédure leur demande d'asile était examinée (Pologne et France). Par exemple, un demandeur d'asile en France ne savait pas qu'il était couvert par le règlement Dublin II :

13 Voir Commission européenne, proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil établissant les critères et mécanismes de détermination de l'État membre responsable de l'examen d'une demande de protection internationale présentée dans l'un des États membres par un ressortissant de pays tiers ou un apatride (refonte), COM(2008) 820 final, Bruxelles, le 3 décembre 2008, modifications de l'article 3, paragraphe 4 (nouvel article 4).

« Lorsque je suis arrivé, je m'attendais à recevoir un dépliant reprenant les informations sur la procédure d'asile en plusieurs langues, mais rien de tel n'existait. Deux à trois mois après mon arrivée, la préfecture m'a envoyé une lettre me sommant de quitter la France pour un autre pays de l'UE. Je ne comprends pas. »  
(Somalien, France)

En Autriche, certains demandeurs d'asile se plaignaient de ne pas savoir quelles expériences étaient pertinentes pour l'asile. En Suède et au Danemark, les demandeurs d'asile ont exprimé le souhait de disposer de davantage d'informations sur les critères d'octroi de l'asile :

« Nous n'avons pas beaucoup d'informations sur les critères d'octroi de l'asile [...] Nous ne savons pas exactement quelle est la différence entre l'asile politique et l'asile humanitaire. Les critères régissant l'octroi de l'asile sont nombreux. » (Homme kurde, Danemark)

Dans quelques pays, les postulants doivent remplir des formulaires ou des questionnaires au début de la procédure. Les informations sur la manière de les compléter n'étaient pas toujours disponibles. En Belgique, certains ont affirmé ne pas être conscients du fait que des formulaires devaient être complétés et renvoyés dans les cinq jours et qu'ils pouvaient réclamer l'aide d'assistants sociaux pour cette démarche. De la même manière, en Irlande, même si un système d'assistance judiciaire gratuite est établi, les répondants ont indiqué que le questionnaire était difficile à compléter puisqu'ils n'avaient aucune connaissance des lois et réglementations en vigueur.

D'après les personnes interrogées, des informations sur les ONG qui **fournissent des conseils sociaux ou juridiques** ne sont pas systématiquement fournies. En Pologne, par exemple, les demandeurs d'asile ont signalé un manque d'informations sur la manière d'accéder aux structures essentielles, notamment les ONG qui fournissent une assistance juridique. En Suède, certains répondants se sont plaints que dans le centre d'accueil public, ils n'avaient aucun contact avec les ONG. En Belgique, certains répondants n'étaient pas conscients des ONG qui pourraient aider. Au Portugal, les demandeurs d'asile étaient généralement en contact avec une seule ONG, dans laquelle ils n'avaient pas tous confiance, mais aucune information sur la disponibilité d'autres ONG n'a été fournie.

Certains répondants ont exprimé le vœu de disposer de davantage d'**informations sur l'entretien d'éligibilité**, y compris sur les personnes autorisées à les accompagner, sur ce qu'ils devaient faire et sur la durée de l'entretien, comme illustré ci-dessous.

« Je manque d'informations sur le déroulement des entretiens au service d'immigration et de naturalisation. Il serait très utile de disposer d'informations sur les types de questions qui seront posées. Je viens d'en prendre

connaissance grâce à un Iraquien, qui nous a dit ce qu'il savait. Ce serait bien que cela soit indiqué dans la brochure. » (Somalien, Pays-Bas)

De nombreux répondants de plusieurs pays, notamment l'Autriche, la Belgique, le Danemark, l'Italie, la Pologne et la Slovaquie, ont exprimé leur inquiétude et leur stress en raison du manque d'information sur **l'état d'avancement de leur demande d'asile**. L'une des plaintes les plus courantes concerne les longues attentes dans les centres d'accueil ou ailleurs, dans une situation d'incertitude, sans savoir ce qu'il se passe et quand ils obtiendront une réponse.

« De même, chacun devrait connaître l'état d'avancement de sa demande d'asile. De temps en temps, nous devons être informés. Moi, par exemple, je suis ici depuis près de 10 mois et je ne sais pas où en est mon dossier, où en sont les travaux [...] nous sommes là à attendre. Certains sont ici depuis trois ans. » (Homme centrafricain, Slovaquie)

« La procédure doit être plus rapide, précise et ponctuelle [...] J'attends depuis longtemps le premier appel de la commission, un an et six mois exactement [...]. Un homme ne peut être pendu à un fil si longtemps. Une telle attente pourrait causer des problèmes de santé. Le postulant pourrait tomber en dépression. » (Homme pakistanais, Italie)

Les répondants ont formulé plusieurs propositions sur la nature des informations qu'ils souhaiteraient recevoir. Nombre d'entre eux ont souligné la nécessité de disposer de davantage d'informations sur l'état d'avancement de leur dossier, souhaitant notamment connaître la date de l'entretien d'éligibilité ou de la décision (Allemagne, Bulgarie, Lettonie, Pologne, Slovaquie, Slovaquie), ainsi que l'objectif et le contenu de l'entretien (Allemagne, Pays-Bas, Slovaquie). Les personnes interrogées ont également mentionné d'autres éléments sur lesquels elles souhaiteraient être mieux informées. Elles désiraient notamment disposer d'une liste des organisations fournissant une aide et des informations sur la manière de les contacter (Autriche, Estonie, Pologne), d'informations des ONG sur leur domaine d'activité (Allemagne), et des mises à jour en cas d'évolution de la législation (Espagne). En Allemagne, au Danemark, et en France, les répondants ont exprimé le souhait que les informations soient mises à jour plus régulièrement.

### Avis de la FRA

**Les informations fournies doivent comprendre tous les éléments requis pour permettre aux demandeurs d'appréhender de manière appropriée les différentes étapes de la procédure d'asile. Une fois mis sur pied, le Bureau européen d'appui en matière d'asile pourrait envisager de déterminer le contenu minimal des informations devant être fournies aux demandeurs, en se basant sur les constatations de cette étude.**

## 3. Moyens d'obtenir des informations

Il existe différents moyens de fournir des informations aux demandeurs d'asile, notamment par voie orale, grâce à des dépliants, des brochures, des vidéos et des sites Internet. Même si, globalement, tous les États membres de l'UE disposent de politiques prévoyant la fourniture d'informations orales et écrites, le poids donné aux différents moyens utilisés pour la communication d'information diffère considérablement. Ce chapitre résume les moyens de communication les plus utilisés, d'après les données transmises à la fois par les autorités nationales en matière d'asile et les demandeurs d'asile.

### Informations écrites

Les informations sur la procédure d'asile sont généralement fournies par écrit, comme décrit plus en détail au chapitre 4. L'ensemble des 27 États membres de l'UE disposent de dépliants et de brochures d'information sur la procédure d'asile. En outre, des affiches sont disponibles dans certains pays tels que Chypre, Malte, la Roumanie et le Royaume-Uni.

D'après les demandeurs d'asile, l'avantage des informations écrites réside dans le fait qu'on peut les lire et les analyser plusieurs fois. Toutefois, deux répondants aveugles et plusieurs autres répondants analphabètes ont souligné que ces dépliants écrits avaient une utilité limitée.

*« Certaines personnes ne savent pas lire. Pour elles, les informations écrites de l'OIN [Office de l'immigration et de la nationalité] ne servent à rien. Il conviendrait que quelqu'un vienne leur expliquer ces informations. »  
(Afghanistan, Hongrie)*

D'autres failles des documents écrits, constatées par les répondants, sont notamment qu'ils ne permettent pas de poser des questions, qu'ils sont souvent très complexes et qu'on les égare facilement, dans le cas des dépliants.

### Informations orales

Si tous les pays couverts par l'étude fournissent au moins certaines informations sur la procédure d'asile oralement, elles constituent le plus souvent un complément aux informations écrites des dépliants et brochures.

Cependant, d'après les demandeurs d'asile, les informations orales sont traditionnellement considérées comme très utiles. Elles permettent de poser des questions et d'obtenir des éclaircissements :

*« Des informations orales devraient être disponibles pour que nous puissions poser des questions. »  
(Irak, Suède)*

Au Danemark et en Finlande, par exemple, certains répondants ont fait état de sessions d'information et de cours d'orientation organisés aux centres d'accueil. En Autriche, certains demandeurs d'asile ont rapporté qu'un point d'information fournissait des informations sur le règlement intérieur et sur la manière d'obtenir des conseils juridiques. En Allemagne, les personnes interrogées résidant dans une infrastructure d'accueil en Bavière ont mis l'accent sur les informations utiles obtenues grâce à l'Infobus - un service fourni deux ou trois fois par semaine en dehors du centre d'accueil par les travailleurs sociaux d'Amnesty International. Dans de nombreux pays où de telles dispositions font défaut, les demandeurs d'asile ont proposé l'instauration de réunions d'information ou de discussions de groupe pour obtenir des informations complémentaires sur l'ensemble de la procédure en personne.

### Vidéos

D'après les informations fournies par les autorités nationales d'asile, les huit pays suivants - la Belgique, la Bulgarie, le Danemark, Malte, les Pays-Bas, la République tchèque, la Roumanie et le Royaume-Uni - informent les demandeurs d'asile au moyen de vidéos. Par ailleurs, en Hongrie, les demandeurs d'asile ont souligné que des vidéos avaient été diffusées pour la première fois il y a peu dans le centre d'accueil.

Les vidéos sont généralement projetées dans les structures d'accueil. Elles sont proposées aux nouveaux arrivants, mais dans certains pays, elles sont aussi diffusées régulièrement à tous les résidents. Au Danemark, un nouvel outil audiovisuel est en cours de développement ; les informations sont divisées en trois chapitres à diffuser à trois étapes différentes de la procédure d'asile : lors du dépôt de la demande, lors de son enregistrement et lors de la complétion du formulaire de demande d'asile.

### Sites Internet

Comme souligné par les autorités compétentes en matière d'asile dans leurs réponses au questionnaire, des supports d'information sur le processus d'asile dans une langue autre que celle du pays d'accueil sont parfois également disponibles sur le site Internet des autorités compétentes. C'est le cas en Allemagne<sup>14</sup>, en Belgique<sup>15</sup>,

<sup>14</sup> Voir [http://www.bamf.de/clin\\_092/nn\\_1034446/EN/Asyl/asyl-node.html?\\_\\_nnn=true](http://www.bamf.de/clin_092/nn_1034446/EN/Asyl/asyl-node.html?__nnn=true).

<sup>15</sup> Voir [www.cgra.be](http://www.cgra.be), [www.cgvs.be](http://www.cgvs.be), [www.dofi.fgov.be](http://www.dofi.fgov.be) et [www.cgrs.be](http://www.cgrs.be).

au Danemark<sup>16</sup>, en Estonie<sup>17</sup>, en Finlande<sup>18</sup>, en France<sup>19</sup>, en Hongrie<sup>20</sup>, en Irlande<sup>21</sup>, en Italie<sup>22</sup>, en Lettonie<sup>23</sup>, en Lituanie<sup>24</sup>, à Malte<sup>25</sup>, en Pologne<sup>26</sup>, en République tchèque<sup>27</sup>, au Royaume-Uni<sup>28</sup> et en Suède<sup>29</sup>.

L'étude a toutefois démontré qu'un nombre limité de demandeurs d'asile utilisaient cet outil d'information en Belgique, en Irlande, en Lituanie et en République tchèque. En Irlande, par exemple, certains répondants ont rapporté avoir accédé à des informations utiles grâce à l'internet. Cependant, dans d'autres pays, certains demandeurs d'asile ont éprouvé des difficultés à accéder aux informations disponibles sur l'internet ou à les comprendre.

Dans certains pays, les demandeurs d'asile ont noté que de nombreuses informations importantes n'étaient pas disponibles dans leur langue maternelle. C'était encore plus difficile pour ceux qui ne pouvaient pas lire ou comprendre l'anglais, qui est habituellement la langue principale d'information autre que celle de l'État membre de l'UE en question.

En outre, à l'instar des informations fournies par écrit, les informations fournies via l'internet étaient considérées comme un problème pour les répondants analphabètes et aveugles.

Les activités sur le terrain ont révélé des avantages et inconvénients spécifiques à ces diverses sources d'information. Une proposition récurrente des répondants consistait à compléter les informations écrites par des informations d'orientation orales. Cela a été soulevé par les demandeurs d'asile nouvellement arrivés, ainsi que par ceux qui résidaient dans le pays d'accueil depuis un certain temps. Plus spécifiquement, les répondants ont formulé trois propositions à cet égard.

La première suggestion proposait la mise en place d'un point de contact accessible aux demandeurs d'asile à tout moment. En Allemagne, en Belgique, en Finlande, en Italie, en Lettonie, en Roumanie et en Slovaquie, les

répondants ont souligné qu'un tel service d'information devrait être fourni en dehors du bureau d'asile par une ONG indépendante ou un autre organe central. Au Danemark, en France, en Hongrie et en Irlande, les demandeurs d'asile nouvellement arrivés ont insisté plus généralement sur la nécessité de pouvoir s'adresser à une personne de contact dans laquelle ils pouvaient avoir confiance. À cet égard, en Hongrie, le travail de terrain a démontré la nécessité d'instaurer des médiateurs qui aident à transmettre les informations officielles aux demandeurs d'asile.

La seconde suggestion pratique émise par les personnes interrogées consistait à mettre en place une ligne d'assistance téléphonique, à laquelle ils pourraient poser leurs questions.

La troisième suggestion, plus innovante, a été émise par des répondants en Autriche, en Belgique, au Danemark, en Finlande et en Slovaquie. Ils ont proposé d'organiser des groupes de discussion, similaires à ceux des groupes cibles établis dans le cadre de cette étude, où les demandeurs d'asile pourraient échanger toutes leurs questions.

Sur la base de ces suggestions, il semble que les informations soient transmises plus efficacement lorsqu'elles sont communiquées à la fois par écrit et oralement. La FRA encourage dès lors les autorités responsables ainsi que les ONG à examiner la faisabilité des suggestions des répondants, notamment la création d'un point d'information fiable, d'une ligne d'assistance téléphonique et en particulier l'organisation de groupes de discussion avec des experts juridiques indépendants.

16 Voir [www.nyidanmark.dk/en-us/coming\\_to\\_dk/asylum/asylum.htm](http://www.nyidanmark.dk/en-us/coming_to_dk/asylum/asylum.htm).

17 Voir [www.politsei.ee/en/teenused/international-protection/applying-for-asylum/index.dot](http://www.politsei.ee/en/teenused/international-protection/applying-for-asylum/index.dot).

18 Voir [www.migri.fi/netcomm/content.asp?path=8,2476&language=EN](http://www.migri.fi/netcomm/content.asp?path=8,2476&language=EN).

19 Voir [www.immigration.gouv.fr/spip.php?page=dossiers\\_them\\_asi&numrubrique=361](http://www.immigration.gouv.fr/spip.php?page=dossiers_them_asi&numrubrique=361).

20 Voir [www.bmbah.hu/ugyintezes\\_eljarasrend.php?id=63](http://www.bmbah.hu/ugyintezes_eljarasrend.php?id=63).

21 Voir [www.orac.ie/](http://www.orac.ie/).

22 Voir [www.interno.it/mininterno/export/sites/default/en/themes/asylum\\_and\\_refugees/](http://www.interno.it/mininterno/export/sites/default/en/themes/asylum_and_refugees/).

23 Voir [www.pmlp.gov.lv/en/pakalpojumi/patverums.html](http://www.pmlp.gov.lv/en/pakalpojumi/patverums.html).

24 Voir [www.migracija.lt/index.php?-1054856701](http://www.migracija.lt/index.php?-1054856701).

25 Voir [www.mjha.gov.mt/page.aspx?pageid=160#The\\_Asylum\\_Procedure](http://www.mjha.gov.mt/page.aspx?pageid=160#The_Asylum_Procedure).

26 Voir [www.udsc.gov.pl/index.php?documentName=main](http://www.udsc.gov.pl/index.php?documentName=main).

27 Voir [www.mvcr.cz/mvcren/article/entry-stay-permanent-residence-and-international-protection-in-the-czech-republic-international-protection.aspx](http://www.mvcr.cz/mvcren/article/entry-stay-permanent-residence-and-international-protection-in-the-czech-republic-international-protection.aspx).

28 Voir [www.ukba.homeoffice.gov.uk/asylum/](http://www.ukba.homeoffice.gov.uk/asylum/).

29 Voir [www.migrationsverket.se/info/550\\_en.html](http://www.migrationsverket.se/info/550_en.html).

## 4. Dépliants d'information

L'article 10, paragraphe 1, point a), de la directive sur les procédures d'asile ne requiert pas que les demandeurs d'asile soient informés par écrit sur la procédure à suivre. Toutefois, d'après les informations fournies par les autorités nationales compétentes en matière d'asile, tous les États membres de l'UE ont rédigé des dépliants ou d'autres supports d'information écrits concernant la procédure d'asile.

Cela s'explique en partie par le fait que cette démarche permet aux autorités de prouver qu'elles ont fourni aux demandeurs d'asile toutes les informations pertinentes au cas où elles seraient attaquées en justice pour non-respect de leur obligation d'informer le postulant. Vu le nombre élevé de procédures judiciaires, il convient également que les informations fournies soient complètes et couvrent tous les aspects des procédures d'asile dans leur complexité. À la lumière de tous ces éléments, les supports d'information sont souvent considérés comme difficiles à comprendre.

Ce chapitre évalue si les demandeurs d'asile reçoivent des dépliants d'information ou toute autre information écrite sur la procédure, tels que des brochures ou des lignes directrices. Il se penche ensuite sur ce que pensent les répondants du contenu des informations écrites.

### Disponibilité des informations écrites

D'après les autorités publiques, la manière dont les dépliants d'information sont diffusés diffère en fonction du pays, même si souvent, la politique consiste à les remettre aux postulants lorsqu'ils soumettent leur demande.

Dans deux tiers des pays couverts par l'étude<sup>30</sup>, la majorité des demandeurs d'asile ont affirmé avoir reçu des informations écrites sur la procédure d'asile. Par exemple, en République tchèque, deux tiers des répondants ont affirmé avoir reçu un dépliant d'information sur la procédure d'asile de la part des travailleurs sociaux immédiatement après leur arrivée dans le centre d'accueil. Les supports écrits étaient également appréciés en Finlande :

*« Les droits et obligations étaient plutôt bien expliqués. Toutes les informations importantes étaient incluses, dont de nombreuses informations que je ne connaissais pas avant sur les questions d'asile. Par exemple, le droit au regroupement familial, en cas de décision positive en matière d'asile, était une information nouvelle pour moi ».*  
(Iranienne, Finlande)

Certaines différences ont été constatées au sein des pays. En Belgique, par exemple, les demandeurs d'asile présents depuis plus longtemps dans le pays n'ont reçu des informations écrites de la part des autorités et des travailleurs sociaux que dans des cas exceptionnels. Par contre, pratiquement tous les nouveaux arrivants ont reçu la brochure d'information au cours des premières semaines de leur séjour, soit de l'Office des étrangers, soit des travailleurs sociaux des deux centres d'accueil de la Croix-Rouge où ils résidaient. En Autriche, il convient de noter que tous les demandeurs d'asile interrogés en dehors des deux centres d'accueil pour les nouveaux arrivants ne se rappelaient pas avoir reçu ou lu des dépliants d'information au début de leur procédure. En revanche, le groupe cible composé des femmes demandeuses d'asile dans l'infrastructure d'accueil de Traiskirchen a indiqué qu'il avait reçu des règles de conduite écrites (règlement intérieur du centre d'accueil), une brochure sur la procédure d'accueil ainsi que des informations sur l'irrecevabilité ou le rejet de leur demande.

Dans près d'un tiers des pays couverts par la présente étude – Chypre, la France, la Grèce, l'Italie, la Lettonie, la Lituanie, Malte et la Roumanie –, seuls quelques demandeurs d'asile se rappelaient avoir reçu des informations écrites sur la procédure d'asile :

*« Je n'ai jamais vu un seul dépliant. »*  
(Iranienne, Grèce)

*« Je n'ai reçu aucune information, aucun dépliant ni aucun livre. »* (Afghan, Lettonie)

À Chypre, par exemple, seulement cinq des 45 demandeurs d'asile interrogés se rappelaient avoir reçu le dépliant d'information officiel. À Malte, si tous avaient souvenir d'avoir reçu un formulaire à compléter, seuls quelques uns affirmaient avoir reçu un dépliant. En France, des dépliants d'information sur la procédure d'asile devraient être distribués par les préfectures. Toutefois, ils peuvent également être commandés gratuitement par tout autre centre ou toute ONG qui souhaiterait les distribuer. Cependant, le travail de terrain a montré qu'un nombre limité de demandeurs d'asile seulement avaient systématiquement reçu les dépliants d'information en fonction de la préfecture ou du centre d'accueil compétent.

### Qualité des dépliants et des informations écrites

Dans quelques pays, comme le Danemark, la Finlande, la France et le Luxembourg, plusieurs répondants estimaient que les dépliants d'information constituaient un outil utile.

<sup>30</sup> Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Hongrie, Irlande, Luxembourg, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie et Suède.

*« Le livre est très utile car il m'a aidée à compléter les formulaires de candidature. » (Guinéenne, France)*

Toutefois, d'une manière générale, dans la plupart des pays, les demandeurs d'asile qui avaient reçu les dépliants d'information n'étaient pas satisfaits de leur utilité ni de l'exhaustivité des informations écrites fournies.

Dans plusieurs pays, notamment l'Allemagne, l'Autriche, la Bulgarie, l'Estonie, la Lettonie, la Lituanie, les Pays-Bas, la République tchèque, le Royaume-Uni, la Slovaquie et la Suède, plusieurs demandeurs d'asile considéraient les informations fournies dans les dépliants comme insuffisantes et trop générales. Ils auraient préféré recevoir des informations plus précises et détaillées.

*« Nous avons reçu des informations écrites en dari. Elles étaient purement juridiques, elles n'avaient rien d'« humain ». Le point d'information European Home Care a fourni des informations écrites sur la Grundversorgung [aide sociale de base], sur le règlement intérieur et deux ou trois documents sur le droit d'asile. Nous avons très peu d'informations sur la procédure d'asile. Toutes les questions n'ont pas reçu une réponse. » (Afghan, Autriche)*

En Allemagne, en Bulgarie, en Hongrie, en Irlande, aux Pays-Bas et en Pologne, certains demandeurs d'asile ont souligné le fait que la langue des dépliants d'information était considérée comme technique et complexe, employant des termes juridiques difficiles à comprendre sans avoir une connaissance spécifique du système juridique du pays d'accueil.

*« Le dépliant est trop long, il donne trop d'informations et personne ne sait exactement ce qu'elles signifient et ce qu'elles contiennent. » (Afghan, Slovaquie)*

Au Royaume-Uni et en Allemagne, la majorité des demandeurs d'asile interrogés ont conclu que les dépliants rédigés par la société civile étaient bien plus utiles pour répondre à leurs attentes et de bien meilleure qualité que ceux fournis respectivement par la *UK Border Agency* et le *Federal Office for Migration and Refugees*.

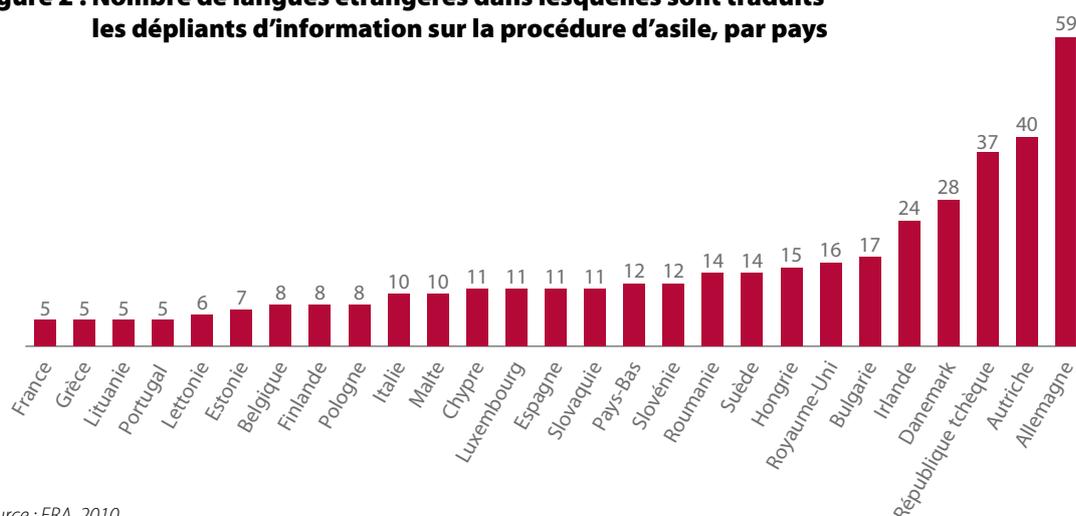
*« Le dépliant de l'Infobus m'a donné des informations sur ce que je devais dire au cours de l'entretien d'asile. » (Afghan, Allemagne).*

Dans plusieurs pays, les répondants ont formulé des suggestions sur les informations écrites à fournir aux demandeurs d'asile. En Allemagne et aux Pays-Bas, ils ont insisté sur le fait que les informations données devaient être rédigées dans un langage intelligible et facile à comprendre, en plus d'être claires, pour éviter les incompréhensions.

Les constatations de l'étude suggèrent que les dépliants et les brochures devraient être rédigés de manière claire et non juridique, tout en étant exhaustifs. Ce fait est bien illustré par la brochure publiée par le ministère slovène de l'intérieur en 2008. Pour garantir l'efficacité des dépliants, leur contenu, ainsi que toutes les versions linguistiques disponibles, devraient être révisés régulièrement avec l'aide du HCR et des ONG.



**Figure 2 : Nombre de langues étrangères dans lesquelles sont traduits les dépliants d'information sur la procédure d'asile, par pays**



Source : FRA, 2010

sont prévues, selon lesquelles il est suffisant de traduire les informations fournies dans une langue dont on peut raisonnablement supposer qu'elle est comprise par le demandeur d'asile (comme établi par l'article 10, paragraphe 1, point a), de la directive sur les procédures d'asile), ou dans d'autres langues. Dans certains États membres, cette question n'est pas réglementée par le droit national.

D'après les informations fournies à la FRA par les autorités nationales compétentes en matière d'asile, l'ensemble des 27 États membres de l'UE traduisent en plusieurs langues les dépliants d'information sur la procédure d'asile. Comme indiqué à la figure 2, il existe des différences considérables entre les États membres concernant le nombre de langues dans lesquelles les dépliants sont traduits. Dans certains États membres comme l'Allemagne, l'Autriche, le Danemark, l'Irlande et la République tchèque, les dépliants d'information sont traduits dans plus de 20 langues. Par contre, en France, en Grèce, en Lituanie et au Portugal, les dépliants d'information sur l'asile sont traduits en cinq langues - alors que, par exemple, en France, plus de 100 nationalités différentes et en Grèce, plus de 60 nationalités différentes ont effectué des demandes d'asile en 2009<sup>31</sup>.

Bien que plusieurs États membres de l'UE aient déployé des efforts pour traduire leurs dépliants d'information officiels en différentes langues, l'étude de terrain a décelé des cas où les demandeurs d'asile recevaient des dépliants dans une langue qu'ils ne pouvaient pas comprendre. Par exemple, les Kurdes en Slovénie et en Bulgarie ont indiqué qu'ils avaient reçu des supports écrits en arabe, langue qu'ils ne comprennent pas totalement.

À Chypre, il a été rapporté que la version turque du dépliant avait été écrite en azéri, et qu'il n'était donc pas facilement compréhensible pour les locuteurs turcs. Au Portugal, une demandeuse d'asile géorgienne a reçu un dépliant en portugais et un en russe, les deux étant d'une utilité limitée puisqu'elle ne parlait et ne lisait que le géorgien. En Lettonie, un Ouzbek a reçu le dépliant en russe et ne comprenait qu'une partie des informations fournies. En Estonie, les demandeurs d'asile afghans ont affirmé qu'ils avaient reçu le dépliant officiel en anglais, mais ils n'ont pas estimé qu'il était utile puisqu'ils ne le comprenaient pas bien. Un manque de dépliants d'information en dari et en pachtouna a également été souligné par les Afghans en Hongrie et en Slovaquie.

Dans plus de la moitié des États membres de l'UE couverts par la présente étude<sup>32</sup>, la plupart des répondants ayant affirmé avoir reçu des informations écrites sur la procédure d'asile ont précisé qu'ils les avaient reçues dans leur langue maternelle ou dans une langue qu'ils pouvaient comprendre.

*« Ils vous donnent un exemplaire des lignes directrices dans votre langue. » (Marocaine, Danemark)*

Dans certains États membres – dont l'Estonie, la Lituanie et le Portugal – certaines personnes interrogées ont indiqué avoir reçu des informations écrites sur la procédure d'asile dans une langue différente de la leur, probablement parce qu'on supposait qu'elles la comprenaient, ce qui n'était pas toujours le cas.

31 D'après les données d'Eurostat, le nombre de nationalités différentes des postulants ayant introduit une demande dans ces États membres en 2009 se ventile comme suit : France (104 nationalités), Grèce (65 nationalités), Lituanie et Portugal (14 nationalités chacun).

32 Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Danemark, Espagne, Finlande, Hongrie, Irlande, Luxembourg, Pays-Bas, Pologne, République tchèque, Slovaquie, Slovénie et Suède.

« Un des résidents afghans, ici au centre, comprend un peu le russe – nous le consultons parfois sur des points qui ne sont pas clairs. Nous avons compris certaines des informations que nous avons reçues au cours de l'entretien avec un agent du département de la migration, puisqu'un interprète était présent. Mais la plupart du temps, nous signons les documents même si nous ne les comprenons pas. » (Afghane, Lituanie)

En Roumanie et en France, seuls quelques répondants se rappelaient avoir reçu un dépliant d'information sur la procédure d'asile, et la plupart d'entre eux ont affirmé avoir reçu des informations uniquement dans la langue nationale du pays d'accueil.

« Lorsque je suis arrivé, je m'attendais à recevoir un dépliant avec les informations sur la procédure d'asile dans de nombreuses langues, mais cela n'existe pas. » (Soudanais, France)

La langue constitue également une barrière pour les informations fournies sur l'internet. Les répondants ont noté que sur l'internet, la plupart des informations importantes ne figuraient pas dans leur langue. C'était encore plus difficile pour ceux qui ne lisaient ou ne comprenaient pas l'anglais, qui est généralement la principale langue utilisée en dehors de celle de l'État membre en question.

En ce qui concerne les informations fournies oralement, un défi récurrent réside dans le besoin d'interprètes et la qualité de l'interprétation. En Italie, par exemple, différents répondants ont confirmé la présence d'interprètes dans la plupart des centres d'accueil mais un nombre limité de demandeurs d'asile estimaient que les services d'interprétation étaient satisfaisants ou de bonne qualité. De la même manière, au Danemark et en Irlande, certains répondants ont exprimé leur mécontentement par rapport aux interprètes.

« De nombreux traducteurs ne sont pas bons. [...] Je pense que ce n'est pas pertinent que des Afghans aient un traducteur iranien et que les Iraniens aient des traducteurs afghans. » (Iranienne, Danemark)

En Bulgarie, les femmes d'origine kurde ont rencontré des problèmes de langue. En effet, elles ont affirmé avoir

bénéficié des services d'interprètes arabes qu'elles ne comprenaient pas. Dans certains pays comme le Portugal et la Lituanie, plusieurs personnes interrogées se sont plaintes, en général, du manque d'interprètes. D'autres ont souligné les conséquences que pourrait entraîner une mauvaise qualité de l'interprétation ou l'absence d'interprétation.

« Lorsque j'ai été emmené par la police, ils m'ont demandé si je parlais le farsi. J'ai répondu que non, que je parlais pachtoune. Malgré tout, ils m'ont fourni un interprète farsi. C'est pourquoi mon nom est mal écrit et d'autres détails sont incorrects sur mes documents d'immigration. Je n'ai pas compris l'interprète au téléphone. Il m'a dit que je parlais trop [...]. Ça a été une expérience horrible pour moi. Je ne savais pas ce qu'il se passait. » (Afghan, Royaume-Uni)

Dans plusieurs États membres – dont l'Allemagne, la Belgique, Chypre, l'Estonie, la Grèce, la Hongrie, la Lettonie, la Lituanie et Malte – les répondants ont exprimé le souhait que les supports d'information soient traduits dans davantage de langues, comme le dari (Estonie, Lituanie), le kurde (Chypre, Luxembourg) et l'amharique (Malte – où cette langue est désormais disponible).

En ce qui concerne l'interprétation, certains répondants aux Pays-Bas et en Slovaquie ont réclamé une présence plus systématique d'interprètes à toutes les réunions avec l'autorité en matière d'asile. D'autres personnes interrogées en Lituanie, Pologne, Roumanie et Slovaquie ont suggéré que les interprètes soient présents plus souvent dans les infrastructures d'accueil et aident à la traduction des supports reçus.

### Avis de la FRA

**Pour être comprises, les informations orales et écrites doivent être fournies dans une langue comprise par le demandeur d'asile, ce qui devrait être inscrit dans la loi et dans la pratique pour devenir la norme dans l'Union européenne. Les États membres sont encouragés à interpréter l'article 10, paragraphe 1, point a), de la directive sur les procédures d'asile de manière à garantir que les demandeurs d'asile comprennent les informations qui leur sont fournies.**



## 6. Quand les informations sont-elles reçues?

### Directive sur les procédures d'asile

#### Article 10, paragraphe 1, point a)

Ces informations leur sont communiquées à temps pour leur permettre d'exercer les droits garantis par la présente directive et de se conformer aux obligations décrites à l'article 11.

Les informations requises par les postulants pour prendre des décisions informées peuvent varier en fonction du stade de la procédure d'asile. Pour être utiles, certaines informations doivent être fournies dès le début de la procédure (la manière de soumettre la demande, par exemple), tandis que d'autres informations (comme les preuves à présenter lors de l'entretien d'éligibilité) peuvent aussi être fournies à un stade ultérieur.

Il a été demandé aux demandeurs d'asile à quel moment de la procédure ils avaient reçu des informations sur la procédure d'asile<sup>33</sup>. Les réponses variaient en fonction du pays, de leur moyen d'arrivée, ainsi que de leur situation personnelle<sup>34</sup>.

### Informations reçues aux points d'entrée

Dans plusieurs pays pris en considération par l'étude<sup>35</sup>, les répondants se rappelaient avoir reçu certaines informations de base à leur arrivée. Ces informations leur étaient fournies au point d'entrée (dans les quelques heures ou jours suivant leur arrivée) ou au moment de leur arrestation lors du passage illégal d'une frontière.

Ces informations sont souvent complétées par d'autres informations plus détaillées à un stade ultérieur, le plus souvent dans les infrastructures d'accueil, comme illustré dans l'exemple suivant :

*« Lorsque nous sommes arrivés, nous n'avons pas reçu beaucoup d'informations. La police nous a simplement envoyés ici, au centre d'accueil. Ce n'est que lorsque l'avocat s'est rendu au centre que nous avons reçu des informations sur ce qui allait nous arriver. »*  
(Afghane, Finlande)

Des différences ont été rapportées dans certains pays sur la base du point d'entrée ou des circonstances parti-

culières de l'arrivée, comme mentionné précédemment. Par exemple, en Italie, certains demandeurs d'asile arrivant aux frontières maritimes ont reçu des informations sur la procédure de la part des ONG, contrairement à d'autres.

Les demandeurs d'asile ont formulé des suggestions concernant le moment auquel communiquer des informations. Plusieurs répondants dans différents pays (Belgique, Chypre, Danemark, Espagne, Estonie, Lettonie et Lituanie,) ont suggéré que davantage d'informations sur l'asile soient fournies à l'arrivée et non ultérieurement.

*« Ils devraient nous donner des informations en même temps que le livre pour les étrangers au moment de la prise des empreintes digitales, de manière à ce que nous puissions préparer correctement l'entretien. »*  
(Soudanais, Chypre)

D'autres, par contre, ont estimé que les informations reçues à ce stade pouvaient difficilement être retenues :

*« La situation à la frontière se caractérise par la panique et la tension. Vous lisez les informations sur le mur et vous ne souvenez de rien par la suite. »*  
(Femme russe, Pologne)

### Informations reçues lors de la demande d'asile

Les répondants qui n'ont demandé l'asile ni au point d'entrée, ni à la frontière ont rapporté avoir reçu des informations lorsqu'ils se sont adressés aux autorités avec la volonté de demander l'asile (Allemagne, Belgique, Bulgarie, Espagne, Estonie, Finlande, France, Irlande et Luxembourg). Par exemple, en Irlande, tous les répondants ont affirmé avoir reçu des informations sur la procédure d'asile en même temps qu'un questionnaire à compléter lorsqu'ils ont effectué leur première demande d'asile à l'Office of the Refugee Applications Commissioner (ORAC).

Les réseaux communautaires peuvent également jouer un rôle important pour orienter les postulants. Les demandeurs d'asile qui font partie de réseaux sociaux plus larges ou de groupes nationaux bien organisés et intégrés dans le pays d'accueil sont plus susceptibles d'accéder rapidement aux informations. Toutefois, il arrive que les compatriotes ne fournissent pas ces informations gratuitement.

33 Les informations obtenues par les canaux informels (voir p. 14) sont discutées ici.

34 Les pays où peu ou pas d'information a été reçue ne sont pas discutés ici, à savoir : Chypre, Grèce, Malte, la Lettonie et la Lituanie.

35 Autriche, Danemark, Estonie, Finlande, Hongrie, Italie, Luxembourg, Portugal, Roumanie et Suède.

## Informations reçues dans l'infrastructure d'accueil

Dans six des États membres de l'UE soumis à l'étude – la Finlande, les Pays-Bas, la Pologne, la République tchèque, la Slovaquie et la Slovénie – la plupart des répondants ont affirmé avoir reçu des informations sur la procédure d'asile uniquement lorsqu'ils étaient hébergés dans une infrastructure d'accueil. Dans le centre d'accueil, la plupart des répondants ont généralement reçu des informations dans un laps de temps allant du moment de leur arrivée à un mois plus tard.

## Informations reçues juste avant ou au cours de l'entretien d'éligibilité

Certains répondants interrogés à Chypre, en Hongrie et en Roumanie ont affirmé avoir reçu les informations juste avant ou au cours de l'entretien relatif à l'éligibilité. Les demandeurs d'asile ont déclaré que lorsque les informations étaient fournies à ce stade, ils ne pouvaient se préparer pour l'entretien, ce qui réduisait la probabilité que leur demande soit acceptée.

*« Le jour même de mon entretien, ils m'ont communiqué ces informations [...] » (Nigériane, Roumanie)*

En Hongrie, les participants de deux groupes cibles ont affirmé n'avoir reçu des informations sur la procédure d'asile que quelques minutes avant leur premier entretien, et n'avaient donc pas eu le temps de se préparer. De la même manière, en Bulgarie, plusieurs répondants ont été informés de la date de l'entretien la veille. La nécessité de disposer de davantage de temps pour se préparer à l'entretien a également été soulignée aux Pays-Bas, où un mois après l'achèvement de l'étude, une « période de repos et de préparation » avant l'entretien initial a été introduite<sup>36</sup>.

*« J'ai entendu dire qu'auparavant, les gens avaient du temps pour se préparer aux entretiens. Maintenant, nous n'avons plus de temps. Peut-être qu'il y a désormais trop de réfugiés, et qu'il n'y a plus de temps disponible. » (Somalien, Pays-Bas)*

Dans certains cas, les informations sur la procédure d'asile ont été reçues très tard. Par exemple, en Grèce, il faut souvent des mois pour que les demandeurs d'asile comprennent où et comment demander l'asile. En Italie, lorsque les informations ne sont pas communiquées au point d'entrée, elles sont souvent fournies par des ONG ou d'autres immigrants de nombreuses semaines après l'arrivée dans le pays. Au Royaume-Uni, certains répondants ont également affirmé avoir reçu des informations à un stade avancé de la procédure d'asile.

Pour conclure, le moment auquel communiquer des informations devrait être évalué avec soin, pour garantir que les informations soient reçues au moment où les demandeurs d'asile ont surmonté le stress initial lié à leur périple. Cependant, la fourniture d'informations devrait toujours avoir lieu suffisamment tôt pour leur permettre de prendre les décisions qui s'imposent. Une option pourrait consister à fournir des informations de manière progressive.

36 Voir loi néerlandaise sur les étrangers (telle que modifiée), article 8, point m, ainsi que les dispositions d'exécution de la loi néerlandaise sur les étrangers, au point C11, qui fournissent de plus amples informations.

## 7. Informations les plus utiles et fiables

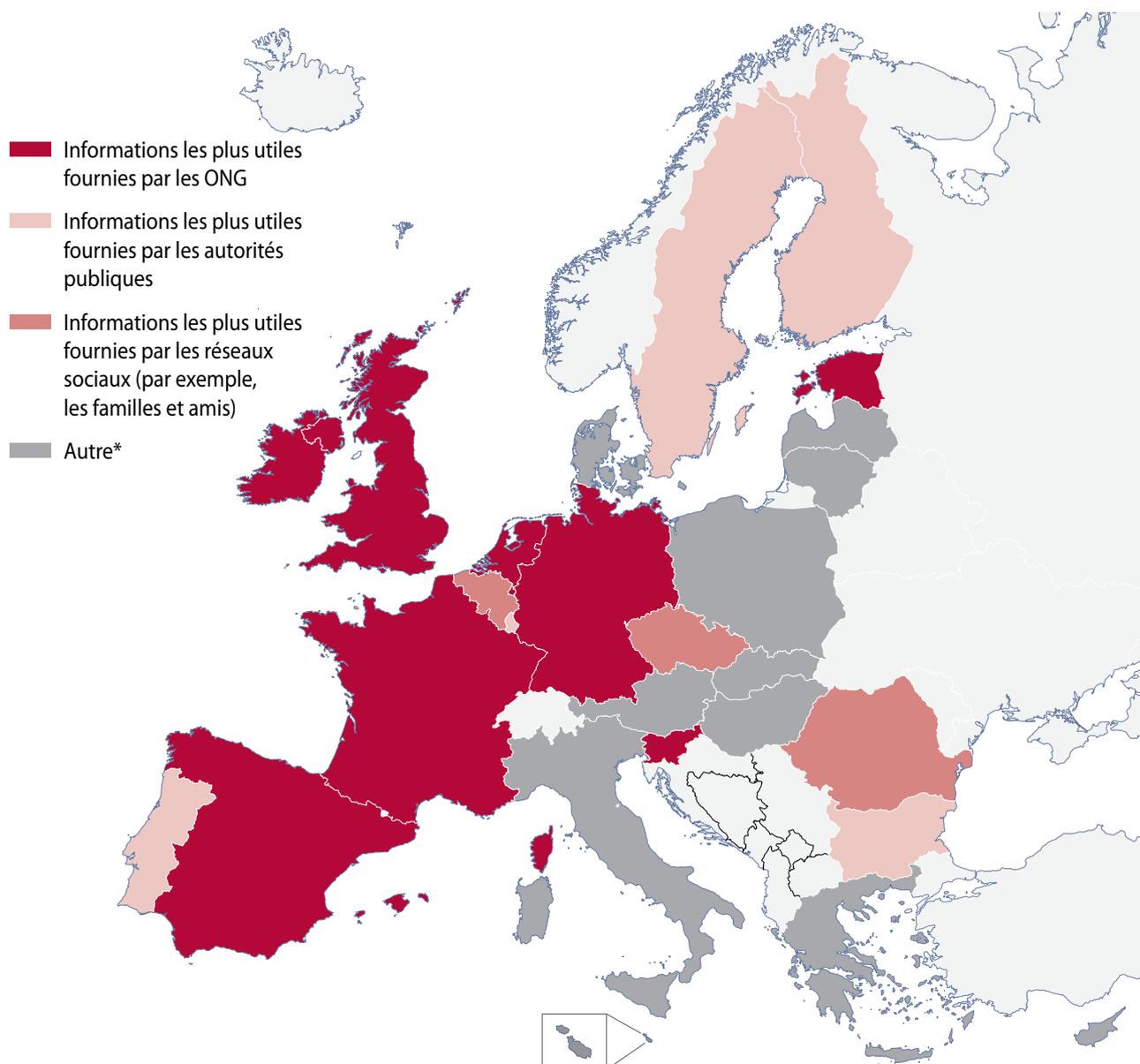
### Guide des procédures et critères à appliquer pour déterminer le statut de réfugié du HCR, réédité en 1992

#### Paragraphe 198

Une personne qui, par expérience, a appris à craindre les autorités de son propre pays peut continuer à éprouver de la défiance à l'égard de toute autre autorité.

Il a été demandé aux autorités en matière d'asile dans tous les États membres de l'UE si elles disposaient de procédures d'évaluation de l'efficacité des outils d'information des demandeurs d'asile. Cinq pays ont affirmé avoir procédé à une telle évaluation : l'Autriche, la Finlande, l'Irlande, le Royaume-Uni et la Slovaquie. En Autriche et en Finlande, les évaluations ont été effectuées par des ONG indépendantes. En Irlande, les autorités réalisent une enquête de satisfaction chaque année, qui n'examine toutefois pas en détail les informations sur

**Figure 3 : Sources d'information les plus utiles d'après les demandeurs d'asile, UE-27**



Remarque : \* La catégorie « Autre » comprend les pays où aucune tendance générale ne se dégage parmi les participants des groupes cibles concernant les institutions fournissant les informations les plus utiles (Autriche, Danemark, Hongrie, Italie, Pologne et Slovaquie), ou dans lesquels la majorité des demandeurs d'asile avaient le sentiment de recevoir des informations peu ou pas utiles (Chypre, Grèce, Malte, Lettonie et Lituanie).

Source : FRA, 2010

les procédures d'asile<sup>37</sup>, tandis qu'au Royaume-Uni et en Slovaquie, les évaluations s'inscrivaient dans le cadre de projets d'assurance de qualité mis en œuvre en partie en coopération avec le HCR.

Selon l'évaluation réalisée en Autriche, même si des informations détaillées sont fournies par les autorités d'asile, les moyens utilisés n'ont pas nécessairement pour résultat que tous les demandeurs d'asile comprennent ou se fient aux informations reçues de sources officielles<sup>38</sup>. En Slovaquie, les informations fournies étaient trop juridiques et incompréhensibles, et la qualité des traductions laissait à désirer.

Dans le cadre de cette étude, différentes institutions ont été mentionnées par les demandeurs d'asile comme fournissant les informations les plus utiles. En général, le travail de terrain a confirmé que pour que les informations soient fiables, la source devait être considérée comme fiable. Si une source est considérée comme non fiable, quelles que soient les informations fournies, les demandeurs d'asile n'accorderont aucune crédibilité aux informations.

Dans de nombreux pays, il existait un consensus global sur les sources d'information les plus utiles, tandis que dans d'autres, on considérait que plus d'une source fournissait des informations utiles, ou différents groupes cibles (parfois situés dans différentes régions du pays) estimaient que les informations les plus utiles étaient fournies par diverses institutions.

En général, les ONG étaient considérées comme la source d'information la plus utile, suivies par les réseaux sociaux et par les autorités. La figure 3 propose un aperçu des sources considérées par les répondants comme étant les plus utiles et les plus fiables dans leur pays entre les autorités publiques, les ONG et les réseaux sociaux.

## Organisations non gouvernementales

Comme le montre la figure 3, dans 8 États membres de l'UE<sup>39</sup>, les ONG étaient considérées par la plupart des personnes interrogées comme la source la plus utile et la plus fiable pour obtenir des informations sur la procédure d'asile. Ce fait est illustré par l'exemple suivant :

*« L'Infobus nous apporte une aide précieuse parce que nous savons qu'il est toujours là pour nous et qu'il peut nous aider. Nous sentons qu'ils s'efforcent d'aider les demandeurs d'asile. » (Afghan, Allemagne)*

Les ONG sont considérées comme les plus utiles lorsque les demandeurs d'asile estiment qu'elles sont indépendantes et non liées aux autorités publiques.

*« J'ai confiance en la Croix-Rouge parce que je sais que ce n'est pas la Croix-Rouge qui me délivrera les documents d'asile. » (Ouest-Africain, Espagne)*

Les ONG sont également considérées comme très utiles parce qu'elles fournissent des informations non seulement sur la procédure d'asile, mais aussi sur toutes les questions telles que la santé, le règlement intérieur et les possibilités de travail.

Toutefois, les ONG sont parfois considérées comme non professionnelles ou ne disposant pas de ressources suffisantes pour être d'une aide quelconque. Par exemple, en Autriche, au Portugal et en Roumanie, certains répondants ont indiqué que les ONG n'étaient pas disponibles ou avaient une utilité limitée. En Autriche, les personnes interrogées ne faisaient pas non plus confiance aux conseillers juridiques désignés par les autorités pour fournir des informations dans les infrastructures d'accueil initiales, étant donné qu'ils étaient considérés comme trop proches des autorités en matière d'asile.

Une situation différente a été rapportée par les demandeuses d'asile somaliennes en Allemagne. Elles éprouvaient un sentiment général de crainte que si elles contactaient une ONG, cela aurait des conséquences négatives sur leur demande d'asile. Toutefois, cette assertion n'a pas été vérifiée.

## Réseaux sociaux

Dans trois pays – la Belgique, la République tchèque et la Roumanie – la majorité des répondants considéraient les réseaux sociaux comme la source la plus utile et la plus fiable pour obtenir des informations sur la procédure d'asile. Les amis, proches, connaissances, autres demandeurs d'asile et compatriotes, rencontrés par les postulants dans les centres d'accueil et ailleurs, sont tous considérés comme des sources d'informations utiles. En général, ils constituent également les seules sources existantes lorsque peu d'informations institutionnelles sont disponibles. Lorsque les demandeurs d'asile ont des réseaux personnels et familiaux dans le pays d'accueil, ceux-ci sont considérés comme la source d'information la plus fiable.

Si les réseaux personnels sont considérés comme fiables, les demandeurs d'asile généralement rencontrés dans

37 Les supports de l'enquête de satisfaction sont disponibles en ligne à l'adresse suivante : [www.orac.ie/pages/Cust\\_serv/Information.htm](http://www.orac.ie/pages/Cust_serv/Information.htm).

38 Voir, dans ce contexte, l'étude du réseau autrichien « Netzwerk SprachenRechte », disponible en ligne à l'adresse suivante : [www.sprachenrechte.at/\\_TCgi\\_Images/sprachenrechte/20090316115827\\_Studienergebnisse.komm.weg.Oktobre%202008\\_1.pdf](http://www.sprachenrechte.at/_TCgi_Images/sprachenrechte/20090316115827_Studienergebnisse.komm.weg.Oktobre%202008_1.pdf).

39 Allemagne, Espagne, Estonie, France, Irlande, Pays-Bas, Royaume-Uni et Slovaquie.

les centres d'accueil peuvent également représenter une source d'information utile.

*« Nous avons l'habitude d'échanger des informations entre nous : comment est-ce dans le centre de Galați, comment est-ce dans votre centre, [...] que savez-vous d'autre? Les informations les plus claires proviennent des autres demandeurs d'asile confrontés à la même situation que nous. »  
(Centrafricain, Roumanie)*

Souvent, les informations données par d'autres demandeurs d'asile comblent le manque d'informations structurelles, non communiquées par les autorités publiques et/ou les fournisseurs d'accueil.

*« Il est bizarre que les informations proviennent des demandeurs d'asile eux-mêmes, c'est une situation tellement bizarre [...] Les informations ne sont pas fournies par des institutions spécifiques, des organisations qui devraient s'en charger, mais circulent simplement entre nous. »  
(Moyen-Oriental, Slovaquie)*

En général, les informations fournies par les réseaux sociaux sont considérées comme utiles, mais elles peuvent être erronées ou imprécises, et il pourrait dès lors être trop tard pour agir.

*« Vous savez, si vous ne recevez des informations que de vos amis, vous vous rendez compte après un certain temps qu'elles ne sont parfois pas correctes. Si vous recevez une brochure, vous savez qu'elles sont bien correctes. » (Syrienne, Belgique)*

En outre, les demandeurs d'asile ne font pas toujours confiance aux autres demandeurs d'asile qu'ils ne connaissent pas et qu'ils viennent de rencontrer. Par ailleurs, la demande d'asile est parfois considérée comme une question personnelle qui ne doit pas être abordée avec d'autres demandeurs.

## **Autorités publiques**

En Bulgarie, en Finlande, au Luxembourg, au Portugal et en Suède, les autorités publiques sont généralement considérées comme la source d'information la plus utile :

*« C'est en la police que j'ai le plus confiance. Lorsque je suis arrivé au port, j'ai été dirigé vers la police, qui m'a communiqué des informations sur la demande d'asile. Elle m'a dit qu'elle était là pour m'aider. Mon expérience avec la police est totalement positive, puisque tout ce qu'elle m'a dit était vrai. » (Somalien, Finlande)*

Toutefois, dans la plupart des pays, les autorités publiques étaient considérées comme la source la moins fiable, comme l'illustre l'exemple suivant :

*« Nous n'avons reçu aucune information des autorités. Sans le soutien de nos familles et de nos amis, nous ne saurions pas du tout quoi faire. »  
(Somalienne, Allemagne)*

L'absence de confiance dans les autorités peut être liée à différentes raisons : un manque de confiance dans toute institution officielle (vu les expériences vécues dans le pays d'origine ou dans les États de transit), mais aussi le traitement infligé par les autorités publiques aux répondants à leur arrivée. À Chypre, par exemple, deux répondants ont affirmé avoir été mis de force dans un avion dans le but de les expulser du pays, alors qu'ils indiquaient leur intention de demander l'asile à l'aéroport international de Larnaca.

Certains répondants ont également mentionné des exemples de comportement froid et désobligeant, voire des expériences de discrimination sur des bases ethniques. Un répondant a affirmé : « À l'aéroport, on m'a dit 'Toi, le singe noir, que fais-tu ici ?!' » Un autre a affirmé : « Lorsque je me suis rendu au bureau d'immigration, l'agent criait 'avance, avance, avance', simplement 'avance, avance, avance', et ensuite, il m'a jeté dehors, ou lorsque je marchais en rue et voulais entrer dans un bar, les gens criaient : 'mavro, mavro [noir], sors d'ici'. Les propos discriminatoires empêchent clairement d'établir un semblant de confiance.

Pour conclure, il semblerait adéquat de prendre des dispositions que les informations soient fournies par les acteurs que les demandeurs d'asile considèrent généralement comme neutres ou non liés aux autorités compétentes en matière d'asile. En guise de bonne pratique, et sur la base de l'expérience dans certains États membres de l'UE, des évaluations régulières doivent être réalisées sur l'efficacité des informations fournies aux demandeurs d'asile.



## 8. Questions de genre

### Principes directeurs sur la persécution liée au genre du HCR (2002)

#### Paragraphe 36, alinéa ii

Il est essentiel que les femmes soient informées sur la procédure de détermination du statut de réfugié, de ses conditions d'accès, ainsi que des possibilités de conseil juridique, d'une façon et dans une langue qu'elles comprennent.

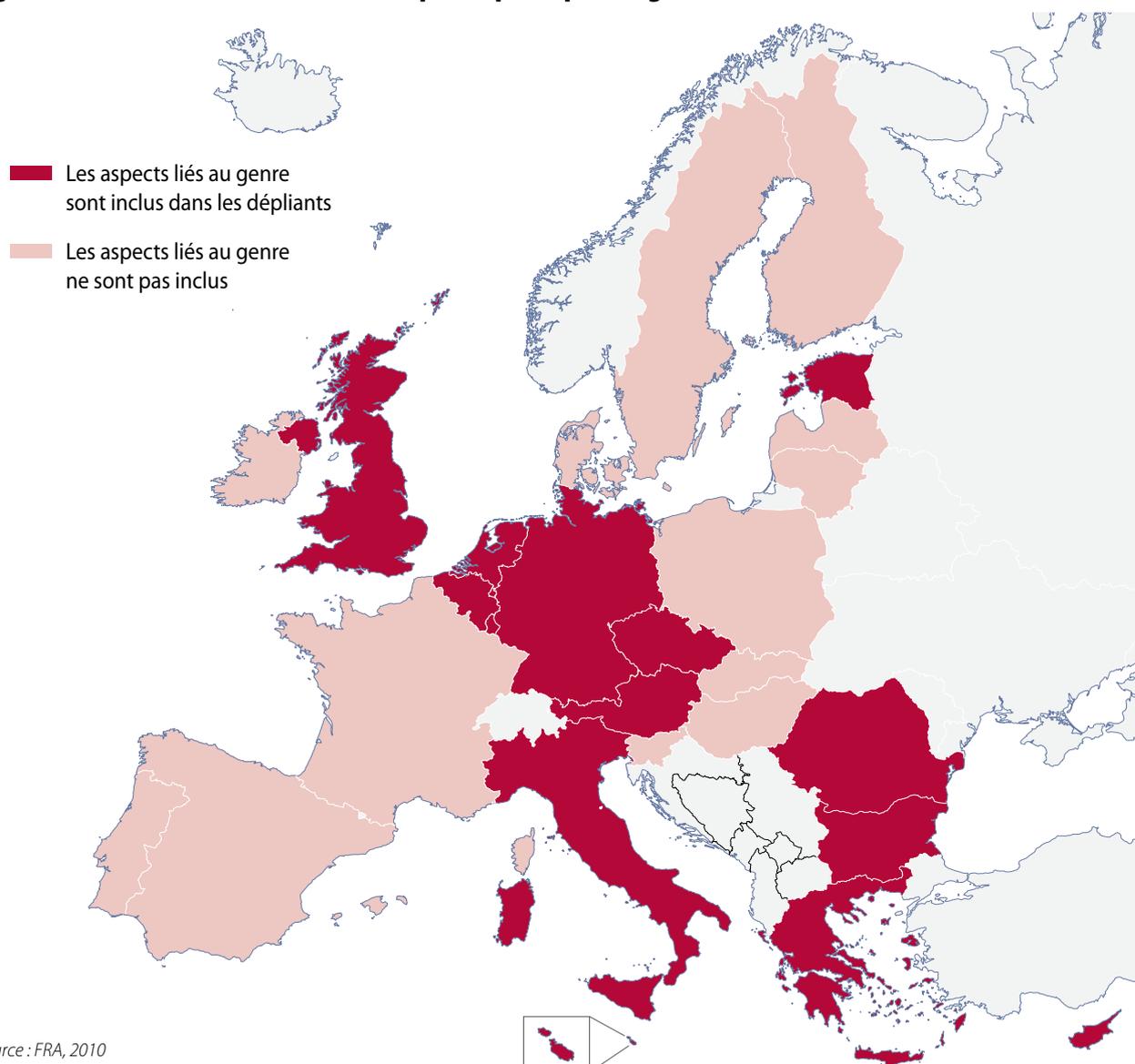
En 2009, les femmes représentaient 31,8 % du total des demandes d'asile. Pour huit des 60 nationalités ayant demandé une protection internationale dans l'UE-27, plus de 45 % des demandeurs étaient des femmes.

Les personnes formulant des demandes fondées sur des motifs liés au genre requièrent un environnement offrant

un certain soutien pour parler de leur expérience. Des entretiens sans les membres de la famille masculins et la possibilité de bénéficier d'un interprète du même sexe constituent des garanties procédurales revendiquées par le HCR, en particulier pour les femmes<sup>40</sup>. L'article 6, paragraphe 2, de la directive sur les procédures d'asile prévoit que toute personne majeure a le droit de déposer une demande d'asile en son nom, et l'article 13, paragraphe 1, de la même directive dispose qu'un entretien personnel a normalement lieu en dehors de la présence des membres de la famille. En outre, la Commission européenne propose d'introduire une obligation de proposer pour l'entre-

40 UNHCR, Principe directeur sur la protection internationale n° 1 : la persécution liée au genre dans le cadre de l'article 1A(2) de la Convention de 1951 et/ou son Protocole de 1967 relatifs au statut des réfugiés (HCR/GIP/02/01), 2002, paragraphe 36, alinéas i et iii.

**Figure 4 : Informations écrites sur des aspects spécifiques au genre, UE-27**



Source : FRA, 2010

tien un interlocuteur du même sexe que le demandeur si celui-ci le souhaite<sup>41</sup>.

Il a été demandé aux autorités d'asile dans les 27 États membres de l'UE si elles disposaient d'un dépliant distinct pour les femmes concernant la procédure d'asile. En outre, la FRA a réexaminé le contenu des dépliants d'information disponibles pour évaluer dans quelle mesure ils reflétaient les informations spécifiques au genre. La FRA s'est penchée en particulier sur deux indicateurs, à savoir les informations sur le droit de réclamer un interlocuteur féminin pour l'entretien ou un interprète féminin et le droit d'avoir un entretien sans le conjoint. Les dépliants d'information préparés par les ONG comme celui rédigé par l'ONG britannique *Asylum Aid*<sup>42</sup>, n'ont pas été examinés dans le cadre de la présente étude.

La figure 4 illustre que dans un peu plus de la moitié des États membres de l'UE, au moins une des deux considérations liées au genre est incluse dans les supports d'information écrits sur la procédure d'asile fournis aux demandeurs<sup>43</sup>. En Belgique, un dépliant spécifique au genre a été rédigé. Dans les autres États membres de l'UE, la brochure ou le dépliant d'information n'inclut pas d'information sur la possibilité de choisir un interlocuteur pour l'entretien du même sexe ou le droit d'avoir un entretien sans le conjoint<sup>44</sup>. La FRA n'a pas systématiquement vérifié si, dans ces pays, ces informations étaient communiquées oralement. Par ailleurs, certains pays, comme la Finlande et la Suède, s'efforcent de désigner automatiquement des interlocuteurs du même sexe pour toutes les femmes demandeuses d'asile ou au moins pour les femmes qui invoquent des motifs de genre dans leur demande. Cela peut être considéré comme une bonne pratique concernant l'approche liée au genre dans les procédures d'asile.

En ce qui concerne les expériences des femmes demandeuses d'asile en matière d'accès à des informations sur la procédure d'asile, différentes questions ont été soulevées de manière non systématique dans le cadre des discussions des groupes cibles.

Dans certains pays, les femmes ont affirmé que les informations ne leur étaient pas communiquées, mais plutôt à leur mari. C'était le cas pour les femmes afghanes en Hongrie et en Lituanie.

Aux Pays-Bas, les femmes somaliennes ont noté que pour des raisons culturelles, elles évitaient de poser des questions et de demander des éclaircissements. En Bulgarie, les

femmes demandeuses d'asile en provenance du Moyen-Orient ont indiqué qu'elles comptaient sur leurs proches masculins pour obtenir des informations et s'acquitter des démarches des procédures d'asile. La même répartition des tâches basée sur le genre entre les membres de la famille a été rapportée par plusieurs femmes russes en Pologne. L'une d'entre elles affirmait :

*« Mon mari a parlé à un avocat. Moi pas. C'est comme cela que cela se passe ici. Les hommes cherchent des informations et nous nous occupons des enfants. »*  
(Femme russe, Pologne)

En Lituanie, les femmes afghanes ont également des contacts très limités avec les autres demandeurs d'asile et se fient peu aux autres résidents et aux autorités. Il en va de même pour une des deux répondantes féminines en Slovaquie : elle a affirmé qu'elle ne faisait confiance à personne et que le centre d'accueil était composé exclusivement d'hommes.

Aux Pays-Bas, il semble que les répondantes comprennent moins bien la procédure. Même si les supports d'information ont été fournis de manière équitable aux deux groupes, les suppositions erronées et les malentendus étaient plus courants dans le groupe des femmes. En Belgique, aucune des femmes demandeuses d'asile interrogées ne se rappelait avoir vu la brochure d'information spécialement élaborée pour les femmes.

En Bulgarie, un groupe de femmes iraqiennes se sont plaintes qu'elles n'avaient pas accès à une interprète féminine. En Irlande, les femmes n'ont pu accéder aux informations sur l'internet car il n'y avait qu'un ordinateur au centre d'accueil et les répondantes ont affirmé que les hommes le monopolisaient. À cet égard, le travail de terrain a mis en évidence une bonne pratique au centre d'accueil de Sandholm au Danemark : là, certains soirs de la semaine, la salle informatique est ouverte exclusivement aux femmes.

### Avis de la FRA

**Les demandeuses devraient recevoir des informations dans une langue accessible et compréhensible pour elles, indiquant clairement que les demandes spécifiquement basées sur l'appartenance générique peuvent être pertinentes selon la définition des réfugiés, sur la base de l'article 9 de la directive « qualification ». Les supports d'information écrits doivent leur être fournis systématiquement, également lorsqu'elles sont accompagnées par d'autres membres de la famille.**

**Les femmes accompagnées par leur mari doivent également être informées du fait que, conformément à l'article 6, paragraphe 3, de la directive sur les procédures d'asile, elles ont le droit de soumettre une demande d'asile distincte. Elles doivent bénéficier et être informées de leur droit d'être interrogées par une personne du même sexe si elles le souhaitent – ce principe devrait être érigé en norme au sein de l'Union européenne, comme le suggère la Commission européenne dans la refonte de la directive.**

41 Voir Commission européenne, *Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil relative à des normes minimales concernant la procédure d'octroi et de retrait de la protection internationale dans les États membres (refonte)*, COM(2009) 554 final, Bruxelles, le 21 octobre 2009, modifications proposées de l'article 13, paragraphe 3, alinéa b (nouvel article 14).

42 Voir *Asylum Aid, Are you a women seeking asylum in the UK*, juin 2007, disponible en anglais à l'adresse suivante : [www.asylumaid.org.uk/data/files/english.pdf](http://www.asylumaid.org.uk/data/files/english.pdf).

43 Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Danemark, Espagne, Estonie, Grèce, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni et Slovaquie.

44 Finlande, France, Hongrie, Irlande, Lettonie, Lituanie, Malte, Pologne, Portugal, Slovaquie et Suède.

## 9. Dublin II

### Règlement Dublin II

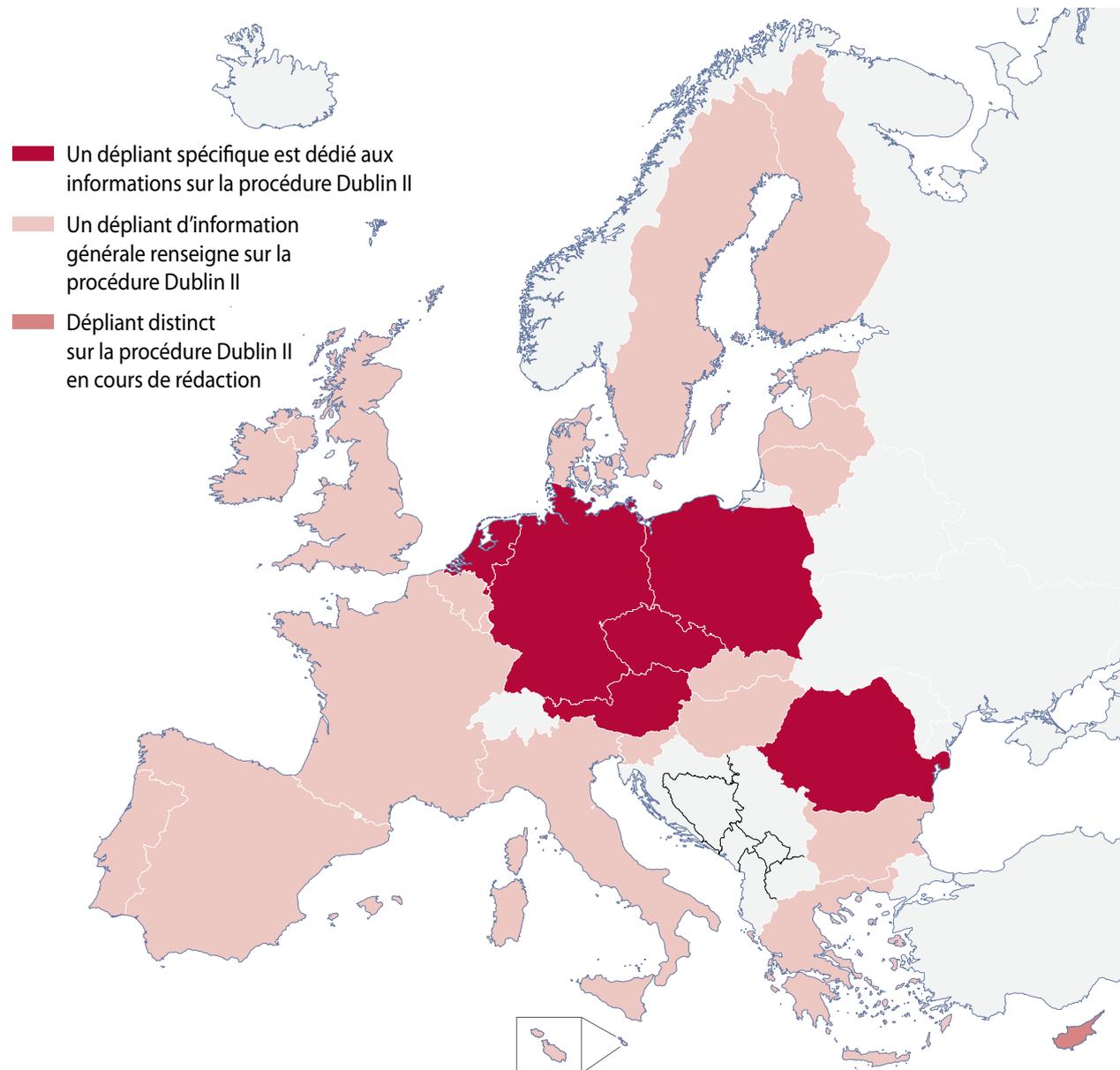
#### Article 3, paragraphe 4

Le demandeur d'asile est informé par écrit, dans une langue dont on peut raisonnablement supposer qu'il la comprend, au sujet de l'application du présent règlement, des délais qu'il prévoit et de ses effets.

Le devoir d'informer les demandeurs est établi non seulement par la directive sur les procédures d'asile, mais également à l'article 18 du règlement Eurodac et à l'article 3, paragraphe 4, du règlement Dublin II. Contrairement à la directive sur les procédures d'asile et au règlement Eurodac, le règlement Dublin II<sup>45</sup> requiert

45 Règlement (CE) n° 343/2003 du Conseil du 18 février 2003 établissant les critères et mécanismes de détermination de l'État membre responsable de l'examen d'une demande d'asile présentée dans l'un des États membres par un ressortissant d'un pays tiers, article 3, paragraphe 4.

**Figure 5 : Informations écrites sur Dublin II, UE-27**



Source : FRA, 2010

expressément que les demandeurs d'asile soient informés par écrit du processus Dublin II.

Dans sa proposition pour un règlement Dublin II révisé, la Commission européenne propose de renforcer le droit à l'information, elle dresse la liste de sept informations spécifiques à fournir : les objectifs du règlement ; les critères d'attribution des responsabilités ; la procédure ; ses résultats et conséquences ; la possibilité de contester une décision de transfert ; ainsi que des informations concernant l'utilisation des données à caractère personnel. En outre, la proposition de refonte de la Commission comprend des lignes directrices sur la langue dans laquelle les informations doivent être communiquées – une langue dont on peut supposer raisonnablement que le demandeur la comprend, en plus d'informations orales lorsqu'elles sont nécessaires pour une bonne compréhension<sup>46</sup>.

Comme illustré à la figure 5, environ la moitié des États membres de l'Union européenne incluent des informations sur Dublin II dans leurs supports d'information sur les procédures d'asile. En Finlande et en Suède, par exemple, les dépliants d'information générale sur la procédure d'asile envoient un message clair selon lequel les demandeurs ne peuvent choisir le pays d'asile, indiquant dans quelles situations ils seront dirigés vers un autre pays<sup>47</sup>. Dans d'autres cas, les informations relatives à Dublin II sont fournies en termes plus généraux, comme par exemple en Lituanie, au Royaume-Uni et en Slovaquie<sup>48</sup>. Six pays de l'UE ont élaboré des dépliants spécifiques sur le règlement Dublin II ; les autorités chypriotes étaient en train de préparer un tel dépliant sur Dublin II en septembre 2010.

Les discussions du groupe cible dans le cadre de la présente étude de la FRA n'ont pas systématiquement abordé la question des informations sur le processus Dublin II, et plus spécifiquement sur la procédure

**Eurodac.** Cependant, certains répondants ont affirmé qu'ils ne comprenaient pas pourquoi on relevait leurs empreintes digitales.

En Allemagne, en Belgique, en Bulgarie, en France, en Hongrie et en Irlande, les demandeurs couverts par la procédure **Dublin II** ont fait part de difficultés pour accéder aux informations sur le déroulement de la procédure et, en particulier, se demandaient s'ils allaient être transférés dans un autre pays et, le cas échéant, quand. En Irlande, par exemple, un Afghan s'est rappelé avoir reçu des informations sous la forme de documents et de questionnaires. Une fois qu'il a été établi qu'il serait transféré dans un autre pays au titre de Dublin II, aucune information supplémentaire n'a été fournie. De la même manière :

*« L'assistant social m'a dit que cela prendrait du temps et que je devrais rester au centre d'accueil pendant minimum six mois. Mais j'ai vu d'autres personnes qui y résidaient déjà depuis un an. »  
(Femme tchétchène de la Fédération de Russie, Belgique)*

Dans plusieurs pays, les demandeurs d'asile relevant de la procédure Dublin II ont affirmé que les longues périodes d'attente dans le système d'asile avaient un impact négatif sur les demandeurs, à la fois en termes de temps perdu à attendre et en termes de bien-être mental.

Des remarques spécifiques ont également été émises sur les **supports écrits** relatifs au règlement Dublin II. Dans les pays où des dépliants spécifiques sur Dublin II existent, comme l'Autriche et la Pologne, les répondants se rappelaient avoir reçu des informations écrites. Par exemple :

*« Lorsque j'ai déposé ma demande ici [à l'Office des étrangers], ils m'ont donné les informations pertinentes. Ils m'ont demandé dans quelle langue je préférais recevoir les informations et je les ai demandées en polonais [...]. Nous sommes en Pologne ; nous vivons en Pologne, il est donc préférable que nous recevions des informations en polonais. »  
(Homme de la République du Congo, Pologne)*

En Allemagne, la plupart des personnes interrogées ne se rappelaient pas avoir reçu des dépliants, mais bien des informations orales sur Dublin II. Un répondant a souligné qu'il s'était informé par lui-même :

*« J'ai appris des choses sur Dublin grâce à l'internet et aussi par mes propres expériences avant de venir en Allemagne... parce que je suis moi-même un cas de Dublin. » (Afghan, Allemagne).*

Quelques demandeurs d'asile relevant de la procédure Dublin II en Belgique et au Royaume-Uni ont toutefois indiqué que bien qu'ils eussent reçu des informations écrites, ils avaient éprouvé des difficultés à comprendre la langue dans laquelle les dépliants étaient rédigés :

46 Voir Commission européenne, *Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil établissant les critères et mécanismes de détermination de l'État membre responsable de l'examen d'une demande de protection internationale présentée dans l'un des États membres par un ressortissant de pays tiers ou un apatride (refonte)*, COM (2008) 820 final, Bruxelles, le 3 décembre 2008, modification proposée de l'article 4.

47 Voir, pour la Finlande, la brochure *Fact Sheet - Information for asylum seekers* publiée par le service d'immigration finlandais, p. 2, et pour la Suède, la fiche technique pour les demandeurs d'asile en Suède (*Faktablad Till dig som söker asyl i Sverige*) publiée par le Conseil suédois de la migration, décembre 2009, p. 2.

48 Voir, pour la Lituanie, le dépliant intitulé *L'octroi de l'asile en République de Lituanie*, préparé par le département de la migration du ministère de l'intérieur ; pour la Slovaquie, le dépliant d'une page sur la procédure d'asile, comprenant deux paragraphes sur Eurodac et Dublin II, et le document intitulé « Guide sur les droits et obligations des demandeurs d'asile » au cours de la procédure d'asile qui comporte une partie II sur le règlement Dublin II ; pour le Royaume-Uni, la brochure de la *UK Border Agency*, intitulée *Important information about the UK asylum process*, souvent appelée *Points of claim leaflet*, fournit des informations très basiques sur Dublin II au chapitre « Asylum Screening ».

« Ils ont des dépliants en arabe partout, mais tous les Soudanais ne comprennent pas l'arabe. Ma première langue n'est pas non plus l'arabe, même si je peux communiquer en arabe. Toutefois, il n'y avait pas de dépliant dans ma première langue, le bergo. »  
(Soudanais, Royaume-Uni)

Dans certains pays, dont l'Allemagne, l'Autriche, la Bulgarie, la Hongrie et les Pays-Bas, plusieurs demandeurs d'asile ont exprimé leur mécontentement face au caractère lacunaire ou au **langage technique** des informations écrites fournies sur Dublin II :

« Le BAMF [Office fédéral pour les migrations et les réfugiés] vous informe sur Dublin, mais il ne vous informe pas sur les obstacles et les pièges de Dublin. »  
(Afghan, Allemagne).

« J'ai compris les informations après les avoir lues deux fois parce que je suis allé à l'université, mais certaines personnes m'ont demandé de l'aide. Elles m'ont demandé d'expliquer ce qui était écrit. » (Afghan, Hongrie)

En ce qui concerne les suggestions d'amélioration, en Autriche, en France, en Hongrie et en Irlande, les répondants, en particulier parmi les nouveaux arrivants, ont exprimé le souhait d'obtenir davantage d'informations sur Dublin II.

En Autriche, deux répondants relevant de la procédure de Dublin ont affirmé que davantage d'informations sur Dublin II devaient être fournies dans le premier pays d'asile, de manière à ce qu'ils ne se rendent pas dans un autre pays simplement pour apprendre qu'ils en seront expulsés.

Les informations sur Dublin II doivent être fournies dès que possible. Comme dans de nombreux cas, les demandeurs nouvellement arrivés pourraient ne pas être réceptifs aux détails procédurux complexes, des informations sur Dublin II devraient être fournies en termes simples par écrit et oralement, si possible par une source non associée à l'autorité en matière d'asile par les demandeurs.

### Avis de la FRA

**La FRA encourage le Conseil et le Parlement à renforcer le droit à l'information dans le règlement Dublin II en acceptant la proposition d'article 4 de la refonte du règlement, et en précisant que ces informations doivent être fournies dans une langue comprise par le demandeur d'asile. Il convient également d'établir une obligation d'informer les demandeurs d'asile de l'état d'avancement concernant leur transfert vers un autre État membre de l'UE.**



## Annexe 1 : Groupe cible et méthodologie

Le présent rapport se base principalement sur des informations collectées grâce à des recherches fondamentales. Cela inclut des discussions au sein de groupes cibles et des entretiens individuels avec les demandeurs d'asile, ainsi qu'un bref questionnaire fermé<sup>49</sup> soumis aux autorités nationales en matière d'asile. Les législations nationales en matière d'asile et d'autres rapports existants<sup>50</sup> ont été utilisés pour inscrire les informations recueillies dans un cadre propre.

L'étude de terrain auprès des demandeurs d'asile a consisté en des discussions au sein de groupes cibles et des entretiens semi-structurés. Au total, 877 demandeurs d'asile ont été interrogés dans 27 États membres de l'Union européenne, que ce soit individuellement ou dans le cadre d'un groupe cible. Au total, 142 groupes cibles ont été créés et 33 entretiens individuels ont été effectués. Des entretiens individuels ont été réalisés dans les cas où il n'était pas possible de déterminer un nombre suffisant de répondants homogènes pour constituer un groupe cible, en particulier dans les pays présentant un faible nombre de demandes d'asile.

- 49 Le questionnaire peut être téléchargé sur le site Internet de la FRA à l'adresse suivante : [http://fra.europa.eu/fraWebsite/research/publications/publications\\_per\\_year/pub\\_asylum-seekers\\_en.htm](http://fra.europa.eu/fraWebsite/research/publications/publications_per_year/pub_asylum-seekers_en.htm).
- 50 Cela inclut les rapports des *Intergovernmental consultations on migration, asylum and refugees (IGC), Asylum Procedures, Report on Policies and Practices in IGC Participating States*, 2009, et du HCR, *Improving asylum procedures: Comparative analysis and recommendations for law and practice, a UNHCR research project on the application of key provisions of the Asylum Procedures Directive in selected Member States*, mars 2010.

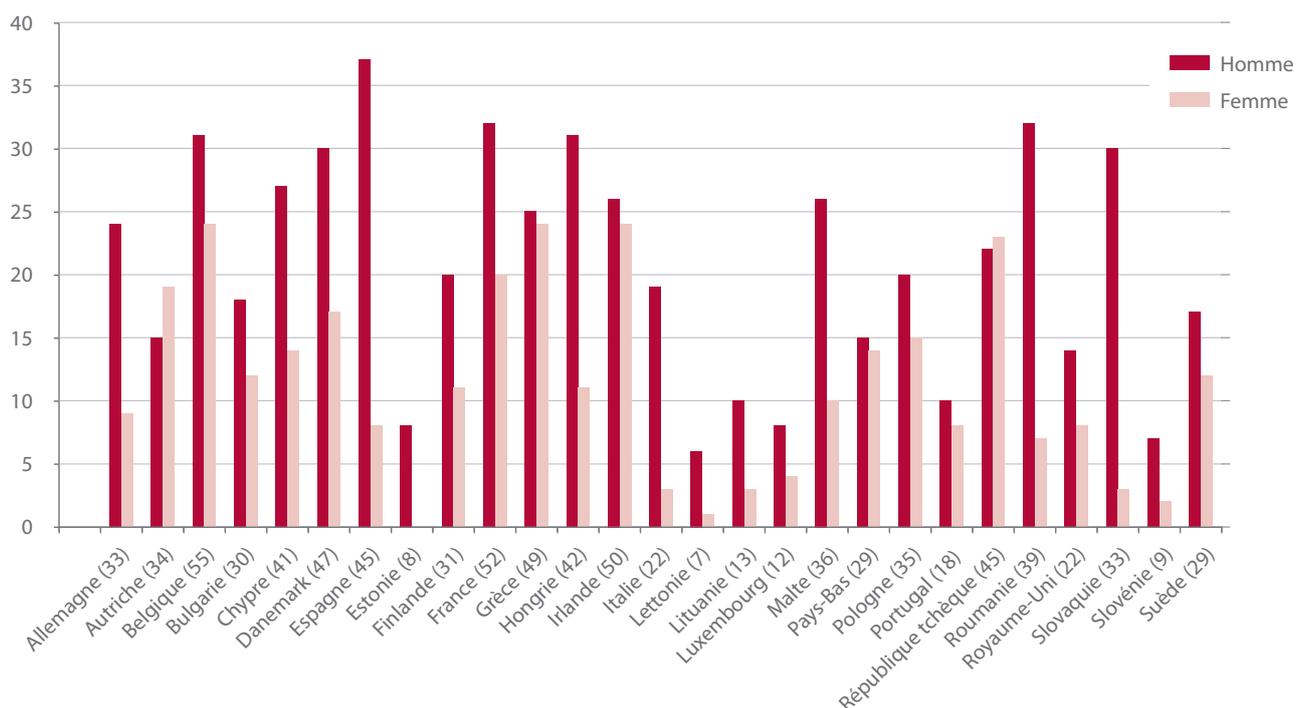
Les femmes et les hommes ont été interrogés séparément. Les hommes n'étaient pas autorisés à participer aux groupes cibles constitués de femmes, et vice-versa. Au total, 562 hommes et 315 femmes ont été interrogés (voir figure A1).

Aucun enfant n'a été inclus dans la constitution des groupes; toutefois, dans deux cas, il s'est avéré au cours de la discussion que des personnes avaient moins de 18 ans.

La plupart des demandeurs d'asile interrogés résidaient dans des infrastructures d'accueil, notamment des centres fermés ou semi-ouverts pour les nouveaux venus dans les procédures de recevabilité ainsi que dans les centres d'accueil pour demandeurs d'asile gérés par les ONG, l'État ou le privé. Toutefois, environ un quart des répondants vivaient dans des hôtels, des pensions ou étaient dispersés dans la communauté (voir figure A2).

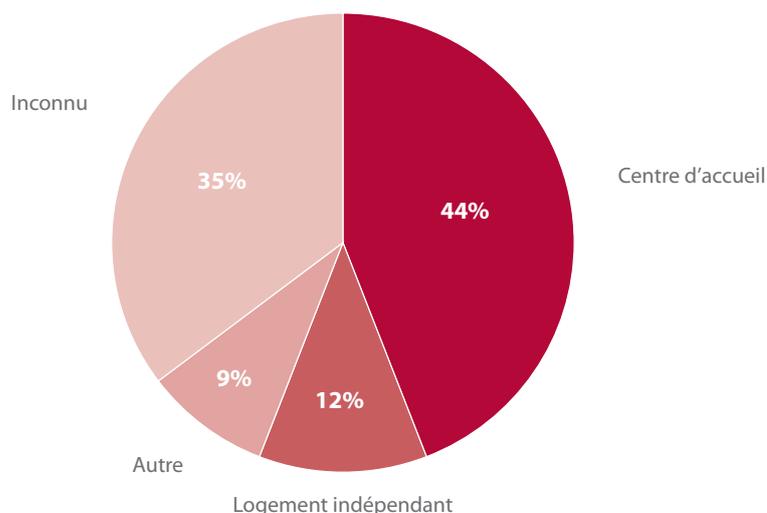
Quelques répondants étaient sans abri, notamment une femme enceinte qui dormait dans un parc à Athènes. Pour atteindre un nombre suffisant de répondants en Estonie et à Malte, les groupes cibles ont été constitués dans les infrastructures d'accueil pour migrants en situation irrégulière (respectivement à Harku et à Safi). Cependant, le niveau de confidentialité dans ces infrastructures était faible, étant donné que les autorités étaient présentes ou que les autres demandeurs d'asile pouvaient écouter ce qui se disait. Les demandeurs d'asile dans les infrastructures de détention de brève durée au Royaume-Uni ne sont pas couverts par cette étude, étant donné qu'il n'a pas été jugé possible de

**Figure A1 : Nombre de demandeurs d'asile interrogés, par pays et par sexe**



Source : FRA, 2010

**Figure A2 : Demandeurs d'asile interrogés, par type d'hébergement au moment de l'entretien (%)**



Source : FRA, 2010

créer les conditions de confidentialité nécessaires pour la discussion.

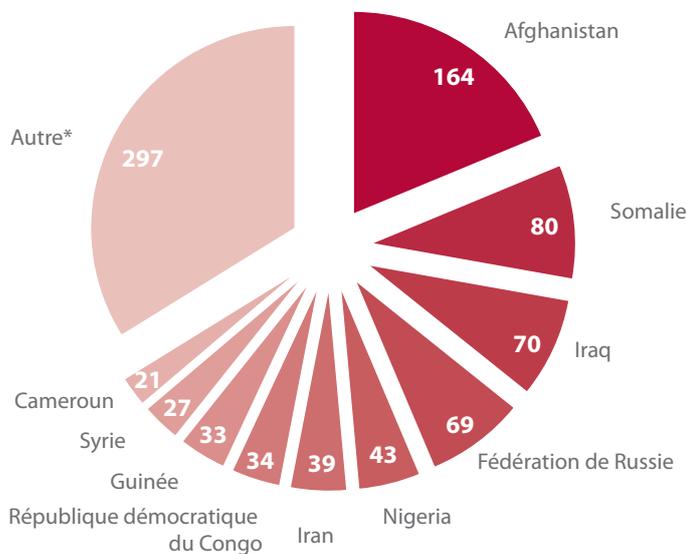
À quelques très rares exceptions près, chaque groupe cible avait une origine géographique et linguistique homogène. Les groupes cibles ont été sélectionnés au départ parmi sept grands groupes de population : langue arabe ; Afghanistan, Iran et Pakistan ; Fédération de Russie et autres pays de la Communauté des États indépendants (CEI) ; pays d'Afrique anglophones ; pays d'Afrique francophones ; postulants kurdophones et postulants des Balkans.

Toutefois, au cours de l'étude de terrain, d'autres nationalités (par exemple, d'Asie ou d'Amérique latine)

devaient être incluses pour atteindre le nombre minimum de demandeurs d'asile dans chaque pays. La plupart des demandeurs d'asile interrogés provenaient d'Afghanistan, de la Fédération de Russie, d'Iraq et de Somalie, même si au total, 65 nationalités différentes étaient couvertes par l'étude (voir figure A3 pour une ventilation des 10 nationalités les plus représentées).

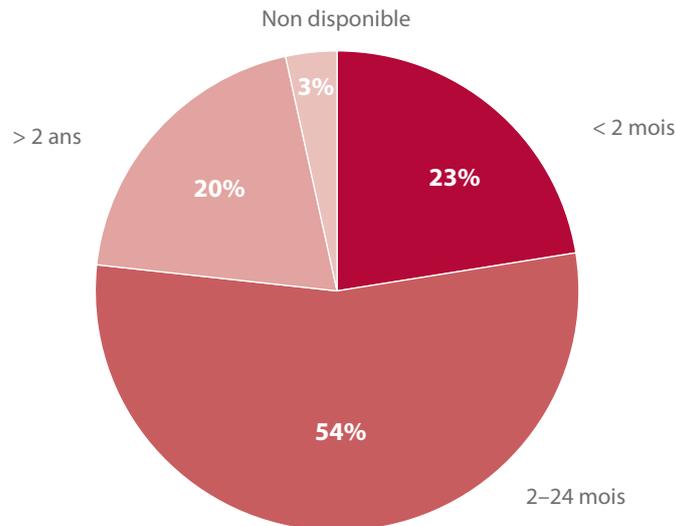
Des groupes cibles et des entretiens distincts étaient prévus pour les nouveaux arrivants, ainsi que pour les demandeurs d'asile qui avaient reçu une décision négative en première instance et étaient donc dans la procédure d'asile depuis plus longtemps. Ce rapport inclut des informations reçues par tous les répondants,

**Figure A3 : Nombre de demandeurs d'asile interrogés, par nationalité**



Remarque : \* Cela inclut sept Kurdes de souche dont la nationalité était inconnue.

Source : FRA, 2010

**Figure A4 : Demandeurs d'asile interrogés, par durée de la procédure (%)**

Source : FRA, 2010

sauf si leur expérience est ancienne et n'est donc plus jugée pertinente.

Il a également été demandé aux chercheurs de recueillir des informations sur la durée de la procédure pour les répondants et sur le type de Procédure - Dublin II, accélérée ou ordinaire. La figure A4 fournit une vue d'ensemble de la durée de la procédure pour les répondants.

Les demandeurs d'asile ont été sélectionnés pour les groupes cibles ou les entretiens, principalement avec l'aide des travailleurs sociaux employés par les ONG ou travaillant dans les infrastructures d'accueil des demandeurs d'asile. Pour établir un climat de confiance, aucun officiel gouvernemental, conseiller juridique, avocat ou autre personne non-autorisée n'était présent dans les groupes cibles, sauf dans les infrastructures d'accueil pour migrants en situation irrégulière en Estonie et à Malte. Seuls des travailleurs sociaux ont assisté à certains groupes cibles, surtout au début, pour permettre d'établir le niveau de confiance nécessaire à une discussion ouverte.

Les études de terrain ont été réalisées par le réseau RAXEN de la FRA, à l'exception des Pays-Bas, où elles ont été effectuées par l'université de Nimègue<sup>51</sup>. Des lignes directrices ont été élaborées pour garantir la cohérence de l'étude, et les responsables des entretiens y ont été formés en février 2010<sup>52</sup>. Tous les groupes cibles ou les

entretiens individuels ont été approuvés au préalable par la FRA. L'étude de terrain a eu lieu entre mars et juin 2010. La FRA a suivi la mise en œuvre de l'étude de terrain en observant les discussions des groupes cibles en Autriche et en Grèce<sup>53</sup>.

La majorité des discussions des groupes cibles ont été organisées de manière confidentielle, avec peu ou pas d'interruptions et, selon l'évaluation des responsables des entretiens, avec un degré d'appréhension faible ou moyen. La plupart des discussions des groupes cibles et des entretiens ont été réalisées avec l'aide d'interprètes, habituellement professionnels ou travaillant pour les ONG. Pour éviter de donner l'impression que les entretiens étaient liés aux autorités nationales compétentes en matière d'asile, l'étude de la FRA n'a eu qu'exceptionnellement recours à des interprètes des agences d'asile.

Dans la plupart des cas, après une explication (parfois relativement longue) de l'objectif de l'étude, les demandeurs d'asile ont participé activement aux groupes cibles et ont répondu à la plupart des questions standard utilisées pour orienter la discussion (voir les questions reproduites à la section suivante). Toutefois, dans certains cas, les demandeurs d'asile ont été déçus par les thèmes abordés car ils n'étaient pas considérés comme importants par rapport aux problèmes pratiques auxquels ils étaient confrontés au quotidien comme, par exemple, ceux relatifs au logement, à la santé ou à l'accès au marché du travail.

51 Voir la liste des points focaux nationaux (PFN) de RAXEN chargés de l'étude de terrain à l'adresse suivante : [http://194.30.12.221/fraWebsite/partners\\_networks/research\\_partners/raxen/nfp/nfp\\_en.htm](http://194.30.12.221/fraWebsite/partners_networks/research_partners/raxen/nfp/nfp_en.htm).

52 Les lignes directrices pour l'entretien sont disponibles en ligne sur le site Internet de la FRA à l'adresse suivante : [http://fra.europa.eu/fraWebsite/research/publications/publications\\_per\\_year/pub\\_asylum-seekers\\_en.htm](http://fra.europa.eu/fraWebsite/research/publications/publications_per_year/pub_asylum-seekers_en.htm). En raison des contraintes de temps, les interrogateurs néerlandais et suédois n'ont pas pu participer à la formation.

53 La FRA a également fait en sorte d'observer les groupes cibles à Malte, notamment dans l'infrastructure de détention. Toutefois, en raison de l'interruption des vols aériens causée par le nuage dû à l'éruption du volcan islandais, le personnel de la FRA n'a pas pu se rendre à Malte au moment des entretiens.

## Questions utilisées pour orienter la discussion dans les groupes cibles

### A) Informations sur la procédure d'asile

- Quelles informations sur la procédure d'asile avez-vous reçues?
  - Quelle organisation vous a fourni ces informations?
  - Avez-vous vérifié les informations reçues?
  - Quand: à quel moment de la procédure avez-vous reçu les informations?
  - Qui vous a fourni les informations les plus utiles?
  - En qui aviez-vous le plus confiance? Pourquoi pensiez-vous pouvoir faire davantage confiance à cette organisation ou personne?
  - Avez-vous reçu des dépliants d'information?
  - Le cas échéant, dans quelle langue?
  - Le cas échéant, dans quelle mesure ces informations étaient-elles intelligibles? Dans quelle mesure ont-elles été utiles pour vous permettre de savoir ce qui allait se passer? Ont-elles répondu à toutes vos questions?
- Comment pensez-vous que les informations sur la procédure d'asile auraient dû vous être communiquées?

### B) Recours

#### a) Informations sur les moyens de recours

- Vous souvenez-vous du délai qui a été nécessaire pour recevoir la première décision sur votre demande d'asile?
- Comment avez-vous appris que votre demande d'asile était rejetée?
  - Avez-vous reçu une communication écrite? Si oui, dans quelle langue? A-t-elle été traduite pour vous?
  - Avez-vous été mis au courant
    - des délais pour déposer un recours?
    - de l'instance (organe) de recours?
    - de la manière d'obtenir une assistance juridique?
  - Le cas échéant, ces informations ont-elles également été (partiellement) traduites dans une langue que vous comprenez?

#### b) Dépôt du recours

- Avez-vous dû déposer votre recours et les pièces justificatives dans la langue du pays d'accueil?
  - Le cas échéant, comment avez-vous trouvé de l'aide pour constituer le dossier de recours ?
- De combien de temps disposiez-vous pour déposer le recours ? Était-ce suffisant?
- Quels ont été les principaux obstacles (ou problèmes) rencontrés?

#### c) Assistance juridique

- En cas de refus, qui vous a dit ce qu'il convenait de faire et à qui vous adresser?
  - Avez-vous été assisté par un avocat pour déposer les documents nécessaires?
  - Si oui, comment avez-vous trouvé un avocat?
  - Était-ce facile ou difficile?
  - Avez-vous eu une influence sur l'identité de votre avocat (attention au genre)?
  - Qui vous a servi d'interprète lorsque vous discutiez avec l'avocat?
  - Quel est votre degré de satisfaction envers votre avocat?

#### c) Assistance juridique

- Si vous avez été convoqué au tribunal ou à la cour pour une audition<sup>54</sup>, vous y êtes-vous rendu?
  - Quelqu'un vous a-t-il accompagné à l'audition?
  - Avez-vous été assisté par un avocat ou une organisation?
  - Qui a pris en charge les coûts (déplacement, logement)?
  - Avez-vous compris ce qui se disait?
  - Avez-vous pu vous exprimer vous-même?

<sup>54</sup> Veuillez vous assurer que les demandeurs d'asile comprennent que cela ne fait pas référence à l'entretien initial relatif à la demande d'asile, mais à la procédure de recours.

## Annexe 2 : Statistiques

**Tableau A1 : Classement par ordre décroissant des 60 nationalités ayant le plus demandé la protection internationale en 2009, UE-27, par nationalité et sexe\***

Nationalité	Nombre de postulants	% de femmes postulantes	Nationalité	Nombre de postulants	% de femmes postulantes
<b>Total</b>	234 150	31,8	<b>Apatrides</b>	1 705	25,2
<b>Fédération de Russie</b>	19 985	48,9	<b>Soudan</b>	1 685	11,6
<b>Somalie</b>	17 880	33,5	<b>Ghana</b>	1 615	17,3
<b>Iraq</b>	17 855	28,9	<b>Cameroun</b>	1 350	36,3
<b>Afghanistan</b>	16 805	19,5	<b>Bosnie-Herzégovine</b>	1 310	43,5
<b>Kosovo**</b>	14 235	37,4	<b>Mali</b>	1 180	41,9
<b>Géorgie</b>	10 370	34,1	<b>Congo</b>	1 175	43,8
<b>Nigeria</b>	9 330	35,9	<b>Éthiopie</b>	1 100	50,9
<b>Pakistan</b>	7 785	4,9	<b>(République de) Moldavie</b>	1 085	27,6
<b>Arménie</b>	6 835	47,2	<b>Liban</b>	1 055	23,7
<b>Turquie</b>	6 765	21,4	<b>Maroc</b>	1 035	17,9
<b>(République islamique d' Iran</b>	6 290	29,4	<b>Angola</b>	1 035	48,8
<b>Sri Lanka</b>	5 905	29,0	<b>Bulgarie</b>	950	44,2
<b>Bangladesh</b>	5 640	3,5	<b>Biélorussie</b>	940	27,7
<b>Serbie</b>	5 285	39,6	<b>ARY de Macédoine</b>	925	33,5
<b>(République démocratique) du Congo</b>	4 690	48,4	<b>Égypte</b>	920	11,9
<b>Inconnu</b>	4 640	46,0	<b>Sénégal</b>	885	19,8
<b>République arabe de Syrie</b>	4 535	23,3	<b>Ukraine</b>	865	38,2
<b>Guinée</b>	4 345	31,2	<b>Gambie</b>	855	7,6
<b>Chine</b>	4 150	41,6	<b>Palestine</b>	800	18,1
<b>Érythrée</b>	3 755	38,2	<b>Rwanda</b>	790	46,8
<b>Algérie</b>	3 130	10,7	<b>Kazakhstan</b>	720	44,4
<b>Azerbaïdjan</b>	2 550	45,7	<b>Sierra Leone</b>	690	40,6
<b>Inde</b>	2 285	7,0	<b>République slovaque</b>	640	46,9
<b>Mongolie</b>	1 990	47,5	<b>Jamahiriya arabe libyenne</b>	600	12,5
<b>Viêt Nam</b>	1 970	37,1	<b>Togo</b>	585	27,4
<b>Côte d'Ivoire</b>	1 875	18,7	<b>Tunisie</b>	570	7,9
<b>Haiti</b>	1 840	31,5	<b>Colombia</b>	535	40,2
<b>Mauritania</b>	1 835	14,2	<b>Uzbekistan</b>	530	39,6
<b>Albania</b>	1 805	27,4	<b>Comoros</b>	520	28,8

Remarques : \* Les données sont arrondies à 5 et 10 unités. \*\* Kosovo (conformément au règlement 1244 du Conseil de sécurité de l'ONU).

Source : Office statistique de l'Union Européenne (Eurostat), données extraites le 20 août 2010.



Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne

**L'obligation d'informer les demandeurs concernant la procédure d'asile : la perspective des demandeurs d'asile**  
Rapport thématique

2011 — 43 p. — 21 x 29.7 cm

ISBN 978-92-9192-745-6

doi:10.2811/48287

De nombreuses informations sur l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne sont disponibles sur le site internet de la FRA ([fra.europa.eu](http://fra.europa.eu)).

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

Un numéro unique gratuit (\*):  
00 800 6 7 8 9 10 11

Certains opérateurs de téléphonie mobile ne permettent pas l'accès aux numéros 00 800 ou peuvent facturer ces appels.

**Comment vous procurer les publications de l'Union européenne?**

**Publications gratuites:**

- sur le site de l'EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>);
- auprès des représentations ou des délégations de l'Union européenne. Vous pouvez obtenir leurs coordonnées en consultant le site <http://ec.europa.eu> ou par télécopieur au numéro +352 2929-42758.

**Publications payantes:**

- sur le site de l'EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

**Abonnements facturés (par exemple séries annuelles du Journal officiel de l'Union européenne,  
recueils de la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne):**

- auprès des bureaux de vente de l'Office des publications de l'Union européenne ([http://publications.europa.eu/others/agents/index\\_fr.htm](http://publications.europa.eu/others/agents/index_fr.htm)).

Une procédure d'asile est équitable lorsque les demandeurs et demandeuses sont informés de leurs droits et obligations, et lorsqu'ils en comprennent les différentes étapes. Le droit d'être informé aux moments décisifs de la procédure constitue un élément important de l'objectivité procédurale. Sur la base des éléments issus d'entretiens avec près de 900 demandeurs et demandeuses d'asile, ce rapport examine les informations dont disposent les demandeurs d'asile sur la procédure d'asile. En particulier, il examine la source principale d'information des demandeurs d'asile, le type d'informations reçues, ainsi que le moment de la réception et la manière dont elles sont communiquées. En outre, le rapport étudie les questions de genre ainsi que celles relatives à Dublin II. Il prodigue des conseils sur la manière d'améliorer la fourniture d'informations relatives à la procédure d'asile. Si certaines propositions sont de nature pratique, comme la nécessité de fournir des informations aux demandeurs d'asile dans une langue qu'ils comprennent, d'autres ont trait à la révision ou à l'interprétation du droit actuel de l'Union européenne.

FRA – Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne  
Schwarzenbergplatz 11  
1040 Vienne  
Autriche  
Tél. +43 (1) 580 30 – 0  
Fax +43 (1) 580 30 - 699  
E-mail : [info@fra.europa.eu](mailto:info@fra.europa.eu)  
[fra.europa.eu](http://fra.europa.eu)  
[facebook.com/fundamentalrights](https://facebook.com/fundamentalrights)  
[twitter.com/EURightsAgency](https://twitter.com/EURightsAgency)

