



Guide pratique de l'EASO sur la fourniture d'informations dans le cadre de la procédure de Dublin

*Les guides pratiques
de l'EASO*

décembre 2021





Guide pratique de l'EASO sur la fourniture d'informations dans le cadre de la procédure de Dublin

*Les guides pratiques
de l'EASO*

décembre 2021

Cette traduction n'a pas fait l'objet d'un contrôle de qualité par les autorités nationales compétentes. Si vous constatez que la traduction n'est pas conforme à la terminologie en vigueur au niveau national, veuillez contacter [l'EUAA](#).



Manuscrit achevé en novembre 2021

Ni le Bureau européen d'appui en matière d'asile (EASO) ni aucune personne agissant au nom de l'EASO n'est responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations données ci-après.

Luxembourg: Office des publications de l'Union européenne, 2022

© Bureau européen d'appui en matière d'asile, 2021

Illustration de la page de couverture, [SiberianArt](#), © [iStock](#), 2021

Ce guide pratique a été conçu à l'aide de ressources du site [Flaticon.com](#). Cela concerne les icônes des pages 18 et 80.

La carte de la page 11 a été créée à l'aide du site [mapchart.net](#).

Reproduction autorisée, moyennant mention de la source. toute utilisation ou reproduction de photos ou de tout autre matériel dont l'EASO ne possède pas les droits d'auteur requiert l'autorisation préalable des titulaires des droits en question.

Print	ISBN978-92-9465-860-9	doi:10.2847/794802	BZ-02-21-616-FR-C
PDF	ISBN 978-92-9465-842-5	doi:10.2847/379552	BZ-02-21-616-FR-N

À propos de ce guide

Pourquoi ce guide a-t-il été créé? Le Bureau européen d'appui en matière d'asile (EASO) a pour mission d'aider les États membres de l'Union européenne (UE) et les pays associés au moyen, entre autres, de formations communes, de normes de qualité communes et d'informations sur les pays d'origine communes. Conformément à son objectif général consistant à aider les États membres à mettre en place des normes communes et des processus de qualité dans le cadre du régime d'asile européen commun, l'EASO élabore des orientations et des outils pratiques communs.

La fourniture d'informations sur la procédure de Dublin aux demandeurs de protection internationale fait partie intégrante de la procédure proprement dite. Ce guide pratique a été élaboré pour aider tous les agents chargés de fournir ces informations de manière efficace. Il a également été rédigé à titre de contribution au projet *EASO Information Provision Project: Let's Speak Asylum*.

Comment ce guide a-t-il été créé? Ce guide a été créé par des experts des autorités nationales d'Allemagne, de Grèce, de Lettonie, de Slovénie et de Suède. Des informations importantes ont également été fournies par la Commission européenne, le Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés, l'Organisation internationale pour les migrations, le Conseil européen sur les réfugiés et les exilés, le bureau européen de la Croix rouge, le Conseil danois pour les réfugiés et METAdraSi. Son élaboration a été facilitée et coordonnée par l'EASO. Avant sa finalisation, une consultation a été menée auprès de tous les États membres par le réseau des unités «Dublin» de l'EASO.

À qui s'adresse ce guide? Le choix de l'État membre auquel il incombe d'examiner une demande de protection internationale est l'une des premières étapes d'une procédure d'asile. En conséquence, de nombreuses personnes ayant des parcours professionnels différents et travaillant dans le domaine de l'asile devront éventuellement fournir à un demandeur des informations sur le système de Dublin.

Ce guide a été élaboré pour fournir des informations utiles à divers membres du personnel, autant au sein des autorités nationales compétentes en matière d'asile que dans d'autres organisations concernées. Les gardes-frontières et la police de l'immigration, les responsables du système de Dublin et les responsables de dossiers, le personnel des installations d'accueil, le personnel de planification des transferts «Dublin», les personnes chargées de fournir des informations aux demandeurs ainsi que les médiateurs interculturels et les interprètes ne manqueront pas de trouver ce guide pratique utile lors de la fourniture d'informations sur la procédure de Dublin.

Comment utiliser ce guide? Ce guide commence par une brève explication des caractéristiques principales du système de Dublin au [chapitre 1. Système de Dublin](#), qui propose une vue d'ensemble élémentaire de certaines de ses caractéristiques clés, notamment pour ceux qui le connaissent moins bien. Le [chapitre 2. Méthodes de fourniture des informations](#) sert d'introduction aux aspects méthodologiques de la fourniture d'informations dans le contexte de la procédure de Dublin. Cette section méthodologique n'a toutefois pas vocation à être un guide exhaustif des méthodes de fourniture d'informations, mais plutôt à fournir au lecteur une compréhension de base des concepts clés, ainsi que des orientations pratiques. Le [chapitre 3. Parcours de Dublin](#) fournit des détails supplémentaires sur la procédure de Dublin et les besoins en informations des demandeurs au cours des différentes phases de la procédure. Pour en savoir plus sur la manière dont s'expriment les besoins en informations de différents demandeurs dans la pratique, le lecteur est invité à suivre les quatre demandeurs fictifs présentés dans ce guide pratique tout au long de leur procédure de demande.

Ce guide a été élaboré dans l'intention de répondre aux besoins de personnes ayant des connaissances et une expérience préalables variées du règlement Dublin III ou de la fourniture d'informations. Chacun des chapitres peut être lu séparément ou en lien avec les autres chapitres, en fonction de votre expérience préalable.

Le cas échéant, les recommandations sont précédées d'une référence juridique placée dans un encadré au-dessus de la partie correspondante du texte. Ce document contient également, aux endroits stratégiques, des encadrés contenant des bonnes pratiques, des exemples concrets ou des remarques supplémentaires. Les exemples de bonnes pratiques surlignés en vert dans ce document visent à promouvoir certaines méthodes de travail d'un État membre donné. Les exemples pratiques surlignés en jaune servent à illustrer et à préciser certains sujets. Les remarques supplémentaires indiquées en retrait dans des cadres bleus fournissent des détails et des explications complémentaires. Les encadrés bleus font référence à du matériel existant de l'EASO, à des formations ou à des suggestions de lecture complémentaire.

Comment ce guide est-il lié à la législation et aux pratiques nationales? Il s'agit d'un outil de convergence souple, qui n'est pas juridiquement contraignant et qui reflète des orientations et pratiques communément admises.

Table des matières

À propos de ce guide.....	3
Liste des acronymes et des termes fréquemment utilisés	6
1. Système de Dublin	8
1.1. Procédure de Dublin	8
1.2. Pilier du régime d'asile européen commun	8
1.3. Cadre juridique.....	9
1.4. Principes directeurs du système de Dublin	9
1.5. À qui le règlement Dublin III s'applique-t-il?	10
1.6. Champ d'application territorial du système de Dublin.....	11
1.7. Critères permettant de déterminer la responsabilité et hiérarchie de ces critères	11
1.8. Unité de la famille dans le cadre de la procédure de Dublin (articles 8, 9 et 10).....	13
1.9. Dépendance et clauses discrétionnaires	13
1.10. Éviter les mouvements secondaires	14
1.11. Délais de la procédure de Dublin	15
1.12. Preuves acceptées dans le cadre de la procédure de Dublin	15
2. Méthodes de fourniture des informations.....	17
2.1. Types de communication	17
2.2. Principes de la fourniture d'informations.....	23
2.3. Favoriser la compréhension.....	29
3. Parcours de Dublin.....	32
3.1. Mahmoud, Bakary, Svetlana et la famille Al Hamoud	33
3.2. Fourniture d'informations lors du contact initial	34
3.3. Fourniture d'informations lors de la prise des empreintes digitales	39
3.4. Fourniture d'informations lors de l'introduction de la demande	44
3.5. Fourniture d'informations pendant l'entretien individuel et détermination de l'État membre responsable.....	49
3.6. Fourniture d'informations lors de la notification de la décision de transfert au demandeur	54
3.7. Fourniture d'informations pour le transfert.....	57
4. Idées fausses courantes et contre-discours	61
5. Inspiration: modes d'informations supplémentaires	64
5.1. Pouvoir localiser/contacter le demandeur	64
5.2. Contacts directs supplémentaires entre le demandeur et l'autorité	64
5.3. Fournir un accès numérique aux informations	66
6. Inspiration: coopération avec la société civile.....	68
6.1. Communication des coordonnées des organisations de la société civile aux demandeurs	69
6.2. Coopération concernant l'unité de la famille	69
6.3. Réduction des difficultés en coopération avec la société civile.....	71
Annexe I. Listes de contrôle	72
1. Méthodologie.....	72
2. Déroulement de la procédure	73
3. Critères de Dublin	77
Annexe II. Possibilités liées à l'unité de la famille	80
Annexe III. Délais prévus dans le règlement Dublin III	81
Annexe IV. Foire aux questions	82
1. Unité de la famille.....	83
2. Détermination de l'État membre responsable	86
3. Délais et attente	88
4. Transferts et recours	90

Liste des acronymes et des termes fréquemment utilisés

Bénéficiaire d'une protection internationale	Personne non citoyenne de l'Union européenne ou d'un pays associé (Islande, Liechtenstein, Norvège et Suisse) qui s'est vu accorder une protection internationale (soit le statut de réfugié, soit une protection subsidiaire)
EASO	Bureau européen d'appui en matière d'asile
États membres	Pays membres de l'Union européenne et pays associés (Islande, Liechtenstein, Norvège et Suisse) appliquant le règlement Dublin III
Eurodac	Système européen de comparaison des signalements dactyloscopiques des demandeurs d'asile, établi par le règlement Eurodac (voir règlement Eurodac II)
HCR	Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés
Non-refoulement	Principe du droit international relatif aux droits de l'homme qui interdit aux États d'expulser, d'éloigner, de renvoyer ou de transférer d'une quelconque autre manière une personne dans un autre pays lorsqu'il existe des motifs sérieux de croire qu'elle court un risque réel de persécution, de torture, de traitement inhumain ou dégradant ou de toute autre violation grave des droits de l'homme.
OIM	Organisation internationale pour les migrations
ONG	Organisation non gouvernementale
OSC	Organisation de la société civile
RAEC	Régime d'asile européen commun
Règlement Dublin III	Règlement (UE) n° 604/2013 du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 établissant les critères et mécanismes de détermination de l'État membre responsable de l'examen d'une demande de protection internationale introduite dans l'un des États membres par un ressortissant de pays tiers ou un apatride (refonte)
Règlement Eurodac II	Règlement (UE) n° 603/2013 du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 relatif à la création d'Eurodac pour la comparaison des empreintes digitales aux fins de l'application efficace du règlement (UE) n° 604/2013 établissant les critères et mécanismes de détermination de l'État membre responsable de l'examen d'une demande de protection internationale introduite dans l'un des États membres par un ressortissant de pays tiers ou un apatride et relatif aux demandes de comparaison avec les données d'Eurodac présentées par les autorités répressives des États membres et Europol à des fins répressives, et modifiant le règlement (UE) n° 1077/2011 portant création d'une agence européenne pour la gestion opérationnelle des systèmes d'information à grande échelle au sein de l'espace de liberté, de sécurité et de justice (refonte)

Requête aux fins de prise en charge

Lorsque l'État membre auprès duquel une demande de protection internationale a été introduite estime qu'un autre État membre est responsable de l'examen de cette demande, il peut requérir ce dernier aux fins de la prise en charge du demandeur. Cette requête s'appelle une «requête aux fins de prise en charge».

Requête aux fins de reprise en charge

Les États membres doivent reprendre en charge tout demandeur dont la demande de protection internationale est en cours d'examen, a été retirée ou rejetée si la personne fait une demande dans un autre État membre ou se trouve sur le territoire d'un autre État membre sans titre de séjour. Dans ces cas, l'État membre dans lequel se trouve la personne peut requérir l'autre État membre de reprendre en charge le demandeur en lui envoyant une requête aux fins de reprise en charge.

Ressortissant d'un pays tiers

Toute personne qui n'est pas un citoyen de l'Union européenne et qui n'est pas un ressortissant d'un État participant au règlement (UE) n° 604/2013 (règlement Dublin III) en vertu d'un accord avec l'Union européenne (Islande, Liechtenstein, Norvège ou Suisse)

UE

Union européenne

1. Système de Dublin

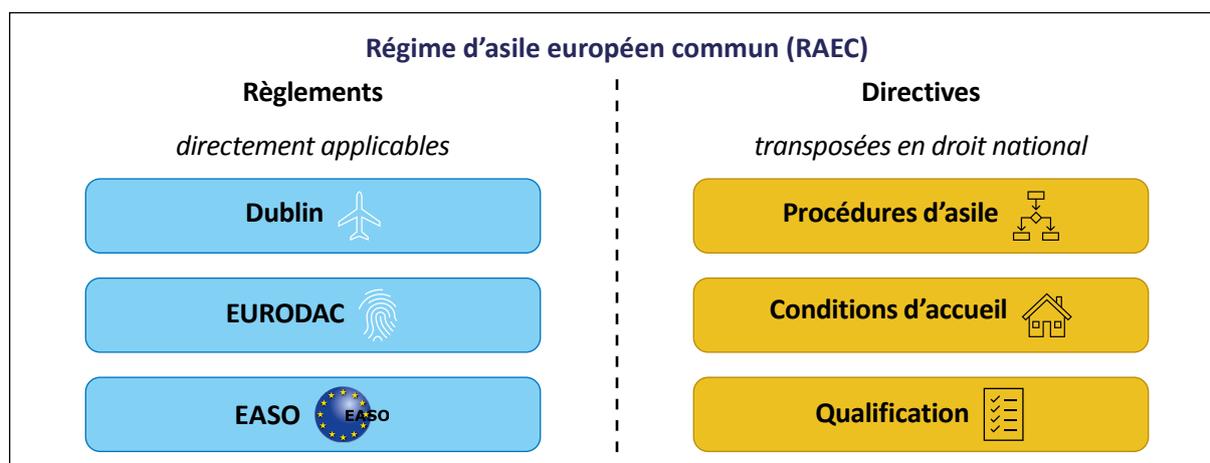
1.1. Procédure de Dublin

Dès qu'un ressortissant d'un pays tiers ou un apatride introduit une demande de protection internationale dans un État membre, celui-ci doit déterminer quel est l'État membre auquel il incombe d'examiner cette demande. La règle de base du régime d'asile européen commun (RAEC) est la suivante: les États membres doivent examiner toute demande de protection internationale introduite par des ressortissants de pays tiers ou des apatrides sur le territoire des États membres. La demande sera alors examinée par un seul État membre.

La procédure obligatoire permettant de déterminer l'État membre auquel il incombe d'examiner une demande de protection internationale introduite dans un État membre est définie dans le règlement Dublin III ⁽¹⁾. Cette procédure décrit les critères à appliquer pour décider quel État membre devra examiner la demande. Ces critères incluent, par exemple, la question de savoir si le demandeur a un conjoint qui a déjà demandé la protection internationale dans un État membre donné. Lorsqu'aucun État membre responsable ne peut être désigné sur la base des critères énumérés dans ce règlement, le premier État membre auprès duquel la demande de protection internationale a été introduite est responsable de l'examen.

1.2. Pilier du régime d'asile européen commun

Il incombe à chaque État membre de disposer de procédures d'octroi d'une protection internationale aux ressortissants de pays tiers et aux apatrides qui en ont besoin. Bien que cette responsabilité repose sur les autorités nationales, le Parlement européen et le Conseil sont convenus de règles communes dans un ensemble de directives et de règlements afin d'harmoniser les procédures et de garantir des normes élevées de protection dans tous les États membres. Ensemble, ces directives et règlements sont connus sous le nom de RAEC. Le système de Dublin est le pilier du RAEC. Il vise à déterminer efficacement l'État membre responsable de l'examen d'une demande de protection internationale.



(1) [Règlement \(UE\) n° 604/2013](#) du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 établissant les critères et mécanismes de détermination de l'État membre responsable de l'examen d'une demande de protection internationale introduite dans l'un des États membres par un ressortissant de pays tiers ou un apatride (refonte).

1.3. Cadre juridique

Le système de Dublin comprend deux règlements et un règlement d'exécution.

Règlement Dublin III (règlement (UE) 604/2013)

Le règlement Dublin III est le cœur du système de Dublin et établit la procédure de Dublin. Il contient des éléments comme les critères hiérarchiques à appliquer pour déterminer quel est l'État membre auquel il incombe d'examiner une demande de protection internationale, des règles procédurales, ainsi que les droits et obligations du demandeur dans cette procédure.

Règlement Eurodac II (règlement (UE) 603/2013)

Le règlement Eurodac II régit la base de données Eurodac (système européen de comparaison des signalements dactyloscopiques des demandeurs d'asile). Eurodac contient les empreintes digitales de ressortissants de pays tiers ou d'apatrides. Il permet de faciliter la détermination de l'État membre auquel il incombe d'examiner une demande de protection internationale.

Règlement d'exécution (règlement (CE) 1560/2003 de la Commission tel que modifié par le règlement (UE) n° 118/2014)

Le règlement d'exécution contient des clauses plus détaillées permettant aux États membres de mettre en œuvre le règlement Dublin III. Il contient également le texte complet des brochures d'information communes conçues pour expliquer la procédure de Dublin aux demandeurs, ainsi que des formulaires standard à utiliser par les États membres lors de la mise en œuvre du règlement Dublin III.

1.4. Principes directeurs du système de Dublin

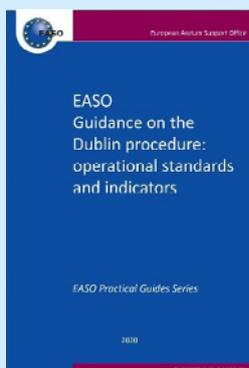
Le système de Dublin repose sur la confiance et le respect mutuels entre les États membres. Tous les États membres sont soumis à l'obligation juridique de respecter le principe de non-refoulement et sont considérés comme des pays sûrs pour les ressortissants de pays tiers et les apatrides.

Conformément au droit international relatif aux droits de l'homme, le principe de non-refoulement interdit aux États d'expulser, d'éloigner, de renvoyer ou autrement de transférer une personne dans un autre pays lorsqu'il existe des motifs sérieux de croire qu'elle court un risque réel de persécution, de torture, de traitement inhumain ou dégradant ou de toute autre violation grave des droits de l'homme.

Pour garantir un accès effectif à la procédure d'asile, les États membres doivent coopérer pour déterminer le plus rapidement possible l'État membre responsable de l'examen de la demande. La coopération est particulièrement importante lorsque les possibilités de regroupement familial sont étudiées et dans les dossiers concernant des enfants, pour identifier les membres de la famille.

Les délais stricts et les critères de responsabilité clairs définis dans le règlement Dublin III ont pour but d'assurer aux demandeurs de protection internationale un accès rapide et équitable à la procédure d'asile. Si un État membre ne respecte pas le délai d'envoi d'une demande ou de réponse à une demande, ou n'effectue pas le transfert à temps, il devient responsable de la demande de protection internationale. Puisque chaque cas est différent, chaque dossier «Dublin» devrait faire l'objet d'un examen individuel, impartial et objectif.

Guide complémentaire de l'EASO sur le système de Dublin



EASO — Guide sur la procédure de Dublin: normes opérationnelles et indicateurs

L'objectif général de ce guide est d'aider les États membres à mettre en œuvre les principales dispositions du règlement Dublin III, afin de garantir une application simplifiée et, ce faisant, de renforcer le RAEC. Ce document vise à fournir des orientations sur la manière de mettre en œuvre les dispositions juridiques du règlement Dublin III. Il constitue un outil destiné à faciliter l'exploitation technique des unités Dublin par les autorités des États membres. Ce guide sert également d'outil d'autoévaluation.

Modules de formation de l'EASO sur le système de Dublin



L'EASO offre de nombreux modules de formation dans le domaine de l'asile, dont deux sont directement liés au règlement Dublin III.

Une formation complète sur le règlement Dublin III destinée aux agents chargés de l'instruction des dossiers et aux administrateurs.

Une formation complète sur l'identification des dossiers «Dublin» potentiels, destinée aux agents de première ligne susceptibles de traiter de tels dossiers.

Ces deux formations sont disponibles sous la forme de modules de «formation du formateur». En d'autres termes, dès que les participants réussissent les modules, ils peuvent à leur tour former le personnel de leur organisation. Si vous souhaitez recevoir des informations supplémentaires sur ces modules de formations ou sur d'autres modules de l'EASO, veuillez contacter votre point de contact national de formation ou bien l'EASO, par courriel à l'adresse suivante: training@euaa.europa.eu

1.5. À qui le règlement Dublin III s'applique-t-il?

Le règlement Dublin III **s'applique aux**:

- ressortissants de pays tiers ou apatrides qui ont déposé une demande de protection internationale dans un des États membres.

Le règlement Dublin III **peut s'appliquer aux**:

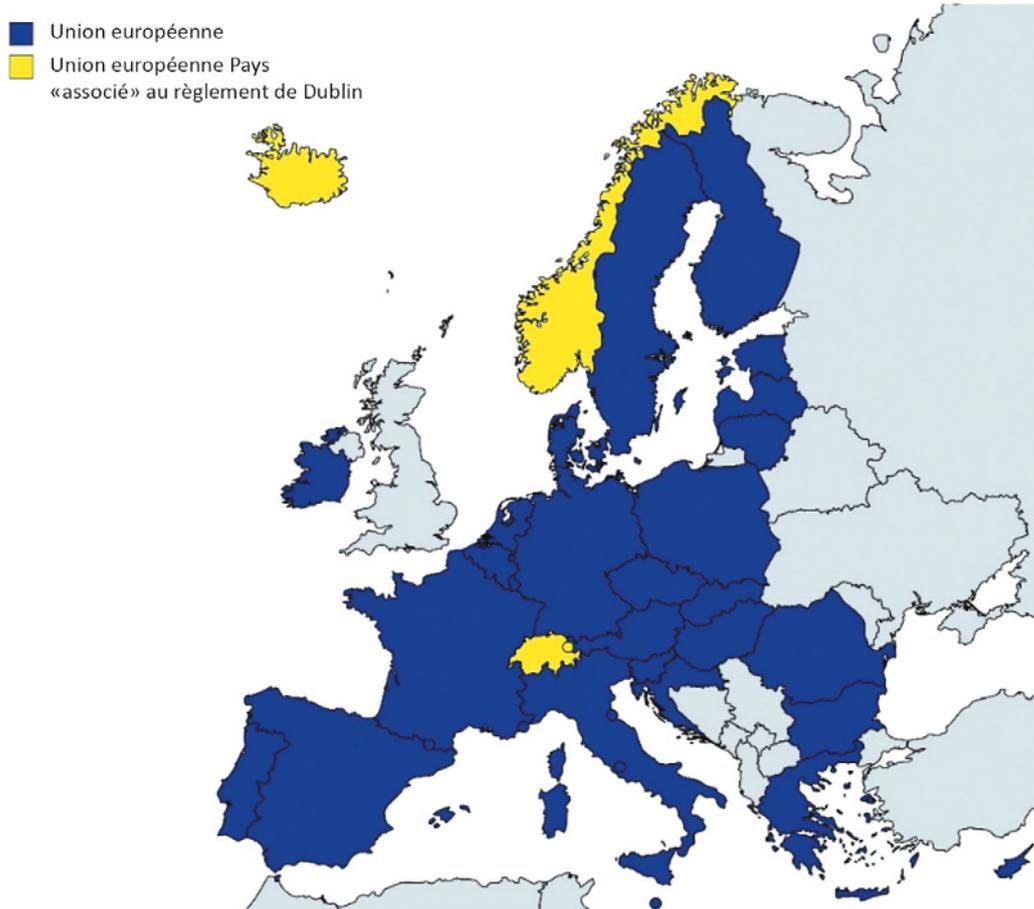
- ressortissants de pays tiers ou apatrides qui se trouvent sur le territoire d'un État membre sans titre de séjour, mais qui ont déjà introduit une demande de protection internationale dans un autre État membre.

Le règlement Dublin III **ne s'applique pas aux**:

- bénéficiaires d'une protection internationale.

1.6. Champ d'application territorial du système de Dublin

Le système de Dublin s'applique à tous les États membres de l'Union européenne, ainsi qu'à quatre pays associés (Islande, Liechtenstein, Norvège et Suisse) appliquant le règlement Dublin III.



1.7. Critères permettant de déterminer la responsabilité et hiérarchie de ces critères

Le règlement Dublin III définit les critères permettant de déterminer quel est l'État membre responsable de l'examen d'une demande de protection internationale. Il est important d'expliquer au demandeur que cette responsabilité peut être établie sur la base des éléments suivants :

- liens familiaux;
- entrée et séjour réguliers;
- entrée et séjour irréguliers;
- demandes d'asile antérieures.

Ces critères de responsabilité doivent être appliqués dans un ordre hiérarchique. En d'autres termes, les liens familiaux sont prioritaires sur l'entrée et le séjour réguliers, et ainsi de suite.

Liens familiaux

Articles 8, 9, 10, 11 et 16 du règlement Dublin III

La responsabilité est déterminée en premier lieu sur la base de la présence légale de membres de la famille dans un ou plusieurs États membres.

Entrée et séjour réguliers

Article 12 du règlement Dublin III

La responsabilité peut ensuite être déterminée sur le fondement des titres de séjour ou visas délivrés par d'autres États membres.

Entrée et séjour irréguliers

Article 13 du règlement Dublin III

La responsabilité peut être déterminée sur la base d'une entrée irrégulière sur le territoire d'un État membre ou d'un séjour irrégulier de plus de cinq mois.

La responsabilité de l'examen d'une demande de protection internationale est déterminée par le premier État membre où la demande a été introduite. Dans les cas où le même demandeur introduit une autre demande dans un deuxième État membre, ce dernier demande en général au premier État membre de reprendre le demandeur concerné, car il a déjà introduit une demande de protection internationale dans cet État. Dans les cas où le premier État membre a établi la responsabilité d'un autre (troisième) État membre sur la base des critères susmentionnés (liens familiaux ou entrée et séjour réguliers, par exemple) la responsabilité incombe en général à ce troisième État membre.

La question de savoir à quel État membre incombe l'examen d'une demande de protection internationale peut être difficile à trancher, notamment si vous ne connaissez pas de manière approfondie la procédure de Dublin ou si votre travail ne concerne habituellement pas le système de Dublin (si vous travaillez dans un centre d'accueil ou si vous effectuez les enregistrements, par exemple).

Par conséquent, il est important de penser à recueillir soigneusement toute information susceptible de faciliter la détermination de l'État membre responsable. L'unité «Dublin» de votre pays saura comment traiter les éléments indiquant qu'un autre État membre est éventuellement responsable.

Lecture et formation complémentaires



Le **module de formation de l'EASO sur l'identification des dossiers «Dublin» potentiels** peut vous aider à comprendre les indicateurs de dossiers «Dublin», à apprendre comment les évaluer correctement et à faire appel à l'unité «Dublin» responsable dans votre État membre. Votre autorité nationale offrira des formations de ce type avec l'aide de l'EASO.



Le **Guide pratique de l'EASO sur la mise en œuvre du règlement Dublin III: entretien individuel et évaluation des éléments de preuve** peut vous aider à mieux comprendre les indicateurs «Dublin», comment les évaluer et comment fournir des informations aux demandeurs sur ces indicateurs, tout en obtenant également les informations nécessaires auprès des demandeurs.

1.8. Unité de la famille dans le cadre de la procédure de Dublin (articles 8, 9 et 10)

Pour le demandeur, il est important de comprendre avec qui il a le droit d'être réuni en vertu du règlement Dublin III et quelles sont les personnes ne rentrant pas dans le champ d'application. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet à [l'annexe II. Possibilités liées à l'unité de la famille](#).

- Si l'État membre procédant à la détermination de l'État membre responsable estime qu'un autre État membre est responsable de l'examen de la demande de protection internationale, il peut requérir ce dernier de prendre en charge le demandeur.
- L'État membre sollicité doit reconnaître qu'il lui incombe de permettre au demandeur d'être réuni avec les membres de sa famille conformément au règlement Dublin III.
- Il convient d'expliquer clairement aux demandeurs que plus les éléments de preuve ou les indices de l'existence de liens familiaux et/ou de personnes à charge seront convaincants, plus il sera facile d'établir la responsabilité de l'État membre en question.
- Dans les cas concernant les demandeurs adultes, le consentement écrit du demandeur est obligatoire.
- La réunion des mineurs non accompagnés avec leur famille ne doit être facilitée que si cette mesure est dans l'intérêt supérieur de l'enfant. L'État membre procédant à la détermination de l'État membre responsable et l'État membre requis doivent alors coopérer étroitement pour déterminer si l'unité de la famille répond à l'intérêt supérieur de l'enfant.

1.9. Dépendance et clauses discrétionnaires

Le règlement Dublin III fournit aux États membres des possibilités supplémentaires de rapprocher des proches ou des membres d'une même famille, ou de déroger aux critères utilisés pour déterminer la responsabilité. Cela concerne les cas spécifiques suivants.

Personnes à charge (article 16)

Il est possible que les demandeurs dépendent de l'assistance d'un enfant, de son frère ou de sa sœur, ou de son père ou de sa mère résidant légalement dans un État membre ou vice versa. Les États membres laissent généralement ensemble ou rapprochent le demandeur et cet enfant, ce frère ou cette sœur, ou ce père ou cette mère en cas de grossesse, d'enfant nouveau-né, de maladie grave, de handicap grave ou de vieillesse. En pareille situation, les personnes concernées doivent exprimer leur souhait par écrit. Le règlement Dublin III exige en outre que les liens familiaux aient déjà existé dans le pays d'origine et que la personne soit capable de prendre soin de la personne à charge.

Clause de souveraineté (article 17, paragraphe 1)

Un État membre peut, à tout moment, décider d'examiner une demande de protection internationale déposée sur son territoire par le demandeur, même si cet examen ne lui incombe pas.

Clause humanitaire (article 17, paragraphe 2)

Un État membre peut, à tout moment avant qu'une première décision soit prise sur le fond d'une demande de protection internationale, demander à un autre État membre de prendre un demandeur en charge pour rapprocher tout parent pour des raisons humanitaires. Ces raisons peuvent être notamment fondées sur des motifs familiaux ou culturels, même si cet autre État membre n'est pas responsable au titre des critères permettant de déterminer la responsabilité, ou sur l'existence d'un lien de dépendance. Les personnes concernées doivent exprimer leur consentement par écrit.

1.10. Éviter les mouvements secondaires

L'expression «mouvements secondaires» désigne les déplacements effectués par des ressortissants de pays tiers et des apatrides d'un pays de la zone UE+ (États membres de l'UE et les pays associés) vers un autre pays sans le consentement préalable des autorités nationales et dans le but de demander la protection internationale ou d'y séjourner irrégulièrement (dans tout pays de la zone UE+).

Il est important de s'assurer que le demandeur comprend qu'un seul État membre sera responsable de l'examen de sa demande de protection internationale et qu'il n'est pas libre de choisir cet État membre.

Dans ce contexte, il est particulièrement important que le demandeur comprenne les points suivants:

- la hiérarchie des critères de détermination de la responsabilité selon le règlement Dublin III;
- les possibilités de regroupement avec des membres de la famille selon le règlement Dublin III;
- le fait que tous les États membres sont liés par les règles convenues au niveau de l'UE ou appliquent des règles nationales similaires concernant les droits du demandeur, notamment en matière de logement et d'autres besoins de base, et également concernant les obligations du demandeur;
- les conditions dans lesquelles les demandeurs peuvent recevoir une aide matérielle dans tous les États membres.

Vous pouvez souligner le point suivant:

- si le demandeur entreprend des mouvements secondaires, il risque d'être renvoyé dans un autre État membre, ce qui peut retarder son accès à la procédure d'asile.

1.11. Délais de la procédure de Dublin

Le règlement Dublin III définit des délais différents pour chaque étape de la procédure. Les demandeurs doivent impérativement connaître ces délais, bien que ceux-ci n'aient pas la même importance à toutes les étapes de la procédure.

Ne pas connaître la date à laquelle il sera statué sur sa demande peut être source de stress pour le demandeur. Afin d'éviter cette situation, il peut être utile d'expliquer les délais mentionnés dans le règlement de façon générale. Selon le dossier traité, cela peut inclure la date limite à laquelle une requête aux fins de prise en charge/de reprise en charge doit être transmise à l'autre État membre, et le délai dans lequel l'État membre concerné doit répondre à cette requête, ainsi que le délai d'exécution du transfert. En tout état de cause, le demandeur doit être informé du délai dans lequel il peut former un recours ou demander une révision de la décision de transfert une fois que cette dernière lui a été notifiée.

Le fait de vérifier que les demandeurs connaissent les délais applicables à leur dossier et de leur donner des prévisions réalistes sur la durée possible des différentes étapes de la procédure contribue à établir la confiance. Il convient également de remarquer que, pour calculer correctement les délais, le demandeur doit comprendre non seulement la durée du délai mais également le moment à partir duquel ce délai court. Prenez le temps d'expliquer les délais applicables dans votre État membre.

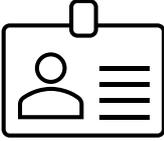
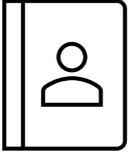
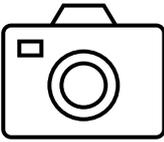
Pour une représentation graphique des délais de la procédure de Dublin, veuillez vous reporter à [l'annexe III. Délais prévus dans le règlement Dublin III](#).

Annexe II — Règlement d'exécution

1.12. Preuves acceptées dans le cadre de la procédure de Dublin

Le demandeur doit absolument comprendre que l'État membre auquel il est demandé de prendre en charge la demande exigera des éléments de preuve ou des indices pour confirmer qu'il est effectivement l'État membre responsable de l'examen de cette demande. À ce titre, le demandeur doit absolument fournir aux autorités tous les éléments qui peuvent étayer sa demande. Des exemples pratiques de preuves peuvent aider le demandeur à mieux comprendre les éléments à fournir aux autorités.

Exemples de preuves à indiquer au demandeur

<p>Documents d'identité</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Passeport ■ Pièce d'identité ■ Permis de conduire 		<p>Documents familiaux</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Acte de naissance ■ Acte de mariage ■ Livret de famille 	
<p>Documents de voyage</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Billets et notes d'hôtel ■ Visas ■ Cachets d'entrée/ de sortie 		<p>Documents officiels</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Titres de séjour ■ Documents officiels divers ■ Extraits de rapports d'organisations internationales 	
<p>Documents personnels</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Factures ■ Photos 		<p>Documents médicaux</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Rapports médicaux ■ Résultats de tests ADN 	

Il est important de fournir tous les éléments d'informations essentiels sur les aspects pertinents qui doivent être étayés par le demandeur. Par exemple, si un demandeur n'a pas connaissance des critères concernant la dépendance, il risque d'oublier de signaler qu'il a un proche à charge. En revanche, si le demandeur indique clairement qu'il n'a pas de proche à charge, il n'aura pas besoin d'informations détaillées sur tous les aspects de cette partie de la procédure. Vous trouverez des informations supplémentaires sur la manière d'adapter votre message en fonction du demandeur dans le chapitre suivant consacré à la méthodologie.

Guide complémentaire de l'EASO sur le système de Dublin



Guide pratique de l'EASO sur la mise en œuvre du règlement Dublin III: entretien individuel et évaluation des éléments de preuve

Ce guide aide le lecteur à mener l'entretien individuel «Dublin» avec un demandeur de protection internationale. Il aide également l'utilisateur à effectuer une évaluation individuelle impartiale et objective des preuves en appliquant de façon équitable les critères juridiques et les normes communes. Il s'adresse principalement au personnel travaillant dans les unités «Dublin», aux agents d'enregistrement, aux agents chargés de l'instruction des dossiers et aux gardes-frontières qui mènent des entretiens avec des demandeurs et réalisent les

évaluations en vue de déterminer l'État membre responsable au nom des autorités nationales compétentes.

2. Méthodes de fourniture des informations

Dans le cadre de la procédure de Dublin, les informations peuvent être communiquées aux demandeurs de plusieurs manières. Il se peut que vous soyez amené à expliquer la procédure de Dublin à une famille de six personnes, ou à gérer une ligne d'assistance téléphonique pour répondre de façon spontanée aux questions des demandeurs concernant l'avancement de leur demande. Vous voudrez peut-être créer une affiche sur le regroupement familial ou une animation à diffuser dans un centre d'accueil sur les conséquences d'une fuite d'un demandeur dudit centre. En tout état de cause, l'objectif est de communiquer aux demandeurs des informations sur la procédure de Dublin. Ce chapitre décrit les méthodes les plus courantes pour atteindre cet objectif de manière efficace et efficiente.

Formation complémentaire sur la fourniture d'informations



La fourniture d'informations aux demandeurs est en général considérée comme nécessitant une expertise particulière. Les méthodes de fourniture d'informations sont brièvement exposées dans ce chapitre. Cependant, pour apprécier toute la complexité de cette question et pouvoir mettre en pratique vos connaissances, l'EASO vous conseille de suivre un module de formation consacré à cette question.

À cet égard, l'EASO propose un module intitulé **Communication avec les demandeurs d'asile et fourniture d'informations à ces derniers**, qui expose les compétences nécessaires pour concevoir, planifier et mettre en œuvre des stratégies de communication interculturelle. Ce module a pour but de former les praticiens de sorte qu'ils puissent déterminer les besoins en informations des personnes ayant besoin d'une protection internationale, des demandeurs et des éventuels bénéficiaires d'une protection internationale, et, à terme, adapter et diffuser des messages compréhensibles selon des modes de communication appropriés.

Si les formations que propose l'EASO vous intéressent, veuillez contacter la personne responsable des sessions de formation au sein de votre autorité pour toute information complémentaire.

2.1. Types de communication

Ce paragraphe décrit les formes les plus courantes de communication avec les demandeurs, ainsi que les modes de communication les plus courants et les éléments auxquels prêter une attention particulière, et énonce des recommandations et les choses à faire et à ne pas faire.

2.1.1. Choix du mode de communication

Certains modes de communication sont plus adaptés que d'autres à votre interlocuteur. Par conséquent, il est important de choisir à l'avance le mode de communication approprié. Lorsque vous choisissez un mode de communication, assurez-vous qu'il suit les principes ci-après.



Disponible

assurez-vous de pouvoir effectivement utiliser le mode choisi



Adapté à vos objectifs

veillez à choisir le mode qui vous permet d'atteindre vos objectifs de communication



Adapté à votre interlocuteur

assurez-vous que le mode choisi est adapté aux personnes auxquelles vous vous adressez

Exemple concret

Vous devez expliquer la prochaine étape de la procédure de Dublin à un mineur non accompagné. Vous choisissez d'avoir une conversation en tête à tête avec le demandeur, car il est important que l'enfant vous comprenne bien. Cette conversation se déroule dans une salle d'entretien adaptée aux enfants.

Vous devez prendre en compte d'autres facteurs importants lors du choix d'un mode de communication. Ces facteurs incluent les éléments suivants:

- le **temps** nécessaire pour transmettre votre message;
- la **complexité** de votre message;
- le **caractère confidentiel** de votre message;
- la nécessité d'**enregistrer** votre message.

Exemple concret

Vous choisissez d'apposer des affiches dans la salle d'attente, car vous souhaitez dire à tous les demandeurs nouvellement arrivés qu'il est important de vous fournir des informations sur leurs proches qui se trouvent en Europe pour que vous puissiez envisager de les réunir.

Utilisez plusieurs modes de communication

En pratique, vous utiliserez probablement plusieurs modes de communication pour la même activité. Dans le cadre de la procédure de Dublin, vous utiliserez des brochures, vous expliquerez la procédure au cours de l'entretien individuel «Dublin» et votre bureau pourrait présenter des affiches sur la procédure de regroupement familial. Ce mélange de modes de communication contribue à augmenter l'impact de votre message, car:

- l'utilisation d'un seul moyen de communication rend la sensibilisation des demandeurs plus ardue;
- les demandeurs peuvent trouver votre message difficile à comprendre.

Par conséquent, l'utilisation de plusieurs modes de communication permet de renforcer le message et d'en améliorer la compréhension.

2.1.2. Communication verbale

La communication verbale est le mode de communication le plus courant. La fourniture orale d'informations sur la procédure de Dublin peut concerner un seul demandeur autant qu'un groupe plus important, dans le cadre d'une session d'information spécifique. La communication verbale d'informations est la méthode la plus couramment utilisée, mais elle peut néanmoins être difficile. Lors de la communication verbale d'informations, que ce soit à un groupe ou à une seule personne, nous vous invitons à tenir compte des points ci-dessous.

Parlez à un **rythme lent et mesuré**

- Lorsque vous vous adressez à une personne ou à un groupe, ne parlez pas trop vite. Vous avez probablement fourni ces informations à de nombreuses reprises, mais votre interlocuteur les entendra probablement pour la première fois.
- Parler à un rythme lent et mesuré permet à votre interlocuteur de ne pas décrocher. Un débit plus lent aidera également les interprètes à comprendre ce que vous dites, ce qui améliore la qualité de votre message.

Choisissez le **registre de langue approprié**

- Il est préférable d'éviter les mots et les phrases complexes lorsque vous fournissez des informations. Cela ne signifie pas que vous devez niveler votre message par le bas.
- Utilisez plutôt des phrases relativement courtes et claires. Commencez par le plus important et ignorez les détails sans importance.
- Expliquez (certaines parties de) votre message plus en détail et en employant d'autres mots si nécessaire.
- Répétez les points principaux de votre message. Adressez-vous directement au demandeur, en lui disant par exemple «vous devez» au lieu de «il faut».

Utilisez un **volume sonore approprié** lorsque vous parlez

- Il est important que votre interlocuteur vous entende clairement lorsque vous parlez. Il s'agit d'une autre règle de base: parlez suffisamment fort pour vous faire entendre, sans exagérer.
- Le fait de parler très fort ou de crier peut être perçu comme agressif, surtout lorsque l'on s'adresse à une personne. Cependant, cela peut être nécessaire pour donner des instructions à un groupe important.
- Une question comme «est-ce que vous m'entendez bien?» avant de commencer peut vous aider à adapter le volume de votre voix.

Utilisez différentes **intonations**

- Votre intonation a son importance, car elle peut vous aider à insister sur certains éléments de votre message ou à établir un lien avec un demandeur.
- Par exemple, indiquez le caractère important d'un message par un ton sérieux. Si vous vous adressez à un mineur, un ton amical peut vous aider à établir un lien avec lui.

Même **lorsque vous faites appel à des interprètes et/ou à des médiateurs interculturels** dans le cadre de votre intervention, il est préférable de conserver l'approche ci-avant. Même lorsque votre interlocuteur ne comprend qu'imparfaitement votre message sans interprète, votre manière de l'énoncer garde son importance, favorise l'écoute active et améliore la compréhension.

Communication numérique

Avec l'apparition de multiples modes de **communication numériques ou par téléphone avec les demandeurs**, vous serez amené à communiquer plus souvent de cette manière avec eux. N'oubliez pas qu'en ligne et par téléphone, il est beaucoup plus difficile de déceler des indices dans la communication non verbale du demandeur. Il est également important de noter qu'un climat impersonnel rend plus difficile l'établissement d'une relation de confiance avec le demandeur.

Lorsque vous choisissez de communiquer uniquement par téléphone ou en ligne:

- vérifiez votre connexion pour vous assurer que le demandeur reçoit votre message;
- vérifiez que le demandeur a reçu votre message. Veuillez vous reporter également à la [section 2.3. Favoriser la compréhension](#);
- parlez lentement et faites des pauses plus fréquentes pour repérer des signes indiquant que le demandeur a mal compris l'information;
- appuyez votre message par un retour d'informations non verbal approprié, voir également la [section 2.1.4. Communication non verbale](#).

2.1.3. Communiquer par l'intermédiaire d'un interprète

Si vous ne parlez pas couramment une langue que le demandeur comprend, vous devez faire appel à un interprète. Lors de la fourniture d'informations à un demandeur par l'intermédiaire d'un interprète, veillez à tenir compte des points ci-dessous.

Évitez d'utiliser **des mots et des phrases complexes**

- Évitez les mots et les phrases complexes. Même des interprètes chevronnés peuvent être déroutés par des procédures et une terminologie complexes.
- Assurez-vous que l'interprète n'hésite pas à vous faire savoir s'il a du mal à comprendre quelque chose.

Adressez-vous **directement au demandeur**

- Adressez-vous directement au demandeur, puis laissez l'interprète faire son travail.
- Le demandeur doit comprendre que votre message s'adresse à lui, et non à l'interprète.

Formation de l'EASO sur l'interprétation dans le contexte de l'asile



L'EASO propose un module de formation spécialisée, intitulé Interpréter dans le contexte de l'asile et conçu spécifiquement à l'intention des interprètes travaillant dans le contexte de l'asile. Ce module donne un aperçu général du contexte de l'asile du point de vue des interprètes et expose les principales techniques d'interprétation à utiliser dans le cadre des procédures d'asile.

2.1.4. Communication non verbale

À chaque fois que vous êtes en contact direct avec une autre personne, votre corps parle également. Par conséquent, à chaque fois que vous fournissez des informations à un demandeur, votre langage corporel a son importance. Rappelez-vous que le langage corporel peut renforcer vos propos.

Dites **bonjour avec le sourire**

- Lorsque vous saluez un demandeur, adoptez une attitude positive et pleine d'empathie.
- Par exemple, vous pouvez dire bonjour avec le sourire. Lorsque vous souriez, vous signalez aux autres que vous n'êtes pas dangereux et cela contribue à établir une relation de confiance.

Essayez de conserver une **expression faciale neutre**

- Commencez par utiliser une expression faciale neutre et ouverte. Cela vous aide à faire passer votre message sans ambiguïté et laisse une certaine marge de manœuvre pour la réponse du demandeur.
- Naturellement, vous pouvez adapter votre expression faciale à la réponse qui vous est faite, mais veillez à conserver une attitude professionnelle.

Faites attention à votre **posture**

- Évitez par exemple de croiser les bras, de vous asseoir sur une table ou de tourner le dos au demandeur, car cela peut lui donner l'impression d'un manque de professionnalisme de votre part.

Réagissez de manière non verbale face au demandeur

- Lorsque vous écoutez un demandeur, vous pouvez indiquer par un signe de tête que vous entendez et comprenez ce qu'il dit.
- Vous pouvez également lever les sourcils pour indiquer que vous n'avez pas compris.

Servez-vous de vos **mains**

- Les gestes neutres de la main peuvent vous aider à expliquer ce que vous voulez dire.
- Par exemple, vous pouvez compter jusqu'à six sur vos doigts lorsque vous expliquez le délai maximal de six mois pour le transfert.
- Évitez les gestes agressifs de la main et ne montrez pas le demandeur du doigt.

Tenez compte des différences culturelles. Ainsi, les réactions non verbales d'un demandeur peuvent indiquer qu'il a compris vos propos, par exemple parce qu'il hochait la tête quand vous parliez. Toutefois, ce hochement de tête peut être un signe de respect, et il se peut que le message à proprement parler n'ait pas été compris.

Vos signes non verbaux ont également leur importance. Votre message peut vous sembler être une bonne nouvelle, mais être perçu de manière négative par le demandeur. Laissez-lui également le temps d'exprimer ses émotions en conservant une attitude neutre et professionnelle.

2.1.5. Communication écrite

Quand vous écrivez une lettre, une notification ou une décision, vous utilisez un moyen indirect pour communiquer et fournir des informations au demandeur. La communication écrite peut être utilisée quand un message ne nécessite pas d'interaction en face à face ou de réaction immédiate. Elle peut être très efficace pour transmettre de grandes quantités d'informations mais peut également être mal comprise, en particulier s'il n'est pas possible de poser de questions concernant son contenu.

Par conséquent, nous vous conseillons de suivre les conseils ci-dessous.

Employez un **langage accessible**

- Lorsque vous fournissez des informations par écrit, veillez à utiliser un langage simple et direct.
- Des phrases courtes et des mots faciles à comprendre facilitent la transmission de votre message.

Utilisez des **images** pour étayer votre texte

- Les images peuvent faciliter la compréhension de votre texte.
- Même quand vous communiquez des informations par écrit à une personne analphabète, par exemple concernant la procédure, les images peuvent faciliter la compréhension lorsque le contenu lui est expliqué, car le sens peut être associé aux images plutôt qu'au texte.

Mettez des **traductions** à disposition

- Assurez-vous que les documents que vous avez l'intention de fournir au demandeur sont prêts et qu'ils sont rédigés dans une langue qu'ils comprennent, et prenez le temps de lui en expliquer le contenu.
- Même quand un demandeur vous dit que sa deuxième langue est l'anglais, nous vous conseillons de lui fournir les informations par écrit également dans sa langue maternelle, pour améliorer la compréhension.

Prévoyez du **temps pour les éventuelles questions du demandeur**

- Vous pouvez optimiser la compréhension des informations que vous avez fournies par écrit en les expliquant, mais également en prévoyant du temps pour les questions du demandeur, une fois qu'il aura lu le document.
- Cette pratique est courante lors de la remise de la brochure sur le système de Dublin, par exemple.

2.1.6. Diffusion audiovisuelle

La diffusion est un autre mode de communication qui est parfois négligé dans la fourniture d'informations sur la procédure de Dublin. La diffusion peut s'effectuer par des moyens audiovisuels ou par des moyens audios ou visuels uniquement. Vous pouvez utiliser des vidéos, des radiodiffusions, des affiches papier ou des animations pour expliquer certaines parties de la procédure.

Ces moyens de communication avec les demandeurs ont un point commun: le flux d'informations est à sens unique, il n'y a pas d'échange. Le fait que l'information soit diffusée signifie qu'il y a probablement beaucoup de sources de distraction, ce qui rend la diffusion moins adaptée aux messages complexes et détaillés.

Votre message doit donc être:

- | | | |
|------------------------------------|---|--|
| le plus clair possible | } | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Évitez les messages compliqués qui demandent beaucoup d'explications. ▪ Concentrez-vous sur un seul message, utilisez des termes clairs et des images. |
| le plus accessible possible | } | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Considérez qu'une partie de votre message risque d'être perdue en raison de facteurs externes ou d'éléments distrayants. ▪ Par conséquent, répétez votre message, utilisez des sous-titres si possible et indiquez une source où votre message peut être relu, avec des explications supplémentaires. |
| le plus ciblé possible | } | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Évitez d'adresser votre message à un grand groupe de demandeurs. ▪ Essayez plutôt d'adapter votre message à des groupes plus petits, plus particuliers, pour qu'ils puissent mieux s'identifier à votre message et qu'ils aient plus de chances d'agir. |

Exemple concret

Votre autorité souhaite recourir plus fréquemment à la procédure de regroupement familial prévue par le règlement de Dublin. Par conséquent, vous choisissez de mener une campagne centrée sur les mineurs non accompagnés en installant des affiches, en diffusant des annonces courtes sur les écrans du centre d'accueil et publiant des publicités sur les réseaux sociaux contenant le message suivant: «Si vous avez de la famille dans un autre pays, dites-le-nous!». Ainsi, vous n'avez pas besoin d'expliquer toute la procédure, mais un seul élément, ce qui garantit que le message atteint son interlocuteur cible.

2.2. Principes de la fourniture d'informations

Comme indiqué à la [section 2.1.6. Diffusion audiovisuelle](#), la fourniture d'informations aux demandeurs repose sur quelques principes. Vous devez vous préparer soigneusement, connaître votre interlocuteur et adapter votre message au demandeur dans la mesure du possible. Ces principes sont brièvement expliqués dans la présente section.

2.2.1. Connaissance de la situation

Lorsque vous fournissez des informations à un demandeur en personne, il est important de créer un environnement propice à votre échange. Un environnement bien aménagé peut aider le demandeur à être plus confiant pour interagir avec vous, à être moins distrait et à assimiler au mieux les informations que vous lui fournissez.

Mettez le demandeur à l'aise

- Si possible, ne commencez pas immédiatement par votre session d'information.
- Au contraire, prenez le temps de vous présenter de façon adéquate et d'engager une conversation légère pour briser la glace et établir une relation de confiance entre vous et le demandeur.

Utilisez un lieu qui garantisse la confidentialité

- Il se peut que le demandeur souhaite vous fournir des informations à caractère personnel. Par conséquent, choisissez un lieu permettant de tenir une conversation privée pour que le demandeur puisse poser des questions ou partager des informations à l'abri des oreilles indiscrettes.

Parlez à des individus plutôt qu'à des groupes

- Lorsqu'il vous faut fournir des informations, essayez d'éviter de vous adresser à de grands groupes de personnes.
- Scindez plutôt ces groupes en groupes plus petits pour réduire les distractions, répondre aux questions de chacun et tenir compte des circonstances individuelles de manière adéquate.

Bonne pratique

Pour les demandeurs présentant certaines vulnérabilités, des pièces spécialement aménagées sont utilisées pour tenir des conversations privées. Par exemple, les mineurs non accompagnés sont accueillis dans un environnement adapté aux enfants, en présence d'un tuteur. Il peut également être souhaitable d'être attentif au sexe de la personne, et, par exemple, de faire appel à des femmes pour mener l'entretien et assurer l'interprétation, si cela est utile et possible.

2.2.2. Sensibilité à l'interculturalité

Lors de la fourniture d'informations, il est important de tenir compte des différences culturelles. Mieux vous comprendrez les autres cultures, plus il sera facile d'éviter les incompréhensions entre vous et le demandeur. La fourniture d'informations n'en sera que plus efficace.

Ayez conscience de votre position

- En tant que fournisseur d'informations, vous bénéficiez d'une position officielle dans le régime d'asile. Par conséquent, aux yeux du demandeur, vous êtes en position de force.

Évaluez les besoins de votre interlocuteur

- Chaque demandeur est différent. Essayez d'être proactif pour relever tout besoin spécial éventuel du demandeur.
- Souvent, les demandeurs ne connaissent pas leurs besoins particuliers et ignorent qu'une aide peut leur être apportée.

Conservez une attitude ouverte

- En cas de silence, de lacunes dans une réponse ou de réponse incompréhensible, vous pourriez naturellement être tenté d'émettre des suppositions. Essayez toutefois d'éviter d'interpréter des choses que le demandeur n'a pas dites ou écrites.
- Rappelez-vous que vous pouvez également mal comprendre le demandeur.
- Il est normal de vouloir catégoriser les gens immédiatement après les avoir rencontrés. Cependant, essayez de rester ouvert d'esprit, quelle que soit votre expérience professionnelle et personnelle.

Évitez les suppositions

- Bien que, statistiquement, les demandeurs de certains pays soient, par exemple, plus souvent affiliés à certains groupes politiques, religieux ou sociaux, évitez de vous livrer à de telles suppositions sur le demandeur en face de vous sans connaître son cas.

Soyez respectueux

- Même si vous n'êtes pas traité avec respect, essayez de rester vous-même respectueux, car cette attitude est un des rares moyens d'établir une relation de confiance et d'être respecté en retour.

Les mots peuvent avoir plusieurs sens

- Rappelez-vous que les mots peuvent avoir plusieurs sens en fonction du contexte culturel ou être employés différemment.
- Par exemple, si vous discutez de concepts comme la «famille» (frère, sœur, tante, oncle, etc.), assurez-vous d'avoir la même interprétation de ces termes que le demandeur.

2.2.3. Préparation

La meilleure manière d'éviter les surprises et d'être efficace dans sa fourniture d'informations est de s'y préparer.

Il est important que vous **ayez toujours pris connaissance du dossier** pour adapter les principaux éléments d'information fournis aux besoins et aux circonstances individuels du demandeur. En particulier, lorsque vous disposez de peu de temps pour vous préparer et/ou pour fournir vos informations, le fait de savoir quelles sont les informations primordiales pour le dossier concerné peut faire une énorme différence. Cependant, tenez compte du fait qu'il se peut que le demandeur n'ait pas communiqué tous les éléments pertinents avant votre entretien avec lui. Il est important de ne pas omettre d'expliquer le principe du regroupement familial, notamment si le demandeur n'a pas révélé auparavant la présence de membres de sa famille dans un État membre.

Par conséquent, nous vous conseillons de suivre les conseils ci-dessous.

- | | | |
|--|---|---|
| Veillez à connaître votre interlocuteur | } | <ul style="list-style-type: none">▪ Lorsque vous préparez une session d'information, penchez-vous sur les besoins de votre interlocuteur.▪ Qui est-il, pourquoi est-il ici, quelles sont les informations qui lui sont nécessaires/utiles à ce stade de la procédure? Que cherche-t-il?▪ Les questions essentielles ci-dessus peuvent vous aider à déterminer ce que vous allez dire, pourquoi, comment, et à quel moment. |
| Veillez à avoir des documents complémentaires à portée de main | } | <ul style="list-style-type: none">▪ Si possible, essayez d'avoir tous les documents et autres outils à proposer (dans la langue appropriée) à portée de main. |
| Sachez à quelles sources vous reporter pour plus d'informations | } | <ul style="list-style-type: none">▪ Il se peut que votre interlocuteur ait des questions supplémentaires auxquelles vous ne pourrez pas répondre immédiatement.▪ Vous pouvez vous y préparer en recensant des sources que le demandeur pourra consulter pour plus d'informations.▪ Vous pouvez également préparer une liste de personnes et organismes vers lesquels le demandeur pourra se tourner pour recevoir le soutien supplémentaire dont il a besoin. |

2.2.4. Adaptation du message à l'interlocuteur

Les informations fournies doivent être aussi pertinentes que possible pour le demandeur: un message sur mesure passera mieux. Par conséquent, si vous pouvez adapter votre message à votre interlocuteur, votre communication n'en sera que plus efficace.

Détermination de l'interlocuteur

Il existe de nombreuses manières de classer les personnes. Vous pouvez classer les communautés en fonction de l'âge, du sexe, de l'origine ethnique, de l'éducation, du statut juridique, etc. Tous ces facteurs permettent de déterminer comment un message est reçu et compris. Par conséquent, il est important de savoir à qui vous vous adressez avant de fournir des informations. Ainsi, vous pourrez adapter votre message de manière optimale à la ou aux personnes en face de vous. Cela améliore la compréhension, la concentration, et la confiance entre vous et le demandeur. Cela rend également le processus plus efficace pour vous.

Lors de la fourniture d'informations sur la procédure de Dublin, les facteurs les plus courants à prendre en considération lors de l'adaptation de votre message sont énoncés ci-après.

- **Stade de la procédure** par exemple, après l'enregistrement, il est moins pertinent de réexpliquer cette étape de la procédure

- **Âge** par exemple, les enfants ont besoin d'un langage qui leur soit adapté et de plus de temps
- **Niveau d'alphabétisation** par exemple, utilisez moins de texte ou aucun texte et davantage d'images pour les personnes faiblement alphabétisées
- **Éducation** par exemple, le fait d'avoir un diplôme ne signifie pas que le demandeur connaît déjà la procédure de Dublin
- **Langue** par exemple, faites appel à un interprète si vous ne parlez pas la langue du demandeur
- **Vulnérabilités** par exemple, les demandeurs présentant une vulnérabilité ont besoin d'une approche spécialisée et professionnelle

Exemple concret

Vous prévoyez une session d'information destinée à une famille dans le cadre de la procédure de Dublin. Puisque la famille a déjà été enregistrée, vous mettez l'accent sur l'étape suivante. La famille a des enfants âgés de dix et douze ans: vous apportez des images pour étayer votre message. Puisque la famille ne parle que persan, vous avez pris vos dispositions pour qu'un interprète soit présent. Vous parlez brièvement à l'interprète avant la session pour expliquer ce que vous allez faire.

Vulnérabilité

Les personnes vulnérables doivent être spécifiquement prises en compte. Les vulnérabilités peuvent concerner par exemple les enfants, les mineurs non accompagnés, les personnes présentant des handicaps, les personnes âgées, les femmes enceintes, les parents isolés avec des enfants mineurs, les victimes de la traite des êtres humains, les personnes présentant des troubles mentaux, les victimes de formes graves de violence psychologique, physique ou sexuelle ou les personnes qui ont des besoins particuliers sur la base de l'orientation sexuelle, de l'identité de genre et de l'expression des caractéristiques sexuelles (lors d'une auto-identification).

Rappelez-vous que la personne en face de vous risque d'être vulnérable et d'avoir des besoins particuliers nécessitant une attention particulière. Elle peut avoir besoin d'informations spécifiques et/ou nécessiter un mode et une stratégie de communication différents. **Toutes les vulnérabilités ne sont pas visibles.** Il est possible qu'une vulnérabilité n'ait pas été relevée auparavant par vos collègues.

Méthodes d'adaptation

Il existe plusieurs manières d'adapter votre approche de la fourniture d'informations en fonction de votre interlocuteur. N'hésitez pas à vous servir des astuces ci-dessous.

Adaptation du message

- Lorsque vous remarquez que votre interlocuteur a du mal à suivre votre message ou lorsque vous jugez, avant votre intervention, qu'il risque d'avoir du mal à comprendre ce que vous avez prévu de dire, envisagez de reformuler votre message.
- Par exemple, faites des phrases plus courtes, utilisez des documents complémentaires (plus nombreux), donnez des exemples (plus nombreux) et posez davantage de questions pour vérifier que votre message a été compris. Veuillez vous reporter également à la section 2.3 intitulée Favoriser la compréhension.

Adaptation de votre approche

- Si votre interlocuteur a des besoins particuliers en matière de fourniture d'informations, prévoyez d'aller dans une salle de réunion privée, d'engager des médiateurs interculturels pour faciliter la transmission du message ou de combiner plusieurs modes de communication dans votre approche.

Adapter votre environnement

- Prenez en compte l'environnement dans lequel vous fournissez les informations. Vous devez notamment vous assurer que la salle est suffisamment lumineuse et éviter un environnement qui évoque une prison. Quelques petits ajustements peuvent faire toute la différence.
- Si possible, le cas échéant, tenez compte de la préférence du demandeur pour un membre du personnel de tel ou tel sexe.

Prendre plus de temps ou faire une pause

- Votre interlocuteur peut avoir du mal à vous comprendre, ou avoir du mal à rester concentré pendant longtemps.
- Le fait de prendre davantage de temps pour votre session ou de faire une ou plusieurs pauses pendant le temps que vous passez avec le demandeur peut aider celui-ci à assimiler ce que vous avez dit et à optimiser la compréhension et la confiance.

Exemple concret

Vous avez été informé que vous devez enregistrer un demandeur âgé. Puisque vous allez fournir des informations préliminaires sur la procédure de Dublin à ce stade, vous vous préparez en rassemblant des brochures et des documents complémentaires, car vous pensez que le demandeur peut présenter des vulnérabilités dont vous n'avez pas encore connaissance. Par exemple, il peut être malentendant ou analphabète. Vous informez également votre responsable hiérarchique que vous risquez d'avoir besoin de plus de temps avec ce demandeur afin d'expliquer de manière adéquate la situation et les étapes suivantes.

2.3. Favoriser la compréhension

Pour que votre message et vos efforts soient efficaces, il est important de vérifier que votre interlocuteur a compris ce que vous lui avez dit et, si ce n'est pas le cas, de prendre les mesures appropriées. Cette partie porte sur les moyens de vérifier que votre auditoire/interlocuteur vous a compris, les moyens de le faire réagir, les moyens de faire le point avec lui après lui avoir fourni des informations et l'importance de lutter contre la mésinformation.

2.3.1. Moyens de vérification

Afin de savoir si votre interlocuteur a compris ce que vous lui avez dit, vous devez vérifier **activement** si le demandeur a compris ce que vous lui avez dit.

Les moyens de vérifications envisageables sont énoncés ci-dessous.

- | | | |
|--|---|--|
| Encourager les demandeurs à prendre des notes | } | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Au début de la session d'information, si le demandeur peut/sait écrire, vous pouvez l'encourager à prendre des notes pendant votre conversation. ▪ Vers la fin de la session, vous pouvez parcourir ensemble ses notes pour voir si certains points sont peu clairs ou compliqués à comprendre. |
| Résumer ce que vous avez dit et vérifier la compréhension | } | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Après votre conversation ou après une session d'information spécifique, vous pouvez résumer ce que vous avez dit en soulignant de nouveau les points principaux et demander au demandeur s'il a compris ce que vous avez dit. |
| Poser une question test | } | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sans «interroger» votre interlocuteur sur ses connaissances, vous pouvez poser une question plus détaillée pour voir si un point particulier a été compris. Demandez par exemple «Pouvez-vous me dire où vous devez vous rendre?» lorsque vous venez d'expliquer un rendez-vous à venir. |
| Laissez le demandeur reformuler ce qui a été dit | } | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vous pouvez demander à votre interlocuteur de répéter ce que vous venez de dire avec ses propres mots. ▪ Ainsi, vous pourrez déterminer s'il y a des incompréhensions ou si le demandeur a manqué des informations importantes. ▪ En outre, cette méthode permet à votre interlocuteur de mieux se souvenir de ce que vous avez dit. |
| Laissez du temps pour d'autres questions | } | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Demandez proactivement au demandeur s'il a des questions. C'est une bonne manière de montrer à un stade précoce que vous vous intéressez à ses réactions et à ses questions. Cela peut en outre vous donner une idée de ses préoccupations principales. |

Évitez autant que possible de vérifier que le demandeur a compris uniquement après avoir terminé votre intervention. Il est parfois difficile de réexpliquer un certain point et, après une longue explication de votre part, un demandeur peut ne pas oser vous dire qu'il n'a pas compris ce que vous avez dit. Par conséquent, **divisez votre message en plusieurs parties et demandez à votre interlocuteur, après chaque partie, s'il a compris ce que vous avez dit.** Laissez également au demandeur le temps de poser des questions à la fin de la session.

2.3.2. Réactions de l'interlocuteur

Lorsque vous vérifiez si votre interlocuteur a compris les informations que vous venez de lui fournir, vous pouvez rechercher différentes formes de retour d'informations moins explicites que la réponse à une question visant à vérifier que le demandeur a compris. Les retours d'informations tant verbaux que non verbaux de votre interlocuteur contiennent des informations dont vous devriez avoir connaissance.

Retour d'informations verbal

Bien qu'un demandeur puisse répondre sincèrement «oui» lorsque vous lui demandez s'il a compris vos explications, il existe de nombreuses raisons pour lesquelles il peut répondre «oui», même s'il n'a pas réellement compris. Effectivement, le demandeur peut:

- se sentir **intimidé**;
- paraître timide, car **il est habitué à des formes de communication plus indirectes**;
- hésiter à dire ce qu'il pense, car **vous êtes, selon lui, en position de force**;
- avoir peur de vous dire qu'il n'a pas compris, car **il ne veut pas être perçu comme quelqu'un de faillible**;
- **penser avoir compris** les informations fournies, alors qu'il ne les a en fait pas comprises;
- avoir **compris une partie mais pas la totalité** des informations fournies;
- se sentir **fatigué** et dire «oui» pour mettre plus rapidement fin à la session de fourniture d'informations.

Retour d'informations non verbal

Lorsque vous communiquez avec d'autres personnes, vous utilisez une combinaison de signes verbaux et non verbaux. Pour en savoir plus à ce sujet, veuillez vous reporter à la [section 2.1.4. Communication non verbale](#). Vous pouvez surveiller la présence de signes non verbaux avec lesquels le demandeur vous informe (inconsciemment) qu'il n'a pas compris ce que vous avez dit. Pensez aux signes suivants:

- **expressions faciales** comme les froncements de sourcils ou les bâillements;
- **regard qui fait le tour de la pièce** ou regard fixe;
- **changement d'humeur** ou changement d'intonation;
- **bras croisés**;
- **mouvements de la tête.**

Veuillez vous reporter à la [section 2.3.1. Moyens de vérification](#) pour de plus amples informations concernant la compréhension du demandeur.

En ce qui concerne la procédure de Dublin en particulier, vous découvrirez, dans vos échanges avec les demandeurs, que de nombreuses contrevérités circulent. Il est important de démentir ces contrevérités, mais avec tact.

Ne dites pas catégoriquement que le demandeur a tort, car cela risque de renforcer sa méfiance. Au lieu de cela, demandez-lui de vous expliquer ce qu'il pense du règlement Dublin III ou invitez-le à expliquer ce qu'il a entendu dire (d'un aspect) du règlement Dublin III. Ensuite, **essayez de réfuter les contrevérités en expliquant la situation ou la procédure réelle**, puis essayez d'étayer vos propos avec des documents d'information comme une brochure, une carte ou d'autres supports d'accompagnement.

2.3.3. Suivi

Même lorsque vous avez terminé de fournir des informations, il peut être utile de faire un point avec votre interlocuteur pour vous assurer que votre message a été compris. Prenez en compte les points énoncés ci-dessous, par exemple.

Communiquer de manière proactive
avec le demandeur

- Après avoir terminé, vous pouvez demander à votre interlocuteur s'il a encore des questions, expliquer de nouveau certains messages clés et vous assurer ainsi qu'ils sont bien compris.
- Pour le système de Dublin, cela peut être utile compte tenu des délais applicables à certaines étapes de la procédure.
- Un contact proactif, notamment avec les demandeurs vulnérables, peut contribuer à réduire l'anxiété liée à la procédure.

Demander l'aide d'autres personnes

- Les demandeurs vulnérables et ceux qui ont du mal à vous faire confiance peuvent bénéficier du fait de l'intervention d'une personne de confiance pour répéter vos explications.
- Vous pouvez demander à une organisation de la société civile (OSC) ou à un autre demandeur de leur cercle social de vous aider, afin de répéter vos messages clés et garantir qu'ils sont bien compris.
- Ce point est particulièrement important dans les cas où le respect des délais et de la procédure est nécessaire, par exemple dans l'attente d'un transfert «Dublin».

Fournir un résumé écrit

- Après avoir communiqué les informations, vous pouvez fournir un bref résumé par écrit et/ou avec des images pour aider le demandeur à mieux comprendre vos propos.
- N'oubliez pas d'expliquer le contenu du résumé écrit.

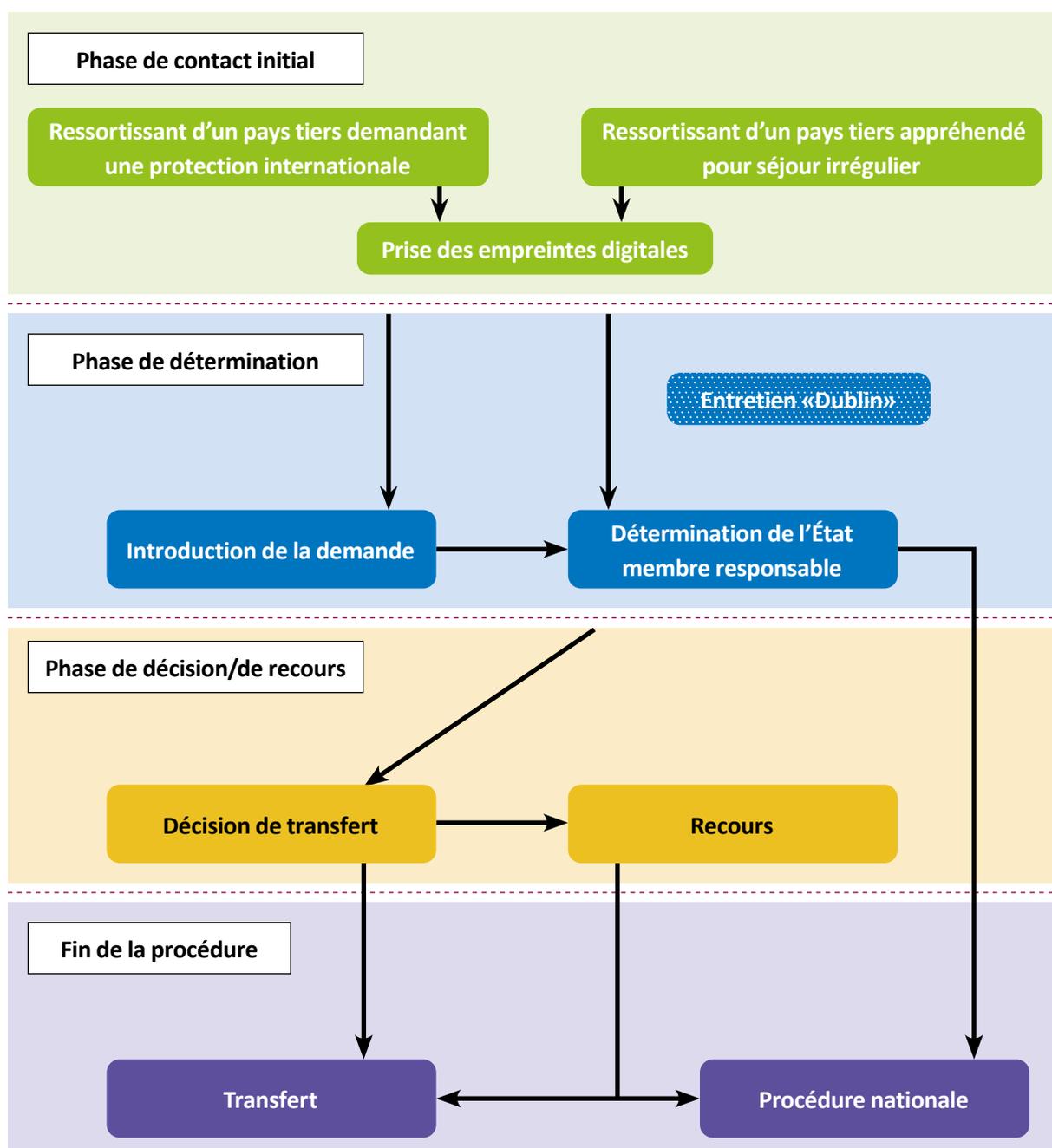
Référence à d'autres sources

- Pendant votre session d'information ou dans votre matériel de communication, il est toujours possible de faire référence à d'autres sources d'information que vous connaissez.
- Vous pouvez par exemple choisir d'avoir une page web avec une foire aux questions (FAQ) et une adresse de contact à laquelle les demandeurs peuvent écrire pour demander des informations complémentaires et transmettre toute question supplémentaire susceptible de se poser à un stade ultérieur.

3. Parcours de Dublin

Le présent chapitre examine les besoins des demandeurs en matière d'informations au cours des différentes étapes de la procédure de Dublin. Il convient de remarquer que les modalités procédurales et organisationnelles en vigueur dans les États membres peuvent différer légèrement et ne sauraient être réputées uniformes. Les modalités mentionnées ci-après ne refléteront donc pas nécessairement les étapes exactes dans chaque État membre. Il convient également de noter que l'objectif n'est pas de fournir une seule fois les informations sur des sujets spécifiques. La répétition des informations aux étapes pertinentes est un élément important pour s'assurer que les demandeurs comprennent et retiennent ces informations.

Organigramme de la procédure de Dublin



3.1. Mahmoud, Bakary, Svetlana et la famille Al Hamoud

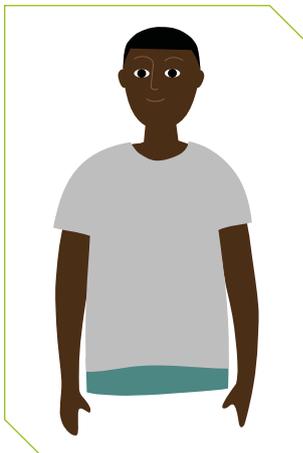
Le contenu fourni dans ce chapitre est illustré par trois demandeurs fictifs et une famille de demandeurs fictifs. Ces demandeurs fictifs contribueront à présenter certains éléments susceptibles de devoir être pris en considération en ce qui concerne la fourniture d'informations sur la procédure de Dublin à différents demandeurs. Veuillez noter que les exemples ne sont pas destinés à constituer une compilation exhaustive de toutes les informations à fournir, mais qu'il s'agit plutôt d'exemples des points sur lesquels il serait bon de concentrer vos efforts en matière de fourniture d'informations. Puisque les étapes procédurales et les organisations changent continuellement, ces exemples ne sauraient non plus refléter exactement les procédures mises en œuvre dans les différents États membres.



Mahmoud



Mahmoud est un jeune Afghan de 15 ans. Il a quitté l'Afghanistan à cause du conflit dans son pays d'origine et souhaite aller à l'école en Europe. Il est arrivé en Bulgarie en provenance de Turquie, après avoir traversé illégalement la frontière. Il voyage vers l'Europe avec un petit groupe d'amis qu'il a rencontrés sur la route et souhaite rejoindre son oncle qui habite en Norvège.



Bakary



Bakary a 32 ans et vient d'un petit village de la Côte d'Ivoire. Il a récemment perdu son travail de mécanicien. Sans moyens de subvenir à ses besoins dans son pays et sans famille pour l'aider, Bakary estime qu'il n'a aucun avenir dans son pays et recherche désespérément une vie meilleure en Europe. Il s'est rendu par bateau de la Libye à l'Italie, où il est entré irrégulièrement et a poursuivi son périple jusqu'en Autriche, où il a introduit une demande de protection internationale. En ce moment, il est en Suisse où il a été appréhendé par les autorités pour séjour irrégulier. Il suit actuellement un traitement médical pour des problèmes d'asthme sévère.



La famille Al Hamoud



La famille Al Hamoud a fui la guerre civile en Syrie. Le père, Tariq, travaillait comme agriculteur près d'Alep, et sa femme, Fatima, était femme au foyer. Tariq sait plus ou moins lire, mais Fatima ne sait ni lire ni écrire. Ils ont deux enfants: un garçon de 5 ans qui s'appelle Samir, et une fille de 15 ans qui s'appelle Amira. Ils viennent d'arriver à Chypre, en provenance de Turquie.



Svetlana



Svetlana a 56 ans et vient de Minsk, en Biélorussie, où elle travaillait comme architecte. Elle a quitté la Biélorussie, car elle craint que la police ne l'arrête pour avoir participé à des manifestations contre le gouvernement.

Elle est arrivée en Pologne avec un visa touristique dans l'intention de demander une protection internationale. Sa mère habite en Allemagne depuis plusieurs années et est gravement handicapée en raison d'un accident vasculaire cérébral survenu récemment.

3.2. Fourniture d'informations lors du contact initial

Différents types d'agents sont susceptibles d'être les premiers à rencontrer un ressortissant d'un pays tiers ou un apatride pouvant relever du règlement Dublin III. Il se peut que la personne en question vienne tout juste d'arriver dans l'UE pour demander une protection internationale, ou qu'elle ait été appréhendée pour séjour irrégulier après avoir déjà passé un certain temps dans plusieurs États membres où elle a éventuellement introduit une demande de protection internationale.

Tous les ressortissants de pays tiers et apatrides demandant une protection internationale, ainsi que les ressortissants de pays tiers et apatrides appréhendés pour séjour irrégulier dans un État membre, mais qui ont déjà introduit une demande de protection internationale dans un autre État membre, peuvent être soumis au règlement Dublin III.

Par conséquent, il est important de leur fournir des informations sur la procédure du Dublin à un stade précoce.

3.2.1. Personnes appréhendées pour séjour irrégulier

Dans de tels cas, il est important d'informer le ressortissant d'un pays tiers ou l'apatride de sa situation et des étapes suivantes vis-à-vis des autorités. Si certains éléments indiquent qu'une personne pourrait souhaiter demander une protection internationale, elle doit recevoir les informations pertinentes sur la procédure à suivre et également sur la manière d'accéder à des conseils juridiques indépendants.

Si la personne ne souhaite pas demander de protection internationale dans l'État membre où elle se trouve actuellement, elle peut néanmoins être soumise au règlement Dublin III si elle a déjà introduit une demande dans un autre État membre.

3.2.2. Personnes demandant une protection internationale

Les États membres ont organisé leurs procédures de différentes manières pour les cas dans lesquels un ressortissant d'un pays tiers indique son souhait de demander une protection internationale. Dans certains États membres, la demande est enregistrée et introduite presque immédiatement, tandis que dans d'autres, il peut y avoir un intervalle entre l'enregistrement et l'introduction de la demande.

Article 20, paragraphe 2, du règlement Dublin III

Il est toujours judicieux de fournir au demandeur des informations de base sur la procédure de Dublin le plus tôt possible, surtout si l'enregistrement et l'introduction officiels de la demande n'ont pas lieu en même temps.

EASO — Guide pratique: accès à la procédure d'asile



Vous trouverez plus d'informations sur la différence entre la présentation, l'enregistrement et l'introduction d'une demande dans le guide pratique de l'EASO sur l'accès à la procédure d'asile (p. 4), disponible [ici](#).

3.2.3. Informations clés à fournir lors du contact initial

Il est judicieux de fournir des **informations de base sur le système de Dublin et le RAEC**, même avant l'introduction d'une demande. À ce stade, il pourrait être bon d'informer le demandeur que le règlement Dublin III définit les critères et les mécanismes déterminant l'**État membre responsable** de l'examen de sa demande et qu'il ne peut pas choisir cet État membre.

Il peut également être judicieux d'informer le demandeur que **tous les États membres sont liés par les règles convenues au niveau de l'UE ou appliquent des règles nationales semblables** concernant les droits du demandeur, notamment en matière de logement et d'autres besoins de base, et également concernant les obligations du demandeur. Informez le demandeur qu'il est **important de coopérer** avec les autorités, et que sa fuite ou l'endommagement de ses documents ne seront pas bénéfiques pour le déroulé de la procédure et ne lui permettront pas d'éviter le processus de détermination. Le fait d'informer les demandeurs de leurs **droits d'accès à des ONG et à des services d'interprétation**, entre autres, peut être un bon moyen de renforcer la confiance.

Le fait d'informer les demandeurs dès le départ des dispositions relatives à l'unité de la famille prévues par le règlement Dublin III **peut contribuer à s'assurer que les demandeurs fournissent les éléments de preuve ou indices de liens familiaux nécessaires à un éventuel regroupement**. Informez le demandeur que si des membres de sa famille se trouvent dans un État membre, le règlement Dublin III peut être appliqué pour permettre un regroupement familial. Il peut également être utile d'expliquer qui est considéré comme un membre de la famille et, dans le cas d'un mineur non accompagné, également qui est considéré comme un proche, en vertu du règlement Dublin III (voir [annexe II. Possibilités liées à l'unité de la famille](#)). En outre, il peut être judicieux de rappeler que les deux parties devront donner leur consentement par écrit pour un regroupement familial. Informez les demandeurs de la possibilité de regroupement avec des personnes spécifiques s'ils dépendent de ces personnes ou si les personnes concernées dépendent de l'assistance du demandeur (voir [section 1.9. Dépendance et clauses discrétionnaires](#)).

Vous devez également informer le demandeur que **s'il n'a pas de membres de sa famille dans d'autres États membres**, un permis de résidence, un visa, un franchissement de frontière ou un séjour dans un pays spécifique peut avoir une incidence sur la détermination du pays responsable. S'il a des documents ou des éléments susceptibles de prouver l'entrée, le séjour ou la résidence, il doit les réunir et les présenter aux autorités.

Si le demandeur est un enfant, vous devez lui faire savoir que son intérêt supérieur est une considération primordiale des États membres lorsqu'ils appliquent le règlement Dublin III et que les mineurs non accompagnés ont droit à un représentant. Si le demandeur est vulnérable, faites-lui savoir qu'il a droit à des garanties particulières, puis indiquez-lui comment s'en prévaloir.

Rappelez-vous que la manière dont vous vous adaptez à la situation dans laquelle vous fournissez les informations peut avoir un effet important sur le résultat. Pour en savoir plus à cet égard, veuillez vous reporter au [chapitre 2. Méthodes de fourniture des informations](#).

Rappels



- Fournissez des informations sur la procédure de Dublin le plus tôt possible.
- Soulignez que tous les États membres sont liés par des règles convenues au niveau de l'UE ou appliquent des règles nationales similaires.
- Informez le demandeur qu'il a des droits et des obligations, et qu'il est important de rassembler et de fournir des preuves de la présence de membres de la famille et de proches dans d'autres États membres.
- Si le demandeur est vulnérable, informez-le des garanties spécifiques susceptibles de s'appliquer. Par exemple, dans le cas d'un enfant, informez-le concernant l'intérêt supérieur de l'enfant et faites-lui savoir qu'un mineur non accompagné se verra attribuer un représentant.



Svetlana



Après son arrivée à Varsovie, Svetlana informe les autorités qu'elle souhaite demander une protection internationale.

Fournissez des informations générales sur l'asile et sur la procédure de Dublin

- En tant qu'agent d'immigration à l'aéroport, vous informez Svetlana sur la procédure d'asile et expliquez qu'un système de l'Union européenne appelé procédure de Dublin permet de déterminer quel État membre examinera sa demande de protection internationale.
- Vous lui fournissez des informations générales sur les droits des demandeurs de protection internationale, y compris le droit au logement, à l'assistance juridique, le droit d'accès à des ONG, à des interprètes, etc.
- Vous lui expliquez qu'elle ne peut pas choisir le pays qui examinera sa demande. Tous les États membres suivent des règles similaires tout au long du processus d'examen d'une demande de protection internationale et ils respectent les mêmes garanties pendant la procédure.

Renseignez-vous sur la présence de membres de la famille ou de potentiels liens de dépendance

- Vous interrogez Svetlana sur ses vulnérabilités éventuelles et lui demandez si des membres de sa famille ou des proches se trouvent dans d'autres États membres, ou si des membres de sa famille ou des proches ont besoin que quelqu'un s'occupe d'eux.
- L'expression «membre de la famille» désigne son époux ou ses enfants mineurs. Si des membres de sa famille se trouvent dans l'UE, au Liechtenstein, en Islande, en Norvège ou en Suisse, elle peut bénéficier du regroupement familial. Vous lui expliquez que pour cela, il est important de fournir toutes les informations pour que les autorités puissent localiser ces personnes. Pour cela, elle doit en outre exprimer son consentement par écrit.

Gérez les attentes: indiquez quelles sont les étapes suivantes

- Svetlana vous indique que sa mère est en Allemagne et a besoin qu'on s'occupe d'elle, car un accident vasculaire cérébral l'a laissée handicapée.
- Vous expliquez à Svetlana qu'il lui sera demandé de fournir des informations supplémentaires sur leur lien de parenté et de présenter des documents pour prouver cette parenté, ou toute information ou tout document sur la situation de sa mère. Vous lui faites savoir qu'elle doit également fournir des informations sur le lien de dépendance, indiquant dans quelle mesure sa mère est dépendante d'elle.
- Vous lui expliquez également les délais applicables à la procédure, puis vous l'informez que celle-ci peut prendre quelques mois.

Expliquez les obligations du demandeur

- Vous dites à Svetlana qu'elle doit rester en Pologne. Dès lors qu'elle est entrée en Europe munie d'un visa et qu'elle demande une protection internationale en Pologne, si elle demande une protection internationale dans un autre pays, elle sera probablement renvoyée en Pologne.

Remettez la brochure appropriée

- Vous remettez à Svetlana une brochure intitulée *J'ai demandé l'asile dans l'UE — quel pays sera responsable de l'analyse de ma demande?* détaillant toutes les informations mentionnées et indiquant où elle peut demander l'aide du HCR, de l'OIM ou d'ONG, le cas échéant.



Mahmoud



Mahmoud est arrivé en Bulgarie et vous indique qu'il souhaite introduire une demande de protection internationale. Vous êtes agent de police à la frontière bulgare. Un représentant est nommé pour s'occuper de Mahmoud.

Un représentant est nommé

- Vous expliquez à Mahmoud que, puisqu'il est mineur, un représentant ou un tuteur est nommé pour l'accompagner tout au long de la procédure.
- Le représentant veillera à ce que l'intérêt supérieur de Mahmoud soit toujours respecté. En d'autres termes, il sera toujours logé dans un endroit sûr et sera toujours entendu. Il est important qu'il fasse toujours part de ce qu'il pense au représentant ou au personnel du centre d'accueil. La priorité, c'est qu'il se sente bien, qu'il puisse être avec d'autres enfants et avec ses amis, et qu'il puisse également s'instruire.

Renseignez-vous sur la présence de membres de la famille dans les États membres

- Vous demandez à Mahmoud si des membres de sa famille se trouvent dans un des États membres, Liechtenstein, en Norvège, en Islande ou en Suisse.
- Vous lui expliquez que si des membres de sa famille, des frères et sœurs ou des proches vivent dans l'UE, il est important qu'il le dise pour bénéficier du regroupement familial. Pour cela, il est essentiel de fournir les informations personnelles de la personne en question et d'indiquer son lieu d'habitation pour que les autorités puissent la contacter.
- Vous expliquez qu'il ne peut être réuni avec des membres de sa famille ou des parents que si cette mesure est considérée comme conforme à son intérêt supérieur.

Gérez les attentes: étapes suivantes

- Mahmoud vous indique qu'il a un oncle en Norvège. Après avoir enregistré ces informations, vous lui expliquez que des questions supplémentaires lui seront posées sur son oncle et qu'il est important de donner autant d'informations que possible aux agents, car ceux-ci peuvent l'aider à rejoindre rapidement son oncle.

Expliquez les obligations et les droits du demandeur

- Il est important que Mahmoud reste dans le pays, car il s'exposerait à des dangers dans le cas contraire. Vous le rassurez également en lui disant que les autorités et le représentant feront de leur mieux pour qu'il puisse rejoindre son oncle en Norvège, mais qu'il doit rester en Bulgarie durant la finalisation de cette procédure.
- Vous lui expliquez également ses droits (par exemple, accès à un représentant, logement, etc.).

Remettez la brochure appropriée

- Vous remettez à Mahmoud une brochure intitulée *Les enfants ayant besoin d'une protection internationale* et contenant toutes les informations que vous avez mentionnées. Cette brochure explique également où Mahmoud peut demander l'aide des services sociaux, du HCR, de l'OIM ou d'ONG.
- Vous remettez également une copie au représentant.

3.3. Fourniture d'informations lors de la prise des empreintes digitales

Article 29 du règlement Eurodac II

Lorsqu'un ressortissant d'un pays tiers ou un apatride de 14 ans ou plus demande une protection internationale, est appréhendé pour franchissement irrégulier de la frontière extérieure ou est en séjour irrégulier sur le territoire d'un État membre, les autorités prennent ses empreintes digitales.

La prise des empreintes digitales dans ce contexte est régie par le règlement Eurodac II, qui prescrit également les informations que les autorités doivent fournir dans ces cas et les normes minimales à respecter pour fournir ces informations.

Brochure conçue par l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne

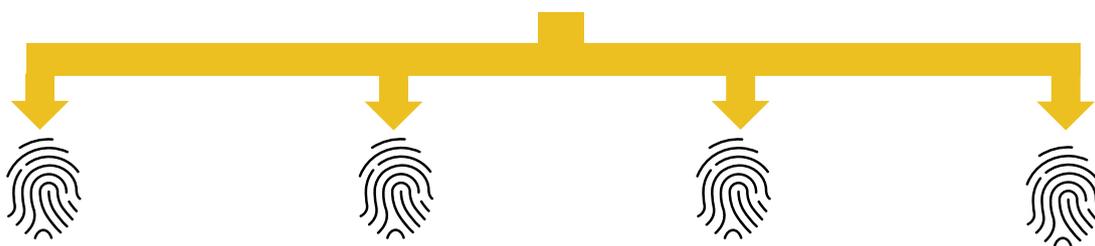


En 2019, l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne a conçu une brochure intitulée **Le droit à l'information — Guide pour les autorités lors de la prise d'empreintes digitales pour EURODAC**, pour aider les agents et les autorités à informer les demandeurs de protection internationale et les migrants de manière compréhensible et accessible sur le traitement de leurs empreintes digitales dans Eurodac.

Cette brochure précise les informations à fournir aux demandeurs, la manière de les fournir, et indique certains points à prendre en considération pour informer les enfants.

Elle peut être consultée et téléchargée à l'[adresse suivante](#).

Législation européenne applicable en matière de droit à l'information dans le cadre du traitement des données biométriques pour Eurodac



Droit à l'information
(article 29 du règlement Eurodac;
article 12 du règlement général
sur la protection des données)

Droit d'accès
(article 8, paragraphe 2, de la
charte des droits fondamentaux
de l'UE;
article 29 du règlement Eurodac;
article 15 du règlement général
sur la protection des données)

**Droit à la rectification
et à l'effacement**
(article 8, paragraphe 2, de la
charte des droits fondamentaux
de l'UE;
article 29 du règlement Eurodac;
article 15 du règlement général
sur la protection des données)

**Droit à une bonne
administration**
(article 8, paragraphe 2, de la
charte des droits fondamentaux
de l'UE;
article 29 du règlement Eurodac;
article 15 du règlement général
sur la protection des données)

Source: Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne, [Le droit à l'information — Guide pour les autorités lors de la prise d'empreintes digitales pour EURODAC](#), 19 décembre 2019.

Les informations sur la prise des empreintes digitales doivent être fournies lors de la prise d'empreintes digitales de demandeurs de protection internationale et de ressortissants de pays tiers ou d'apatrides appréhendés pour franchissement irrégulier de la frontière extérieure. Dans le cas d'une personne qui se trouve en séjour irrégulier sur le territoire, les informations doivent être fournies au plus tard lors de la transmission des données de cette personne au système central.

Les empreintes des demandeurs, des ressortissants de pays tiers et des apatrides en séjour irrégulier sur le territoire des États membres ne sont pas toujours relevées: cela dépend de la procédure nationale. La prise des empreintes digitales pour les demandeurs peut être reportée ou étendue pour certaines raisons et, par exemple, intervenir à une étape ultérieure.

Les informations sur la prise des empreintes digitales doivent être:

- concises, claires, compréhensibles et remises dans un format facilement accessible;
- écrites dans un langage clair et simple, en les adaptant aux besoins des personnes vulnérables, comme les enfants;
- fournies oralement, lorsque cela est nécessaire;
- dans une langue que la personne comprend ou dont on peut raisonnablement supposer qu'elle la comprend.

3.3.1. Informations clés à fournir lors de la prise d'empreintes digitales

Article 9 du règlement Eurodac II

Avant le début de la prise des empreintes digitales, **assurez-vous que le demandeur comprend ce qu'est une empreinte digitale**, que nous avons tous des empreintes digitales qui nous sont propres et que les images de ces dernières permettent de nous identifier. Vous devez informer le demandeur que la prise des empreintes digitales est **obligatoire pour les personnes de 14 ans ou plus** qui demandent une protection internationale dans les États membres, sont appréhendés pour franchissement irrégulier de la frontière ou se trouvent en séjour irrégulier sur le territoire des États membres. Vous devez également informer le demandeur que les empreintes digitales doivent être prises et vérifiées, même si le demandeur a de la famille ou des proches qu'il souhaite rejoindre dans un autre État membre.

Il est important que le demandeur comprenne ce qu'il adviendra de ses empreintes digitales. Informez le demandeur que **ses empreintes digitales seront transmises à une base de données d'empreintes digitales appelée «Eurodac»**. Le demandeur doit être informé qu'Eurodac est une base de données d'empreintes digitales de l'UE, qui permet aux États membres de comparer les empreintes digitales des demandeurs de protection internationale et des personnes se trouvant en séjour irrégulier sur le territoire des États membres. Cela permet aux États membres de déterminer plus facilement le pays responsable de l'examen d'une demande.

Expliquez que les **empreintes digitales seront vérifiées par les autorités pour savoir si le demandeur a déjà introduit une demande de protection internationale ou si ses empreintes digitales ont déjà été prises à une frontière**. Les empreintes digitales peuvent également être vérifiées dans le système d'information sur les visas (VIS), base de données qui contient des informations sur les visas octroyés dans la zone Schengen.

Informez le demandeur que **les empreintes de tous ses doigts, ainsi que les informations relatives à son sexe, au pays où sont prises ses empreintes digitales et (le cas échéant) le lieu et la date de sa demande seront conservées**. S'il a introduit une demande de protection internationale, les empreintes digitales seront conservées pendant dix ans. Si les empreintes digitales du demandeur ont été prises à la suite d'une entrée irrégulière, elles seront conservées pendant 18 mois. À l'expiration de cette période, le système supprime automatiquement les données. Les données des personnes qui se trouvent en séjour irrégulier sur le territoire ne seront pas conservées.

Vous devez également informer le demandeur que **ses données sont accessibles aux autorités** qui déterminent l'État membre qui sera responsable de l'examen de sa demande de protection internationale et, dans des conditions strictes, la police et l'Agence de l'Union européenne pour la coopération des services répressifs s'ils enquêtent sur des crimes graves. Vous devez également indiquer au demandeur que **les informations ne seront jamais partagées avec son pays d'origine**.

Enfin, le demandeur doit être informé de ses **droits d'accéder** à ses données, **d'obtenir une copie** de ses données, ainsi que de son droit à **la rectification et/ou l'effacement** de ses données en cas d'erreurs. Informez également le demandeur de la manière dont il peut exercer ces droits dans votre pays.

Lorsque vous fournissez des informations, prévoyez d'utiliser un langage et des documents concis. Pour plus d'informations, veuillez vous reporter au [chapitre 2. Méthodes de fourniture des informations](#).

Bonne pratique

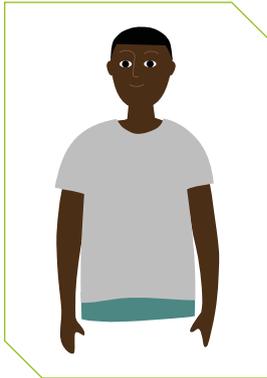
La remise d'une copie de ses données Eurodac au demandeur peut l'aider à exercer ses droits et, si nécessaire, à demander l'effacement ou la rectification de ses données. Expliquez au demandeur qu'il ne s'agit pas de la copie de sa demande de protection internationale.

Bonne pratique

Lors de la prise des empreintes digitales de ressortissants de pays tiers en lien avec le franchissement irrégulier d'une frontière extérieure, assurez-vous d'informer ces derniers que s'ils décident ultérieurement de demander une protection internationale dans un autre État membre, ils risquent d'être renvoyés dans votre État membre pour examen de leur demande, même s'ils n'y ont pas demandé de protection internationale.

Rappels

- Assurez-vous que la personne comprend ce qu'est une empreinte digitale.
- Assurez-vous que la personne comprend que les empreintes digitales seront conservées dans une base de données européenne.
- ■ Si le dossier est celui d'une personne dont les empreintes digitales ont été prises en lien avec le franchissement irrégulier d'une frontière extérieure, expliquez que ses empreintes digitales seront conservées, même si elle n'a pas (encore) demandé de protection internationale.
- Expliquez au demandeur que ses empreintes digitales seront vérifiées par les autorités d'autres États membres s'il y introduit une demande de protection.
- Informez le demandeur sur la longueur de la conservation des données et sur ses droits d'accès à ces données.



Bakary



Bakary est appréhendé en Suisse pour séjour irrégulier. En tant qu'agent de la police de l'immigration, vous prenez ses empreintes digitales et effectuez une recherche dans Eurodac pour voir si Bakary avait déjà introduit une demande de protection internationale dans un autre État membre.

Fournissez des informations sur la prise des empreintes digitales et sur Eurodac

- Afin d'identifier Bakary, vous prenez ses empreintes digitales et effectuez une recherche dans Eurodac pour vérifier s'il a déjà introduit une demande de protection internationale dans un autre État membre. Lors de la prise des empreintes digitales de Bakary, vous lui expliquez que la prise des empreintes digitales est obligatoire pour les personnes de 14 ans ou plus.
- Vous expliquez également que les empreintes digitales seront transmises à une base de données appelée Eurodac. Les États membres peuvent comparer les empreintes digitales des personnes appréhendées dans un État membre pour vérifier si la personne est déjà connue des autorités d'autres États membres. Cela leur permet de déterminer la responsabilité de l'examen d'une demande de protection internationale.

Informez le demandeur sur la recherche dans Eurodac

- Vous expliquez à Bakary que, pendant la recherche dans Eurodac, ses empreintes digitales ne sont pas enregistrées dans le système, mais que cette recherche sert à déterminer s'il a déjà introduit une demande de protection internationale dans un autre État membre.

Informez le demandeur sur la procédure de Dublin

- Le résultat de la recherche dans Eurodac indique que Bakary a introduit une demande de protection internationale en Autriche il y a quelques mois. Vous l'informez sur le résultat de la recherche et lui indiquez qu'il sera interrogé sur son séjour en Autriche.
- Vous lui expliquez que, puisqu'il a introduit une demande de protection internationale dans un État membre, il se peut que la Suisse contacte ce pays pour se renseigner sur sa procédure, et que, en conséquence, il pourrait être transféré en Autriche pour conclure cette procédure. Il est également informé que son dossier sera transmis à l'unité «Dublin» de Suisse, et que les autorités suisses se concerteront avec l'Autriche pour déterminer si c'est à cette dernière qu'il incombe d'examiner sa demande.

Informez le demandeur du droit d'introduire une demande de protection internationale

- Vous informez Bakary qu'il peut présenter une demande de protection internationale en Suisse s'il le souhaite. Vous lui indiquez que, même s'il dépose sa demande en Suisse, il est possible qu'il soit néanmoins transféré vers l'État membre responsable de sa demande.

Remettez la brochure appropriée

- Vous remettez à Bakary une brochure intitulée *Informations destinées aux ressortissants de pays tiers ou aux apatrides séjournant illégalement dans un État membre.*



La famille Al Hamoud

Après son arrivée à Chypre, la famille Al Hamoud souhaite introduire une demande de protection internationale auprès des autorités chypriotes. En tant qu'agent chargé de l'instruction des dossiers travaillant au sein du bureau d'asile, vous expliquez aux membres de la famille Al Hamoud que leurs empreintes digitales vont être prises.

Fournissez des informations sur la prise des empreintes digitales

- Vous indiquez à la famille Al Hamoud que chaque personne a des empreintes digitales qui lui sont propres et que les photos d'empreintes digitales permettent de nous identifier. La prise des empreintes digitales est obligatoire pour toute personne de plus de 14 ans. Les empreintes digitales de Tariq, de Fatima et d'Amira seront prises.
- Vous expliquez que Samir est un jeune enfant et que ses empreintes digitales ne seront pas prises.
- La procédure de prise des empreintes digitales n'est ni douloureuse ni nuisible et ne prendra pas beaucoup de temps.

Informez-les sur Eurodac

- Les empreintes digitales seront conservées dans la base de données nationale et seront également envoyées dans une base de données centrale européenne appelée Eurodac. Eurodac est une base de données d'empreintes digitales de l'UE où les États membres peuvent comparer les empreintes digitales des demandeurs de protection internationale pour faciliter la détermination de l'État membre responsable de l'examen de la demande.

Expliquez la finalité d'Eurodac

- Indiquez qu'Eurodac a pour objet d'aider à l'application du règlement Dublin.
- Les données d'Eurodac ne peuvent être consultées que par des autorités spécifiques, et uniquement afin que les États membres puissent déterminer l'État membre responsable de l'examen d'une demande de protection internationale.

Expliquez quelles sont les données conservées dans Eurodac

- Dans Eurodac, seules les informations minimales sont conservées: dix empreintes digitales, le sexe de la personne, le pays de la prise des empreintes digitales, ainsi que le lieu et la date de la demande de protection internationale. Les empreintes digitales sont conservées dans Eurodac pendant dix ans, puis automatiquement supprimées au bout de cette période.

Expliquez comment fonctionne l'accès aux données

- Dans des conditions strictes, d'autres autorités, y compris la police, peuvent également accéder aux données conservées dans Eurodac. En tout état de cause, les données conservées dans ce système ne seront jamais partagées avec le pays d'origine, en l'occurrence la Syrie.
- Les membres de la famille Al Hamoud ont le droit d'accéder aux données les concernant conservées dans Eurodac et, s'ils le souhaitent, ils peuvent demander une copie de ces données. Toutefois, ce document ne constitue pas leur demande d'asile. En cas d'erreurs, les données seront effacées ou rectifiées.

Remettez la brochure appropriée

- Vous remettez à la famille Al Hamoud une brochure intitulée *J'ai demandé l'asile dans l'UE — quel pays sera responsable de l'analyse de ma demande?* détaillant toutes les informations mentionnées et indiquant où elle peut demander de l'aide. Vous expliquez également à Fatima que, puisqu'elle ne sait pas lire, elle peut demander de l'aide à certaines organisations. La liste de ces organisations figure dans la brochure.

3.4. Fourniture d'informations lors de l'introduction de la demande

Article 4 du règlement Dublin III

Ce chapitre concerne l'entretien d'enregistrement qui a habituellement lieu quand une demande de protection internationale est enregistrée et introduite auprès d'un État membre. La prise des empreintes digitales du demandeur est traitée séparément à la [section 3.3. Fourniture d'informations lors de la prise des empreintes digitales](#). Le règlement Dublin III prévoit également un entretien «Dublin» spécifique. Dans certains États membres, cet entretien est combiné avec l'enregistrement et l'introduction de la demande. Dans d'autres, il a lieu à un stade ultérieur de la procédure. L'entretien «Dublin» est traité dans ce guide pratique à la [section 3.5. Fourniture d'informations pendant l'entretien individuel et détermination de l'État membre responsable](#).

Quand une personne introduit une demande de protection internationale, elle doit être parfaitement informée de la procédure d'asile, des conditions d'accueil, de ses droits et obligations, etc. Ce guide pratique ne traite cependant que des besoins en informations spécifiques à la procédure de Dublin. L'article 4 du règlement Dublin III définit les informations qui doivent être fournies au demandeur dès l'introduction de sa demande. Ces informations sont contenues dans les brochures communes annexées au règlement d'exécution. Il convient de noter qu'une brochure commune existe pour les adultes et une autre pour les mineurs non accompagnés ⁽²⁾.

Introduction d'une demande de protection internationale et règlement Dublin III

Le RAEC établit une différence entre la présentation, l'enregistrement et l'introduction d'une demande de protection internationale. Vous trouverez des informations supplémentaires à ce sujet dans le [Guide pratique: accès à la procédure d'asile](#) (p. 4) créé par l'EASO. Les États membres ont organisé leurs procédures de manières légèrement différentes et, à ce titre, il est important de bien connaître les procédures de votre État membre.

La procédure de Dublin est engagée quand le demandeur introduit sa demande conformément à l'article 20, paragraphe 2, du règlement Dublin III. Conformément à cette disposition, une demande de protection internationale est réputée introduite à partir du moment où un formulaire présenté par le demandeur ou un procès-verbal dressé par les autorités est parvenu aux autorités compétentes de l'État membre concerné. Selon l'arrêt de la Cour de justice de l'Union européenne dans l'affaire C-670/16, Mengesteab ⁽³⁾, ce dernier point signifie qu'aux fins de ce règlement, «[la] demande est réputée introduite lorsqu'un document écrit, établi par une autorité publique et attestant qu'un ressortissant de pays tiers a sollicité la protection internationale, est parvenu à l'autorité chargée de l'exécution des obligations découlant dudit règlement». Elle est également réputée introduite si seules les principales informations figurant dans un tel document, mais non celui-ci ou sa copie, sont parvenues à cette autorité.

⁽²⁾ [Règlement \(CE\) n° 1560/2003](#) de la Commission du 2 septembre 2003 portant modalités d'application du règlement (CE) n° 343/2003 du Conseil 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, tel que modifié par le règlement d'exécution (UE) n° 118/2014 de la Commission du 30 janvier 2014; [règlement d'exécution \(UE\) n° 118/2014 de la Commission](#) du 30 janvier 2014 modifiant le règlement (CE) n° 1560/2003 portant modalités d'application du règlement (CE) n° 343/2003 du Conseil 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.

⁽³⁾ Cour de justice de l'Union européenne, arrêt du 26 juillet 2017, [Tsegezab Mengesteab/Bundesrepublik Deutschland](#), EU:C:2017:587, point 76. Un résumé de l'affaire est disponible dans la [base de données jurisprudentielles de l'EASO](#).

3.4.1. Informations clés à fournir lorsque le demandeur introduit sa demande

L'article 4 du règlement Dublin III prévoit des instructions claires sur les informations à fournir à ce stade. Veillez à **expliquer les objectifs du règlement Dublin III** et les conséquences du dépôt d'une autre demande dans un État membre différent (voir [section 1.10. Éviter les mouvements secondaires](#)).

Assurez-vous que le demandeur comprend les **critères de détermination de l'État membre responsable** (pour plus d'informations, veuillez vous reporter à l'[annexe I. Listes de contrôle](#)), la hiérarchie de ces critères, les différentes étapes de la procédure et leur durée. Vous devez également expliquer les **conséquences du passage d'un État membre à un autre** pendant les phases où l'État membre responsable est déterminé et où la demande de protection internationale est en cours d'examen.

Vous devez informer le demandeur qu'une demande de protection internationale introduite dans un État membre peut mener à la désignation de cet État membre comme responsable conformément au règlement Dublin III, même si cette responsabilité n'est pas fondée sur ces critères. Vous devez également fournir des informations sur l'**entretien individuel «Dublin»**, si cet entretien a lieu à un stade ultérieur de la procédure.

Informez le demandeur de l'importance de **fournir des informations concernant la présence de membres de la famille, de parents ou d'autres proches** dans les autres États membres, ainsi que les délais dans lesquels une requête aux fins de prise en charge doit être présentée. En outre, encouragez le demandeur à indiquer à l'État membre s'il est dépendant ou non d'un de ces membres de sa famille, parents ou proches, ou si une de ces personnes dépend de lui. Enfin, informez-le sur les moyens pratiques par lesquels il peut soumettre ces informations si ces données ne sont pas immédiatement à sa disposition.

Le fait d'informer le demandeur sur la possibilité de bénéficier de l'aide d'ONG et d'autres organisations peut contribuer à établir une relation de confiance. Ces informations peuvent inclure la possibilité d'accéder à une assistance juridique indépendante pouvant aider le demandeur à maîtriser le déroulé de la procédure, à collecter des informations et à se préparer à l'entretien «Dublin».

Vous devez également informer le demandeur que les autorités compétentes des États membres peuvent échanger des données à son sujet dans le seul objectif d'examiner la demande de protection internationale, de déterminer l'État membre responsable ou de s'acquitter de leurs obligations découlant du règlement Dublin III. Le demandeur doit être informé de son **droit à accéder aux données** le concernant et de demander la rectification de ces données si elles sont inexactes ou leur effacement si elles sont traitées illégalement.

Le demandeur doit également être informé des **procédures d'exercice des droits concernant ses données personnelles**. Doivent notamment lui être fournies les coordonnées des autorités compétentes et des autorités nationales de protection des données qui sont compétentes pour examiner les réclamations relatives à la protection des données à caractère personnel.

Informez le demandeur que, s'il n'est pas d'accord avec une décision de le transférer dans l'État membre déterminé comme responsable, il a la **possibilité de contester une décision de transfert** et, le cas échéant, de demander une suspension du transfert en attendant le résultat du recours ou de la révision. Informez-le également de son droit à une assistance juridique concernant le recours.

Informations nécessaires pour déterminer l'État membre responsable

Il est particulièrement important de s'assurer dès le début que le demandeur comprend la nécessité de fournir aux autorités toutes les informations et tous les éléments de preuve dont il dispose susceptibles de contribuer à l'avancement de la procédure de Dublin. Il peut être utile de fournir au demandeur des exemples concrets des types de documents ou d'informations susceptibles d'être utilisés pendant la procédure de Dublin, de sorte qu'il ne néglige pas certains documents ou ne les fournisse qu'à un stade ultérieur. Expliquez que les documents ne doivent pas forcément être des originaux, que des photos ou des copies peuvent également être utiles aux autorités.

Explication des preuves issues des bases de données (Eurodac/système d'information sur les visas)

Dans la plupart des cas «Dublin», grâce aux données sur l'entrée et le séjour, l'unité «Dublin» dispose de preuves comme les visas, les permis de résidence et les réponses fournies par le système d'information sur les visas ou Eurodac. Les unités «Dublin» peuvent utiliser la présentation de ces éléments dans le cadre de la fourniture d'informations et expliquer leur pertinence pour déterminer l'État membre responsable et la poursuite de la procédure. Dans le même temps, il est également important d'expliquer au demandeur les critères concernant la famille et la dépendance pertinents aux fins de l'unité de la famille dans le cadre de la procédure de Dublin.

Lors de la communication d'informations, prenez en compte votre appréciation de la situation et le choix de la méthode de communication. Pour en savoir plus sur les méthodes, veuillez vous reporter au [chapitre 2. Méthodes de fourniture des informations.](#)

Brochures communes pour les demandeurs



Au titre du règlement Dublin III et du règlement Eurodac II, les États membres sont tenus de fournir des informations aux demandeurs à l'aide des brochures communes jointes au règlement d'exécution. Chaque brochure comporte également un espace permettant aux autorités nationales d'inclure des informations spécifiques sur l'État membre concerné. Le contenu de toutes ces brochures est exposé dans les annexes du règlement d'exécution. Veuillez vous reporter aux références ci-après.

J'ai demandé l'asile dans l'UE — quel pays sera responsable de l'analyse de ma demande? (annexe X, partie A)

Cette brochure contient des renseignements liminaires sur la procédure de Dublin, y compris la prise des empreintes digitales, et doit être fournie à tous les demandeurs adultes de la protection internationale au début de la procédure.

Je suis sous procédure Dublin — qu'est-ce que cela signifie? (annexe X, partie B)

Cette brochure contient des informations plus détaillées sur la procédure de Dublin et doit être fournie à tous les demandeurs adultes relevant de la procédure de Dublin.

Les enfants ayant besoin d'une protection internationale (annexe XI)

Cette brochure contient des informations conçues pour les mineurs non accompagnés, y compris sur la prise des empreintes digitales, et doit leur être fournie au début de la procédure.

Les empreintes digitales et Eurodac (annexe XII)

Cette brochure contient des informations sur la prise des empreintes digitales destinées aux personnes appréhendées en lien avec le franchissement irrégulier d'une frontière extérieure.

Les empreintes digitales et Eurodac (annexe XIII)

Cette brochure contient des informations sur la prise des empreintes digitales destinées aux personnes qui se trouvent en séjour irrégulier dans un État membre.

Rappels

- Expliquez le fonctionnement du système de Dublin, y compris les critères de responsabilité.
- Expliquez les conséquences de la fuite selon les dispositions de votre État membre.
- Informez le demandeur sur ses droits concernant les données.
- Informez-le de la possibilité de contester une décision de transfert et de l'assistance juridique disponible.



Mahmoud



Mahmoud introduit sa demande de protection internationale. Pendant ce processus, il est accompagné de son représentant qui sera présent tout au long de la procédure. En tant qu'agent responsable de l'introduction de la demande de Mahmoud, vous enregistrez toutes les informations personnelles et vous voyez dans le dossier que ce dernier a un oncle en Norvège.

Étudiez les possibilités de regroupement familial

- Vous demandez à Mahmoud s'il souhaite être réuni avec son oncle et s'il souhaite vivre avec lui. Vous lui demandez également s'il souhaiterait rejoindre d'autres membres de sa famille qui se trouvent en Europe.

Explorez la relation entre l'enfant et le parent

- Vous expliquez à Mahmoud qu'il est important de fournir des documents ou des copies de documents pouvant prouver ses liens familiaux avec son oncle. Vous lui demandez également si son oncle sait qu'il est en Europe.

Veillez au respect de l'intérêt supérieur de l'enfant

- Vous expliquez à Mahmoud que, pendant la procédure, son intérêt supérieur sera constamment évalué et que la procédure de Dublin sera exécutée en fonction de cet intérêt supérieur.

Informez le demandeur sur la procédure de Dublin

- Vous expliquez que, puisque Mahmoud souhaite rejoindre son oncle en Norvège, la Bulgarie demandera à la Norvège d'examiner sa demande. De fait, la décision concernant une demande peut prendre beaucoup de temps et il est important que Mahmoud ne soit pas seul pendant cette période, et que lui et son oncle puissent être réunis le plus tôt possible. Cela s'appelle la procédure de Dublin.
- Pour cette procédure, toutes les informations qu'il a partagées avec vous et le document sur les données concernant son oncle seront envoyées à l'unité «Dublin». Cette unité lancera la consultation avec la Norvège et partagera toutes les informations avec l'unité «Dublin» de Norvège pour veiller à ce que sa demande soit examinée là-bas.
- Vous lui indiquez également que s'il change d'avis et ne souhaite plus rejoindre son oncle, il peut le dire.

Gérez les attentes concernant les délais: traitement prioritaire des dossiers d'enfants

- En tant que mineur, Mahmoud verra son dossier traité en priorité. Vous expliquez que le regroupement familial peut prendre plusieurs mois, car les autorités examineront toutes les conditions. Donnez-lui un calendrier approximatif applicable à son dossier.
- La procédure peut être plus rapide si toutes les informations sont disponibles. Dans le cas de Mahmoud, il est important de rassembler tous les documents en sa possession concernant son oncle.

Remettez la brochure appropriée

- Vous expliquez à Mahmoud et à son représentant que, pour accélérer le regroupement familial, ils peuvent également demander l'aide du HCR, de l'OIM ou d'ONG. Une liste des organisations figure dans la brochure sur *Les enfants ayant besoin d'une protection internationale*. Vous demandez à Mahmoud s'il l'a déjà reçue et, si ce n'est pas le cas, vous lui en remettez une ainsi qu'au représentant. Vous leur montrez où se trouve la liste des organisations. Vous expliquez également comment ces organisations peuvent contribuer à recueillir les preuves nécessaires pour le regroupement familial. Vous indiquez également qu'il y a une adresse électronique à laquelle envoyer tous les documents pertinents, comme la copie du document d'identité ou du document de résidence de son oncle en Norvège.



La famille Al Hamoud

Les Al Hamoud introduisent leur demande de protection internationale. En tant qu'agent chargé de l'introduction des demandes, vous leur expliquez qu'ils seront invités à un entretien.

Expliquez le début de la procédure de Dublin

- Vous leur expliquez que l'introduction de leur demande a par ailleurs déclenché une procédure appelée «procédure de Dublin».
- La procédure de Dublin précède l'examen de la demande sur le fond. La procédure de Dublin détermine l'État membre qui doit examiner leur demande de protection internationale. Bien qu'ils aient introduit une demande de protection internationale à Chypre, il est possible qu'un autre État membre doive examiner leur demande, par exemple s'ils sont précédemment entrés dans un autre pays, s'ils ont obtenu un visa ou un permis de résidence, ou s'ils ont introduit une demande de protection internationale dans un autre État membre.

Donnez des informations sur la procédure de Dublin

- Toutes ces conditions seront analysées avant la détermination du pays qui examinera leur demande. S'il s'avère qu'un autre État membre doit examiner leur demande, Chypre peut initier une consultation avec ce pays, et organiser leur transfert dans ce pays. Pendant cette procédure, les membres de la famille resteront ensemble.

Gérez les attentes: interrogez les personnes séparément

- Vous expliquez les droits et les obligations en tant que demandeur de protection internationale à Chypre. Les enfants se font également expliquer quels sont leurs droits durant la procédure.
- Lors de votre entretien avec eux, vous leur expliquez également que les enfants doivent vous faire savoir s'il y a des raisons pour lesquelles ils ne souhaitent pas que leur demande soit traitée en même temps que celle de leurs parents. Ce cas peut se produire si un traitement distinct des demandes sert l'intérêt supérieur des enfants.

3.5. Fourniture d'informations pendant l'entretien individuel et détermination de l'État membre responsable

Article 5 du règlement Dublin III

Le temps de détermination de l'État membre au cours du processus peut varier considérablement en fonction du dossier, même si le règlement prévoit que le processus de détermination doit avoir lieu le plus tôt possible. Ce chapitre concerne la fourniture d'informations pendant l'entretien «Dublin», ainsi que les éventuels besoins supplémentaires en informations du demandeur pendant le processus de détermination. Ce chapitre traite également des informations fournies au demandeur dans les cas où l'État membre procédant à la détermination de l'État membre responsable devient l'État membre responsable.

Lors de la conduite d'un entretien «Dublin» pendant ou peu après l'introduction de la demande, ce chapitre et le chapitre précédent peuvent être lus conjointement. Il est important de noter que la répétition d'informations est importante pour s'assurer de la bonne compréhension du demandeur.

3.5.1. Matériel d'information

Si le demandeur est majeur et a précédemment reçu la partie A des brochures communes (*J'ai demandé l'asile dans l'UE — quel pays sera responsable de l'analyse de ma demande?*), il peut être bon, à ce moment-là, de s'assurer qu'il a également reçu la partie B des brochures communes (*Je suis sous procédure Dublin — qu'est-ce que cela signifie?*). La partie B des brochures communes est destinée aux demandeurs adultes qui sont soumis à la procédure de Dublin.

Pour des informations complémentaires concernant l'utilisation des brochures, veuillez vous reporter au [chapitre 2. Méthodes de fourniture des informations](#).

3.5.2. Informations clés à fournir pendant l'entretien individuel «Dublin»

Pendant l'entretien «Dublin», il sera utile d'expliquer votre rôle et de rappeler au demandeur que la procédure de Dublin détermine quel est le pays responsable de l'examen de sa demande de protection internationale. En d'autres termes, **un demandeur peut être transféré d'un pays où il a introduit sa demande à un autre pays responsable de l'examen de sa demande**. Rappelez-lui également la portée territoriale du règlement Dublin III qui s'applique à 31 pays.

Prenez le temps d'expliquer au demandeur ce que sont les **besoins particuliers**, l'aide dont il peut bénéficier, les organisations ou les autorités responsables de la prestation de ces services et comment il peut y accéder. Demandez au demandeur d'informer les autorités de tout besoin particulier éventuel.

Vous pouvez également souhaiter rappeler au demandeur que l'**objectif de la procédure de Dublin** est de garantir que la demande de protection internationale sera examinée sur le fond par l'autorité d'un des pays participant au système de Dublin et de veiller à ce que le demandeur ne fasse pas plusieurs demandes dans plusieurs pays dans le but de prolonger son séjour dans les États membres.

Expliquez au demandeur que, **jusqu'à ce que le pays responsable de l'examen de sa demande ait été déterminé, les autorités ne prendront pas en considération le détail de cette demande**. Les demandeurs désireux de vous dire ce qui leur est arrivé dans leur pays d'origine risquent d'être déçus que vous ne les interrogiez pas à ce sujet. Veillez à expliquer que cet aspect sera traité en intégralité dès que le pays responsable de l'examen de leur demande aura été déterminé. Veillez à fournir également des informations sur les **délais** de la procédure de Dublin (veuillez vous reporter à l'[annexe III. Délais prévus dans le règlement Dublin III](#)).

Rappelez au demandeur les **critères de détermination de l'État membre responsable** et leur hiérarchie, notamment les critères liés à la famille, à la dépendance et à la clause humanitaire. Remarque: si le demandeur ne souhaite pas être réuni avec des membres de sa famille dans un autre État membre, cela ne signifie pas nécessairement que la demande sera traitée là où le demandeur se trouve actuellement. Il pourra s'agir d'un autre État membre sur la base d'autres critères.

Rappelez au demandeur l'**importance de fournir aux autorités toutes les informations** dont il dispose sur la présence de membres de sa famille ou de proches dans un autre État membre. Rappelez également au demandeur l'importance de fournir toute autre information qu'il juge pertinente pour déterminer le pays responsable de l'examen de sa demande. Le demandeur doit également fournir tous les documents ou papiers en sa possession qui contiennent des informations pertinentes. Rappelez au demandeur que

la coopération avec les autorités est autant dans son intérêt que dans celui des autorités. Rappelez-lui qu'il est important d'être sincère et de répondre aux questions du mieux possible.

3.5.3. Processus permanent de fourniture d'informations

Le temps qui s'écoule entre le début de la procédure de Dublin et l'adoption d'une décision de transfert ou la date à laquelle l'État membre procédant à la détermination de l'État membre responsable assume sa responsabilité peut varier considérablement d'un dossier à l'autre. Dans ce contexte, les entretiens d'enregistrement et les entretiens «Dublin» offrent tous deux aux autorités des occasions structurées de fournir des informations au demandeur et de répondre à toutes ses questions éventuelles. Si une relation de confiance entre le demandeur et l'autorité, ainsi qu'entre le demandeur et les autres entités coopérant avec les autorités, peut être établie à ces occasions, le demandeur pourrait être plus enclin à se tourner vers des sources d'information officielles. La capacité d'un demandeur à poser ses questions aux autorités pendant la procédure peut également dépendre de facteurs comme la question de savoir si le demandeur est hébergé ou non dans un centre d'accueil et s'il a accès à une assistance supplémentaire grâce à l'assistance juridique ou par l'intermédiaire de représentants ou d'organisations de la société civile.

Vous trouverez des idées sur la manière d'assurer le suivi des demandeurs au [chapitre 2. Méthodes de fourniture des informations](#).

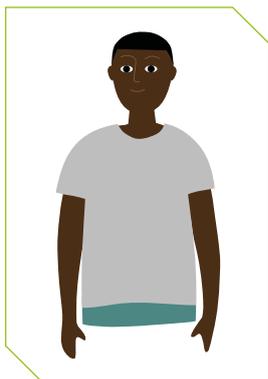
3.5.4. Lorsque l'État membre procédant à la détermination de l'État membre responsable est l'État membre responsable

La procédure de Dublin ne se termine pas toujours par un transfert. Pour plusieurs raisons, l'État membre procédant à la détermination de l'État membre responsable peut être celui-ci. Lorsque ce cas se produit, il est important d'informer le demandeur de cette évolution et de la poursuite de la procédure en ce qui concerne l'examen de sa demande de protection internationale. Dans ce cas, il peut également être important d'informer le demandeur des conséquences d'une fuite selon les dispositions en vigueur dans votre État membre.

Lorsque vous fournissez des informations, veillez à employer un langage concis et à adapter votre message au demandeur qui se trouve en face de vous. Vous trouverez plus d'informations au [chapitre 2. Méthodes de fourniture des informations](#).

Rappels

- Expliquez l'objectif de la procédure de Dublin, ses étapes principales et les critères de responsabilité.
- Expliquez que l'examen de la demande de protection internationale commence dès qu'un État membre a été désigné comme responsable de l'examen de la demande ou lorsque le demandeur arrive dans l'État membre responsable à la suite d'un transfert.
- Rappelez au demandeur la nécessité de fournir des informations et des preuves aux autorités, notamment sur l'unité de la famille.
- Soyez perspicace et proactif concernant les éventuels besoins particuliers du demandeur



Bakary



La procédure de Dublin a débuté dans le cas de Bakary. Bakary n'a pas demandé de protection internationale en Suisse. Il se trouve dans un centre d'accueil fermé pour rapatriés. Il suit un traitement médical pour son asthme et aura besoin de revenir pour une consultation dans deux mois. Il sait que son dossier est traité par l'unité «Dublin». Il souhaite connaître l'état d'avancement de la procédure le concernant.

Fournissez des informations sur l'état d'avancement de son dossier «Dublin»

- En tant qu'agent chargé de l'instruction des dossiers de l'unité «Dublin», vous expliquez à Bakary, au cours de cet entretien, que son dossier est toujours en attente, et vous lui indiquez le délai jusqu'à la réception de la réponse.
- Vous expliquez que la Suisse a consulté l'Autriche, et que l'Autriche a informé les autorités suisses que l'Italie avait été déterminée comme étant l'État membre responsable de l'examen de la demande de Bakary. Les autorités suisses ont déposé auprès des autorités italiennes une requête aux fins de la reprise en charge de Bakary, et la réponse de l'Italie est en attente.
- Vous pouvez envisager de partager des informations supplémentaires sur l'état d'avancement du dossier de Bakary, en tenant compte des besoins en informations du demandeur.

Informez le demandeur de ses droits à un traitement médical

- Vous consultez le dossier de Bakary et l'interrogez sur son asthme et sur le traitement qu'il suit. Après l'avoir écouté, vous lui expliquez que s'il est transféré dans un autre État membre, son traitement devrait se poursuivre là-bas, car les États membres doivent respecter les mêmes règles minimales sur les droits des demandeurs.
- Vous expliquez également que s'il accepte de partager ses données médicales avec l'Italie, les autorités italiennes peuvent se préparer pour son traitement et il pourra recevoir des soins appropriés dès son arrivée.
- Il est important qu'il fournisse des informations sur les données médicales pour qu'elles soient prises en considération.

Gérez les attentes: conséquence du départ pour un autre État membre

- Bakary dit qu'il voudrait se rendre au Luxembourg et ne souhaite pas rester en Suisse. Vous lui expliquez qu'il est important d'attendre le résultat de la procédure. S'il se rend dans un autre État membre, il risque d'être renvoyé dans l'État membre responsable de sa demande.

Remettez la brochure appropriée

- Vous demandez à Bakary s'il a compris les informations. Vous lui remettez également la brochure *Je suis sous procédure Dublin — qu'est-ce que cela signifie?* puis expliquez qu'elle contient toutes les informations sur la procédure et la liste des organisations fournissant de l'aide. Vous indiquez la page où se trouve la liste.



Svetlana



Svetlana se trouve dans un centre d'accueil en Pologne. Sa mère a été récemment admise à l'hôpital en Allemagne. Par l'intermédiaire de son représentant, Svetlana a pu recevoir des documents sur l'état de santé de sa mère et les soins de suivi qu'elle doit recevoir après sa sortie de l'hôpital. Elle se renseigne sur l'état d'avancement de son dossier et souhaite savoir quand elle pourra rejoindre sa mère.

Informez la demandeuse sur l'état d'avancement de la procédure de Dublin

- En tant qu'agent chargé de l'instruction des dossiers au sein du centre d'accueil, vous expliquez à Svetlana que son dossier est désormais soumis à la procédure de Dublin. La Pologne est actuellement en consultation avec l'Allemagne, et la Pologne demande à l'Allemagne de prendre en charge le dossier de Svetlana en raison de la situation de sa mère. Vous pouvez demander des informations sur la santé de sa mère et Svetlana vous explique que sa mère est actuellement à l'hôpital et devra continuer à recevoir des soins après sa sortie de l'hôpital.

Apportez votre aide au rassemblement et à la transmission des documents pertinents

- Vous expliquez à Svetlana que la transmission de l'avis médical directement aux autorités allemandes peut jouer en faveur de sa demande. Les autorités allemandes devront examiner toutes les circonstances et, pour cette raison, elles ont besoin de tous les documents susceptibles de fournir des informations sur la santé de la mère, sur leur relation et sur la capacité de Svetlana à prendre soin de sa mère.

Vérifiez la compréhension

- Vous demandez à Svetlana si elle a compris les informations. Elle répond oui de la tête, mais vous remarquez une hésitation sur son visage. Vous répétez lentement toutes les informations avec des mots plus simples. Vous lui recommandez de dresser la liste des types de documents qu'elle peut transmettre aux autorités pour appuyer sa demande.
- Vous redemandez à Svetlana si elle a compris les informations. Elle a l'air plus confiant et résume ce qui a été dit. Elle vous dit également quels documents elle transmettra.

Remettez la brochure appropriée

- Vous remettez la brochure *Je suis sous procédure Dublin — qu'est-ce que cela signifie?* à Svetlana. Ce document explique toutes les informations mentionnées par l'agent chargé de l'instruction des dossiers et indique les coordonnées des organismes auxquels elle peut demander de plus amples informations.

3.6. Fourniture d'informations lors de la notification de la décision de transfert au demandeur

Article 26 du règlement Dublin III

La décision de transférer le demandeur sera prise dès qu'un autre État membre aura accepté la requête aux fins de prise en charge ou de reprise en charge d'un ressortissant d'un pays tiers ou d'un apatride au titre du règlement Dublin III. La présente section examine la fourniture d'informations relative à cette étape et la notification de la décision à la personne concernée.

Une décision de transfert peut être vue par le demandeur comme une étape positive ou négative, en fonction de sa situation personnelle. Une personne recevant une décision de transfert qui lui permettra de rejoindre des membres de sa famille sera probablement heureuse et souhaitera probablement un transfert rapide.

Selon les circonstances, la décision de transférer une personne vers l'État membre responsable peut être accueillie avec excitation ou de façon négative. Il sera essentiel de veiller à ce que les demandeurs aient des informations suffisantes pour comprendre la décision et la procédure à venir afin de leur garantir un transfert réussi et un accès effectif à la procédure d'asile dans l'État membre responsable.

3.6.1. Informations clés à fournir lors de la notification de la décision de transfert au demandeur

Veillez à ce que le demandeur comprenne **pourquoi et sur quels critères un autre État membre a été désigné comme responsable** de l'examen de sa demande de protection internationale. Faites-lui comprendre également que ce processus commencera après son transfert vers l'État membre responsable.

Il est important de **rappeler au demandeur que tous les États membres sont liés par les règles convenues au niveau de l'UE ou appliquent des règles nationales** semblables concernant les droits du demandeur, notamment en matière de logement et d'autres besoins de base, et également concernant les obligations du demandeur.

Discutez avec le demandeur pour savoir s'il souhaite former un recours contre la décision de transfert afin d'obtenir des informations sur l'évolution possible du dossier. Vous devez toujours informer le demandeur concernant les voies de recours dont il dispose et les délais, y compris le droit de demander un effet suspensif, le cas échéant. Indiquez clairement au demandeur que s'il ne conteste pas la décision, celle-ci devient exécutoire à l'expiration des délais de recours.

Vous devez également rappeler au demandeur son **droit à bénéficier d'une assistance juridique**, les coordonnées des personnes ou des entités pouvant fournir cette assistance juridique et les étapes pratiques nécessaires pour en bénéficier.

En ce qui concerne les **circonstances pratiques** liées au transfert, informez le demandeur des délais impartis pour effectuer le transfert et, si possible, indiquez un horizon temporel pour toute réunion à venir. Soulignez l'importance de la coopération avec les autorités et les conséquences éventuelles d'une absence de coopération.

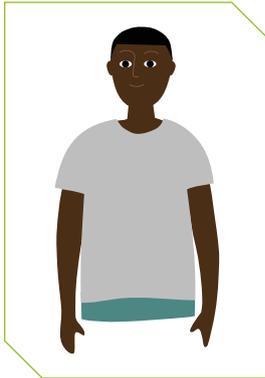
Souvenez-vous de prendre en compte la situation spécifique du demandeur en face de vous et d'adapter votre message. Il est également important de se rendre compte de la manière dont les différences culturelles peuvent affecter la communication. Pour plus d'informations, veuillez vous reporter au [chapitre 2. Méthodes de fourniture des informations](#).

Bonne pratique

Il arrive qu'un demandeur suivant un traitement médical s'inquiète de savoir s'il sera autorisé à poursuivre son traitement après son transfert dans un autre État membre. Vous pouvez contribuer à rassurer le demandeur en l'informant, à un stade précoce, sur le consentement requis pour le transfert d'informations médicales à l'État membre de destination, en lui indiquant que cette disposition est prévue pour l'aider à poursuivre son traitement médical dans l'État membre de destination.

Rappels

- Expliquez les raisons de la décision de transfert.
- Rappelez au demandeur que tous les États membres sont liés par des dispositions du RAEC convenues d'un commun accord.
- Discutez avec le demandeur pour savoir s'il souhaite former un recours contre la décision de transfert.
- Expliquez que l'assistance juridique est disponible et indiquez au demandeur comment y accéder.
- Informez-le des délais et des éléments pratiques du transfert.



Bakary



Une décision de transfert a été prise dans le dossier de Bakary. Vous êtes l'agent chargé de l'instruction des dossiers auquel il incombe d'informer Bakary de la décision de transfert.

Expliquez la décision de transfert dans l'État membre responsable

- Avant d'informer Bakary, vérifiez son dossier pour savoir s'il a des besoins particuliers et comment y répondre. Vous l'informez du résultat de la procédure de Dublin, lui expliquez pourquoi elle a été menée, lui indiquez quel est le résultat et ce qui se passera ensuite. Vous l'informez de ses droits et obligations.

Expliquez le processus de détermination de l'État membre responsable

- Vous expliquez que l'Italie a été identifiée comme l'État membre responsable de l'examen de sa demande de protection internationale. En prenant en compte les besoins en matière d'information de Bakary, vous pouvez décider de partager des détails supplémentaires sur la manière dont la procédure de Dublin a été conduite.

Gérez les attentes: transfert dans l'État membre responsable

- Vous expliquez que la Suisse a décidé de le transférer en Italie. Le transfert aura lieu dans six mois. L'Italie examinera la demande de Bakary. Il devra bénéficier de soins et d'un logement appropriés en Italie. Son traitement médical devrait également se poursuivre en Italie. Vous lui demandez s'il souhaite aller en Italie. Bakary répond par l'affirmative.

Informez-le de son droit à former un recours contre la décision

- Vous lui expliquez qu'il peut former un recours contre la décision de transfert en Italie, et vous lui indiquez le délai d'introduction du recours.
- Vous expliquez comment (et où) Bakary peut solliciter un conseil juridique s'il souhaite former un tel recours. Vous expliquez que l'assistance juridique est gratuite et que le fait de former un recours contre la décision de transfert peut suspendre le délai de transfert. Si l'effet suspensif de la décision de transfert est accordé, il ne pourra pas être transféré en Italie tant qu'une décision n'aura pas été rendue sur son recours. Vous lui indiquez également la durée possible d'une procédure de recours en Suisse.

Demandez le consentement pour le partage des données médicales

- Vous demandez à Bakary s'il consent au partage de ses données médicales avec l'Italie. Vous le rassurez en lui disant que cela aidera l'Italie à poursuivre son traitement médical sur le territoire italien et peut aider les autorités italiennes à préparer son accueil. Il donne son consentement.

Informez-le sur l'organisation du voyage

- Vous expliquez que le transfert est gratuit. Vous partagez toutes les informations sur l'heure prévue du transfert de Bakary vers l'Italie, et sur les mesures d'accompagnement jusqu'à l'aéroport. Vous lui dites qu'il est important de coopérer pendant le transfert. Un document de voyage lui sera remis, et les autorités italiennes attendront son arrivée à l'aéroport.
- Vous donnez également à Bakary des informations pratiques sur les affaires qu'il peut emporter à bord et lui demandez de tenir compte de ces informations quand il fait ses bagages, notamment s'il doit emporter des médicaments à bord. Les autorités suisses veilleront également à lui fournir un traitement suffisant pour son asthme.
- Vous dites à Bakary de faire ses bagages en tenant compte du temps qu'il fait en Italie, car il sera transféré dans un centre d'accueil situé dans le sud, où le temps est en général chaud et ensoleillé.



Mahmoud



Mahmoud et son tuteur attendent que vous les informiez de la décision de transfert.

Expliquez le résultat de la procédure de Dublin

- D'une manière adaptée aux enfants, vous expliquez à Mahmoud et à son tuteur que la Bulgarie a demandé à la Norvège de s'occuper de sa demande de protection internationale. La Norvège a accepté la demande. Cela signifie qu'il se rendra en Norvège, chez son oncle, où sa demande sera examinée.
- Vous lui demandez s'il comprend ce que cela signifie.

Informez-le de son droit à former un recours contre la décision de transfert

- Mahmoud semble ravi de rejoindre son oncle. Vous remarquez le bonheur sur son visage, mais vous lui demandez néanmoins de manière créative de confirmer qu'il souhaite aller chez son oncle. Il répond par l'affirmative. Vous lui dites également que, s'il change d'avis ultérieurement, il peut former un recours contre la décision, puis vous lui expliquez la date limite pour introduire un recours.

Gérez les attentes: l'organisation du voyage

- Ensuite, vous expliquez à Mahmoud comment il se rendra de la Bulgarie à la Norvège. Il voyagera en avion. La Bulgarie achètera un billet d'avion à Mahmoud. Il ne sera pas seul pendant son voyage. Son tuteur l'accompagnera du centre d'accueil jusqu'en Norvège. Ils iront en avion de Sofia à Oslo. Ce sera un vol long, si bien qu'il peut emporter un livre ou un téléphone pour lire ou écouter de la musique pendant le voyage.

Gérez les attentes: arrivée dans l'État membre responsable

- Vous expliquez également que, lorsqu'ils arriveront à Oslo, son oncle l'attendra à l'aéroport. Les représentants de la police norvégienne et l'autorité compétente en matière d'asile seront également là. Mahmoud aura un autre tuteur en Norvège qui l'attendra également à l'aéroport. La police sera là pour garantir sa sécurité. Elle l'emmènera au bureau d'asile où il pourra introduire sa demande et où ses empreintes digitales seront prises. Il lui est expliqué que cette procédure sera la même que celle qu'il a connue en Bulgarie. Il sera accompagné par son oncle et son nouveau représentant, qui pourra l'aider pendant la procédure et répondre à ses questions.

3.7. Fourniture d'informations pour le transfert

Article 29 du règlement Dublin III

L'étape finale de la procédure de Dublin est le transfert d'un demandeur dans un autre État membre. Cette section porte sur la fourniture d'informations aux ressortissants de pays tiers et aux apatrides pendant cette étape finale de la procédure. Le règlement Dublin III prévoit un délai standard de six mois entre l'acceptation de la requête aux fins de prise en charge ou de reprise en charge et l'exécution du transfert. Dans certaines circonstances, ce délai peut être prolongé.

Selon les circonstances du dossier, un transfert dans l'État membre responsable peut être envisagé avec impatience ou déception. Il sera essentiel de veiller à ce que les demandeurs disposent d'informations suffisantes sur le transfert afin de garantir un transfert réussi et un accès effectif à la procédure d'asile dans l'État membre responsable.

3.7.1. Informations clés à fournir lors de la préparation d'un transfert

Lorsque vous préparez le transfert proprement dit, une fois la décision de transfert devenue exécutoire, veillez à **fournir à un stade précoce le plus de détails pratiques possible** sur l'organisation du transfert. Prévoyez de fournir au demandeur des conseils pratiques sur les choses à emporter dans une petite valise pour le transfert. Rappelez au demandeur que l'État membre financera le coût du transfert.

Si le demandeur est réticent ou opposé au transfert, rappelez-lui qu'**il est transféré dans un pays lié par les mêmes normes minimales** concernant la protection fournie. Informez le demandeur des conséquences de la fuite conformément à la pratique de votre pays.

N'oubliez pas de vérifier que le demandeur a compris les informations que vous lui avez fournies. Vous trouverez plus d'informations au [chapitre 2. Méthodes de fourniture des informations](#).

Bonne pratique

Continuité des soins et données concernant la santé des demandeurs

Des informations sur les besoins particuliers de la personne à transférer, pouvant inclure des informations sur sa santé physique ou mentale, doivent être communiquées à l'État membre de destination, sous réserve que le demandeur donne son consentement explicite.

Les demandeurs peuvent s'inquiéter de savoir si les soins médicaux qu'ils reçoivent dans l'État membre où ils se trouvent actuellement se poursuivront également après un transfert. Si vous informez à un stade précoce les demandeurs sur la nécessité de leur consentement en vue de communiquer les données médicales à l'État membre de destination, vous aurez également l'occasion d'expliquer que ces données seront échangées précisément pour garantir la continuité de leurs soins médicaux. Cela peut contribuer à établir une relation de confiance et à réduire l'angoisse chez les demandeurs.

Informations sur les choses à emporter

Des conseils de base sur les choses à emporter, notamment dans le bagage à main à la disposition du demandeur pendant le voyage, peuvent lui être utiles. Cela peut concerner des médicaments, des vêtements adaptés aux conditions météorologiques actuelles sur le lieu de destination et d'autres aspects similaires.

Informations sur ce à quoi s'attendre après le transfert

Si vous informez le demandeur de ce qui l'attend dans l'État membre où il sera transféré, cela peut contribuer à réduire son stress et son angoisse, ainsi qu'à établir une relation de confiance. C'est particulièrement vrai dans les cas rares de transferts volontaires où le demandeur ne sera pas reçu par les autorités de l'État membre de destination, mais est censé les solliciter pour avoir accès à la procédure d'asile.

Rappels



- Donnez le plus d'informations pratiques possible.
- Rappelez au demandeur qu'il est transféré dans un pays lié par les mêmes normes minimales de protection.



Mahmoud



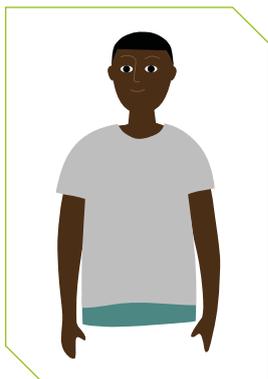
La veille du transfert, en tant qu'agent d'accueil, vous rappelez à Mahmoud les modalités de son voyage en Norvège.

Assurez-vous de sa volonté de voyager

- Mahmoud est très enthousiaste et heureux du transfert. Il vous montre ses bagages remplis de vêtements chauds. Il dit que son oncle les lui a envoyés parce qu'il fait froid en Norvège.

Rappelez-lui l'organisation du voyage: vol, horaires, bagages

- Vous rappelez à Mahmoud qu'il sera emmené à l'aéroport le matin et que son représentant l'accompagnera. Il recevra également un petit-déjeuner et des en-cas pendant le vol. Il peut emporter des jouets ou des livres, ou jouer avec son téléphone dans l'avion.



Bakary



La veille du transfert en Italie, Bakary souhaite vous voir. Il vous explique qu'il ne souhaite pas se rendre en Italie, mais rester en Suisse.

Assurez-vous de sa volonté de voyager

- Vous demandez à Bakary pourquoi il ne souhaite plus se rendre en Italie. Vous voyez, dans son dossier, qu'il n'a pas formé de recours contre la décision de le transférer en Italie et n'avait précédemment exprimé aucune inquiétude sur le transfert. Par conséquent, vous remarquez le changement et souhaitez comprendre ce qui s'est passé. Vous observez également son comportement. Il est nerveux et semble très tourmenté.

Demandez au demandeur de faire part de ses préoccupations

- Bakary répète qu'il souhaite rester en Suisse. Vous le rassurez en lui disant qu'il est normal d'être un peu nerveux avant tout voyage, et vous lui indiquez que partager ses préoccupations pourrait l'aider.
- Il indique que son ami est en Italie et qu'il lui a fait peur. Il ne veut donc plus y aller. Son ami l'a effrayé en lui disant qu'il n'aura pas de logement et ne sera pas nourri. Son ami vit à la rue. Bakary est également inquiet au sujet de son asthme, car il pense que son état va s'aggraver et qu'il ne recevra pas de traitement.

Écoutez et comprenez les inquiétudes du demandeur

- Vous l'écoutez attentivement et lui posez des questions sur son ami et sa situation en Italie. Vous notez ses inquiétudes et y réfléchissez.
- Selon son récit, vous comprenez que son ami est en séjour irrégulier en Italie et qu'il se cache des autorités. Vous lui expliquez que vous avez compris ses préoccupations.

Gérez les attentes: arrivée dans l'État membre responsable

- Vous expliquez à Bakary qu'en tant que demandeur de protection internationale, il a le droit au logement et à la nourriture.
- Vous lui indiquez qu'il aura également le droit à des soins de santé et lui montrez le formulaire standard d'échange de données concernant la santé avant un transfert «Dublin», qui a été transmis aux autorités italiennes en préparation du transfert.

Observez le langage corporel et répondez-y

- Vous observez le langage corporel de Bakary et voyez qu'il semble moins nerveux. Vous le rassurez en lui disant que tout va bien se passer. Vous lui remettez une copie de ces documents, puis lui expliquez qu'il a droit à un représentant légal, à ses frais, lequel pourra l'assister dans le processus en Italie, et qu'il a également le droit à des informations juridiques et procédurales gratuites lors des procédures en première instance.

Vérifiez la compréhension

- Vous demandez à Bakary s'il a compris toutes les informations et s'il a des questions. Vous lui demandez également son ressenti à l'idée d'aller en Italie à présent. Vous lui dites également que s'il a d'autres questions, il peut revenir vers vous. Il dit qu'il se sent maintenant soulagé et vous remercie de votre aide.

4. Idées fausses courantes et contre-discours

Le système de Dublin est assez complexe et sa mise en pratique dépend de la coopération entre les autorités des différents États membres. Comme l'a établi ce guide dans les chapitres précédents, de nombreux acteurs de tous les États membres sont responsables de la fourniture d'informations sur le système de Dublin. Ces facteurs, combinés à la diffusion de rumeurs et d'informations parmi les demandeurs (directement entre eux ou par le biais de médias sociaux) peuvent aboutir à des informations inexactes ou fallacieuses sur le fonctionnement du système.

Ce chapitre examine certaines idées fausses communes dont vous devez avoir connaissance et fournit plusieurs **contre-discours**, afin de vous assurer que les demandeurs reçoivent des informations exactes sur ces sujets. Remarque: vous ne devez pas attendre qu'une idée fausse se manifeste, mais plutôt essayer de réagir à titre préventif et vous assurer que le demandeur a correctement compris les éléments en question.

Idées fausses liées à la détermination de l'État membre responsable

Dublin signifie rentrer chez soi

Le règlement Dublin III correspond à un transfert direct vers le pays d'origine.

- Vous devez expliquer les objectifs du règlement Dublin III et ses principes fondamentaux. Certains États membres peuvent être vus comme des «ports de retour» tout simplement en raison de leur emplacement géographique ou même d'événements historiques. Si vous parlez au demandeur avant son entretien «Dublin», il est particulièrement important d'expliquer les étapes de la procédure, y compris ce qui se passe actuellement. Assurez-vous que le demandeur comprend que les transferts «Dublin» ont lieu uniquement entre États membres et que tous les États membres sont liés par des règles communes visant à satisfaire les besoins fondamentaux des demandeurs de protection internationale.

Les autorités utilisent nos informations contre nous

Les autorités nationales interrogent les demandeurs et collectent des informations dans le but de les utiliser contre eux.

- ,Expliquez que la procédure de Dublin n'est pas un outil destiné à renvoyer les demandeurs dans leurs pays d'origine. Veuillez à expliquer votre rôle et pour qui vous travaillez. Expliquez pourquoi les informations sont collectées. La collecte d'informations vise à fournir l'aide et l'assistance dont le demandeur a besoin, ainsi qu'à déterminer de façon adéquate l'État membre responsable. La méfiance vis-à-vis des autorités génère une attitude dissimulatrice et complique la procédure.

L'absence de documents d'identité signifie l'absence de transfert

Si le demandeur n'a pas ses documents d'identité, il ne peut pas être transféré dans l'État membre responsable.

- Expliquez que les documents d'identité peuvent être utiles pour établir les liens familiaux, par exemple, et pour déterminer l'État membre responsable. Un transfert du demandeur dans un autre État membre reste possible même si les autorités de l'État membre n'ont pas ses documents d'identité.

Le règlement Dublin ne concerne que l'unité de la famille

Le champ d'application du règlement Dublin III ne concerne que le regroupement familial.

- Expliquez que la détermination de l'État membre responsable de l'examen de la demande est l'objectif principal du règlement Dublin III, ainsi que les critères utilisés.

Le règlement Dublin s'applique aux bénéficiaires de la protection

Le règlement Dublin III s'applique également aux personnes qui se sont vu octroyer une protection internationale.

- Expliquez que le règlement Dublin III n'est pas applicable aux personnes ayant déjà bénéficié d'une protection internationale dans un autre État membre. Cependant, cela n'indique pas que le bénéficiaire d'une protection internationale ait un droit illimité de voyager ou de résider dans d'autres États membres.

Puisque mes frères et sœurs habitent ici, je peux automatiquement rester

Mes frères et sœurs vivent déjà dans l'État membre où je me trouve. Par conséquent, cet État membre est responsable, quoi qu'il arrive.

- Expliquez la procédure de Dublin, notamment les critères familiaux pertinents.

Les délais commencent à courir lorsque je fournis des informations aux autorités

Les délais pendant lesquels l'unité «Dublin» peut demander à un autre État membre de prendre en charge ma demande commencent à courir quand je fournis aux autorités, en tant que demandeur, les informations prouvant où se trouvent les membres de ma famille.

- Informez le demandeur que les délais concernant le règlement Dublin sont calculés à compter de la date de l'introduction de la demande. Indiquez au demandeur ce qu'est cette date dans son cas et la date à laquelle les délais correspondants expireront.

Idées fausses liées aux aspects organisationnels

Les autorités et les tribunaux, c'est pareil

Il n'y a aucune différence entre les autorités compétentes en matière d'asile et les tribunaux.

- Expliquez ce que signifie la possibilité d'un recours effectif devant les tribunaux et la différence entre une autorité et les tribunaux. Rappelez-vous que, dans les pays du monde où l'indépendance du pouvoir judiciaire est faible ou inexistante, le concept de tribunaux indépendant peut nécessiter une explication. Expliquez que le demandeur aura accès à une assistance juridique pendant la procédure judiciaire.

Seuls les États de l'UE font partie du système de Dublin

Seuls les États membres de l'UE font partie du système de Dublin.

- Tous les États membres de l'Union européenne font effectivement partie du système de Dublin, mais celui-ci inclut également quatre pays associés (Islande, Liechtenstein, Norvège et Suisse).

Tous les pays européens font partie du système de Dublin

Tous les pays européens font partie du système de Dublin.

- Bien que tous les États membres de l'Union européenne et quatre pays associés (Islande, Liechtenstein, Norvège et Suisse) fassent effectivement partie du système de Dublin, plusieurs pays européens, notamment dans les Balkans occidentaux, n'en font pas partie. Depuis son retrait de l'Union européenne, le Royaume-Uni ne fait plus partie du système de Dublin.

Idées fausses liées aux besoins particuliers

Quand j'aurai 18 ans, je serai traité comme un adulte

Je suis actuellement mineur, mais je vais bientôt avoir 18 ans et je serai traité comme un adulte conformément à la procédure de Dublin.

- Si vous étiez mineur lorsque vous avez introduit pour la première fois votre demande de protection dans un État membre, vous serez toujours considéré comme mineur en ce qui concerne les critères servant à déterminer l'État membre responsable, même lorsque vous atteindrez l'âge de 18 ans. Veuillez noter que cette disposition s'applique aux principaux critères de responsabilité du chapitre III du règlement Dublin III. Si un lien de dépendance existe ou si la clause humanitaire est susceptible de s'appliquer, l'âge actuel du demandeur sera pris en considération à la place. Bien que la détermination de l'État membre responsable soit fondée sur l'âge du demandeur lors de l'introduction de sa demande, il pourrait être traité comme un adulte en ce qui concerne certaines garanties procédurales et les modalités pratiques, pendant un transfert, par exemple.

5. Inspiration: modes d'informations supplémentaires

Il est important de rester en contact avec le demandeur pendant toute la procédure de Dublin afin de pouvoir recueillir toutes les preuves directement ou indirectement disponibles, de respecter les délais, de déterminer l'État membre responsable et d'organiser le transfert. Le fait de veiller à ce que le demandeur puisse recevoir des réponses à ses questions tout au long de cette période peut également jouer un rôle important dans la réduction du stress, la promotion de la confiance dans les autorités et le respect des procédures établies.

Dans ce chapitre, des conseils et des idées sources d'inspiration sont fournis sur les différentes manières dont les autorités des États membres peuvent envisager de rester en contact avec le demandeur ou de rester joignables par ce dernier pendant la procédure de Dublin. Les aspects pouvant être pris en considération concernant les diverses options sont également mentionnés.

5.1. Pouvoir localiser/contacter le demandeur

Il peut être plus facile de rester en contact avec les demandeurs si vous les informez dès que possible que leurs coordonnées et le lieu où ils se trouvent actuellement doivent être exacts, à la disposition des autorités et réactualisés après chaque changement. Le fait d'expliquer au demandeur pourquoi les autorités doivent pouvoir le contacter pourrait également permettre de s'assurer qu'il comprend pourquoi il est important de communiquer ces informations. Un moyen facile de contacter les autorités doit également être fourni au demandeur, afin de communiquer ces informations actualisées, le cas échéant.

La manière dont chaque État membre reste en contact avec le demandeur dépend de la structure de l'autorité nationale compétente, du mode d'hébergement du demandeur, du personnel disponible, de l'équipement technique et des ressources.

Il convient également de noter que certains demandeurs n'ont pas accès à un téléphone mobile, encore moins à un smartphone avec un accès à internet, à la messagerie électronique, aux médias sociaux ou aux applications. Le fait de disposer de moyens pratiques de surmonter de telles barrières à la communication entre les autorités et le demandeur peut également contribuer à faciliter le contact.

5.2. Contacts directs supplémentaires entre le demandeur et l'autorité

Le fait de permettre au demandeur de demander une réunion avec les autorités responsables de sa procédure de Dublin peut être un moyen d'échanger des informations supplémentaires et de répondre à ses questions éventuelles. Les réunions organisées en face à face dans les locaux de l'autorité ou par des moyens numériques nécessiteront probablement la présence d'interprètes. Cela permettra au demandeur de s'exprimer complètement et de comprendre correctement les autorités. Lors de la planification d'une réunion, il convient également de prêter attention aux éventuels besoins particuliers du demandeur. Cela peut donc nécessiter un certain niveau de planification et une utilisation importante des ressources.

Si une telle possibilité est offerte aux demandeurs, il faut également se demander si la personne représentant l'autorité lors de ces réunions aura accès au dossier du demandeur et en aura pris connaissance. Cette information permettrait de déterminer si le demandeur ne peut que poser des questions de nature générale ou s'il peut poser des questions directement liées à son dossier.

Vous trouverez des informations supplémentaires à ce sujet au [chapitre 2. Méthodes de fourniture des informations](#).

Réunions en face à face avec les autorités



Organiser une rencontre en face à face dans les locaux de l'autorité ou du centre d'accueil peut être une manière de garder le contact avec le demandeur pendant la procédure de Dublin. Un simple rendez-vous, en personne, sera probablement suffisant pour échanger des informations sur le dossier, permettre au demandeur de soumettre des preuves supplémentaires ou éclaircir les éventuelles incohérences. Pendant que le demandeur se trouve dans les locaux de l'autorité, des vidéos et d'autres documents audiovisuels peuvent fournir des informations supplémentaires. Ces réunions en face à face nécessiteront aussi, naturellement, que le demandeur puisse accéder aux locaux de l'autorité. La création de services d'assistance dans les centres régionaux hébergeant de nombreux demandeurs peut être une manière d'atténuer les difficultés liées à la distance avec l'autorité centrale.

Exemple concret

Une manière d'organiser ces réunions en face à face consiste à prévoir, par exemple sur une base hebdomadaire, des heures de permanence expressément consacrées à la fourniture d'informations (par exemple, tous les jeudis de 10 heures à 11 heures). Les demandeurs peuvent être peu enclins à organiser une réunion personnelle, car cela peut être intimidant. Les heures de permanence leur donnent un peu plus de liberté et de flexibilité, car ils peuvent décider de s'y rendre spontanément. Des informations sur ces heures de permanence peuvent leur être fournies lorsqu'ils introduisent leur demande de protection internationale. Des interprètes doivent également être disponibles.

Réunions numériques avec les autorités



L'organisation de réunions au format numérique peut être une manière de surmonter certains des défis pratiques liés aux réunions classiques en présentiel. Ces types de réunions peuvent être organisés par téléphone ou par vidéoconférence en fonction des solutions techniques disponibles. Comme décrit dans le [chapitre 2. Méthodes de fourniture des informations](#), la fourniture d'informations verbales dans les réunions en ligne pose certaines difficultés. Il convient également de noter que les solutions numériques nécessitent que les demandeurs aient eux-mêmes accès aux appareils pour interagir avec les autorités ou puissent y accéder dans un centre d'accueil, par exemple.

Si les demandeurs reçoivent des appels provenant de numéros de téléphone personnels d'employés des autorités qui peuvent être identifiés et enregistrés, les demandeurs ou leur réseau de soutien pourraient essayer de rappeler ces numéros en cas de questions supplémentaires, même sans rapport avec la procédure de Dublin. Lors de ces appels de suivi non programmés, il n'y aura probablement pas d'interprète disponible, et il se peut que la personne qui prend l'appel n'ait pas le temps de répondre à ces questions et/ou n'en soit pas capable. Cela peut être source de frustration chez les demandeurs.

Il pourrait donc être bénéfique tant pour le personnel des autorités que pour les demandeurs qu'un système prévoyant la possibilité pour les demandeurs de poser leurs questions aux autorités soit structuré et fondé sur la transparence. Ainsi, ces derniers se rendent compte des limitations pratiques, comme la nécessité de prendre rendez-vous.

Ligne téléphonique directe



L'utilisation d'une ligne téléphonique directe grâce à laquelle les demandeurs peuvent poser leurs questions peut être une manière efficace de leur fournir des informations. Les heures de disponibilité de cette ligne directe peuvent être adaptées aux ressources à la disposition de l'autorité. Cela permet de planifier le recours à des interprètes dans les langues les plus fréquemment parlées par les demandeurs. Il doit également être possible, par exemple, de varier les heures de disponibilité en fonction des langues parlées.

Une question à prendre en considération dans ce contexte est le type d'informations qui pourraient être fournies par l'intermédiaire d'une telle ligne directe. Par exemple, est-ce que l'intention est avant tout de fournir des informations de nature générale ou est-ce que les demandeurs peuvent également être mis en contact, le cas échéant, avec des agents chargés de l'instruction des dossiers qui peuvent répondre aux questions liées à leur situation.

Courriel



La possibilité de contacter l'autorité par courriel peut être une solution pratique à la fois pour l'autorité et pour le demandeur. Les barrières linguistiques et un accès limité aux appareils numériques peuvent néanmoins rendre cela un peu difficile. Les moyens possibles de surmonter ces difficultés pourraient consister à faciliter la communication de ces questions dans les structures d'accueil ou auprès des organisations de la société civile.

En fournissant aux demandeurs une réponse automatique, l'autorité peut également leur rappeler facilement qu'ils doivent fournir aux autorités des informations permettant de les identifier. Ainsi, le demandeur peut communiquer toutes les informations manquantes sans délai.

5.3. Fournir un accès numérique aux informations

L'octroi aux demandeurs d'un accès aux informations sur la procédure de Dublin en ligne peut également être un moyen efficace de leur fournir des informations. Dans la mesure où les autorités offrent au demandeur des moyens de leur adresser leurs questions, les coordonnées et des instructions pratiques peuvent également être mises à disposition. Les autorités peuvent envisager de rendre ces informations facilement accessibles au moyen d'appareils mobiles également. Il convient de noter que ce mode de fourniture d'informations présuppose un certain niveau de culture numérique et d'accès à des appareils numériques, ce qui peut ne pas être le cas de tous les demandeurs. Dans ce contexte, les vidéos ou animations créées pour expliquer la procédure de Dublin constituent un exemple d'outil numérique utilisable.

Mise à disposition d'informations sur des pages web ou des applications numériques

Le regroupement de toutes les informations pertinentes sur la procédure de Dublin en un seul endroit sur le site web de l'autorité peut faciliter l'accès à ces dernières. Les informations peuvent également être collectées de façon à ce que les demandeurs puissent y accéder dans des applications téléchargeables pouvant être mises à disposition dans plusieurs langues. Ces applications peuvent également offrir des possibilités d'interaction entre les autorités et le demandeur, en fonction de leur complexité. La fourniture d'informations au moyen, par exemple, de brochures ou d'affiches où figure un code à réponse rapide, peut permettre aux demandeurs d'accéder à des informations complémentaires, en les redirigeant vers les sites web pertinents.

Bonne pratique

Les questions fréquemment posées peuvent être automatisées à l'aide d'outils communément appelés «dialogueurs» (chatbots), qui peuvent répondre aux questions les plus fréquentes des demandeurs sur la procédure de Dublin. Les dialogueurs peuvent être programmés pour communiquer dans plusieurs langues. Ils fonctionnent 24 h/24 et 7 j/7 à l'heure et à l'endroit choisis par le demandeur. Ils peuvent être installés dans des espaces publics au sein des centres d'accueil ou dans la zone d'attente du service d'asile.

Informations sur les médias sociaux

Les médias sociaux de l'unité «Dublin» pourraient être utilisés pour communiquer des annonces importantes, des coordonnées et des informations similaires. Si l'autorité constate que des informations inexacts sur un sujet en particulier circulent parmi les demandeurs, les médias sociaux pourraient également permettre de diffuser des informations exactes sous forme de contre-discours.

6. Inspiration: coopération avec la société civile

La société civile a fait preuve d'un engagement fort en ce qui concerne l'assistance aux demandeurs de protection internationale et aux réfugiés lors de leur arrivée, en garantissant l'accès à leurs droits fondamentaux, au logement, à la protection internationale, aux services médicaux et sociaux, et en favorisant l'intégration à long terme. La manière dont les États membres organisent leur système d'asile et d'accueil, les différences de disponibilité entre les OSC établies et les éléments pratiques à prendre en considération concernant la nature des flux migratoires ont une incidence sur la coopération entre les unités «Dublin» et les OSC au sein des différents États membres. Cette section présente des idées et des pratiques qui peuvent servir de source d'inspiration pour différents dispositifs susceptibles de promouvoir la coopération avec la société civile et la participation de cette dernière.

Plusieurs parties du cadre juridique du RAEC associent spécifiquement la société civile à la procédure d'asile.

Dispositions juridiques concernant le rôle des OSC dans le RAEC

Plusieurs parties du cadre juridique du RAEC ⁽⁴⁾ associent spécifiquement la société civile à la procédure d'asile:

- chaque demandeur doit avoir entre autres la possibilité de communiquer avec un représentant du Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés (HCR) et avec des organisations qui fournissent des conseils ou d'autres orientations aux demandeurs de protection internationale [article 12, paragraphe 1, point c), de la directive sur les procédures d'asile];
- les demandeurs ont la possibilité de communiquer avec leur famille, leurs conseils juridiques ou conseillers, et des personnes représentant le HCR et d'autres organisations et organismes nationaux, internationaux et non gouvernementaux compétents [article 18, paragraphe 2, point c), de la directive relative aux conditions d'accueil];
- les États membres peuvent prévoir que les informations juridiques et procédurales gratuites dans les procédures en première instance soient fournies, entre autres, par des organisations non gouvernementales (article 19 et article 21, paragraphe 1, de la directive sur les procédures d'asile);
- les États membres peuvent autoriser les organisations non gouvernementales à fournir une assistance juridique et/ou une représentation aux demandeurs à toutes les étapes de la procédure (article 22, paragraphe 2, de la directive sur les procédures d'asile);
- les États membres garantissent que des informations sont fournies aux demandeurs sur les organisations ou les groupes de personnes qui assurent une assistance juridique spécifique et sur les organisations susceptibles de les aider ou de les informer en ce qui concerne les conditions d'accueil dont ils peuvent bénéficier, y compris les soins médicaux (article 5, paragraphe 1, de la directive relative aux conditions d'accueil).

(4) Directive sur les procédures d'asile: [directive 2013/32/UE](#) du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 relative à des procédures communes pour l'octroi et le retrait de la protection internationale (refonte); directive relative aux conditions d'accueil: [directive 2013/33/UE](#) du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 établissant des normes pour l'accueil des personnes demandant la protection internationale (refonte).

6.1. Communication des coordonnées des organisations de la société civile aux demandeurs

Une mesure relativement facile à prendre et qui peut permettre d'encourager la participation de la société civile consiste à fournir le plus tôt possible aux demandeurs des informations sur les OSC établies. Ces informations pourraient inclure des informations sur les services que les différentes organisations peuvent fournir aux demandeurs, accompagnées de leurs coordonnées.

Les services fournis peuvent être mis en évidence à l'aide d'icônes/de pictogrammes explicatifs et, si les brochures sont disponibles dans plusieurs langues parlées par les demandeurs, cela pourrait encore accroître leur utilité. Ces informations peuvent également être mises à la disposition des demandeurs à l'aide de plateformes numériques, d'applications pour téléphones mobiles, etc.

Les brochures communes élaborées par la Commission européenne pour informer les demandeurs sur la procédure de Dublin incluent un espace à la fin où les États membres peuvent ajouter ce type d'information. Ces informations peuvent également être mises en évidence et expliquées oralement aux demandeurs lorsqu'ils reçoivent ces brochures.

6.2. Coopération concernant l'unité de la famille

Les OSC peuvent jouer un rôle en particulier en ce qui concerne les dossiers «Dublin» dans lesquels un demandeur souhaite rejoindre un membre de sa famille présent dans un autre État membre. Le règlement Dublin III permet cette coopération, par exemple en ce qui concerne la recherche des familles.

Exemple concret

Dans un pays de première arrivée comme la Grèce, avec de nombreux demandeurs répartis sur les îles et une unité «Dublin» centrale à Athènes, la coopération entre les OSC et l'unité «Dublin» grecque apporte un soutien considérable, notamment à l'égard des procédures relatives à l'unité de la famille conformément au règlement Dublin III.

Pendant la phase d'examen au titre du règlement Dublin, l'unité «Dublin» répertorie les besoins particuliers de chaque dossier «Dublin» pour localiser immédiatement les demandeurs via leurs représentants. En général, les OSC contactent également l'unité «Dublin» pour s'assurer que le dossier lui a été transmis en temps voulu.

En fonction du lieu où se trouve le demandeur, l'unité «Dublin» sait quelles sont les OSC actives dans le camp ou le foyer d'hébergement spécifique et peut facilement les contacter, en général en grec ou en anglais (sans avoir besoin d'interprétation). L'OSC procède alors à la localisation du demandeur afin d'évaluer plus en détail les circonstances du dossier et d'informer le demandeur en temps voulu sur les mesures à prendre.

Les OSC aident le demandeur à recueillir les documents nécessaires, elles traduisent les documents en faisant appel à leurs propres interprètes, organisent des sessions pour recueillir des preuves supplémentaires, facilitent l'organisation de rendez-vous, soumettent les documents à l'autorité, informent le demandeur si l'État membre rejette une requête aux fins de prise en charge, et rappellent au demandeur la nécessité de respecter les délais.

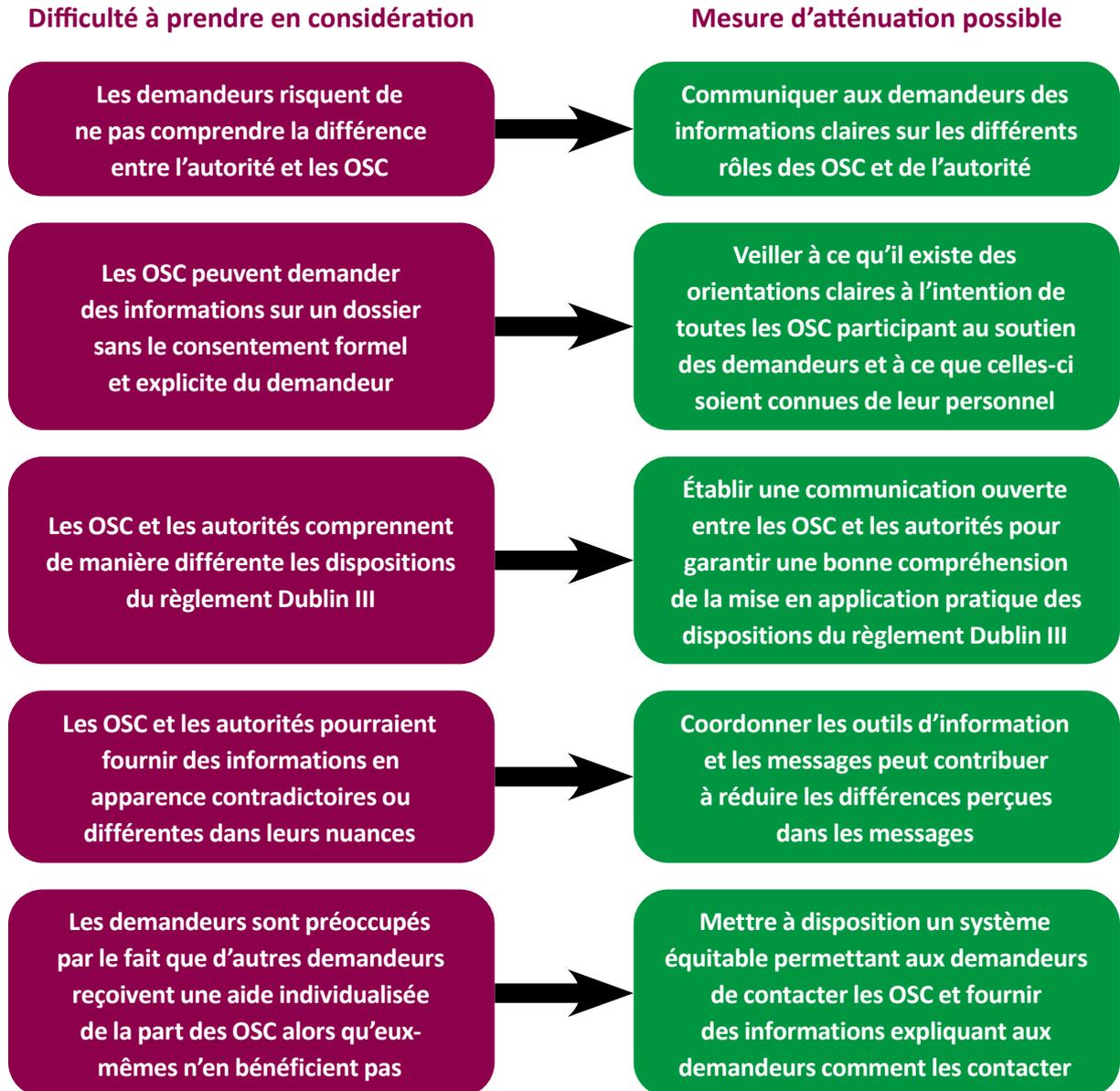
Pour les demandeurs qui ne vivent pas dans un camp et qui ont besoin d'une assistance supplémentaire concernant leur dossier «Dublin», une liste d'OSC (inscrites dans un registre national) leur est fournie par l'office de l'asile régional compétent. Une brochure leur est également fournie, laquelle contient les conditions spécifiques liées à l'unité de la famille au titre de la procédure de Dublin dans l'État membre où réside la famille du demandeur. Ainsi, lors de l'enregistrement, le demandeur est informé en temps voulu qu'il doit rassembler les documents nécessaires (documents familiaux, traductions et documents médicaux, par exemple).

L'unité «Dublin» grecque a également coopéré avec le HCR, l'EASO, l'Organisation internationale pour les migrations (OIM) et plusieurs OSC afin de créer et d'utiliser un formulaire d'évaluation de l'intérêt supérieur dans le but de mettre en œuvre le règlement Dublin III ⁽⁵⁾.

⁽⁵⁾ Pour plus d'informations, veuillez vous reporter au rapport du Conseil de l'Europe [«Regroupement familial pour les enfants réfugiés et migrants»](#) p. 76 et 77.

6.3. Réduction des difficultés en coopération avec la société civile

Bien que la coopération entre les unités «Dublin» et la société civile comporte des avantages à la fois pour les autorités et pour les demandeurs, il est important de réfléchir sur les difficultés pouvant survenir lors de cette coopération. Les autorités compétentes en matière d'asile et les OSC ont des rôles et des responsabilités différents, et il importe que ceux-ci soient clairs tant pour les parties concernées que pour les demandeurs.



Annexe I. Listes de contrôle

1. Méthodologie

Liste de contrôle: préparation d'une session de communication verbale d'informations

Objet des informations

- Vérifiez précisément quelles informations doivent être communiquées au demandeur à l'étape concernée de la fourniture d'informations.
- Familiarisez-vous avec les aspects relatifs au règlement Dublin pertinents pour le dossier afin d'adapter les grands axes des informations fournies aux besoins et aux circonstances individuels du demandeur.

Outils et matériel d'information

- Assurez-vous que vous disposez de tous les documents et autres outils à proposer (dans la langue appropriée).
- Préparez des sources supplémentaires pour rechercher des informations au cas où le demandeur aurait besoin d'autres informations.
- Prévoyez une liste de références que le demandeur pourra consulter pour recevoir une aide supplémentaire.

Planification pratique

- En face à face: faites en sorte que le lieu dans lequel vous fournirez les informations permette d'établir une relation de confiance et d'avoir une conversation apaisée avec le demandeur.
- En ligne: assurez-vous que la configuration technique fonctionne correctement et que vous pourrez communiquer dans de bonnes conditions.
- Assurez-vous que vous avez accès à un interprète.

2. Déroulement de la procédure

Liste de contrôle: informations clés lors du contact initial

Informations de base sur le système de Dublin et le RAEC

- Le système de Dublin est un système européen qui sert à déterminer l'État membre qui sera responsable de l'examen de la demande de protection internationale.
- Le demandeur ne peut choisir l'État membre qui sera responsable de l'examen de sa demande. Seul un État membre en sera responsable.
- Tous les États membres sont liés par les mêmes normes minimales convenues au niveau européen (droits fondamentaux, logement et autres besoins de base).
- Le demandeur bénéficie de droits et d'obligations, y compris l'obligation de coopérer avec les autorités.
- La fuite ou l'endommagement des documents ne présente aucun avantage pour le déroulé de la procédure et n'aidera pas le demandeur à éviter le processus de détermination.

Informations de base sur l'unité de la famille

- Si des membres de la famille du demandeur sont présents dans un autre État membre, la procédure de Dublin peut être utilisée pour réunir le demandeur avec sa famille.
- Expliquez la notion de membre de la famille et de proche dans le cadre de la procédure de Dublin (veuillez vous reporter à [l'annexe II. Possibilités liées à l'unité de la famille](#))?
- Si le demandeur et les membres de sa famille souhaitent être réunis, ils devront en faire la demande par écrit.
- Il est très important que le demandeur informe les autorités du lieu où se trouvent les membres de sa famille ou ses proches.
- Le demandeur doit recueillir toutes les preuves qui peuvent contribuer à établir les liens familiaux.
- Expliquez le concept de dépendance (voir [l'annexe II. Possibilités liées à l'unité de la famille](#)).

Résidence ou entrée

- Si le demandeur n'a aucun membre de sa famille dans d'autres États membres, un titre de séjour, un visa, un passage de frontière ou un séjour dans un pays spécifique peut avoir une incidence sur la détermination du pays responsable.
- Si le demandeur dispose de documents ou d'éléments qui peuvent servir d'éléments de preuve ou d'indices concernant l'entrée, le séjour ou la résidence, il doit les regrouper et les présenter aux autorités.

Enfants

- L'intérêt supérieur de l'enfant est une considération primordiale des États membres lors de l'application du règlement Dublin III.
- Les mineurs non accompagnés n'ont pas besoin de fournir de consentement écrit.
- Les mineurs non accompagnés ont droit à un représentant.

Liste de contrôle: informations clés sur la prise des empreintes digitales

Assurez-vous que le demandeur comprend ce qu'est une empreinte digitale

- Nous avons tous des empreintes digitales individuelles uniques, et les images de ces empreintes permettent de nous identifier.

Qui doit faire l'objet d'une prise des empreintes digitales?

- La prise des empreintes digitales est obligatoire pour les personnes de 14 ans ou plus qui demandent une protection internationale, sont appréhendées pour franchissement irrégulier de la frontière extérieure ou se trouvent en séjour irrégulier sur le territoire d'un État membre.
- Les empreintes digitales doivent être prises et vérifiées, même si le demandeur souhaite rejoindre sa famille ou des proches dans un autre État membre.

Qu'advient-il des empreintes digitales des demandeurs?

- Les empreintes digitales seront transmises à une base de données d'empreintes digitales appelée «Eurodac».
- Eurodac est une base de données d'empreintes digitales de l'UE qui permet aux États membres de comparer les empreintes digitales des demandeurs de protection internationale.
- Les empreintes digitales seront vérifiées par les autorités pour savoir si le demandeur a déjà introduit une demande de protection internationale ou s'il a été appréhendé pour franchissement irrégulier des frontières extérieures de l'UE.
- Les empreintes digitales peuvent également être vérifiées par rapport au système d'information sur les visas, une base de données qui contient des informations sur les visas octroyés dans la zone Schengen.

Qu'est-ce qui sera stocké et pendant combien de temps?

- Dix empreintes digitales, le sexe du demandeur, le pays dans lequel la prise des empreintes digitales a été réalisée et le lieu et la date de la demande de protection internationale (le cas échéant).
- Les empreintes digitales seront conservées pendant dix ans (dans le cas des demandes de protection internationale) ou 18 mois (en cas de franchissement irrégulier de la frontière).
- Le système supprime automatiquement les données après cette période.

Qui a accès aux empreintes digitales du demandeur?

- Les autorités qui déterminent l'État membre responsable de l'examen de la demande de protection internationale.
- Dans des conditions strictes, la police et l'Agence de l'Union européenne pour la coopération des services répressifs peuvent accéder aux données s'ils enquêtent sur des infractions graves.
- Les informations ne seront jamais partagées avec le pays d'origine du demandeur.

Quels sont les droits des demandeurs?

- Le demandeur a le droit d'accéder aux données.
- Le demandeur a le droit d'obtenir une copie des données.
- Le demandeur a le droit à la rectification et à l'effacement des données en cas d'erreur.

Liste de contrôle: informations clés pendant l'introduction de la demande et l'entretien individuel «Dublin»

Informations de base sur le système de Dublin

- La portée territoriale du règlement Dublin III s'applique à 31 pays.
- La procédure de Dublin établit quel est le pays responsable de l'examen de la demande de protection internationale d'un demandeur. Un demandeur peut être transféré d'un pays vers un autre pays désigné comme responsable de l'examen de sa demande.
- Le règlement Dublin III a pour but de garantir qu'une demande de protection internationale sera examinée sur le fond par un État membre. Il permet de veiller à ce qu'un demandeur ne dépose pas plusieurs demandes dans plusieurs pays dans le but de prolonger son séjour dans les pays de Dublin.
- Tant que le pays responsable de l'examen de la demande d'un demandeur n'aura pas été déterminé, les autorités n'examineront pas le détail de cette demande.
- Les délais applicables devront être indiqués (veuillez vous reporter à [l'annexe III. Délais prévus dans le règlement Dublin III](#)).

Critères de responsabilité

- Les critères de détermination de l'État membre responsable et leur hiérarchie devront être indiqués.
- Si le demandeur ne souhaite pas être réuni avec des membres de sa famille dans un autre État membre, cela ne signifie pas nécessairement que la demande sera examinée là où le demandeur se trouve actuellement. Un autre État membre peut être désigné comme responsable, selon les autres critères.

Remise de preuves aux autorités

- Il est important, pour le demandeur, de fournir aux autorités toutes les informations dont il dispose sur la présence de membres de sa famille ou de proches dans l'un des pays de Dublin.
- Il est important de fournir toute autre information éventuellement pertinente pour déterminer le pays responsable de l'examen de la demande de protection internationale.
- Le demandeur doit également fournir tous les documents ou papiers en sa possession qui contiennent des informations pertinentes.
- La coopération avec les autorités est dans l'intérêt à la fois du demandeur et des autorités.

Besoins particuliers

- Expliquez au demandeur ce que sont les besoins particuliers, l'aide dont il peut bénéficier, les organisations ou les autorités responsables de la prestation de ces services et comment il peut y accéder.
- Vous devez demander de manière proactive au demandeur d'informer les autorités de tout besoin particulier éventuel.

Liste de contrôle: notification de la décision de transfert au demandeur

Explication de la décision et des raisons sous-jacentes

- Expliquez au demandeur pourquoi et sur quels critères un autre État membre a été désigné comme responsable de l'examen de sa demande de protection internationale.
- L'examen de sa demande de protection internationale débutera dès qu'il aura été transféré dans l'État membre responsable.

Normes communes dans toute l'Europe

- Tous les États membres doivent appliquer les normes minimales énoncées dans les clauses du RAEC ou des règles nationales similaires concernant les droits du demandeur à l'égard d'éléments comme le logement et d'autres besoins de base.
- Le demandeur bénéficiera d'un examen équitable de sa demande de protection internationale dans l'État membre responsable.

Voies de recours disponibles

- Discutez avec le demandeur pour savoir s'il souhaite former un recours contre la décision de transfert afin d'obtenir des informations sur l'évolution possible du dossier.
- Fournissez des informations sur les voies de recours disponibles.
- Expliquez les délais applicables, y compris sur le droit de demander un effet suspensif, le cas échéant.
- Indiquez clairement au demandeur que s'il ne forme pas de recours contre la décision, celle-ci devient exécutoire à l'expiration des délais.

Assistance juridique

- Rappelez au demandeur son droit de bénéficier d'une assistance juridique.
- Fournissez les coordonnées des personnes ou organismes qui peuvent fournir une telle assistance juridique.
- Indiquez les étapes pratiques nécessaires pour recevoir ce type d'assistance.

Circonstances pratiques du transfert

- Indiquez les délais d'exécution du transfert.
- Fournissez le calendrier des réunions à venir (si possible).
- Indiquez à la personne le lieu et la date à laquelle elle doit se présenter dans l'État membre destinataire.
- Soulignez l'importance de la coopération avec les autorités et les conséquences éventuelles d'une absence de coopération.

Liste de contrôle: informations clés à fournir lors de la préparation d'un transfert

Circonstances pratiques du transfert

- Communiquez dès que possible le maximum de détails pratiques sur l'organisation concernant le transfert.
- Fournissez des conseils pratiques sur les éléments à emporter dans une petite valise pour le transfert.
- Rappelez au demandeur qu'il est transféré dans un pays lié par les mêmes normes minimales de protection.

3. Critères de Dublin

Liste de contrôle: fourniture d'informations sur les critères de responsabilité du règlement Dublin III

Membres de la famille des demandeurs adultes

- Le conjoint du demandeur, ou son ou sa partenaire non marié(e) engagé(e) dans une relation stable.
- Tous les enfants encore mineurs (moins de 18 ans).

Membres de la famille et proches pour les mineurs non accompagnés

- Parents
- Adulte responsable du mineur
- Frères et sœurs
- Tantes et oncles
- Grands-parents

Critères généraux de responsabilité sur la base de critères familiaux

- Les personnes doivent être présentes dans l'État membre en tant que demandeurs ou bénéficiaires d'une protection internationale. Pour les mineurs non accompagnés, les personnes doivent se trouver légalement dans l'État membre.
- Le demandeur n'est pas obligé de rejoindre un membre de sa famille s'il ne le souhaite pas.
- La personne qu'il souhaite rejoindre doit également donner son consentement écrit.

L'intérêt supérieur des mineurs non accompagnés

- Expliquez le but de l'évaluation de l'intérêt supérieur et ce que cela entraîne.
- Un transfert dans un autre État membre conformément au règlement Dublin III ne peut s'effectuer que s'il est dans l'intérêt supérieur de l'enfant.
- L'intérêt supérieur de l'enfant est évalué par l'État membre procédant à la détermination de l'État membre responsable en coopération avec l'autre État membre.

Lorsque des membres d'une famille et/ou des frères ou sœurs mineurs non mariés introduisent une demande de protection internationale dans un même État membre simultanément et que l'application des critères énoncés dans le règlement Dublin III conduirait à les séparer, la détermination de l'État membre responsable se fonde sur les éléments énoncés ci-dessous.

- Est responsable l'État membre que les critères désignent comme responsable de la prise en charge du plus grand nombre d'entre eux.
- À défaut, est responsable l'État membre que les critères désignent comme responsable de l'examen de la demande du plus âgé d'entre eux.

Documents de séjour et visas

- Si le demandeur a obtenu un titre de séjour ou un visa, ce point peut être important pour déterminer l'État membre responsable.

Les titres de séjour n'affectent pas la détermination de l'État membre responsable s'ils sont délivrés pendant la période nécessaire afin d'effectuer les actions énoncées ci-dessous.

- Déterminer l'État membre responsable de l'examen d'une demande de protection internationale.
- Examiner une demande de protection internationale.
- Examiner une demande de permis de séjour.

Critères d'entrée

- Expliquez qu'ils s'appliquent si les autres critères comme les liens familiaux, la résidence précédente, les visas, etc., ne s'appliquent pas.
- Indiquez ce qui constitue une entrée irrégulière.
- Soulignez que la responsabilité de l'examen de la demande de protection internationale prend fin 12 mois après la date du franchissement irrégulier de la frontière.

Entrée sous exemption de visa

- Il est important d'informer les autorités si le demandeur a été autorisé à entrer légalement sur le territoire des États membres sans visa.

Demande dans la zone de transit international d'un aéroport

- Expliquez qu'il est important d'informer les autorités si le demandeur a effectué sa demande de protection internationale à l'aéroport lors de son arrivée.

Liste de contrôle: fourniture d'informations sur la dépendance

Un lien de dépendance peut être pris en considération si:

- un demandeur est dépendant de l'assistance de son enfant, de ses frères ou sœurs, ou de son père ou de sa mère résidant légalement dans un des États membres;
- l'enfant, le frère ou la sœur, ou le père ou la mère du demandeur est dépendant de son assistance.

Critères généraux de responsabilité sur la base de l'existence d'un lien de dépendance

- Les liens familiaux existaient déjà dans le pays d'origine.
- Le demandeur et le membre de la famille/le proche indiquent par écrit qu'ils souhaitent tous deux être réunis.
- L'enfant, le frère ou la sœur, ou le père ou la mère est capable de prendre soin de la personne à charge.

Le règlement Dublin III répertorie les raisons énoncées ci-dessous susceptibles de constituer une situation de dépendance

- Grossesse
- Enfant nouveau-né
- Maladie grave
- Handicap grave
- Vieillesse

Liste de contrôle: fourniture d'informations sur les clauses discrétionnaires

Généralités lors de la fourniture d'informations

- Expliquez au demandeur que, pour qu'un transfert soit possible conformément à cette clause, il faut non seulement une demande de l'État membre procédant à la détermination de l'État membre responsable, mais également une acceptation de l'État membre requis.
- Veillez particulièrement à gérer les attentes des demandeurs lorsque vous fournissez des informations sur ces clauses.

Clause de souveraineté (article 17, paragraphe 1, du règlement Dublin III)

- Un État membre peut décider d'assumer la responsabilité de l'examen d'une demande de protection internationale qui lui a été présentée, même si cela ne lui incombe pas en vertu des critères fixés dans le règlement Dublin III.

Une demande d'application de la clause humanitaire (article 17, paragraphe 2, du règlement Dublin III) peut être soumise à un autre État membre:

- avant qu'il ne soit statué en première instance sur le fond de cette demande;
- pour rapprocher tout parent pour des raisons humanitaires fondées, notamment, sur des motifs familiaux ou culturels, même si cet autre État membre n'est pas responsable au titre des critères définis aux articles concernant la famille et les situations de dépendance;
- si les deux parties donnent leur consentement pour cette procédure.

Annexe II. Possibilités liées à l'unité de la famille



mineurs non accompagnés
regroupement avec des membres de la famille ou des frères ou sœurs

Article 8, paragraphe 1, du règlement Dublin III

- Les mineurs non accompagnés peuvent être réunis avec un **membre de leur famille** (parents ou frères ou sœurs dans un autre État membre).
- Le membre de la famille doit **se trouver légalement** sur le territoire.
- La famille doit avoir déjà existé dans le pays d'origine.
- Ce regroupement familial doit être dans l'**intérêt supérieur du mineur**.



mineurs non accompagnés
regroupement avec des parents

Article 8, paragraphe 2, du règlement Dublin III

- Les mineurs non accompagnés peuvent être réunis avec un **proche** (tante/ oncle ou grands-parents dans un autre État membre).
- Le parent doit **se trouver légalement** sur le territoire.
- Le parent doit **pouvoir s'occuper** du mineur non accompagné.
- Ce regroupement familial doit être dans l'**intérêt supérieur du mineur**.



demandeurs adultes
regroupement avec des bénéficiaires d'une protection internationale

Article 9 du règlement Dublin III

- Un demandeur peut rejoindre un **membre de sa famille** [voir article 2, point g), du règlement Dublin III] qui a **obtenu la protection internationale dans un autre État membre**.
- Il n'est pas nécessaire que ces liens familiaux aient déjà existé dans le pays d'origine.
- Le demandeur et le membre de la famille doivent tous deux donner leur **consentement écrit**.



demandeurs adultes
regroupement avec un demandeur de protection internationale

Article 10 du règlement Dublin III

- Un demandeur peut rejoindre un **membre de sa famille** [voir article 2, point g), du règlement Dublin III] **lui-même demandeur d'une protection internationale dans un autre État membre** et qui n'a pas encore reçu de décision sur sa demande.
- Le demandeur et le membre de la famille doivent tous deux donner leur **consentement écrit**.



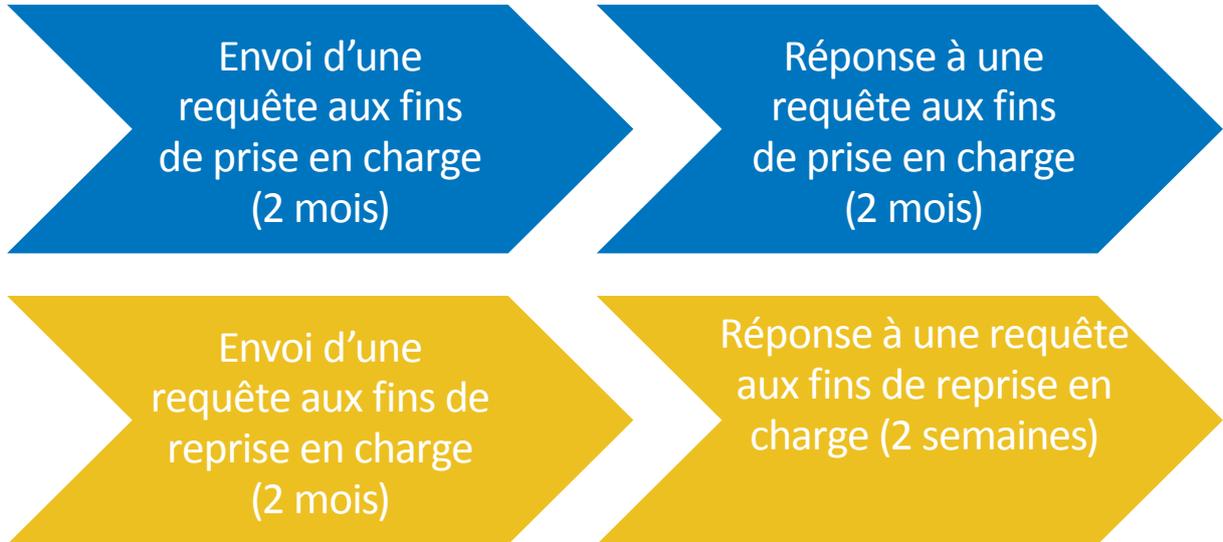
demandeurs adultes
en situation de dépendance

Article 16 du règlement Dublin III

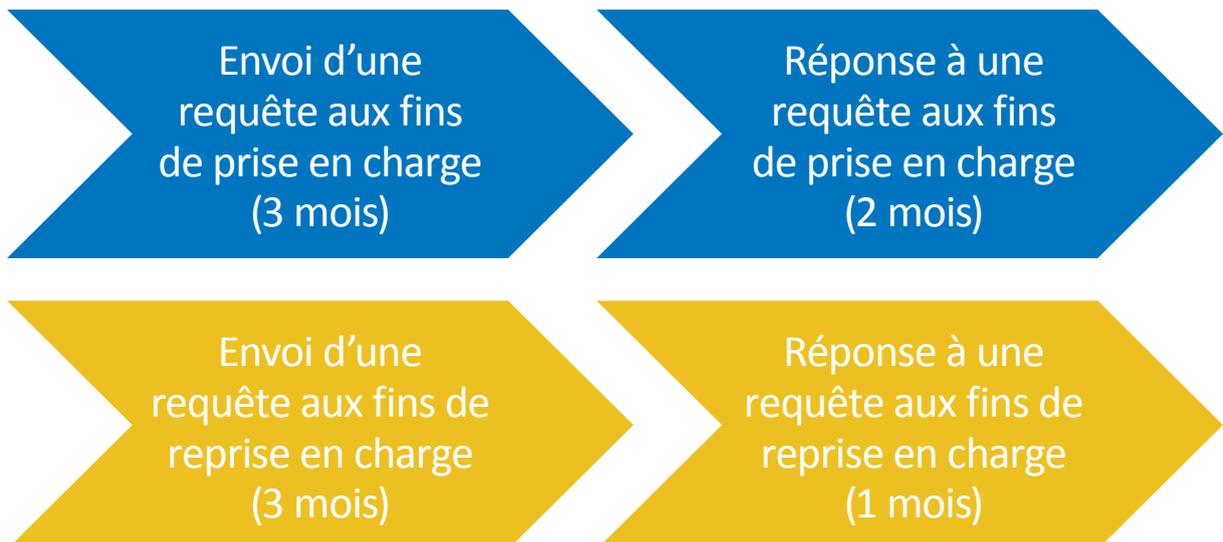
- Le demandeur et un enfant, son frère ou sa sœur, ou son père ou sa mère résidant dans un autre État membre peuvent bénéficier du regroupement familial:
- si le demandeur est **dépendant de leur assistance** ou vice versa;
- si une assistance est nécessaire du fait d'une grossesse, d'un enfant nouveau-né, d'une maladie grave, d'un handicap grave ou de la vieillesse.
- L'enfant, le frère ou la sœur, ou le père ou la mère doit **résider légalement et les liens familiaux doivent avoir existé** dans le pays d'origine.
- Toutes les personnes concernées doivent donner leur **consentement écrit**.

Annexe III. Délais prévus dans le règlement Dublin III

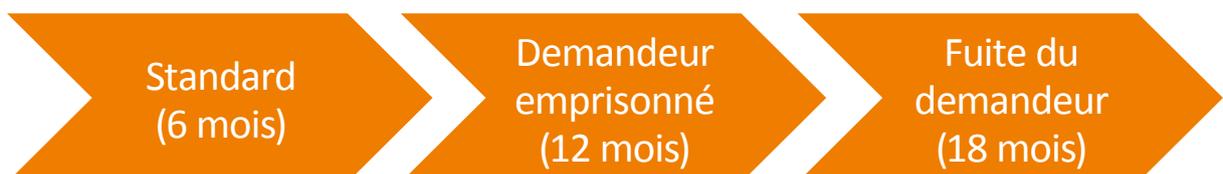
Délais en cas de **résultat positif dans Eurodac**



Délais en cas d'absence de **résultat positif dans Eurodac**



Délais de transfert



Annexe IV. Foire aux questions

Ce chapitre présente des questions souvent posées par les demandeurs ou des déclarations fréquemment faites par ceux-ci concernant la procédure de Dublin, ainsi que certains éléments de réponse possible.

Veillez noter que les questions figurant dans la section suivante ne se poseront pas toutes dans l'ensemble des États membres, car les difficultés à affronter varient d'un État membre à l'autre en fonction de la situation géographique du pays en question et d'autres variables.

1. Unité de la famille	
1.1	Je souhaite rejoindre la personne X dans le pays Y, pouvez-vous m'aider?
1.2	Avec qui puis-je être réuni?
1.3	Pourquoi ne puis-je pas être réuni avec mes enfants adultes?
1.4	De quel type d'information ai-je besoin pour prouver que j'ai un lien avec ma famille?
1.5	J'ai perdu mes documents pendant le voyage. Comment fournir la preuve de mes liens familiaux?
1.6	Je n'ai pas encore demandé de protection internationale. Puis-je encore être réuni avec ma famille?
1.7	J'ai reçu un jugement de première instance. Puis-je encore être réuni avec ma famille dans un autre État membre?
2. Détermination de l'État membre responsable	
2.1	Que va-t-il se passer après l'entretien «Dublin»?
2.2	J'ai un visa délivré par le pays X, mais je n'ai jamais voulu y aller et je ne suis jamais passé par ce pays en venant ici. Pourquoi serait-il responsable de ma demande?
2.3	Que se passe-t-il si l'autre État membre rejette la requête aux fins de prise en charge de ma demande?
2.4	Ici, personne ne se soucie de savoir pourquoi j'ai dû quitter mon pays pour demander une protection. Pourquoi ne me posez-vous pas de questions sur ce qui m'est arrivé dans mon pays d'origine?
2.5	Je ne serai plus mineur quand vous enverrez la demande. Est-ce un problème?
3. Délais et attente	
3.1	Combien de temps dois-je attendre avant que vous déterminiez l'État membre qui sera responsable de ma demande?
3.2	Quand enverrez-vous la requête aux fins de prise en charge de ma demande à l'autre pays? Comment calculer les délais?
3.3	Comment le délai de transfert de six mois est-il calculé?
3.4	Combien de temps dois-je attendre pour être transféré vers l'État membre X?
4. Transferts et recours	
4.1	Puis-je payer mon billet moi-même de manière à partir plus tôt?
4.2	Je ne souhaite pas être transféré vers l'État membre X. Comment former un recours contre cette décision?
4.3	Je ne souhaite pas être transféré vers l'État membre X. Puis-je retourner volontairement dans mon pays d'origine à la place?
4.4	Je ne souhaite pas retourner dans l'État membre X. La personne X n'a pas été obligée de le faire et mon dossier est identique. Pourquoi devrais-je y retourner?
4.5	Ma demande a été rejetée dans l'État membre X. Si je suis transféré, je vais être renvoyé dans mon pays d'origine. Je ne peux pas y retourner. Allez-vous m'y renvoyer?
4.6	L'État membre responsable entretient des liens amicaux avec le gouvernement de mon pays d'origine qui me persécutait. Dois-je m'y rendre?
4.7	L'État membre X ne m'a pas aidé. Je ne veux pas y retourner.

1. Unité de la famille



1.1. Je souhaite rejoindre la personne X dans le pays Y, pouvez-vous m'aider?



Oui. Le règlement Dublin III permet de réunir des personnes dans certaines conditions spécifiques. Les possibilités liées à l'unité de la famille au titre du règlement Dublin III sont présentées sous forme illustrée à l'[annexe II. Possibilités liées à l'unité de la famille.](#)

À expliquer

- Les définitions de la famille et le fonctionnement des critères familiaux du règlement Dublin III.
- Les preuves susceptibles d'être nécessaires pour établir un tel lien.
- Le fait que votre autorité doit communiquer ces informations aux autorités de l'autre État membre.



1.2. Avec qui puis-je être réuni?



Le règlement Dublin III prévoit des règles spécifiques concernant les personnes avec lesquelles vous pouvez être réuni. Cela dépendra de votre statut d'adulte ou de mineur non accompagné. Les possibilités liées à l'unité de la famille au titre du règlement Dublin III sont présentées sous forme illustrée à l'[annexe II. Possibilités liées à l'unité de la famille.](#)

À expliquer

- Les critères familiaux, et les différentes personnes avec lesquelles le demandeur pourrait être réuni en fonction de sa situation individuelle.
- Si le demandeur est dépendant de l'un des membres de sa famille, de ses proches ou de ses parents, ou si une de ces personnes dépend de lui, il est important d'en informer les autorités de sorte que cet élément puisse être pris en considération.
- Votre autorité doit communiquer ces informations aux autorités de l'autre État membre.

Éléments à prendre en considération

- Si vous fournissez des informations sur l'unité de la famille en utilisant les clauses discrétionnaires, veillez tout particulièrement à gérer les attentes du demandeur.



1.3. Pourquoi ne puis-je pas être réuni avec mes enfants adultes?



Le règlement Dublin III prévoit des règles spécifiques concernant les personnes avec lesquelles vous pouvez être réuni. Dans la plupart des cas, il ne permet pas de rejoindre des enfants adultes. Les possibilités liées à l'unité de la famille au titre du règlement Dublin III sont présentées sous forme illustrée à l'[annexe II. Possibilités liées à l'unité de la famille](#).

À expliquer

- La définition du terme «membres de la famille» mentionnée dans le règlement Dublin III et indiquez qu'il s'agit de règles qui ont été convenues entre le Parlement européen et le Conseil.
- Si le demandeur est dépendant de ses enfants adultes ou si ces derniers dépendent de lui, il est important d'informer les autorités pour que ce point puisse être pris en considération. Veillez à gérer les attentes du demandeur à ce sujet.

Éléments à prendre en considération

- Si vous fournissez des informations sur l'unité de la famille en utilisant les clauses discrétionnaires, veillez tout particulièrement à gérer les attentes du demandeur.



1.4. De quel type d'information ai-je besoin pour prouver que j'ai un lien avec ma famille?



Le règlement Dublin III prévoit des règles concernant l'utilisation des éléments de preuve et des indices dans la procédure de Dublin. Le règlement (CE) n° 1560/2003 de la Commission fournit, à l'annexe II, des listes des éléments de preuve et des indices. Une présentation illustrée assortie d'exemples concernant les types de preuves pouvant être utilisées dans le cadre de la procédure de Dublin figure à la [section 1.12. Preuves acceptées dans le cadre de la procédure de Dublin](#).

À expliquer

- Ce qui peut constituer des preuves en donnant des exemples pratiques.
- Les modalités de soumission des preuves à l'autorité.
- Les modalités d'accès à toute assistance disponible pour recueillir des preuves ou retrouver des liens familiaux.

Éléments à prendre en considération

- Si vous fournissez des informations sur l'unité de la famille en utilisant les clauses discrétionnaires, veillez tout particulièrement à gérer les attentes du demandeur.

**1.5. J'ai perdu mes documents pendant le voyage. Comment fournir la preuve de mes liens familiaux?**

Le règlement Dublin III prévoit des règles concernant l'utilisation des éléments de preuve et des indices dans la procédure de Dublin. Le règlement (CE) n° 1560/2003 de la Commission fournit, à l'annexe II, des listes des éléments de preuve et des indices. Une présentation illustrée assortie d'exemples concernant les types de preuves pouvant être utilisées dans le cadre de la procédure de Dublin figure à la [section 1.12. Preuves acceptées dans le cadre de la procédure de Dublin](#).

À expliquer

- Il existe différentes manières de prouver des liens familiaux et donnez des exemples concrets sur les preuves possibles qui peuvent être fournies par le demandeur.
- Même si les documents originaux sont acceptés, le demandeur pourrait également fournir des copies ou des photos des documents pertinents s'il n'a plus les originaux.

**1.6. Je n'ai pas encore demandé de protection internationale. Puis-je encore être réuni avec ma famille?**

Le regroupement familial dans le cadre du règlement Dublin III n'est possible que si la personne a introduit une demande de protection internationale.

À expliquer

- La procédure de Dublin commence lorsque la personne introduit sa demande de protection internationale et qu'elle ne peut donc être réunie dans le cadre de la procédure de Dublin que si elle a introduit une telle demande.

**1.7. J'ai reçu un jugement de première instance. Puis-je encore être réuni avec ma famille dans un autre État membre?**

Si votre dossier a déjà été examiné dans un pays donné, vous ne pouvez pas être réuni avec des membres de votre famille dans un autre État membre dans le cadre de la procédure de Dublin.

À expliquer

- Si son dossier a déjà été examiné dans un pays donné, le demandeur ne peut pas être réuni avec des membres de sa famille dans un autre État membre dans le cadre de la procédure de Dublin.
- Les membres de la famille résidant légalement dans un autre État membre peuvent demander aux autorités de cet État membre s'ils répondent aux exigences d'autres formes de regroupement familial sans rapport avec le système de Dublin.
- En général, le processus de regroupement familial ne peut pas fonctionner en combinaison avec une procédure nationale ou un autre programme européen (par exemple le programme de relocalisation volontaire).

2. Détermination de l'État membre responsable



2.1. Que va-t-il se passer après l'entretien «Dublin»?



L'autorité de l'État membre va déterminer si elle-même ou un autre État membre est responsable de l'examen de la demande de protection internationale.

À expliquer

- Les étapes suivantes de la procédure, y compris la possibilité d'une procédure judiciaire.

Éléments à prendre en considération

- Il se peut que vous deviez expliquer la différence entre la décision de l'autorité et une procédure de justice.
- La fourniture d'informations sur les délais prévus pour les procédures peut faciliter la gestion des attentes des demandeurs. Une présentation illustrée des délais prévus par le règlement Dublin III figure à l'[annexe III](#).



2.2. J'ai un visa délivré par le pays X, mais je n'ai jamais voulu y aller et je ne suis jamais passé par ce pays en venant ici. Pourquoi serait-il responsable de ma demande?



En ce qui concerne les visas, l'État membre qui a permis l'entrée dans l'espace Schengen est considéré comme responsable sur la base de critères objectifs.

À expliquer

- Peu importe que le demandeur ait prévu de se rendre dans le pays concerné ou souhaite s'y rendre: l'État membre qui a rendu possible l'entrée dans l'espace Schengen est considéré comme responsable sur la base de critères objectifs.



2.3. Que se passe-t-il si l'autre État membre rejette la requête aux fins de prise en charge de ma demande?



Le demandeur ne peut former de recours contre le refus de l'autre État membre de prendre en charge sa demande. Si le demandeur n'est pas transféré dans un autre État membre, l'État membre où il réside actuellement examinera sa demande de protection internationale.

À expliquer

- Le demandeur ne peut former de recours contre le refus de l'autre État membre de prendre en charge sa demande.
- Si l'État membre requérant considère qu'un refus, par un autre État membre, de prise en charge ou de reprise en charge d'un demandeur, repose sur une appréciation erronée, ou s'il dispose de preuves supplémentaires, une demande de réexamen peut être envoyée, à condition que les délais le permettent.
- Si le demandeur n'est pas transféré vers un autre État membre, l'État membre où il a introduit sa demande examinera sa demande de protection internationale.

**2.4. Ici, personne ne se soucie de savoir pourquoi j'ai dû quitter mon pays pour demander une protection. Pourquoi ne me posez-vous pas de questions sur ce qui m'est arrivé dans mon pays d'origine?**

Les autorités doivent d'abord déterminer l'État membre responsable de l'examen de la demande de protection internationale.

À expliquer

- Le demandeur aura la possibilité de raconter toute son histoire. Assurez-vous de souligner l'objet de votre interaction actuelle avec lui.
- Vous devez d'abord déterminer quel sera le pays responsable de l'examen de la demande avant que les autorités ne commencent à examiner en détail ce qui s'est passé dans le pays d'origine.

Éléments à prendre en considération

- Les demandeurs qui s'attendent à raconter tout ce qui leur est arrivé dans leur pays d'origine peuvent être déçus s'ils n'ont pas l'occasion de le faire. Cela pourrait donner le sentiment que les autorités ne se soucient pas de ce qui a pu arriver et générer de la méfiance.

**2.5. Je ne serai plus mineur quand vous enverrez la demande. Est-ce un problème?**

Si le demandeur était mineur lorsqu'il a introduit une demande de protection dans un État membre pour la première fois, il sera toujours considéré comme mineur en ce qui concerne les critères servant à déterminer l'État membre responsable, même s'il a atteint l'âge de 18 ans. Cependant, cela ne s'applique pas aux liens de dépendance, à la clause humanitaire et à certaines garanties procédurales.

À expliquer

- Si le demandeur était mineur lorsqu'il a introduit une demande de protection dans un État membre pour la première fois, il sera toujours considéré comme mineur en ce qui concerne les critères servant à déterminer l'État membre responsable, même s'il a atteint l'âge de 18 ans.
- Cette clause s'applique aux principaux critères de responsabilité énoncés au chapitre III du règlement Dublin III. S'il existe un lien de dépendance ou en cas de recours à la clause humanitaire, l'âge actuel du demandeur sera alors pris en considération.
- Bien que la détermination de l'État membre responsable se fonde sur l'âge du demandeur lors de l'introduction de sa demande, il pourrait être traité comme un adulte en ce qui concerne certaines garanties procédurales, ainsi que certaines modalités pratiques, par exemple pendant un transfert.

3. Délais et attente

	<p>3.1. Combien de temps dois-je attendre avant que vous déterminiez l'État membre qui sera responsable de ma demande?</p>
	<p><i>Les délais d'envoi d'une demande à un autre État membre et le délai de réponse de cet État membre sont énoncés dans le règlement Dublin III. Les délais varient en fonction des types de demandes. Une présentation illustrée des délais prévus par le règlement Dublin III figure à l'annexe III. Délais prévus dans le règlement Dublin III.</i></p>
<p>À expliquer</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Le délai pour demander un transfert conformément au règlement Dublin III et le délai de réponse de l'État membre requis, ainsi que le délai de transfert si celui-ci accepte la demande. ■ La procédure de Dublin dépend non seulement de votre administration, mais également de la coopération avec les autorités des autres États membres. <p>Éléments à prendre en considération</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Si cela est possible, il peut être bénéfique de fournir au demandeur une estimation plus précise concernant son dossier, sur la base de votre expérience et des délais actuels de gestions des dossiers. Le fait de donner au demandeur une prévision réaliste des délais de la procédure peut vous aider à gérer ses attentes. 	
	<p>3.2. Quand enverrez-vous la requête aux fins de prise en charge de ma demande à l'autre pays? Comment calculer les délais?</p>
	<p><i>Le délai d'envoi de la requête commence à compter de l'introduction de la demande de protection internationale et le délai de réponse commence à courir à compter de la réception de la requête par l'autre État membre. Une présentation illustrée des délais prévus par le règlement Dublin III figure à l'annexe III. Délais prévus dans le règlement Dublin III.</i></p>
<p>À expliquer</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Les étapes et délais de la procédure de Dublin, adaptés au cas particulier du demandeur (chaque fois qu'il y a un résultat positif dans Eurodac, par exemple). ■ Les délais applicables à l'État membre requérant commencent à compter de l'introduction de la demande par le demandeur et le délai applicable à l'État membre requis commence à compter de la réception de la demande. 	

**3.3. Comment le délai de transfert de six mois est-il calculé?**

Le délai est calculé à compter de la date à laquelle l'autre État membre a accepté la demande. Si la décision de transfert a fait l'objet d'un recours ou d'une révision, le délai de transfert court à compter de la décision finale concernant le recours ou la révision, si l'effet suspensif a été accordé. Une présentation sous forme illustrée des délais prévus par le règlement Dublin III figure à l'[annexe III. Délais prévus dans le règlement Dublin III.](#)

À expliquer

- Le délai est calculé à compter de la date à laquelle l'autre État membre a accepté la requête aux fins de prise en charge ou de reprise en charge du demandeur.
- Si la décision de transfert a fait l'objet d'un recours de la part du demandeur, informez-le que le délai de transfert court à compter de la décision finale concernant le recours ou la révision, si l'effet suspensif a été accordé.

Éléments à prendre en considération

- Indiquez au demandeur la date applicable dans son cas si vous la connaissez.

**3.4. Combien de temps dois-je attendre pour être transféré vers l'État membre X?**

Le délai de transfert est de six mois et peut être étendu à 12 mois si le demandeur est emprisonné ou jusqu'à 18 mois s'il s'enfuit. Le délai est calculé à compter de la date à laquelle l'autre État membre a accepté la demande. Une présentation illustrée des délais prévus par le règlement Dublin III figure à l'[annexe III. Délais prévus dans le règlement Dublin III.](#)

À expliquer

- Le délai de transfert de six mois, qui peut être étendu de 12 ou 18 mois sous certaines conditions.
- La procédure de Dublin dépend non seulement de votre administration, mais également de la coopération avec les autorités de l'autre État membre.

Éléments à prendre en considération

- Si cela est possible, il peut être bénéfique de fournir au demandeur une estimation plus précise concernant son dossier, sur la base de votre expérience et des délais actuels de gestions des dossiers.
- Le fait de donner au demandeur une prévision réaliste des délais de la procédure peut vous aider à gérer ses attentes.

4. Transferts et recours



4.1. Puis-je payer mon billet moi-même de manière à partir plus tôt?



Le transfert doit être organisé entre les autorités des deux États membres. Si le demandeur souhaite partir plus tôt, il peut prendre contact avec les autorités et leur faire savoir qu'il désire partir de son plein gré, afin que les autorités puissent organiser le transfert dans les meilleurs délais et en coopération avec le demandeur. Une présentation illustrée des délais prévus par le règlement Dublin III figure à l'[annexe III. Délais prévus dans le règlement Dublin III.](#)

À expliquer

- Le transfert doit être organisé entre les autorités des deux États membres et celles-ci devront échanger des informations, par exemple.
- Les modalités pratiques qui s'appliqueront dans le cas concerné, en ce qui concerne l'éventuelle surveillance du départ, la manière dont les documents de voyage seront préparés, etc.



4.2. Je ne souhaite pas être transféré vers l'État membre X. Comment former un recours contre cette décision?



Le règlement Dublin III énonce le droit à un recours effectif sous la forme d'un recours ou d'une révision. Les modalités particulières et les délais applicables sont fixés par chaque État membre.

À expliquer

- Les règles nationales qui s'appliquent aux recours, les délais applicables dans votre pays et, le cas échéant, la procédure à suivre pour demander un effet suspensif.
- Le droit de bénéficier d'une assistance juridique, les coordonnées des personnes ou des entités pouvant la fournir et les étapes pratiques nécessaires pour la recevoir.



4.3. Je ne souhaite pas être transféré vers l'État membre X. Puis-je retourner volontairement dans mon pays d'origine à la place?



Les règles qui s'appliquent aux retours volontaires dans le pays d'origine doivent être expliquées, et il convient d'indiquer si cette option est envisageable dans le dossier concerné.

À expliquer

- Les conséquences du retrait de la demande de protection internationale. Renseignez-vous pour savoir si le demandeur souhaite réellement procéder à ce retrait.
- Les règles applicables aux retours volontaires dans le pays d'origine et si cette option est envisageable dans le cas du demandeur.

**4.4. Je ne souhaite pas retourner dans l'État membre X. La personne X n'a pas été obligée de le faire et mon dossier est identique. Pourquoi devrais-je y retourner?**

Les critères de détermination de l'État membre responsable de l'examen d'une demande de protection internationale doivent être examinés individuellement dans chaque cas.

À expliquer

- Les circonstances varient d'un dossier à l'autre et sont examinées séparément.
- Il est préférable de se concentrer sur son dossier, car même si l'autre dossier peut sembler identique, la moindre différence est susceptible d'aboutir à un résultat complètement différent.

Éléments à prendre en considération

- Ne vous engagez pas dans des débats concernant des dossiers apparemment «identiques» d'autres demandeurs. Chaque demandeur a le droit au respect de la vie privée et à la protection des données.
- Si un résultat positif dans Eurodac est en cause, expliquez la catégorie concernée et ce que cela signifie le plus simplement possible.

**4.5. Ma demande a été rejetée dans l'État membre X. Si je suis transféré, je vais être renvoyé dans mon pays d'origine. Je ne peux pas y retourner. Allez-vous m'y renvoyer?**

Les transferts «Dublin» ne s'effectuent qu'entre États membres.

À expliquer

- Les éléments pertinents du RAEC et le fait que, dès l'arrivée, une nouvelle demande de protection internationale (si une telle demande est soumise) sera traitée par l'État membre en question conformément aux règles applicables.
- Les transferts «Dublin» ne s'effectuent qu'entre États membres.

**4.6. L'État membre responsable entretient des liens amicaux avec le gouvernement de mon pays d'origine qui me persécutait. Dois-je m'y rendre?**

Tous les États membres sont soumis à l'obligation juridique de respecter le principe de non-refoulement et sont considérés comme des pays sûrs pour les ressortissants de pays tiers et les apatrides. La politique étrangère d'un État membre n'affecte pas la détermination de l'État membre responsable de l'examen d'une demande de protection internationale ni l'examen de cette demande.

À expliquer

- Chaque État membre s'est engagé et doit respecter le principe de non-refoulement.
- Les autorités de l'État membre responsable examineront la demande de protection internationale en toute objectivité et conformément aux règles européennes communes, quelle que soit la relation diplomatique entre les deux pays.



4.7. L'État membre X ne m'a pas aidé. Je ne veux pas y retourner.



Tous les États membres sont liés par les règles convenues au niveau de l'UE ou appliquent des règles nationales semblables concernant les droits du demandeur, notamment en matière de logement et d'autres besoins fondamentaux.

À expliquer

- Tous les États membres sont liés par les règles convenues au niveau de l'UE ou appliquent des règles nationales semblables concernant les droits du demandeur, notamment en matière de logement et d'autres besoins fondamentaux.
- Si le demandeur se voit accorder la protection internationale, il jouira de droits supplémentaires.

Éléments à prendre en considération

- Demander au demandeur ce qu'il veut dire plus concrètement par cette déclaration et la situation qu'il a précédemment connue.

COMMENT PRENDRE CONTACT AVEC L'UNION EUROPÉENNE?

En personne

Dans toute l'Union européenne, des centaines de centres d'information Europe Direct sont à votre disposition. Pour connaître l'adresse du centre le plus proche, visitez la page suivante: european-union.europa.eu/contact-eu/meet-us_fr

Par téléphone ou écrit

Europe Direct est un service qui répond à vos questions sur l'Union européenne. Vous pouvez prendre contact avec ce service:

— par téléphone:

- o via un numéro gratuit: 00 800 6 7 8 9 10 11 (certains opérateurs facturent cependant ces appels),
- o au numéro de standard suivant: +32 22999696;

— en utilisant le formulaire suivant: european-union.europa.eu/contact-eu/meet-us_fr

COMMENT TROUVER DES INFORMATIONS SUR L'UNION EUROPÉENNE?

En ligne

Des informations sur l'Union européenne sont disponibles, dans toutes les langues officielles de l'UE, sur le site internet Europa à european-union.europa.eu.

Publications de l'Union européenne

Vous pouvez consulter ou commander ces publications à l'adresse <https://op.europa.eu/fr/publications>. Vous pouvez obtenir plusieurs exemplaires de publications gratuites en contactant Europe Direct ou votre centre d'information local (https://europa.eu/european-union/contact_fr).

Droit de l'Union européenne et documents connexes

Pour accéder aux informations juridiques de l'Union, y compris à l'ensemble du droit de l'UE depuis 1951 dans toutes les versions linguistiques officielles, consultez EUR-Lex à (<http://eur-lex.europa.eu>)

Données ouvertes de l'Union européenne

Le portail data.europa.eu donne accès à des jeux de données ouvertes provenant des institutions, organes et agences de l'UE. Ces données peuvent être téléchargées et réutilisées gratuitement, à des fins commerciales ou non. Le portail donne également accès à une multitude de jeux de données des pays européens.



Office des publications
de l'Union européenne