



# **PRÉSENCE DE TIERS LORS DES ENTRETIENS OFPRA**

**JUIN 2017**

## SOMMAIRE

<b>PREMIER BILAN DE LA PRÉSENCE DE REPRÉSENTANTS DE LA CIMADE.....</b>	<b>3</b>
<b>LES OBJECTIFS DE LA PRÉSENCE DE LA CIMADE.....</b>	<b>3</b>
<b>MOYENS MIS EN ŒUVRE.....</b>	<b>4</b>
<b>UN NOUVEAU CADRE RÉGLEMENTAIRE.....</b>	<b>5</b>
<b>UN DROIT ISSU DE LA DIRECTIVE « PROCÉDURES ».....</b>	<b>5</b>
<b>LES ASSOCIATIONS DOIVENT ÊTRE HABILITÉES PAR L'OFPRA.....</b>	<b>5</b>
<b>LISTE DES ASSOCIATIONS HABILITÉES.....</b>	<b>6</b>
<b>OBSERVATIONS EFFECTUÉES.....</b>	<b>8</b>
<b>LES CONDITIONS D'AGRÈMENT ET LE DÉLAI DE PRÉVENANCE.....</b>	<b>8</b>
<b>LES CONDITIONS D'ACCUEIL.....</b>	<b>8</b>
<b>LES BOXES ET LE POSITIONNEMENT.....</b>	<b>9</b>
<b>LES ENTRETIENS PAR VISIOCONFÉRENCE.....</b>	<b>9</b>
<b>INFORMATIONS PAR L'OFFICIER DE PROTECTION.....</b>	<b>10</b>
<b>LA GRILLE D'ENTRETIEN.....</b>	<b>12</b>
<b>LES TECHNIQUES D'ENTRETIEN SUR LES MOTIFS DE LA DEMANDE.....</b>	<b>14</b>
<b>LA PRISE DE NOTES PAR L'OFFICIER DE PROTECTION.....</b>	<b>15</b>
<b>LES QUESTIONS OBLIGATOIRES.....</b>	<b>16</b>
<b>LE RÔLE DU RÉCIT ÉCRIT.....</b>	<b>17</b>
<b>LE RÔLE DES INTERPRÈTES.....</b>	<b>17</b>
<b>LA PRISE EN COMPTE DE LA VULNÉRABILITÉ.....</b>	<b>18</b>
<b>LE RÔLE DU REPRÉSENTANT.....</b>	<b>20</b>
<b>QUELLE INTERVENTION DU REPRÉSENTANT ASSOCIATIF ?.....</b>	<b>21</b>
<b>PRÉCONISATIONS.....</b>	<b>22</b>

## PREMIER BILAN DE LA PRÉSENCE DE REPRÉSENTANTS DE LA CIMADE

La Cimade a demandé, en septembre 2015, son habilitation pour accompagner les demandeurs d'asile lors des entretiens OFPRA. Demandée depuis trois décennies, cette possibilité a été prévue par la loi du 29 juillet 2015.

### LES OBJECTIFS DE LA PRÉSENCE DE LA CIMADE

La Cimade a voulu le faire dans le cadre d'une phase **exploratoire d'un an** avec les objectifs suivants :

- observer concrètement les pratiques de l'OFPRA lors de l'entretien (information du demandeur, attitude de l'officier de protection, de l'interprète, du demandeur, méthode d'entretien utilisée, influence de la présence d'une personne tierce).
- tenir compte de la réalité des entretiens pour mieux préparer les demandeurs d'asile à cet exercice.
- modifier éventuellement, **à moyen terme**, les pratiques de l'association en matière d'aide à la rédaction et surtout la préparation de l'entretien. .
- dialoguer avec l'OFPRA en proposant des améliorations à la fois matérielles et méthodologiques et signaler les dysfonctionnements (qualité de l'interprétariat, fidélité du compte-rendu d'entretien, etc.).
- établir un lien avec les avocats pour la phase contentieuse en apportant des témoignages.
- apporter un soutien moral aux demandeurs d'asile qui appréhendent ce moment ou qui sont vulnérables.

---

## MOYENS MIS EN ŒUVRE

Une première équipe de 20 bénévoles franciliens a été formée le 25 septembre 2015 et a été habilitée.

De mars à septembre 2016, une stagiaire Chaima Rhimi a été recrutée pour ce travail spécifique, ce qui a permis une grande disponibilité.

Des bénévoles de province et des salariés intervenants en rétention (à Toulouse, en prison et en outre-mer) ont également été habilités.

Cependant, le nombre d'accompagnements réalisés (une centaine depuis le mois de novembre 2015) est sans commune mesure avec le nombre d'entretiens réalisés en 2016 (50 000). Les observations de la Cimade sont donc loin d'être exhaustives.

## UN NOUVEAU CADRE RÉGLEMENTAIRE

Alors que depuis 30 ans, cela était impossible, la loi prévoit désormais la possibilité pour le demandeur d'être accompagné par un tiers, soit un avocat soit un représentant d'association.

C'est la [directive 2013/32/UE du 26 juin 2013](#) qui a prévu à ses articles 19<sup>e</sup> et 22 que le demandeur d'asile peut être assisté d'un conseiller juridique lors des entretiens personnels. La directive précise cependant que cette assistance est aux frais du demandeur.

Pour transposer ces dispositions, la loi a prévu à [l'article L.723-6](#) du CESEDA que :

*« Le demandeur peut se présenter à l'entretien accompagné soit d'un avocat, soit d'un représentant d'une association de défense des droits de l'homme, d'une association de défense des droits des étrangers ou des demandeurs d'asile, d'une association de défense des droits des femmes ou des enfants ou d'une association de lutte contre les persécutions fondées sur le sexe ou l'orientation sexuelle. Les conditions d'habilitation des associations et les modalités d'agrément de leurs représentants par l'office sont fixées par décret en Conseil d'Etat ; peuvent seules être habilitées les associations indépendantes à l'égard des autorités des pays d'origine des demandeurs d'asile et apportant une aide à tous les demandeurs. L'avocat ou le représentant de l'association ne peut intervenir qu'à l'issue de l'entretien pour formuler des observations. L'absence d'un avocat ou d'un représentant d'une association n'empêche pas l'office de mener un entretien avec le demandeur/ Sans préjudice des nécessités tenant aux besoins d'une action contentieuse, la personne qui accompagne le demandeur à un entretien ne peut en divulguer le contenu. »*

Les dispositions réglementaires sont fixées par l'article [R.723-6](#) du code.

L'avocat est habilité de plein droit. Sa présence est aux frais du demandeur d'asile.

---

### LES ASSOCIATIONS DOIVENT ÊTRE HABILITÉES PAR L'OFPPRA.

Les dispositions réglementaires prévoient que l'association doit exister depuis cinq ans et doit être une « association de défense des droits de l'homme, d'une association de défense des droits des étrangers ou des demandeurs d'asile, d'une association de défense des droits des femmes ou des enfants ou d'une association de lutte contre les persécutions fondées sur le sexe ou l'orientation sexuelle. ». L'habilitation est d'une durée de trois ans mais elle peut être retirée. Chaque association transmet une liste de représentants à l'OFPPRA. Il n'y a pas de plafonds mais le directeur de l'OFPPRA peut retirer l'agrément (en lien avec l'association).

Le demandeur est informé de la possibilité d'être accompagné et lui est fournie une liste des associations habilitées. Soit il connaît déjà une association, soit il doit la contacter. [La liste des associations figure sur le site de l'OFPPRA.](#)

Selon une [décision du directeur de l'OFPRA](#), la présence de tiers doit être formulée **7 jours** avant l'entretien (**4 jours** en cas de procédure accélérée sauf en zone d'attente et en rétention). Mais le Conseil d'Etat a jugé dans une [décision du 12 octobre 2016](#) que ce délai n'est pas contraignant. Un accompagnateur ne doit pas connaître personnellement l'officier de protection (qui se fait remplacer).

Le tiers est présent aux côtés du demandeur mais ne peut intervenir qu'à l'issue de l'entretien et présenter des observations. Il ne doit pas divulguer le contenu de l'entretien sauf pour contester la décision de l'OFPRA devant la Cour nationale du droit d'asile.

Si le tiers choisi n'est pas présent ou en retard, cela n'empêche pas l'officier de protection de mener son entretien.

---

#### **LISTE DES ASSOCIATIONS HABILITÉES.**

La Cimade a préconisé de longue date que les demandeurs d'asile puissent être assistés par un avocat ou par une association lors des entretiens de l'OFPRA. Elle a donc accueilli avec satisfaction cette nouvelle possibilité, même si le cadre de l'intervention est apparu restreint.

La Cimade a demandé son habilitation auprès du directeur général de l'OFPRA, qui dans une [décision du 9 octobre 2015](#), a établi une première liste d'associations :

- l'Anafé pour les entretiens en zone d'attente ;
- l'ARDHIS (association de soutien aux réfugiés LGBT) ;
- le Collectif des lesbiennes de France ainsi que Les lesbiennes dépassent les frontières ;
- Forum réfugiés Cosi, pour les dossiers suivis par leur CADA ou PADA et les personnes en rétention à Lyon, Marseille, Nîmes ;
- L'ordre de Malte France pour les demandes en rétention à Lille, Metz, Strasbourg et Nice ;
- La Cimade.

Par une décision du [21 mars 2016](#), cette liste a été complétée par les associations suivantes :

- ADA-Accueil demandeurs d'asile ; association grenobloise ;
- AIDA aide à l'insertion des demandeurs d'asile et migrants ;
- France terre d'asile ;

- Groupe Accueil et Solidarité (GAS) ;
- L'Amicale du Nid (AdN) ;
- L'HeD-structure L'Hébergement Différent (L'HeD) ;
- Quazar – centre Lesbien, Gay, Bi, Trans d'Angers – Cultures et libertés homosexuelles.

Une [nouvelle décision du 6 mars 2017](#) a habilité 7 autres associations :

- Action des Chrétiens pour l'Abolition de la Torture (A.C.A.T);
- Collectif antiraciste de l'agglomération elbeuvienne;
- Groupe Action Gay et Lesbien Loiret (GAGL 45);
- L'Auberge des Migrants;
- Les Potes en Limousin;
- Mouvement du Nid;
- Voix de Nanas.

Il y a donc vingt et une associations habilitées. A l'exception de FTDA et de Forum réfugiés (et dans une moindre mesure de la Cimade), aucune ne gère un centre d'accueil pour demandeurs d'asile ou un autre lieu d'hébergement. L'Amicale du nid quant à elle est impliquée dans l'accueil des victimes de la traite des êtres humains.

## OBSERVATIONS EFFECTUÉES

### LES CONDITIONS D'AGRÈMENT ET LE DÉLAI DE PRÉVENANCE

A l'inverse des agréments pour les visites de zone d'attente, la procédure prévue par l'OFPPRA est particulièrement souple : il suffit d'adresser un courrier électronique à la cellule communication de l'OFPPRA, indiquant le nom de la personne agréée pour qu'elle le soit dans un délai très bref (de 24 à 48h). La Cimade n'a connu qu'une difficulté en raison d'un envoi tardif d'une demande alors que l'agent de l'OFPPRA, chargé de ces agréments, était absent. La personne a pu cependant assister à l'entretien mais n'a pu présenter d'observations.

Pour assister à un entretien, la décision du directeur général prévoit un délai de prévenance de sept jours en procédure normale, quatre en procédure accélérée et nul en cas de procédure en rétention et en zone d'attente. Dans les faits, aucun représentant ne s'est vu refuser l'accès à un entretien parce qu'il n'avait pas respecté ce délai. Même l'OFPPRA a accepté la présence de deux personnes au cours du même entretien et le remplacement au pied levé d'autres.

### LES CONDITIONS D'ACCUEIL

En ce qui concerne les conditions d'accueil, les agents de l'OFPPRA et en particulier les agents de sécurité, ont connaissance de l'existence de cette nouvelle possibilité et font entrer sans difficulté les représentants de l'association. Cependant, un représentant de la Cimade s'est vu refuser l'accès à un entretien fixé à 16h car les locaux de l'OFPPRA étaient fermés.

Les représentants doivent se présenter au poste de sécurité pour montrer une pièce d'identité et indiquer l'entretien auquel ils assistent. Là encore, il n'y a pas eu de difficultés mais il est utile d'être muni de la convocation OFPPRA qui indique toutes les références nécessaires.

Les officiers de protection ont connaissance de la présence d'un représentant et les attendent pour débiter un entretien. Cependant, deux représentants de la Cimade n'ont pu assister à l'entretien, alors qu'ils étaient présents à l'office, car ils ont été aiguillés vers la salle réservée aux représentants au 1<sup>er</sup> étage de l'OFPPRA, dont la localisation est méconnue par les officiers de protection. Depuis il est conseillé aux représentants de rester avec le demandeur d'asile dans la salle d'attente.



Pendant l'entretien, il n'y a pas eu d'incident significatif. Cependant un officier de protection a demandé la pièce d'identité d'un représentant (qui a déjà été vérifiée par la sécurité) et d'autres ont demandé la remise des notes prises par le représentant (mais cette demande a été annulée après consultation de sa hiérarchie).

---

## **LES BOXES ET LE POSITIONNEMENT**

Pour effectuer les entretiens personnels dans ses locaux à Fontenay sous-bois, l'OFPPRA a mis en place plus d'une centaine de boxes. De dimension variable, (certains font 7 m<sup>2</sup>, d'autres 20), ils permettent d'accueillir le demandeur d'asile convoqué, l'officier de protection qui instruit la demande, l'interprète et le cas échéant, un autre officier de protection et le représentant associatif.

Une instruction interne à l'OFPPRA a néanmoins prévu la présence du chef de section lorsqu'un officier de protection n'a jamais effectué d'entretien avec un représentant. En conséquence, une partie des entretiens se sont déroulés avec cinq personnes dans le box.

L'officier de protection est derrière le bureau en face de l'ordinateur, l'écran est souvent décalé sur la gauche de l'officier pour qu'il puisse voir le demandeur en face de lui (donc derrière l'écran). Ensuite en fonction des personnes présentes le placement peut varier, l'interprète se trouve généralement entre le demandeur et l'officier, l'avocat ou le représentant aux côtés du demandeur (un peu en arrière) et le chef de section aux côtés de l'officier (en arrière également).

Mais il est arrivé que le mauvais placement d'une personne nuise au bon déroulement de l'entretien. Un interprète trop près du demandeur faisant des mouvements avec ses mains trop près du visage du demandeur ou au contraire un interprète trop loin obligé de répéter plusieurs fois la même chose ou de faire répéter le demandeur ou l'officier parce qu'il ne les entend pas.

Le placement du représentant peut être variable : il peut être assis à la droite du demandeur (dans ce cas, l'officier ne le voit pas car il est derrière l'écran, à sa gauche ou à la place de l'interprète (entretien en français). Plus rarement, le représentant a été placé derrière l'OP (comme s'il était en observation muette). Cette position est problématique car le demandeur (qui ne connaît pas nécessairement le représentant) peut croire que le représentant est lié à l'OFPPRA.

---

## **LES ENTRETIENS PAR VISIOCONFÉRENCE**

Lorsque la personne est en zone d'attente, en rétention, en prison ou pour les demandeurs vivant dans les départements d'outremer, l'OFPPRA peut entendre le demandeur par visioconférence.

L'OFPPRA a publié la liste des lieux susceptibles de donner lieu à ce type d'entretien. D'abord limitée à quatre centres de rétention et aux préfectures d'outremer, elle s'est considérablement allongée en septembre 2016 avec l'ensemble des centres pénitentiaires, la quasi-totalité des centres de rétention (à l'exception des centres de Vincennes et de Palaiseau) et la zone d'attente d'Orly.

Les représentants de la Cimade ont pu assister à quelques entretiens de ce type soit en étant présents aux côtés du demandeur (centre de rétention de Toulouse, Maison d'arrêt de Grasse), soit en étant du côté de l'OFPPRA à Fontenay sous-bois. Un entretien par téléphone en zone d'attente de Nice a également été effectué.

Les représentants sont unanimes pour dire que le déroulement des entretiens est tributaire de la qualité de la liaison audiovisuelle. Plusieurs interruptions ont eu lieu pendant ces entretiens.

---

#### **INFORMATIONS PAR L'OFFICIER DE PROTECTION**

Lorsque les personnes sont installées, l'officier peut commencer l'entretien. L'exercice nécessite un travail de « mise en confiance » pour que le demandeur puisse s'exprimer et livrer les informations nécessaires à l'instruction de sa demande. Pour que ces conditions soient réunies les officiers respectent des « règles de base de l'entretien » :

- « manifester courtoisie et respect à la personne reçue ... »,
- se présenter, expliquer leur fonction et présenter les personnes présentes,
- vérifier que l'interprète et le demandeur se comprennent bien (si présence d'un interprète),
- expliquer de quelle manière va se dérouler l'entretien : une première partie consacrée à vérifier/ revoir ou compléter les informations relatives à l'état civil transmis dans le dossier écrit de demande d'asile. La seconde partie consacrer au « récit » du demandeur.

Ensuite, l'officier doit, avant de commencer, informer le demandeur que l'entretien :

- est strictement confidentiel et : « ...l'inviter à parler le plus ouvertement possible ou à demander des explications s'il n'a pas compris le sens d'une question. »,
- est enregistré par le biais d'un microphone, installé sur le bureau devant le demandeur,
- et fait l'objet d'un compte-rendu écrit restituant le plus fidèlement possible les propos du demandeur.

L'enregistrement sonore ainsi que le compte-rendu sont soumis aux mêmes règles de confidentialités et sont accessibles sous certaines conditions souvent précisées en fin d'entretien par l'officier.

Pendant l'entretien, l'officier doit avoir une « attitude irréprochable » afin de « conserver la confiance ». A la fin de l'entretien, l'officier doit aussi respecter certaines règles :

- poser la question au demandeur : « *avez-vous quelque chose à ajouter ?* » pour s'assurer que tous les éléments relatifs à la demande ont été abordés ;
- s'assurer que le demandeur n'ait pas d'autres documents que ceux transmis lors de la demande écrite à ajouter à son dossier.

Pour conclure, l'officier est tenu d'informer le demandeur des suites de la procédure de l'entretien qui vient de se tenir :

- le compte-rendu : l'officier doit informer de la possibilité pour le demandeur ou son conseil de demander le compte rendu d'entretien avant la décision (sauf procédure accélérée) ou de le recevoir automatiquement avec la décision négative. Cette règle est méconnue par les OP et il a fallu une série d'observations de représentants pour qu'elle soit un peu plus rappelée. Cependant, les Officiers de protection ne maîtrisent pas les modalités de demandes et elles sont fournies au demandeur ou bien à son représentant et non aux deux.
- l'enregistrement sonore : l'officier donne les modalités d'accès à l'enregistrement de l'entretien mais celles-ci sont complexes : il peut être écouté sur rendez-vous, exclusivement dans les locaux de l'OFPRA après la décision de rejet et il est produit dans le dossier transmis à la Cour nationale du droit d'asile. En conséquence, la plupart des OP indique qu'il sera écoutable à la CNDA.

En fin d'entretien, l'officier de protection informe le demandeur :

- du délai d'instruction : l'officier doit informer le demandeur du délai pour prendre une décision. Cependant, il n'est pas rappelé que le demandeur peut connaître les motifs du dépassement du délai de six mois.

- des conséquences d'une décision ; en cas d'accord : l'officier doit donner les modalités pratiques en cas d'accord et l'accès au statut (livret d'accueil et démarches administratives) ; en cas de rejet : l'officier informe dans les grandes lignes les modalités du recours auprès de la CNDA, de l'aide juridictionnelle gratuite ainsi que du délai d'un mois pour le recours et de 15 jours pour l'aide juridictionnelle dès réception de la décision.

L'ensemble de ces règles ne s'est pas toujours respecté. Notamment lors des entretiens de retrait de protection, les officiers de protection n'ont pas rappelé les garanties. :

- sur l'accès du compte-rendu d'entretien avant la décision : les OP ne connaissaient pas les modalités pratiques de demandes, notamment la possibilité pour le demandeur de le faire à l'issue de l'entretien.
- sur la prise de note par le représentant à l'entretien : par excès de zèle, certains OP ont demandé à ne pas prendre de notes ou de les laisser à l'office une fois l'entretien terminé. Ces incidents ont été réglés favorablement par consultation immédiate de la hiérarchie.
- sur l'intervention du représentant : il a été constaté l'oubli par l'officier de laisser la parole au représentant. La transcription fait un résumé des observations et parfois il n'est pas fidèle aux propos tenus durant l'entretien.

---

## LA GRILLE D'ENTRETIEN

Pour mener les entretiens, les OP disposent d'une grille qui reprend les rubriques du formulaire OFPRA. Les entretiens commencent en général par une série de questions sur l'identité, l'état civil, le niveau d'études, la profession et l'itinéraire du demandeur.

### État civil

L'entretien avec un demandeur d'asile se déroule en deux grandes parties : l'état civil et les motifs de la demande. La première partie d'état civil doit permettre de vérifier avec le demandeur les informations transmises dans le dossier écrit de demande d'asile. Celles-ci sont ensuite la base de la constitution de l'état civil du demandeur par l'OFPRA lorsque celui-ci obtient le statut. Il est donc important de reprendre les informations écrites en détail pour s'assurer qu'il n'y a pas d'erreur sur les noms, prénoms et dates de naissance mais aussi sur les liens de parenté ou le sexe.

Pour ce faire les officiers de protection font généralement une saisie préliminaire des informations écrites, puis les font ensuite valider par le demandeur les informations au cours de cette partie de l'entretien. Cela permet d'être plus rapide et d'apporter si nécessaire des rectifications directement dans le compte-rendu. La saisie des informations est parfois faite pendant l'entretien car le demandeur n'a pas rempli cette partie, comme c'est souvent le cas pour les dossiers déposés en rétention.

Dans l'ensemble des cas où le dossier écrit n'est pas rempli complètement (c'est-à-dire au propre, lisiblement et sans fautes) l'officier débute l'entretien par un long moment sur cette partie et cela se répercute sur le reste de l'entretien.

L'état-civil est aussi l'occasion de situer le demandeur dans un contexte familial : parents, frères et sœurs, femme et enfants. Pour chaque membre il est demandé de préciser ses noms, prénoms, lien de parenté, lieu de résidence et statut administratif si elle séjourne en France. Et savoir si ses liens sont déterminants dans sa démarche de demande d'asile.

Une fois ces vérifications faites, l'officier va reprendre les informations du demandeur concernant son parcours scolaire et professionnel, son itinéraire jusqu'en France. A ce moment de l'entretien on constate une différence majeure de traitement en fonction de la nationalité du demandeur.

Certains demandeurs, notamment en provenance du Soudan, de l'Érythrée ou de l'Afghanistan font en effet l'objet d'une forme particulière d'entretien, la détermination de nationalité.

### **La détermination de nationalité**

L'objectif de l'OFPRA dans ce type d'entretien est de vérifier si les personnes ont effectivement la nationalité qu'elles allèguent ou qu'elles sont effectivement originaires des régions concernées par des conflits induisant des violations massives des droits de l'Homme. Dans l'affirmative, l'OP va octroyer une protection conventionnelle ou subsidiaire en ayant moins d'exigence sur les faits allégués.

Les techniques utilisées pour cette détermination sont multiples. La première est l'identification par des documents officiels tels que le passeport, la carte d'identité nationale, l'acte de naissance original ou tout autre document. Elle est alors relativement simple. Mais, dans une grande partie des cas, les demandeurs sont dépourvus de ces documents. Dans ce cas, l'officier pose des questions sur l'origine exact du demandeur, la ville, le village, le quartier et les repères identifiables

pour l'officier : monuments, place, type de quartier (commerçant, paysans etc.), les événements qu'aurait pu vivre le demandeur à cet endroit.

Cette détermination est surtout fonction de la nationalité du demandeur, pour certaines nationalités elle constitue la part essentielle d'entretien. En moyenne, alors que la première partie relative à l'état civil dure une demi-heure, elle est allongée d'une heure ou plus lorsqu'est effectuée cette détermination.

Excepté lors de la détermination de nationalité, on peut dire que la partie état civil se déroule souvent de la même façon. En revanche, la seconde partie dépend en grande partie de la technique d'entretien de l'officier de protection.

---

#### **LES TECHNIQUES D'ENTRETIEN SUR LES MOTIFS DE LA DEMANDE**

Les observations ont permis de recenser les techniques utilisées par les officiers de protection en entretien. Le constat est que chaque officier fonctionne différemment et chacun mène l'entretien selon sa propre méthode.

Les questions posées par l'officier et la manière dont elles le sont ont un impact sur les réponses du demandeur. Les questions peuvent être : directives, semi-directives ou non directives. Lorsqu'un entretien est en grande partie composé de questions directives et fermées par exemple, alors il s'agit plus de confirmer le récit écrit du demandeur au lieu de le laisser s'exprimer. Lorsque les questions sont semi-directives, on laisse le demandeur s'exprimer sur le sujet évoqué par l'officier. Enfin si les questions sont non directives alors on peut avoir un récit précis et personnel du demandeur ou encore aucune information car le demandeur ne comprend pas l'exercice.

Parfois des questions mal posées, au mauvais moment, avec un ton inapproprié, peuvent être la cause du silence ou de l'incompréhension du demandeur. Lorsque des questions très directives et fermées se suivent et poussent le demandeur à répondre par oui ou non sans autre moyen de raconter son histoire, cela peut donner l'impression d'un interrogatoire.

A l'inverse, un entretien avec des questions ouvertes non directives, qui donnent une libre expression du demandeur, peut s'avérer long et fatigant, sans fournir à l'officier de protection les informations qu'il recherchait.

Les entretiens sont efficaces lorsque l'officier s'adapte au demandeur, à son histoire. Lorsque l'officier met en confiance, explique le but clairement et s'investit dans l'entretien il est plus efficace. Aussi lorsque les questions posées sont claires et simples le demandeur répond naturellement et de manière complète sans que l'officier ait besoin de l'orienter. Mais si cela est nécessaire, il peut le faire sans froisser le demandeur (ex : attendre la fin de la phrase avant de demander de revenir sur un sujet précis ou regarder le demandeur lorsqu'il pose les questions).

### **Les incidents**

Des incidents qui rendent l'entretien difficile pour l'officier, pour le demandeur comme pour les autres personnes présentes (interprète et représentant), interviennent. A titre d'exemple, la répétition d'une question à laquelle le demandeur a déjà répondu plusieurs fois ou le retour intempestif sur les dates et lieux déjà donnés, crée une confusion pour le demandeur comme pour l'OP.

Le niveau de langue utilisée peut être source d'incompréhension. En effet, l'officier qui utilise un registre juridique ou littéraire pousse l'interprète à reformuler les questions pour les rendre compréhensibles. Mais, c'est surtout lorsqu'il n'y a pas d'interprète que cela joue en la défaveur du demandeur puisque celui-ci ne comprend pas et répond à côté. Parfois on remarque que cela n'est pas innocent de la part de l'officier qui cherche à « expédier » un dossier « peu convaincant ». Ainsi les tournures interronégatives, spécificité de la langue française s'il en est, est source d'ambiguïté car difficile à traduire, et marque de l'opinion peu favorable de l'OP vis-à-vis de la crédibilité de la demande.

---

### **LA PRISE DE NOTES PAR L'OFFICIER DE PROTECTION**

Toutes les questions posées et les réponses données par le demandeur sont transcrites par l'officier en simultané. Dans ces conditions et pour le bon déroulé de l'entretien, l'officier doit pouvoir suivre le rythme du demandeur. Dans le cas de la présence d'un interprète, cela est souvent plus simple pour l'officier car l'interprète s'adapte au rythme du demandeur.

Dans la plupart des entretiens, les officiers de protection ont une maîtrise de ces contraintes. La majorité des officiers mènent les entretiens très efficacement tout en prenant en note très rapidement les propos du demandeur.

Mais il faut relever quelques problèmes :

Lors des entretiens en français, donc sans interprète, l'OP a toute les difficultés du monde à transcrire en temps réel et est obligé de couper le demandeur dans son récit. Cette contrainte pousse l'officier à ne plus avoir toute son attention sur les propos du demandeur (coupant le demandeur au milieu de chaque phrase et ensuite relisant ce qu'il vient de dire pour poser la question suivante...). Si la personne parle avec célérité et passion, cela peut faire dérailler un entretien : obnubilé par la prise de notes, l'OP perd le fil de l'histoire, repose plusieurs fois la même question voire revient en arrière. On peut ajouter que l'analyse des comptes rendus d'entretien reflète souvent la difficulté de restituer fidèlement les propos tenus durant l'entretien. Parfois tronqués les propos retranscrits ne sont plus intelligibles (sans que cela ait une influence sur le sens des décisions puisque cela peut conduire à l'octroi d'une protection).

Il est nécessaire cependant de faire remarquer que ces incidents restent extrêmement rares et que la majorité des officiers mènent les entretiens très efficacement. Parfois des entretiens se déroulent parfaitement bien et font oublier toutes les difficultés qui peuvent exister dans ce moment crucial.

Cet investissement personnel peut aussi se manifester par la clarté et la sincérité de l'OP dans ses propos vis-à-vis du demandeur, notamment l'expression de ses doutes sur la crédibilité de faits allégués durant l'entretien. Lorsque l'officier émet un doute sur les propos tenus par le demandeur celui-ci doit les exprimer au demandeur afin qu'il puisse les clarifier. C'est expressément prévu par la directive procédures.

Or il est rare qu'un officier de protection exprime ouvertement des doutes sur la crédibilité des faits et demande des explications complémentaires.

---

## **LES QUESTIONS OBLIGATOIRES**

Comme évoqué plus haut il y a des « règles de bases » à respecter. En plus de celles-ci l'officier doit poser des questions obligatoires :

Dans le déroulé de l'entretien les questions sont posées dans l'ordre qu'il choisit pour mener son entretien. Pour élaborer sa méthode d'entretien l'officier utilise souvent le formulaire de demande d'asile transmis par le demandeur en amont de l'entretien. Alors ce dossier constitue la base de travail pour étudier le dossier du demandeur avant l'entretien et pour s'y préparer. Dans cette préparation le rôle du récit écrit fourni par le demandeur pose une question : quel est le rôle du récit écrit dans la demande d'asile ?



« Avez-vous des documents complémentaire à joindre à votre dossier ? ». Cette question est posée entre la partie état-civil et les motifs de la demande.

« Quelles sont vos craintes en cas de retour dans votre pays ? ». Cette question cardinale est souvent posée à l'issue de l'entretien alors qu'elle pourrait en être l'initiale.

« Souhaitez-vous obtenir le compte-rendu de l'entretien en amont de votre réponse ? »

« Avez-vous des questions sur ce que je viens de vous expliquer ? »

---

## LE RÔLE DU RÉCIT ÉCRIT

Le formulaire OFPRA demande à formuler en français un récit des faits qui justifient les craintes de persécution. Le constat est que ce récit est diversement utilisé par les OP. L'officier de protection peut utiliser ce récit pour préparer l'entretien : il identifie la situation et y recherche des éléments à éclaircir lors de l'entretien. Cette première démarche donne aussi une première orientation à l'officier dans l'étude de la demande. Elle peut faire de l'entretien une procédure de validation des éléments du récit pour une étude plus rapide du dossier. Dans la plupart des cas, le récit écrit n'est pas utilisé et les officiers de protection reprennent l'ensemble des éléments.

On peut donc s'interroger si le complément d'un récit détaillé dans le formulaire a une utilité. On pourrait imaginer que le demandeur se borne à faire un résumé de sa demande ou que la question relative aux motifs de la demande soit supprimée du formulaire, ce qui permettrait sa transmission électronique dès l'enregistrement de la demande.

---

## LE RÔLE DES INTERPRÈTES

### Traduction

L'interprète est là pour rendre l'entretien possible dans une langue que le demandeur comprend et dans laquelle il peut s'exprimer afin que l'entretien se déroule dans les meilleures conditions en français. Il a donc pour rôle de traduire les propos du demandeur en français et ceux de l'officier de protection dans la langue du demandeur. Cet exercice auquel l'interprète est formé est difficile, mais la majorité des interprètes font un travail très professionnel et sérieux. Ils sont, pour la majorité, très consciencieux, avec un souci de donner la meilleure traduction possible des propos en entretien pour respecter la parole de chacun.

Dans des cas qui restent rares, l'interprète contribue à rendre difficile l'entretien en sortant de son rôle. Nous avons pu constater parfois des erreurs de traduction, des initiatives d'interprétation

des propos du demandeur, des omissions de traduction « il n'est pas clair » plutôt que la traduction des propos du demandeur.

La façon de parler de l'interprète peut aussi nuire à l'entretien. Lorsque l'interprète n'articule pas bien par exemple, cela rend l'entretien très fatigant pour toutes les personnes présentes. L'état de fatigue de l'interprète est aussi déterminant. Lorsque celui-ci enchaîne plusieurs entretiens, sa capacité de concentration est réduite. On peut dire qu'à partir de deux heures d'entretien l'officier de protection ainsi que l'interprète sont moins efficaces, moins concentrés. Cela peut amener à des incidents durant l'entretien.

### **Incidents**

Des incidents peuvent faire de l'entretien un moment difficile et pénible. Il est arrivé que l'interprète en raison de sa fatigue s'en prenne à l'officier de protection ou même au demandeur !

Enfin, nous avons pu constater exceptionnellement qu'un interprète soit très mauvais, ne comprenait pas l'officier de protection, ne savait pas traduire les chiffres, et s'est même moqué du demandeur pendant l'entretien ! Cas exceptionnel qui a conduit à un réexamen de son dossier (avec l'insistance de l'assistante sociale qui le suit au CADA) alors qu'il était prévu un rejet de sa demande en raison de la non clarté de ses propos !

---

### **LA PRISE EN COMPTE DE LA VULNÉRABILITÉ**

Une importante difficulté en entretien est l'évaluation de la vulnérabilité d'un demandeur.

La loi prévoit depuis novembre 2015 que l'OFII évalue la vulnérabilité d'un demandeur lors du passage du guichet unique des demandeurs d'asile afin d'adapter les conditions d'accueil. Cette évaluation est faite par le biais d'un questionnaire. Elle est très incomplètement faite par l'office et il est demandé aux structures de premier accueil des demandeurs d'asile de faire de signalements complémentaires.

La loi prévoit cependant que c'est à l'OFPRA d'évaluer certaines vulnérabilités liées aux éléments de la demande comme les persécutions liées à l'orientation sexuelle, des victimes de la torture ou de la traite des êtres humains.

Si des associations signalent des situations, elles ne peuvent le faire exhaustivement. Aussi, quand l'officier découvre en entretien la vulnérabilité d'une personne, il doit pouvoir gérer la situation et

mener l'entretien dans des conditions permettant au demandeur de s'exprimer dans sa situation particulière.

Parfois, une mauvaise réaction de l'officier peut empêcher le demandeur de s'exprimer : ainsi, une femme victime de violence physique et psychologique s'est vue poser des questions relativement anodines sur le métier de son mari et sans transition, l'officier de protection lui a demandé de raconter un épisode des violences qu'elle a subies. La demanderesse s'est effondrée en larmes et n'a pu poursuivre l'entretien. Le fait d'avoir si brutalement posé la question a déclenché chez la jeune femme un souvenir traumatique. Pour ce type de demande, les représentants signalent que les OP posent souvent une question incongrue : « pourquoi avez-vous subi ces violences pendant tant d'années ? »

Autre exemple : une femme victime d'excision se retrouve avec un interprète homme et sa gêne est visible au moment de parler de ce qui lui est arrivé. Elle explique alors que cela c'est passé « quand c'est arrivé » avec un regard gêné du fait qu'elle parle à un homme. A aucun moment l'officier de protection n'a réagi pour demander si elle aurait préféré pouvoir s'exprimer avec une femme.

Pour les personnes invoquant des persécutions liées à leur orientation sexuelle, les officiers de protection leur demande à quel moment elles ont pris conscience de leur identité sexuelle. Certaines questions posées ouvrent pourtant un abîme de perplexité. Un officier de protection a ainsi demandé à une personne « votre première fois, c'était sexuel ou sentimental ? ».

Ces exemples de situations délicates sont souvent laissés sans suite. Elles peuvent aboutir à un rejet de la demande non pas en raison des motifs mais du fait de ne pas avoir pu exprimer les raisons personnelles, trop difficiles à évoquer dans ce contexte d'entretien non adapté à la vulnérabilité du demandeur.

Néanmoins, nous avons pu observer une situation où la vulnérabilité qui n'avait pas été détectée a été prise en compte par l'officier de protection.

Une femme victime de violence physique et psychologique, d'esclavage et de torture a pu s'exprimer et à trouver des réponses grâce à l'officier sur ce qu'elle pouvait faire pour se soigner de tous ses sévices subis. La demanderesse est ressortie pleine d'espoir, informée de ses droits et des adresses utiles. L'investissement personnel de l'officier de protection dans les dossiers qu'il instruit est le cœur de la réussite de l'entretien.

## LE RÔLE DU REPRÉSENTANT

Il ressort des grilles d'observations qu'une partie des représentants de la Cimade se sont abstenus de formuler des observations, soit parce qu'ils ont estimé que l'entretien s'était bien déroulé, soit parce qu'il ne voyait pas d'utilité à un ajout.

Pour les autres les observations ont porté :

- **sur l'entretien** : des observations relatives à la technique d'entretien, au registre de l'officier de protection et sur l'absence de demandes d'explication concernant des points où l'officier de protection n'a pas semblé juger les déclarations crédibles ;

- **sur la procédure appliquée** : il a notamment été demandé de « reclasser » des procédures accélérées quand la base légale du constat du préfet semblait approximative ou en cas de vulnérabilité signalée par lui ;

- **des éléments sur le contexte de la demande** (conditions d'accueil, demande en rétention) ;

- plus rarement, lorsque le représentant connaissait la situation du pays, des éléments géopolitiques ;

- **des imprécisions sur les règles d'accès au compte rendu d'entretien** ou sur les modalités de recours.

Contrairement à ce qu'indique la note du directeur général, les observations sont rarement traduites aux demandeurs d'asile. Leur relevé par l'officier de protection est souvent un résumé.

---

### INFLUENCE DE LA PRÉSENCE DU REPRÉSENTANT.

Il est difficile au vu du faible nombre d'entretiens d'affirmer que la présence de tiers a une influence massive sur la qualité des entretiens. Cependant, il est certain que cette présence a tendance à contribuer à **allonger sa durée**. Même pour des entretiens de personnes en rétention ou de demandeurs d'un pays considéré comme sûr, la durée moyenne des entretiens est d'une heure et demie. Ainsi la présence d'un représentant à un entretien d'un officier de protection, réputé pour expédier ses entretiens en trente minutes, a conduit à un triplement de la durée.

Autre élément important, la présence a **déjoué les préjugés** réciproques entre associations et OFPRA. Les officiers de protection ne considèrent plus les représentants associatifs comme hostiles. Et ces derniers ont revu leur idée sur la sécheresse de ton des entretiens (qui provient du compte rendu d'entretien) ou sur les erreurs de traduction de l'interprète.

Enfin et surtout, les **demandeurs d'asile qui ont demandé un accompagnement, semblent être rassurés et satisfaits**. Pour autant, la présence d'un représentant ne semble pas avoir une influence sur la décision prise par l'OFPRA. Des entretiens qui se sont parfaitement déroulés peuvent aboutir à une décision décevante. A l'inverse, des entretiens plus tendus aboutissent à des décisions positives.

---

#### **QUELLE INTERVENTION DU REPRÉSENTANT ASSOCIATIF ?**

Dans la phase exploratoire d'un an, la Cimade a eu pour objectif principal d'observer les entretiens OFPRA, ce qui suppose une relative neutralité par rapport au demandeur. Si cette première observation a permis de constater que l'OFPRA avait fait d'importants progrès quant à la formation de ses agents et la bonne tenue des entretiens, on manque de recul sur les conséquences de cette présence (long délai entre entretien et décision ou pas d'information sur le sort de la demande). De ce fait, l'observation des conséquences d'une présence d'un tiers à l'entretien OFPRA pour l'appréciation par la CNDA est restée limitée.

Cette présence devrait permettre de relativiser **l'importance du récit écrit, élaboré en début de procédure**. S'il est encore obligatoire, il n'est plus l'*alpha* et l'*omega* d'une demande d'asile comme il y a vingt ans. Aujourd'hui beaucoup de bénévoles pensent qu'il faut le peaufiner le plus possible. Dans la réalité, les officiers de protection, s'ils en prennent connaissance pour connaître le type de demandes, ne l'utilisent que rarement et préfèrent reprendre l'ensemble des faits lors de l'entretien.

## PRÉCONISATIONS

### RENDRE EFFECTIF LA PRÉSENCE DE TIERS

Malgré la plus importante présence parmi les associations, la Cimade n'a pu assister qu'à une centaine d'entretiens sur près de 50 000 en 2016.

**- Élargir la définition des associations pouvant solliciter l'habilitation**

**- prévoir le bénéfice de l'aide juridictionnelle pour les entretiens OFPRA**

La proposition de règlement qui doit remplacer la directive prévoit une assistance de conseil à tous les stades de procédure, ce qui permettrait l'assistance d'un avocat ou d'une association.

**- Documenter la sollicitation des avocats par les demandeurs pour les entretiens OFPRA pour mieux comprendre le rôle des avocats à ce stade ;**

### SUR LES CONDITIONS D'ENTRETIEN

**- Améliorer les modalités d'information sur l'accès au compte rendu et à l'enregistrement**

**- Élargir l'accès à l'enregistrement avant la décision**

**- Systématiser les convocations à des entretiens physiques à l'OFPRA et s'opposer à l'usage de la visio-conférence.**

## **ACRONYMES**

CNDA : Cour nationale du droit d'asile

LGBT : lesbiennes, gays, bisexuels et transsexuel.le.s

OFPRA : Office français de protection des réfugiés et apatrides

OP : Officier de protection