

FR



Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides

# Charte de l'entretien personnel



.be

Deze brochure is ook beschikbaar in het Nederlands op de website van het CGVS:

This brochure is also available in English on the website of the CGRS:

Cette brochure et toutes les versions linguistiques sont disponibles sur le site Internet du CGRA :

[www.cgra.be/fr/publications](http://www.cgra.be/fr/publications)

**Éditeur :**

Commissaire général aux réfugiés  
et aux apatrides (CGRA)

Rue Ernest Blerot 39  
1070 BRUXELLES



02 205 51 11



cgra.info@ibz.fgov.be



www.cgra.be



@cgvs\_cgra

**Édition :**

Août 2019

## TABLE DES MATIÈRES

AVANT	4
1. L'ENTRETIEN PERSONNEL SE DÉROULE DANS UN CADRE PROFESSIONNEL	6
2. L'ENTRETIEN PERSONNEL EST PRÉPARÉ EN FONCTION DES SPÉCIFICITÉS DU DOSSIER	7
3. L'OFFICIER DE PROTECTION INFORME LE DEMANDEUR SUR LE BUT, LE DÉROULEMENT, LES PRINCIPES DE L'ENTRETIEN PERSONNEL ET LES VOIES DE RECOURS	8
4. L'ENTRETIEN PERSONNEL SE DÉROULE HORS DE LA PRÉSENCE DES ENFANTS	9
5. L'ENTRETIEN PERSONNEL SE DÉROULE DE MANIÈRE IMPARTIALE, LOYALE ET RESPECTUEUSE	10
6. L'ENTRETIEN PERSONNEL EST MENÉ SELON UNE DÉMARCHE ORIENTÉE VERS LES RÉSULTATS	11
7. LES QUESTIONS SONT IMPARTIALES, PRÉCISES ET SONT, COMME LES RÉPONSES, INTÉGRALEMENT TRADUITES ET NOTÉES	12
8. LES MÉTHODES D'ENTRETIEN SONT EFFICACES	13
9. LE LANGAGE UTILISÉ DURANT L'ENTRETIEN PERSONNEL EST ADAPTÉ À SON DESTINATAIRE ET AU CONTEXTE	13
10. LES ÉLÉMENTS D'INVRAISEMBLANCE / LES CONTRADICTIONS TOUCHANT DES ASPECTS IMPORTANTS DU RÉCIT SONT ABORDÉS	14
11. DES PAUSES SONT PRÉVUES	14
12. LA FIN DE L'ENTRETIEN PERSONNEL SE DÉROULE SELON UN CANEVAS IDENTIQUE ET LES ÉLÉMENTS DÉTERMINANTS DU RÉCIT SONT ÉCLAIRCIS	15

## AVANT-PROPOS

Profitant du contexte de la réforme de la procédure d’asile en Belgique en 2007, le Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides (CGRA) a entamé une réflexion sur la qualité de son fonctionnement et, en particulier, sur le traitement des demandes de protection internationale. Plusieurs sujets ont fait l’objet de recherches et de discussions approfondies dans le cadre de divers groupes de travail, parmi lesquels un groupe de travail sur la préparation et la gestion de l’entretien personnel et un autre sur la création et le maintien d’un contexte d’entretien favorable.

D’autre part, des rapports de stage réalisés par des membres du personnel ont également abordé le thème de l’entretien personnel, élément central de la procédure d’protection internationale.

Ainsi, il a, entre autres, été question de balises déontologiques en ce qui concerne l’attitude de l’officier de protection et de directives pour la gestion de l’entretien personnel.

En outre, le CGRA participe étroitement à la dynamique de formation au niveau européen pour les agents des instances nationales chargées de l’asile dans les États membres sous l’égide de l’EASO (Bureau européen d’appui en matière d’asile). Ce parcours de formation couvre un grand nombre des sujets abordés dans le cadre des groupes de travail sur la qualité et son contenu est en phase avec les orientations du CGRA.

Par ailleurs, plusieurs instances d’asile d’autres pays ont mis au point, sous des appellations diverses, des « codes » régissant le déroulement de l’entretien personnel, notamment le Royaume-Uni, la Suisse ou encore le Canada. La présente charte s’en est largement inspirée dans la mesure où l’entretien personnel est partout guidée par les mêmes objectifs et le même souci d’efficacité

et de respect du demandeur de protection internationale. La présente charte tient également compte des enseignements qui découlent de l'Arrêté Royal du 11 juillet 2003 fixant la procédure devant le CGRA.

À l'instar de la démarche équivalente qui avait été réalisée avec la « Déontologie du travail d'interprète et de traducteur », il était important pour le CGRA de se doter d'un code de « bonnes pratiques » concernant l'entretien personnel.

Également accessible au public, la présente charte constitue le code de bonne conduite de l'officier de protection. Avec la note sur les techniques d'audition et la formation en gestion de la communication en situation interculturelle, elle est garante de la qualité quant au déroulement du moment clé de la procédure : l'entretien personnel des demandeurs de protection internationale.



# 1. L'ENTRETIEN PERSONNEL SE DÉROULE DANS UN CADRE PROFESSIONNEL

---

- L'officier de protection veille à l'instauration d'un climat de confiance favorable à l'établissement des faits. Son comportement, son attitude et sa tenue vestimentaire reflètent la neutralité, le sérieux, le professionnalisme et la compétence de l'autorité ;
- Le local où se déroule l'entretien personnel est rangé et propre ;
- L'officier de protection s'assure que l'entretien ne sera pas perturbé par des nuisances extérieures. À cette fin, il met son téléphone portable en mode « vibreur » ; il invite les personnes présentes à faire de même ;
- L'avocat peut être amené à répondre à un appel en cas d'absolue nécessité. Pour ce faire, il quitte le local où se déroule l'entretien personnel. L'officier de protection l'informe de cette obligation au début de l'entretien personnel. L'absence de l'avocat dans ces circonstances est indiquée sur le rapport de l'entretien personnel. L'entretien personnel se poursuit en l'absence de l'avocat ;
- L'officier de protection veille à ce que la disposition des lieux favorise un contact visuel direct entre le demandeur de protection internationale et lui ;
- Il va personnellement chercher le demandeur de protection internationale. Il s'adresse à lui nominativement. Dans la mesure du possible, afin d'assurer de façon optimale la confidentialité et le respect de la vie privée du demandeur, l'officier de protection évite de crier son nom dans la salle d'attente : s'il reconnaît le demandeur de protection internationale sur la base des éléments du dossier (photo, date de naissance, composition de famille), il s'adresse à lui en aparté.

## 2. L'ENTRETIEN PERSONNEL EST PRÉPARÉ EN FONCTION DES SPÉCIFICITÉS DU DOSSIER

---

- L'entretien personnel témoigne d'une préparation adaptée aux spécificités du dossier et – dans la mesure du possible – d'un examen minutieux des pièces du dossier. Les moyens de preuve, le profil du demandeur de protection internationale et les dossiers liés ont été pris en considération pour la préparation de l'entretien personnel ;
- L'officier de protection dispose des connaissances nécessaires sur le pays d'origine du demandeur de protection internationale. La préparation de l'entretien personnel comprend la consultation des sources d'information (COI) pertinentes et utiles ;
- L'officier de protection fait preuve des connaissances nécessaires pour mener adéquatement les entretiens personnels qui présentent des dimensions spécifiques, comme celles de demandeurs potentiellement soumis à une clause d'exclusion ou de demandeurs relevant de groupes vulnérables, tels que les mineurs étrangers non accompagnés, les demandeurs souffrant d'un traumatisme, les demandeurs invoquant certaines persécutions liées au genre (viols, violences sexuelles, orientation sexuelle et identité de genre) ... ;
- Le déroulement général de l'entretien personnel est planifié, sa structure et ses éléments clés sont fixés. L'entretien personnel est orienté sur les thèmes essentiels propres au dossier. Il se structure autour de l'identité du demandeur, de la nature, des raisons et des acteurs de la persécution, des craintes en cas de retour et des éléments de preuve. Ce schéma de base n'est pas rigoureusement figé. Il doit faire preuve d'une certaine souplesse selon le déroulement de l'entretien personnel et des éléments qui y sont abordés ;
- Les questions et aspects déterminants pour le traitement de la demande doivent être spécifiés. Les éléments à clarifier impérativement en cours d'entretien personnel sont définis.

### 3. L'OFFICIER DE PROTECTION INFORME LE DEMANDEUR SUR LE BUT, LE DÉROULEMENT, LES PRINCIPES DE L'ENTRETIEN PERSONNEL ET LES VOIES DE RECOURS

---

- Après l'avoir conduit jusqu'au local où se déroule l'entretien personnel, l'officier de protection se présente au demandeur de protection internationale et présente également les personnes qui assistent à l'entretien. Il en précise les rôles. Néanmoins, il ne mentionne pas le nom de l'interprète ;
- L'officier de protection s'assure que le demandeur comprend bien l'interprète ;
- Il explique brièvement la procédure au demandeur de protection internationale, il replace l'entretien personnel dans le contexte de cette procédure et donne un aperçu des voies de recours. À cet égard, l'officier de protection veille à adopter un vocabulaire accessible au demandeur ;
- Il vérifie si le domicile élu du demandeur de protection internationale est inchangé ;
- L'officier de protection signale au demandeur de protection internationale qu'il peut demander à interrompre l'entretien personnel si nécessaire et qu'il ne doit pas hésiter à demander de l'eau. L'officier de protection lui signale également qu'il est interdit de fumer ;
- Il explique le but de l'entretien personnel et son déroulement ;
- Il insiste sur la confidentialité des déclarations qui seront faites dans le cadre de l'entretien personnel, comme de tout élément du dossier, de sorte qu'aucune information ne soit communiquée à l'agent de persécution. Cette confidentialité est assurée dans le respect de la législation belge, en ce compris le secret professionnel ;
- Il mentionne les conséquences d'un refus, voire d'une réticence à collaborer. De même, il insiste sur l'obligation qu'a le demandeur de dire la vérité ;



- Il signale à l’avocat ou à la personne de confiance qu’il/elle ne pourra pas intervenir durant l’entretien personnel, mais qu’il/elle aura l’occasion de le faire à la fin de celle-ci ;
- L’officier de protection indique au demandeur et à son avocat qu’il est possible de demander la consultation des notes de l’entretien personnel avant que le CGRA ne prenne une décision et qu’il faut pour cela en faire la demande dans les deux jours ouvrables suivant l’entretien personnel. Dans les huit jours ouvrables suivant la réception de la copie, le demandeur ou son avocat peuvent, s’ils le souhaitent faire des remarques dont il sera tenu compte par le CGRA. Le formulaire de demande de copie des notes de l’entretien personnel est disponible sur le site web du CGRA : [https://www.cgra.be/sites/default/files/formulieren/demande\\_copie\\_notes\\_entretien-personnel-en-cours-de-procedure-cgra.pdf](https://www.cgra.be/sites/default/files/formulieren/demande_copie_notes_entretien-personnel-en-cours-de-procedure-cgra.pdf)

## 4. L’ENTRETIEN PERSONNEL SE DÉROULE HORS DE LA PRÉSENCE DES ENFANTS

---

- Les enfants âgés de plus d’un an n’assistent pas à l’entretien personnel. Dans des circonstances exceptionnelles qui justifient la présence de l’enfant durant l’entretien personnel (p.ex. troubles particuliers chez l’enfant ou son parent), l’officier de protection peut l’autoriser à y assister. Lorsque les deux parents sont présents, on peut demander à l’un d’eux de s’occuper de l’enfant en dehors du local pendant que se déroule l’entretien personnel.

## 5. L'ENTRETIEN PERSONNEL SE DÉROULE DE MANIÈRE IMPARTIALE, LOYALE ET RESPECTUEUSE

---

- Toutes les personnes présentes traitent le demandeur de protection internationale avec respect ;
- Le ton et le langage utilisés lors de l'entretien personnel doivent tenir compte de la situation du demandeur : sexe, âge, scolarité... ;
- Les personnes qui assistent à l'entretien personnel veillent à ne pas adopter de comportement qui pourrait donner au demandeur une impression de partialité, de discrimination, de manque de respect ou de manque de professionnalisme ; que ce soit avant, pendant ou après l'entretien personnel ;
- Durant l'entretien personnel, l'officier de protection adopte une attitude professionnelle par rapport au demandeur : il fait preuve d'empathie, sans aller jusqu'à la compassion ou la sympathie ;
- Si l'officier de protection constate qu'il existe un conflit d'intérêt entre le demandeur et lui, il est mis fin à l'entretien personnel et le chef fonctionnel en est immédiatement averti. L'officier de protection le signalera dans les notes de l'entretien personnel ;
- Quand il est confronté à une attitude agressive de la part du demandeur de protection internationale ou à un comportement perturbateur dans le chef de l'avocat ou de la personne de confiance (ou du tuteur, le cas échéant), l'officier de protection rappelle qu'il est demandé à toutes les parties en présence de collaborer au bon déroulement de la procédure. Cependant, si malgré cette mise en garde le comportement perturbateur perdure, l'officier de protection met fin à l'entretien personnel et le chef fonctionnel en est immédiatement averti. L'officier de protection signalera l'incident dans les notes de l'entretien personnel. Il le signalera également, le cas échéant, au Helpdesk avocats du CGRA.

## 6. L'ENTRETIEN PERSONNEL EST MENÉ SELON UNE DÉMARCHÉ ORIENTÉE VERS LES RÉSULTATS

---

- L'officier de protection doit mener l'entretien personnel de manière à aborder les éléments essentiels (les éléments matériels déterminants et les éléments de preuve), en les approfondissant suffisamment, afin de pouvoir prendre la décision en connaissance de cause ;
- Pendant l'entretien personnel, il éclaircit pour lui-même de façon aussi concluante et définitive que possible les éléments essentiels à l'évaluation des conditions de la reconnaissance de la qualité de réfugié ou de l'attribution du statut de protection subsidiaire ;
- L'officier de protection exerce la police de l'entretien personnel pendant toute la durée de celui-ci, de façon à obtenir des résultats. Si le demandeur fait des déclarations qui ne sont pas pertinentes en ce sens, l'officier de protection intervient et le fait revenir aux éléments essentiels (matériels) de sa demande d'asile. Le cas échéant, il peut à tout moment rappeler au demandeur les conséquences d'un manque de collaboration ;
- L'officier de protection fait preuve de souplesse dans le déroulement de l'entretien personnel et s'adapte lorsque le demandeur allègue de nouveaux éléments matériels ou que de nouvelles questions surgissent ;
- À la fin de l'entretien personnel, l'officier de protection donne la parole à l'avocat ou à la personne de confiance (ou au tuteur dans le cas d'un mineur étranger non accompagné).

## 7. LES QUESTIONS SONT IMPARTIALES, PRÉCISES ET SONT, COMME LES RÉPONSES, INTÉGRALEMENT TRADUITES ET NOTÉES

---

- L'officier de protection veille à ce que l'interprète reste dans les limites de sa fonction. Il veille aussi à ce que le demandeur et l'interprète n'entament pas de dialogue étranger au contenu de l'entretien personnel ;
- L'officier de protection rédige un rapport (intitulé notes de l'entretien personnel) qui retrace fidèlement et précisément le déroulement et le contenu de l'entretien personnel. Il reprend à la lettre tous les propos du demandeur. L'officier s'abstient de tout résumé. Il peut avoir recours à des abréviations dans la mesure où elles restent communément compréhensibles ;
- Dans le rapport écrit, les questions et les réponses sont clairement différenciées ;
- Si le demandeur donne une longue réponse à une question, l'officier de protection s'assure que l'interprète puisse traduire l'entièreté de ses propos. Il peut, si cela s'avère nécessaire, interrompre le demandeur, en utilisant les méthodes de communication adaptées, afin de permettre à l'interprète de traduire ;
- L'officier de protection prendra note des éventuelles difficultés de compréhension entre le demandeur et l'interprète ;
- De même, il prendra note de tous les comportements du demandeur ou incidents qui peuvent marquer l'entrevue : hésitation, émotion, agressivité, intervention intempestive des personnes présentes..., pour autant qu'il s'agisse de faits objectivement observables.

## 8. LES MÉTHODES D'ENTRETIEN SONT EFFICACES

---

- L'officier de protection recourt aux méthodes d'entretien les plus efficaces et appropriées afin d'établir les faits en vue de prendre une décision ;
- Dans le souci d'établir les faits, l'officier de protection explique clairement ce qu'il attend du demandeur, écoute attentivement, ne parle pas plus que nécessaire. Il pose des questions courtes et facilement compréhensibles. Les questions fermées permettent de détailler, d'éclaircir les points qui doivent l'être ;
- Il s'abstient de poser plusieurs questions en même temps ;
- Il s'abstient également de poser des questions suggestives ou réprobatrices.

## 9. LE LANGAGE UTILISÉ DURANT L'ENTRETIEN PERSONNEL EST ADAPTÉ À SON DESTINATAIRE ET AU CONTEXTE

---

- Les questions et informations utilisées tiennent compte de la personnalité, du vécu, du contexte culturel du demandeur (âge, sexe, état de santé, statut social, scolarité, religion, etc.) ;
- L'officier de protection prend en considération les aspects de la communication interculturelle ;
- Lorsqu'il se trouve en présence de mineurs étrangers non accompagnés, de mineurs accompagnés ou de personnes ayant subi des violences, l'officier de protection doit adopter une approche adaptée à ces cas de figure et doit recourir à des méthodes particulières d'entretien.

## 10. LES ÉLÉMENTS D'INVRAISEMBLANCE / LES CONTRADICTIONS TOUCHANT DES ASPECTS IMPORTANTS DU RÉCIT SONT ABORDÉS

- Dans la mesure du possible, l'officier de protection évalue, eu égard aux informations dont il dispose quant au demandeur (scolarité, âge...), quelles exigences il peut poser concernant l'exactitude des déclarations de celui-ci ;
- Les malentendus éventuels sont éclaircis en reformulant la question ;
- L'officier de protection doit confronter le demandeur aux éléments d'invraisemblance, aux déclarations dépourvues de fondement, voire aux contradictions présents dans ses déclarations. Il donne au demandeur l'occasion de les expliciter ;
- Les réponses hésitantes ou évasives sont abordées au cours de l'entretien personnel ;
- Lors de la phase de confrontation du demandeur à ses déclarations, les personnes présentes s'abstiennent de toute attitude, de tout propos dévalorisant envers le demandeur.

## 11. DES PAUSES SONT PRÉVUES

- Une pause d'un quart d'heure est aménagée toutes les heures et demie environ. Son début et sa fin sont indiqués dans le rapport de l'entretien personnel. L'officier de protection accompagne le demandeur et son avocat vers le coffee-corner qui leur est spécifiquement réservé pour la durée de la pause ;
- Des pauses plus fréquentes sont possibles compte tenu des circonstances (demandeur mineur étranger non accompagné, traumatisme...) ;

- Pendant la pause, l'officier de protection maintient la distance professionnelle de mise durant tout l'entretien personnel. Il veille à ce qu'elle se maintienne entre les personnes présentes. Dans la mesure du possible, il évite de les laisser seules ;
- Hors la traduction de propos dans le cadre de la mission de l'interprète, l'officier de protection veille à ce que l'interprète n'engage pas la conversation avec le demandeur de protection internationale, ni avant, ni pendant, ni après l'entretien personnel. En principe, l'officier de protection ne laisse jamais l'interprète seul avec le demandeur de protection internationale ;
- La durée maximale de l'entretien personnel est de quatre heures. Si la nature du dossier l'exige et que l'interprète est d'accord, cette durée peut exceptionnellement être prolongée d'une demi-heure. Cependant, tout doit être mis en œuvre pour éviter ce cas de figure. Si, malgré cette prolongation de l'entretien personnel, les éléments déterminants pour la décision ne sont pas suffisamment établis, dans la mesure du possible, l'officier de protection fixe immédiatement avec le service Dispatching une nouvelle date d'entretien personnel proche, de manière à la communiquer directement au demandeur.

## 12. LA FIN DE L'ENTRETIEN PERSONNEL SE DÉROULE SELON UN CANEVAS IDENTIQUE ET LES ÉLÉMENTS DÉTERMINANTS DU RÉCIT SONT ÉCLAIRCIS

---

- À la fin de l'entretien personnel, l'officier de protection prend quelques minutes pour parcourir les notes de l'entretien personnel ; il vérifie si les éléments pertinents ont été suffisamment établis et si les questions essentielles à la prise de décision ont été approfondies et éclaircies de façon exhaustive ;
- Il s'enquiert auprès du demandeur de protection internationale d'éventuels points qui n'auraient pas été soulevés et qui seraient déterminants pour la compréhension du récit, notamment sa crainte en cas de retour ;

- L'officier de protection demande à l'avocat ou à la personne de confiance s'il/si elle a des remarques à formuler sur le déroulement de l'entretien personnel ou sur le contenu des propos du demandeur. L'officier de protection, comme pour les déclarations du demandeur, prend fidèlement note des remarques qui sont faites ; il signale à l'avocat qu'il lui est toujours loisible de faire part de ses remarques par écrit, après l'entretien personnel ;
- L'heure de début, de fin de l'entretien personnel, de même que sa durée concordante en heure(s) et minutes doivent être mentionnées dans les notes de l'entretien personnel ;
- L'officier de protection raccompagne le demandeur et les personnes qui sont avec lui à la sortie pour en prendre congé.





## **Vous voulez en savoir plus sur le CGRA ?**

Vous trouverez toutes les informations concernant l'entretien personnel et la procédure d'asile sur notre site web :



[www.cgra.be](http://www.cgra.be)

Vous pouvez vous tenir au courant des dernières nouvelles via notre compte Twitter :



[@cgvs\\_cgra](https://twitter.com/cgvs_cgra)



Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides

Rue Ernest Blerot 39  
1070 BRUXELLES



02 205 51 11



[cgra.info@ibz.fgov.be](mailto:cgra.info@ibz.fgov.be)



[www.cgra.be](http://www.cgra.be)



[@cgvs\\_cgra](https://twitter.com/cgvs_cgra)