



Critères de succès pour une audition de qualité, efficace et impartiale

- un vademecum -



**La tâche de l'auditeur consiste à effectuer une audition
qui garantit une instruction complète des éléments néces-
saires à la prise de décision**

Préparation minutieuse, objectifs tournés vers le succès

- ☞ Les documents disponibles, moyens de preuve, indices (ex: indications sur des sévices sexuels/PTSD) ainsi que les dossiers de référence correspondants sont dépouillés soigneusement.

- ☞ Les sources d'information essentielles pour chaque cas sont consultées (informations en arrière-plan, documentation sur la pratique en matière d'asile et de renvoi => profil à risque).

- ☞ Les questions/thèmes qui correspondent aux éléments nécessaires à la prise de décision sont identifiés pour chaque cas à la lumière de la pratique en matière d'asile. Parmi les déclarations du requérant, on déterminera les propositions qui - si elles sont crédibles - seraient déterminantes en matière d'asile.

- ☞ Le degré d'approfondissement de l'examen de la crédibilité (programme d'examen pour une décision matérielle ou une NEM) et de ce qui est essentiel en matière d'asile est déterminé pour chaque cas. Ce qui peut déjà être considéré comme prouvé ou crédible, et respectivement ce qui demeure inexpliqué ou douteux, est déterminé. Les thèmes abordés dans l'audition sommaire ne sont repris que si cela est essentiel pour la décision et donc nécessaire.

- ☞ Les auditeurs maîtrisent une stratégie qui conduit au succès de la clarification des questions encore ouvertes, ainsi qu'un concept d'audition correspondant. Ils connaissent les questions qui permettent d'analyser la crédibilité et qui sont essentielles en matière d'asile. Les questions clés sont maintenues. Les domaines qui ne doivent (plus) être abordés sont déterminés.

Etablir la transparence sur les buts, les rôles, les droits et devoirs, les règles du jeu (cf annexe)

- ☞ Les informations présentées au requérant d'asile en introduction ne sont communiquées (que) par l'auditeur.
- ☞ Les auditeurs orientent les requérants d'asile en toute transparence sur le but de l'audition et les thèmes qui seront (probablement) abordés.
- ☞ Les auditeurs présentent les personnes qui assistent à l'audition et expliquent leur rôle.
- ☞ Les auditeurs informent les requérants d'asile en toute transparence sur leurs droits et leurs devoirs. Ainsi, ces derniers sont au courant notamment de ce qui est exigé d'eux en matière de collaboration et savent qu'ils ont une responsabilité personnelle pour l'établissement des faits. De cette façon, ils savent ce que les auditeurs entendent par devoir de dire la vérité, ce que rendre crédible signifie et ce qui est attendu d'eux dans ce sens.
- ☞ Les auditeurs expliquent les conditions cadres et les règles du jeu de l'audition (ex: interruption d'un flot de paroles afin d'en permettre la traduction, d'une description secondaire, etc.).

Veiller à un climat approprié, équitable et ouvert

- ☞ Le climat de l'audition est objectif, équitable et respectueux. Il exige une confiance réciproque, sans pour autant « faire copain-copain ».
- ☞ Les participants gardent la distance professionnelle requise, mais font preuve d'empathie si nécessaire.
- ☞ Les auditeurs font preuve d'intérêt. Ils écoutent de façon active, tournent leurs "antennes sur réception". Ils sont conscients des "hypothèses" qu'ils ont déjà formulées sur le cas, ainsi que de leur éventuelle idée préconçue. Ils restent ouverts à l'inattendu et aux différentes "hypothèses", ils sont curieux.
- ☞ L'établissement des faits est impartial et sans idée préconçue, et cherche la "vérité objective". Il s'oriente aussi bien vers des indices de réalité que vers des signes de fantaisie. Il n'est dirigé ni dans le sens de la réfutation ni dans le sens "pro réfugié".
- ☞ La structure de l'audition et les questions tiennent compte de la personnalité du requérant d'asile (formation, statut, âge), de même les indications sur des violences vécues (séviées sexuels, PTSD) seront traitées avec la considération appropriée.
- ☞ Le langage est simple, compréhensible par tout le monde, si possible "universel".
- ☞ Les auditions longues (plus de deux heures) sont interrompues par une pause.

Techniques correctes pour l'écoute et le questionnement

- ☞ A travers des questions ouvertes, les auditeurs donnent l'occasion aux requérants d'asile de s'exprimer librement et avec leurs propres mots sur des thèmes essentiels. Une curiosité "saine, naïve" incite les requérants à s'exprimer et à raconter (Inspecteur Columbo!).

- ☞ Les auditeurs parlent eux-mêmes le moins possible. Les questions sont courtes, simples et compréhensibles (qui, quoi, quand, comment, pourquoi) et de ce fait entraînent éventuellement moins de malentendus interculturels. Selon le cas, les questions ne se rapporteront qu'à un seul thème, respectivement une seule question sera posée à la fois. Il n'y a pas de questions suggestives. Les malentendus seront écartés par une demande de précision.

- ☞ Les auditeurs se mettent à la place des requérants d'asile. Ils se représentent ce que ces derniers –en tant qu'initiés- devraient pouvoir savoir et relater.

- ☞ Les expressions non-verbales (émotions, mimiques particulières) seront abordées et donc protocolées, et il pourra y être fait référence.

- ☞ La structure de l'audition et les techniques des questions seront adaptés à la présence d'indices de sévices sexuels/PTSD (cf "trucs" dans le manuel sur les persécutions liées au sexe, §2).

Stratégie et conduite orientées en direction du but

- ☞ Celui qui ne sait pas ce qu'il cherche est contraint à trouver par hasard. L'audition est un moyen de preuve; sa conduite est ciblée vers les thèmes déterminants pour la prise de décision.
- ☞ Le déroulement de l'audition suit les thèmes déterminants à la prise de décision. Le cas échéant, il est chronologique.
- ☞ Les auditeurs ne restent pas figer sur leur concept d'audition mais au contraire, ils se gardent une liberté d'action et de la flexibilité. Les thèmes qui servent de preuve résultent de ce qui a été mis en avant. En cas de nécessité, les auditeurs ont la possibilité d'aborder spontanément des déclarations ou des expressions non-verbales. Ils sont créatifs et capables de surprendre un menteur de façon inattendue.
- ☞ Les pauses servent à examiner la stratégie d'audition et, le cas échéant, à l'adapter ou à la réorienter.
- ☞ A la fin, les questions essentielles à la prise de décision selon la pratique en matière d'asile seront éclaircies par des questions fermées (entonnoir à questions). On reviendra également sur des zones d'ombre dans des déclarations déterminantes.
- ☞ Les auditeurs confrontent les requérants à leurs constatations. Ils leur reprocheront des incohérences importantes ou un manque évident de substance. Les prises de position ou les explications des requérants seront utilisées pour les questions suivantes.
- ☞ En règle générale, le représentant de l'œuvre d'entraide aura l'occasion de poser des questions après chaque thème.
- ☞ A la fin de l'audition, la question de savoir s'ils ont pu exprimer toutes les raisons concernant leurs motifs d'asile sera posée aux requérants. Ils ont la possibilité de s'exprimer sur l'éventuel rejet de leur demande et le renvoi.
- ☞ A la fin de l'audition, les requérants d'asile seront informés sur leurs voies de droit de telle façon qu'ils les comprennent et ils seront orientés sur la suite de la procédure.

Trouver le bon degré d'approfondissement, la somme de travail appropriée au cas

- ☞ L'audition se concentre sur les thèmes essentiels à la prise de décision dans le cas considéré, selon la pratique en matière d'asile.
- ☞ Le devoir d'analyser les faits et donc l'étendue d'une audition s'orientent par rapport au degré de preuve nécessaire à la détermination de la vraisemblance prépondérante par rapport au droit d'asile.
- ☞ Si le contenu pris en considération pour la détermination de la vraisemblance prépondérante est acquis, une décision sera prise, c'est-à-dire...
 - ☞ ...lorsque toutes les questions déterminantes pour la prise de décision ont été thématiques et que la personne qui demande l'asile a pu s'exprimer dessus dans le cadre de son devoir de collaboration.
et...
 - ☞ ...lorsqu'il ne reste aucun doute sérieux sur des questions qui sont déterminantes pour une décision (positive ou négative)
ou...
 - ☞ ...lorsque des doutes sérieux sur des questions déterminantes subsistent mais ne peuvent pas être levés par des explications complémentaires respectivement que la somme de travail dépensée pour cela serait disproportionnée (coûts/bénéfices)

Interpréter conformément à son rôle, **traduire** fidèlement aux déclarations

- ☞ Les collaborateurs posent les questions; ils conduisent l'audition, font la "police" durant la séance. En introduction, ils expliquent le rôle des interprètes et font clairement comprendre que ces derniers n'ont pas d'influence sur la décision.
- ☞ Les interprètes sont des intermédiaires de la parole et de ce fait, ils sont impartiaux et neutres.
- ☞ Tout doit être traduit (complètement) et mot-à-mot, c'est-à-dire que le sens des déclarations doit être transmis.
- ☞ Les interprètes ne font aucun complément, correction ou suppression de leur propre chef.
- ☞ Des malentendus évidents ou possibles ne seront pas lever par les traducteurs, mais seront signalés aux auditeurs. Ces derniers examinent si effectivement il s'agit d'un malentendu, par exemple en demandant des précisions, en posant des questions de contrôle ou en reformulant les questions.
- ☞ Les longues déclarations sont interrompues au profit de la traduction. Les requérants d'asile seront informés sur ce fait lors de l'introduction.
- ☞ Les interprètes ne font ni des commentaires verbaux, ni non-verbaux (mimiques) et ne prennent pas position.

Rédiger le procès-verbal à la lettre

- ☞ Les procès-verbaux d'audition sont rédigés mot-à-mot („verbatim“). Ils rendent ce qui est dit de façon exacte et de nouveau à la lettre... même lorsqu'une déclaration semble n'avoir aucun sens.

- ☞ Les expressions non-verbales de même que les incidents seront autant que possibles protocolés, étant donné que les auditeurs pourront les aborder et que les réactions seront protocolées.

- ☞ Si les requérants d'asile apportent des corrections lors de la relecture, ces dernières seront en règle générale, lorsqu'elles sont reconnues comme telles, reportées à la fin du procès-verbal.

Annexes

Introduction à l'audition sur la personne (BzP). Check-list

Salutations

But et signification de la Bzp

L'audition d'aujourd'hui est la première partie de la procédure d'asile. Dans cette audition, les questions et thèmes suivants seront abordés. :

- Vos données personnelles et identité
- Votre origine
- Vos relations familiales et conditions de vie
- Votre voyage et vos séjours dans d'autres pays
- Vos documents de voyage, respectivement les raisons pour lesquelles vous n'en présentez pas
- Vos motifs d'asile: résumé du plus important – les détails seront expliqués plus tard dans la prochaine audition

Les participants et leur rôle

L'auditeur/trice.

- Je m'appelle ...**et/ou**... suis collaborateur/trice de l'ODM. Je dirige cette audition et la conduit.
- Je vais poser des questions et vous donnerai la possibilité de vous exprimer sur chaque question essentielle.
- Je peux vous interrompre et le ferai dans les cas où cela est nécessaire pour la traduction ou lorsque vous vous écartez du sujet.

L'interprète

- ...traduit mot-à-mot mes questions et vos réponses
- ...reste neutre et impartial
- ...ne pose aucune question de lui-même
- ...n'a aucune influence sur la décision

Devoir de confidentialité

- L'interprète et moi-même devons traiter vos déclarations de manière confidentielle.
- C'est la raison pour laquelle vous pouvez être certain que les autorités de votre pays n'auront pas connaissance de vos déclarations. Vous pouvez parler sans crainte.

Devoir de collaboration / rendre crédible

- Selon la loi sur l'asile, vous avez un devoir de collaboration. Vous devez répondre aux questions que je vous pose selon vos connaissances. De ce fait, vous portez une grande part de responsabilité concernant les informations que vous donnez et sur lesquelles notre office va s'appuyer pour prendre la décision. Si vous omettez de me dire quelque chose aujourd'hui, alors je ne pourrai pas prendre de décision sur cela.
- La loi sur l'asile exige que vous rendiez vos motifs d'asile au minimum crédibles, cela en faisant des déclarations précises et plausibles. Dans ce but, vous devez décrire comment cela s'est réellement passé, et vous devez nous convaincre que vos allégations correspondent aux faits. Des déclarations contradictoires, imprécises, incomplètes ou non plausibles, de même que de faux documents ont une influence négative sur la décision en matière d'asile.
- *(Pour autant que le requérant d'asile n'a pas déposé de documents d'identité suffisants):* Dans l'audition d'aujourd'hui, vous devez donner ouvertement votre identité, c'est-à-dire que vous devez pouvoir la prouver au moyen d'un document de voyage ou de documents d'identité ou du moins la rendre crédible par des données précises.
- Aujourd'hui, vous devez également déposer les moyens de preuve dont vous disposez.

Question concernant la compréhension

Introduction à l'audition. Check-list.

Salutations

But, contenu et signification de l'audition

- Lors de votre première audition, vous avez expliqué vos motifs d'asile de façon sommaire. Au cours de l'audition d'aujourd'hui, des questions visant à approfondir vos motifs vous seront posées.
- Au premier plan, nous allons traiter les thèmes suivants (thèmes spécifiques au cas):
- L'audition se déroulera vraisemblablement de la façon suivante (en option):
- L'ODM pourrait prendre une décision en matière d'asile basée sur vos déclarations d'aujourd'hui, sur les indications que vous avez données lors de votre première audition et les moyens de preuves que vous avez déposés ; au cas où cela est nécessaire, d'autres mesures d'instruction peuvent être entreprises. L'audition d'aujourd'hui est donc un élément central pour la décision concernant votre demande d'asile.

Les participants et leur rôle

Auditeur/trice

- Je m'appelle ...**et/ou**... suis collaborateur/trice de l'ODM. Je dirige cette audition et la conduit.
- Je vais prendre la décision concernant votre demande d'asile (*dans le cas où c'est pertinent*)
- Grâce à la première audition, je connais déjà vos déclarations et données.
- Aujourd'hui, je vais vous poser des questions sur des thèmes qui sont nécessaires à l'évaluation de votre demande d'asile, et qui sont importants et essentiels pour la prise de décision. Je vais vous donner l'occasion de vous exprimer sur tous les thèmes essentiels nécessaires à notre prise de décision.
- Je peux vous interrompre et le ferai dans le cas où c'est nécessaire pour la traduction ou si vous vous écartez du thème, de façon à en revenir aux faits.

L'interprète

- ...traduit mot-à-mot mes questions et vos réponses
- ...reste neutre et impartial
- ...ne pose aucune question de lui-même
- ...n'a aucune influence sur la décision

Le représentant de l'œuvre d'entraide (nom.... / œuvre d'entraide...)

- ...assiste à l'audition selon la loi
- ...est neutre, n'est pas votre mandataire
- ...observe si l'audition se déroule correctement et de façon impartiale, peut intervenir
- ...contribue à ce que toutes les questions essentielles soient posées, peut poser ses propres questions
- Etes-vous d'accord qu'il assiste à l'audition ?

Procès-verbaliste

- exécute un procès-verbal de vos déclarations mot-à-mot

Droit et devoir

- => **Indication sur l'instruction de l'audition sur la personne**
- Rappel du devoir de collaboration et du fait de devoir rendre crédible
 - Vous avez un devoir de collaboration. Vous devez répondre selon vos connaissances aux questions que je vous pose. De ce fait, vous portez une grande part de responsabilité concernant les informations que vous donnez et sur lesquelles notre office va s'appuyer pour prendre la décision. Si vous omettez de me dire quelque chose aujourd'hui, alors je ne pourrai pas prendre de décision sur cela.
 - La loi sur l'asile exige que vous rendiez vos motifs d'asile au minimum crédibles, cela en faisant des déclarations précises et plausibles. Dans ce but, vous devez décrire comment cela s'est réellement passé, et vous devez nous convaincre que vos allégations correspondent aux faits. Des déclarations contradictoires, imprécises, incomplètes ou non plausibles, de même que de faux documents ont une influence négative sur la décision en matière d'asile.

Question concernant la compréhension