



Guide pratique de l'EASO: Évaluation des éléments de preuve

Série Guides pratiques de l'EASO

Mars 2015

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

Un numéro unique gratuit (*):

00 800 6 7 8 9 10 11

(*) Les informations sont fournies à titre gracieux et les appels sont généralement gratuits
(sauf certains opérateurs, hôtels ou cabines téléphoniques).

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

Luxembourg: Office des publications de l'Union européenne, 2016

Print	ISBN 978-92-9243-715-2	doi:10.2847/564974	BZ-02-15-050-FR-C
PDF	ISBN 978-92-9243-790-9	doi:10.2847/449644	BZ-02-15-050-FR-N

© Bureau européen d'appui en matière d'asile, 2015

Ni l'EASO ni aucune personne agissant en son nom n'est responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations données
ci-après.



Guide pratique de l'EASO: Évaluation des éléments de preuve

Série Guides pratiques de l'EASO

Mars 2015

Ce guide pratique a été élaboré selon la méthode de la Matrice Qualité de l'EASO. L'EASO tient à remercier les experts des États membres de l'Union européenne et le groupe de référence (composé de la Commission européenne, du Haut-Commissariat des Nations unies pour les réfugiés et du Conseil européen sur les réfugiés et les exilés) pour leur contribution et leur soutien actifs à l'élaboration du présent guide pratique.

Introduction

Pourquoi ce guide pratique a-t-il été réalisé? Le guide pratique sur l'évaluation des éléments de preuve du Bureau européen d'appui en matière d'asile (EASO) a pour vocation de servir de liste de contrôle pratique et de présenter des orientations condensées aux responsables de l'examen des dossiers de demande d'asile dans toute l'Union européenne (UE) pour les besoins de leur travail quotidien. Ce guide est conçu pour répondre aux exigences juridiques en vigueur et suggère également une approche pratique, applicable dans le travail de tous les jours des responsables de l'examen des dossiers. Il répond à la demande de traduire les normes communes en une approche commune pour leur mise en œuvre et à l'objectif général du régime d'asile européen commun (RAEC) de traiter des cas similaires de la même façon.

Quel est le lien entre ce guide pratique et d'autres outils de soutien de l'EASO? À l'instar de tous les outils de soutien de l'EASO, ce guide pratique sur l'évaluation des éléments de preuve repose sur les normes communes du RAEC. La mission de l'EASO consiste à soutenir les États membres par le biais, notamment, d'une formation commune et d'informations communes sur la qualité commune et sur les pays d'origine. Le présent guide est élaboré selon le même cadre et doit être vu comme un complément des autres outils disponibles. L'un des objectifs essentiels était de garantir sa cohérence avec ces outils, en particulier avec le module «Évaluation des éléments de preuve» du programme de formation de l'EASO. Toutefois, ce guide ne peut en aucun cas remplacer la nécessaire formation de base dans le domaine abordé par ce module. Alors que le module fournit des connaissances, des compétences et une formation comportementale approfondies, cet outil pratique ambitionne de rassembler une approche et un contenu cohérents en un instrument unique afin de faciliter le travail quotidien de l'agent responsable.

Il s'agit d'un guide pratique élaboré dans le cadre de la Matrice Qualité de l'EASO. Il doit être lu conjointement avec les guides pratiques élaborés précédemment et ceux qui le suivent, comme le guide pratique sur les entretiens individuels et l'outil pratique relatif à l'identification des personnes ayant des besoins spéciaux.

Que contient ce guide pratique? Ce guide présente l'évaluation des éléments de preuve comme une approche structurée, conformément au programme de formation de l'EASO. Cette approche doit être appliquée à chaque étape de la procédure d'examen d'une demande d'asile. Le guide est subdivisé en trois parties. La première traite de la collecte des informations, la deuxième, de l'évaluation de la crédibilité et la troisième, de l'évaluation des risques. Le guide s'attache essentiellement à l'évaluation de la crédibilité des informations. L'évaluation des risques est brièvement examinée, en tant que transition vers l'étape suivante et finale de l'examen du besoin de protection internationale.

Comment ce guide pratique a-t-il été réalisé? Le guide a été conçu par des experts des États membres avec l'aide de l'EASO. Un groupe de référence, comprenant la Commission européenne et le Haut-Commissariat des Nations unies pour les réfugiés (HCR), a également apporté une contribution précieuse. Les documents fournis par le groupe de référence, comme «Au-delà de la preuve — Évaluation de la crédibilité dans les systèmes d'asile européens», du HCR, et *Credibility Assessment in Asylum Procedures — A Multidisciplinary Training Manual* (Évaluation de la crédibilité dans les procédures d'asile — Manuel de formation pluridisciplinaire), du Comité hongrois de Helsinki, ont été des sources importantes d'information pour la rédaction de ce guide pratique. Celui-ci a ensuite été soumis à l'ensemble des États membres et approuvé par eux. Il est le produit d'une expertise combinée et reflète les normes communes et l'objectif partagé de mettre en place des procédures d'asile de qualité.

À qui est destiné ce guide pratique? Ce guide est essentiellement destiné à aider les responsables des dossiers dans leur travail quotidien. Il devrait être utile aussi bien aux nouveaux responsables des dossiers, qui pourront tirer profit de conseils supplémentaires sur cet aspect essentiel de leur travail, qu'aux responsables des dossiers ayant des années d'expérience, qui pourraient l'utiliser comme aide-mémoire lorsqu'ils traitent des dossiers individuels. De plus, il doit être considéré comme un outil d'autoévaluation et de contrôle de la qualité. En y apportant quelques ajustements mineurs, il peut aussi être utilisé comme un outil d'évaluation de la qualité et être utile à toute personne intervenant dans la procédure d'asile.

Comment utiliser ce guide pratique? Ce guide a pour but d'être aussi pratique que possible. Il se compose de trois strates imbriquées. La première est une liste de contrôle, qui donne un aperçu immédiat des éléments importants de chaque étape, depuis la collecte des informations jusqu'à l'évaluation des risques, en passant par le rattachement des éléments de preuve à des faits matériels et par la conduite d'une évaluation de la crédibilité.

La deuxième strate présente un condensé d'orientations qui expliquent et s'ajoutent à chaque élément de la liste de contrôle. La troisième strate contient des références aux instruments internationaux, de l'Union européenne et nationaux mentionnés dans les orientations. Les strates sont reliées entre elles par des liens hypertextes, qui renforcent le côté pratique du guide lorsqu'il est utilisé en version électronique. Le guide comprend également un modèle, qui peut être utilisé lors de l'évaluation d'un cas concret.

Quel est le lien entre ce guide pratique et la législation et la pratique au niveau national? Il s'agit d'un outil de convergence «douce», qui reflète les normes communes et laisse place aux variations nationales en matière de législations, d'orientations et de pratiques. Chaque autorité nationale est libre d'y inclure des instruments législatifs et des orientations dans les espaces prévus à cet effet, afin de proposer à ses responsables des dossiers un guide unique pour l'évaluation des éléments de preuve.

Guide pratique de l'EASO: Évaluation des éléments de preuve

Liste de contrôle

L'importance de l'évaluation des éléments de preuve

Étape 1. Collecte des informations

- Identifiez les faits pertinents
 - Rattachez les faits pertinents aux conditions énoncées dans la définition du terme «réfugié»
 - Rattachez les faits pertinents aux conditions prévues dans la définition d'une personne pouvant bénéficier de la protection subsidiaire
 - N'oubliez pas que l'identification des faits pertinents est un processus continu
- Appliquez la charge partagée de la preuve à la collecte des éléments de preuve
 - Vérifiez que le demandeur a rempli son obligation d'étayer sa demande (charge de la preuve incombant au demandeur)
 - Le demandeur s'est-il réellement efforcé de fournir toutes les déclarations et tous les documents dont il dispose?
 - Tous les éléments de preuve ont-ils été fournis dans les meilleurs délais?
 - Le demandeur a-t-il fourni une explication satisfaisante quant à l'absence d'éléments de preuve matériels?
 - Remplissez l'obligation d'instruction de l'agent responsable (charge de l'investigation incombant à l'agent responsable)
 - Informez le demandeur de ses obligations
 - Demandez des précisions sur ce qui n'est pas clair
 - Résolvez les incohérences apparentes, le manque d'informations suffisantes et les questions de plausibilité
 - Procurez-vous les informations pertinentes sur le pays d'origine
 - Obtenez d'autres éléments de preuve, le cas échéant
 - Traitez de manière appropriée les personnes ayant des besoins procéduraux spéciaux
 - Le cas échéant, tenez compte des règles spécifiques d'administration de la preuve (renversement de la charge de la preuve)
 - L'article 4, paragraphe 4, de la directive «Qualification» (persécution passée/ atteintes graves ou menaces directes de persécution ou d'atteinte) s'applique-t-il en l'espèce?
 - Une protection est-elle disponible dans le pays d'origine?
 - Une protection interne (aussi appelée «possibilité de protection interne») peut-elle être envisagée?
 - Une exclusion de la protection internationale peut-elle s'appliquer?
 - Le demandeur vient-il d'un pays d'origine désigné comme sûr selon votre législation nationale?

- Rassemblez les éléments de preuve pertinents par rapport aux faits constitutifs de la demande
 - Recueillez les déclarations du demandeur
 - Entretien personnel
 - Déclarations écrites
 - Rassemblez des éléments de preuve provenant d'autres sources
 - Documents présentés par le demandeur
 - Informations sur le pays d'origine
 - Autres éléments de preuve
 - Rapports d'experts
 - Rapports médicaux et psychologiques
 - Rapports d'analyse linguistique
 - Informations provenant d'autres personnes (témoignages)
 - Informations provenant des autorités de l'État membre
 - Informations provenant d'autres États membres

Étape 2. Évaluation de la crédibilité

- Reliez les preuves à chaque fait pertinent
- Évaluez les déclarations du demandeur en fonction des indicateurs de crédibilité
 - Portez des appréciations sur la crédibilité interne
 - Suffisance de détails et spécificité
 - Cohérence
 - L'attitude ne doit pas être utilisée comme un indice de crédibilité
 - Portez des appréciations sur la crédibilité externe
 - Cohérence avec les informations sur le pays d'origine
 - Cohérence avec des informations notoires
 - Cohérence avec d'autres éléments de preuve
 - Portez une appréciation sur la plausibilité
- Évaluez les documents
 - Pertinence
 - Existence
 - Contenu
 - Forme
 - Nature
 - Auteur
- Évaluez les preuves médicales et psychologiques

- Tenez compte des circonstances individuelles et contextuelles susceptibles d'entraîner des distorsions
 - Facteurs liés au demandeur
 - Mémoire
 - Traumatisme et syndrome de stress post-traumatique (SSPT)
 - Autres problèmes psychologiques et de santé
 - Âge
 - Éducation
 - Culture, religion et convictions
 - Orientation sexuelle et identité de genre (OSIG)
 - Genre
 - Facteurs liés à l'agent responsable
 - Soyez conscient de l'effet du stress, de la charge de travail et des délais
 - Soyez conscient de l'effet d'une exposition répétée sur le long terme aux récits de demandeurs d'asile
 - Évitez les préjugés et les stéréotypes
 - Importance de l'autoévaluation et de la supervision
 - Facteurs liés aux circonstances de l'entretien
- Déterminez quels sont les faits pertinents qui doivent être acceptés
 - Examinez toutes les preuves liées à chaque fait pertinent dans leur intégralité
 - Déterminez quels faits sont établis (acceptés) ou non (rejetés)
 - Déterminez quels faits demeurent incertains
 - Appliquez l'article 4, paragraphe 5, de la directive «Qualification» aux faits pertinents qui demeurent incertains (bénéfice du doute)

Étape 3. Évaluation des risques

- Analysez la crainte fondée d'une persécution/le risque réel d'atteintes graves
 - Appliquez l'article 4, paragraphe 3, de la directive «Qualification»
 - Tenez compte des persécutions et des atteintes graves survenues dans le passé ou de leur absence
 - Appliquez le niveau de preuve

Guide pratique de l'EASO: Évaluation des éléments de preuve

Orientations

L'importance de l'évaluation des éléments de preuve [retour]

On peut définir l'évaluation des éléments de preuve comme la principale méthode d'établissement des faits d'un dossier particulier par l'examen et la comparaison des éléments de preuve disponibles.

En général, le domaine de l'évaluation des éléments de preuve n'est pas réglementé par le droit international. La convention de Genève de 1951 ne contient pas de dispositions spécifiques sur l'évaluation des preuves. Certaines orientations ont toutefois été élaborées en la matière sous la forme du *Guide des procédures et critères à appliquer pour déterminer le statut de réfugié au regard de la Convention de 1951 et du Protocole de 1967 relatifs au statut de réfugiés*, du HCR (réédité en 2011, paragraphes 195 à 205), et dans la «Note sur la charge et l'administration de la preuve dans les demandes des réfugiés», du HCR (1998).

Dans le domaine de l'évaluation des éléments de preuve, la [directive «Qualification»](#) est le premier instrument supranational juridiquement contraignant ayant une portée régionale et établissant les critères que le demandeur doit remplir pour pouvoir bénéficier du statut de réfugié ou de personne ayant besoin de la protection internationale. La directive «Qualification» repose, dans une large mesure, sur les instruments et la jurisprudence internationaux et européens en matière de réfugiés et de droits de l'homme.

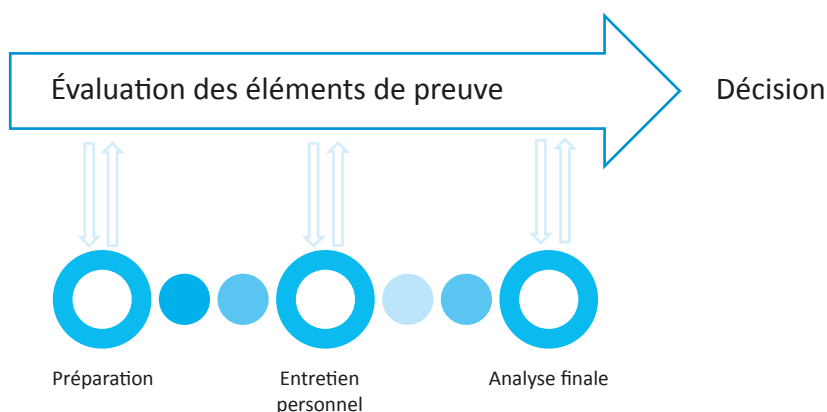
Or, les pays européens ont des traditions juridiques différentes et des pratiques diverses en matière d'évaluation des preuves en général. Si les États membres appliquent des concepts juridiques similaires en matière d'éligibilité à la protection internationale, mais que leur appréciation des éléments de preuve est différente, ils peuvent aisément aboutir à des conclusions différentes. De plus, les procédures d'asile se distinguent de toute autre procédure juridique, en partie du fait de l'absence de moyens «ordinaires» de preuve objective et des conséquences graves de la décision prise. Par conséquent, il est essentiel de définir des normes procédurales pour l'évaluation des éléments de preuve dans le cadre des procédures d'asile ainsi que des exigences en matière de connaissance de ces normes pour parvenir à un processus décisionnel équitable et efficace.

L'évaluation des éléments de preuve est une méthodologie qui doit être gardée à l'esprit tout au long de l'examen d'une demande d'asile.

Ce guide pratique présente une approche d'évaluation des éléments de preuve en trois étapes:

- étape 1: collecte des informations;
- étape 2: évaluation de la crédibilité;
- étape 3: évaluation des risques.

L'agent responsable suit ces étapes au travers des différentes phases de la procédure d'asile:



Étape 1. Collecte des informations [retour]

1.1 Identifiez les faits pertinents [retour]

Pour évaluer une demande de protection internationale, l'agent responsable doit identifier les faits pertinents.

Les faits pertinents sont les faits qui sont directement liés à la définition du statut de réfugié [article 1(A)(2) de la convention de Genève de 1951 et article 2, point d), de la directive «Qualification»] ou de personne pouvant bénéficier de la protection subsidiaire [article 2, point f), et article 15 de la directive «Qualification»] et qui portent sur le fond de la demande. Il est généralement superflu de s'attarder sur des faits mineurs ou non essentiels qui n'affectent pas les éléments centraux de la demande.

Une identification adéquate des faits pertinents est cruciale tant pour l'évaluation de la crédibilité que pour l'évaluation des risques. Si un élément n'est pas pertinent, il n'y a pas lieu d'en tenir compte, qu'il soit ou non accepté par l'agent responsable. Lorsque l'agent responsable accepte un fait pertinent, il peut évaluer la nécessité d'une protection internationale sur la base de ce fait. Un fait pertinent qui n'est pas accepté lors de l'évaluation de la crédibilité ne sera pas pris en compte dans l'évaluation des risques. Pour des informations détaillées sur l'évaluation de la crédibilité et l'évaluation des risques, voir les étapes 2 et 3.

Voir le [modèle](#) pour l'identification des faits pertinents.

1.1.1 Rattachez les faits pertinents aux conditions énoncées dans la définition du terme «réfugié» [retour]

Les éléments centraux de la définition du terme «réfugié» sont les suivants:

- le demandeur doit être un ressortissant d'un pays tiers qui se trouve en dehors de son pays d'origine (ou un apatride se trouvant hors du pays dans lequel il a sa résidence habituelle);
- le demandeur doit craindre avec raison d'être persécuté;
- la persécution crainte doit être liée à la race, la religion, la nationalité, aux opinions politiques ou à l'appartenance à un certain groupe social (ou perçues comme telles) du demandeur;
- le demandeur doit être dans l'incapacité de se réclamer de la protection du pays d'origine ou ne pas vouloir s'en prévaloir du fait de sa crainte fondée;
- le demandeur ne doit pas être exclu du statut de réfugié.

1.1.2 Rattachez les faits pertinents aux conditions prévues dans la définition d'une personne pouvant bénéficier de la protection subsidiaire [retour]

Les conditions à remplir pour qu'une personne puisse bénéficier de la protection subsidiaire sont énumérées ci-après:

- le demandeur doit être un ressortissant d'un pays tiers qui se trouve en dehors de son pays d'origine (ou un apatride se trouvant hors du pays dans lequel il a sa résidence habituelle);
- le demandeur doit être une personne qui ne peut prétendre à la qualité de réfugié;
- il doit y avoir des motifs sérieux et avérés de croire que le demandeur courrait un risque réel de subir l'une des atteintes graves définies à l'article 15 de la directive «Qualification»;
- le demandeur doit être dans l'incapacité de se réclamer de la protection du pays d'origine ou ne pas vouloir s'en prévaloir du fait de ce risque;
- le demandeur ne doit pas être exclu de la protection subsidiaire.

1.1.3 N'oubliez pas que l'identification des faits pertinents est un processus continu [retour]

Le principe de base est que l'agent responsable doit avoir l'esprit ouvert et tenir compte du fait que des éléments nouveaux peuvent apparaître durant tout le processus.

L'identification des faits pertinents est un processus continu, depuis le moment où le demandeur de protection internationale introduit sa demande jusqu'à ce que l'agent responsable entame l'évaluation des risques.

L'agent responsable identifie les faits pertinents de la demande lorsqu'il prépare l'entretien, sur la base des informations initialement disponibles, durant l'entretien avec le demandeur et lors de l'examen des documents et des éléments de preuve produits, des récits des membres de la famille ou de témoins ou des informations sur le pays d'origine.

Voir le [modèle](#) illustrant comment identifier les faits matériels.

1.2 Appliquez la charge partagée de la preuve à la collecte des éléments de preuve [\[retour\]](#)

Dans les demandes de protection internationale, le point de départ est le fait que le demandeur doit apporter la preuve de ce qu'il déclare. Cependant, en raison des caractéristiques particulières de la procédure d'asile, la question de la charge de la preuve devient plus complexe.

Le processus de collecte des preuves en vue d'établir les faits pertinents est régi par trois grands principes:

- 1) l'obligation faite au demandeur d'étayer sa demande (charge de la preuve incombant au demandeur);
- 2) l'obligation d'instruction de l'agent responsable (charge de l'investigation incombant à l'agent responsable);
- 3) des règles spécifiques d'administration de la preuve (renversement de la charge de la preuve).

1.2.1 Vérifiez que le demandeur a rempli son obligation d'étayer sa demande (charge de la preuve incombant au demandeur) [\[retour\]](#)

L'agent responsable doit informer le demandeur de la charge de la preuve qui lui incombe, ce qui implique que le demandeur est tenu de faire une déclaration crédible, de présenter toutes les preuves dont il dispose et de coopérer avec les autorités dans l'examen de sa demande.

Conformément à l'article 4, paragraphe 1, de la directive «Qualification», les États membres peuvent considérer qu'il appartient au demandeur de présenter, aussi rapidement que possible, tous les éléments nécessaires pour étayer sa demande de protection internationale. Ces éléments correspondent aux déclarations du demandeur et à tous les documents dont le demandeur dispose concernant son âge, son passé, y compris ceux des parents à prendre en compte, son identité, sa ou ses nationalités, le ou les pays ainsi que le ou les lieux où il a résidé auparavant, ses demandes d'asile antérieures, son itinéraire, ses titres de voyage, ainsi que les raisons justifiant la demande de protection internationale (article 4, paragraphe 2, de la directive «Qualification»).

1.2.1.1 *Le demandeur s'est-il réellement efforcé de fournir toutes les déclarations et tous les documents dont il dispose?* [\[retour\]](#)

Le demandeur doit fournir à l'agent responsable tous les éléments de preuve pertinents dont il dispose.

Lors de l'évaluation de l'attitude du demandeur à cet égard (à savoir, quels éléments de preuve il doit détenir ou être en mesure d'obtenir), l'agent responsable doit tenir compte de toutes les circonstances individuelles et contextuelles du dossier, comme les moyens disponibles pour obtenir les preuves, la santé physique/mentale du demandeur, son niveau d'éducation, la situation dans le pays d'origine, les relations familiales, pourquoi et comment le demandeur a fui son pays, la législation pertinente du pays d'origine, etc.

1.2.1.2 *Tous les éléments de preuve ont-ils été fournis dans les meilleurs délais?* [\[retour\]](#)

Le demandeur doit présenter tous les éléments de preuve disponibles qu'il possède dans les meilleurs délais. De la sorte, l'agent responsable est en mesure d'identifier et d'évaluer en temps opportun et comme il se doit tous les faits pertinents du dossier. Le respect de cette obligation est étroitement lié à l'obligation faite à l'autorité d'informer le demandeur de ses obligations dans le cadre de la procédure d'asile, des moyens dont il dispose pour fournir les preuves et des circonstances individuelles et contextuelles du dossier.

Une approche pratique consiste à discuter avec le demandeur pour savoir quels éléments de preuve il prévoit de produire et à convenir d'un délai raisonnable avec lui.

1.2.1.3 *Le demandeur a-t-il fourni une explication satisfaisante quant à l'absence d'éléments de preuve matériels? [retour]*

Pour certains faits contenus dans le dossier, il se peut que le demandeur soit dans l'incapacité de produire des preuves. Il appartient à l'agent responsable d'évaluer si l'explication fournie par le demandeur pour justifier la non-production de preuves supplémentaires est acceptable. L'explication fournie par le demandeur doit être évaluée en tenant compte des circonstances individuelles et contextuelles du dossier, sur la base d'indicateurs de crédibilité et de facteurs susceptibles d'entraîner des distorsions (voir également la [section 2.4 sur les facteurs susceptibles d'entraîner des distorsions](#)).

1.2.2 *Remplissez l'obligation d'instruction de l'agent responsable (charge de l'investigation incombant à l'agent responsable) [retour]*

Le demandeur doit avoir l'occasion de présenter tous les faits matériels et tous les éléments de preuve pertinents. En coopération avec le demandeur, il appartient à l'autorité responsable de la détermination d'établir les éléments pertinents de la demande. Pour remplir cette obligation, l'agent responsable doit:

1.2.2.1 *Informez le demandeur de ses obligations [retour]*

Le demandeur doit être informé de ses obligations au titre de la procédure d'asile, notamment l'obligation de coopération, et des conséquences en cas de non-respect de celles-ci. Ces informations doivent être fournies dans les meilleurs délais conformément aux procédures nationales. Elles doivent être transmises dans une langue que le demandeur comprend ou qu'il est raisonnablement censé comprendre et elles doivent être faciles à comprendre. Les informations fournies doivent inclure les délais en vigueur pour répondre aux obligations. Le demandeur doit également recevoir des informations pratiques sur les moyens de se conformer à ses obligations en vertu de la législation et de la pratique nationales.

1.2.2.2 *Demandez des précisions sur ce qui n'est pas clair [retour]*

L'agent responsable doit clarifier tous les faits pertinents de la demande en collaboration avec le demandeur, en prenant en considération les preuves disponibles, les informations sur le pays d'origine et les facteurs pouvant entraîner des distorsions (voir également la [section 2.4 sur les facteurs susceptibles d'entraîner des distorsions](#)). L'évaluation du dossier ne doit pas reposer sur des aspects qui ne sont pas clairs dans l'esprit de l'agent responsable et qui laissent place à des hypothèses, des spéculations, des conjectures, l'intuition ou un sentiment viscéral.

1.2.2.3 *Résolvez les incohérences apparentes, le manque d'informations suffisantes et les questions de plausibilité [retour]*

Les incohérences, les problèmes de plausibilité et le manque d'informations suffisantes doivent être portés à l'attention du demandeur, qui doit avoir l'occasion de les clarifier. L'agent responsable doit également se concentrer sur l'identification de leurs causes afin de pouvoir apprécier correctement leurs conséquences sur l'évaluation de la crédibilité. L'agent responsable doit tenir compte de la présence potentielle de facteurs de distorsion (voir également la [section 2.4 sur les facteurs susceptibles d'entraîner des distorsions](#)) qui pourraient influencer la cohérence des déclarations du demandeur et son aptitude à fournir des informations détaillées.

1.2.2.4 *Se procurer les informations pertinentes sur le pays d'origine [retour]*

Pour évaluer le dossier, l'agent responsable doit obtenir des informations pertinentes, précises et actualisées sur le pays d'origine. Les informations sur le pays d'origine doivent être aussi précises que possible et ne pas se limiter à la situation générale dans ledit pays. Elles doivent provenir de différentes sources, telles que les unités nationales d'information sur les pays d'origine, l'EASO, le HCR et d'autres organisations pertinentes actives dans le domaine des droits de l'homme. Les informations sur le pays d'origine doivent être objectives et l'approche ayant servi à les collecter doit être impartiale (la personne qui les collecte ne doit pas examiner les informations sur le pays d'origine qui ne soutiennent qu'une décision positive ou négative).

1.2.2.5 Obtenir d'autres éléments de preuve, le cas échéant [retour]

Pour évaluer le dossier, il est possible que l'agent responsable doive se procurer *ex officio* d'autres éléments de preuve (voir également la section 1.3.2.3 sur les autres éléments de preuve).

1.2.2.6 Traiter de manière appropriée les personnes ayant des besoins procéduraux spéciaux [retour]

Afin d'étayer efficacement leur demande, certains demandeurs peuvent avoir besoin de garanties procédurales spéciales en raison, notamment, de leur âge, de leur sexe, de leur orientation sexuelle, de leur identité de genre, de leur handicap, d'une maladie grave, de troubles mentaux ou du fait d'actes de torture, de viol ou d'autres formes graves de violence psychologique, physique ou sexuelle qu'ils ont subis. Les États membres évaluent dans un délai raisonnable après le dépôt d'une demande si le demandeur a besoin de garanties procédurales spéciales et, dans l'affirmative, lui apportent un soutien adéquat.

Un accent particulier doit être mis sur le rôle d'investigation de l'agent responsable dans le cas de personnes ayant des besoins procéduraux spéciaux. L'agent responsable doit réunir les informations pertinentes en accordant une attention particulière aux besoins spéciaux du demandeur. Afin d'apprécier adéquatement l'influence de ces circonstances sur le cas d'espèce, l'agent responsable peut demander l'avis d'experts spécialisés (par exemple pour les troubles mentaux, les conséquences des formes de violence psychologique, physique ou sexuelle, etc.). L'agent responsable doit également donner au demandeur ayant des besoins procéduraux spéciaux suffisamment de temps pour présenter les éléments nécessaires pour étayer sa demande de protection internationale et prendre ces besoins en compte lors de l'entretien personnel.

1.2.3 Le cas échéant, tenez compte des règles spécifiques d'administration de la preuve (renversement de la charge de la preuve) [retour]

La charge de la preuve passe à l'agent responsable lorsqu'il affirme qu'une protection ou qu'une possibilité de protection interne est disponible dans le pays d'origine ou qu'il existe des éléments qui suggèrent que le demandeur devrait être exclu de la protection internationale. Ce renversement de la charge de la preuve se produit lorsque le demandeur démontre qu'il a déjà fait l'objet d'une persécution ou d'atteintes graves ou de menaces directes de persécution ou d'atteintes graves dans le pays d'origine. Il existe également des cas, comme l'application possible du concept de pays d'origine sûr, où la charge de la preuve passe au demandeur.

1.2.3.1 L'article 4, paragraphe 4, de la directive «Qualification» (persécution passée/ atteintes graves ou menaces directes de persécution ou d'atteinte) s'applique-t-il en l'espèce? [retour]

Durant l'examen des faits, l'agent responsable peut établir que le demandeur a démontré qu'il a déjà fait l'objet d'une persécution ou d'atteintes graves ou de menaces directes de persécution ou d'atteintes graves dans le pays d'origine. Ceci constituerait un indice sérieux du bien-fondé de la crainte de persécution du demandeur ou du risque réel de subir des atteintes graves, à moins qu'il n'existe de bonnes raisons de croire que cette persécution ou ces atteintes graves ne se reproduiront pas. Il appartient à l'agent responsable de démontrer que ces bonnes raisons existent.

1.2.3.2 Une protection est-elle disponible dans le pays d'origine? [retour]

Alors que le demandeur doit étayer sa demande (risque de persécution/d'atteintes graves s'il retourne dans son pays d'origine), la charge de prouver qu'une protection est disponible dans le pays d'origine (le contraire) incombe à l'agent responsable.

Aux fins d'affirmer qu'une protection est disponible dans le pays d'origine dans le cadre de l'identification des faits pertinents de la demande, l'agent responsable doit établir si le demandeur a tenté d'obtenir une protection auprès des autorités/acteurs pertinents ou pourquoi il ne l'a pas fait, auprès de quelles autorités/quels acteurs une protection a été demandée, quel a été le résultat de cette action et si une protection est accessible, effective et non temporaire (article 7 de la directive «Qualification»).

1.2.3.3 Une protection interne (aussi appelée «possibilité de protection interne») peut-elle être envisagée? [retour]

Si le droit national le prévoit, l'agent responsable peut affirmer que le demandeur a effectivement accès à une protection interne contre les persécutions ou les atteintes graves dans une partie du pays d'origine. Dans ce cas, il appartient à l'agent responsable de prouver qu'il existe une partie du pays d'origine dans laquelle le demandeur peut, en toute sécurité et en toute légalité, obtenir l'autorisation de pénétrer et que l'on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'il s'y établisse (article 8 de la directive «Qualification»).

Pour étayer une telle conclusion, lors de l'identification des faits pertinents, l'agent responsable doit tenir compte de la situation générale dans cette partie du pays et de la situation personnelle du demandeur. Il doit veiller à obtenir des informations précises et actualisées sur la situation dans le pays et dans la région de protection identifiée dans ce pays auprès de sources pertinentes, telles que le HCR et l'EASO.

Lorsque l'État ou des agents de l'État sont les auteurs de la persécution ou des atteintes graves, l'agent responsable doit présumer que le demandeur n'a pas accès à une protection interne effective.

Lorsque le demandeur est un mineur non accompagné, la disponibilité de soins adéquats et de conditions de garde dans l'intérêt supérieur du mineur non accompagné doit faire partie de l'investigation menée par l'agent responsable sur l'accès effectif à une protection.

1.2.3.4 Une exclusion de la protection internationale peut-elle s'appliquer? [retour]

Lors de l'établissement des faits pertinents (avant leur examen factuel), l'agent responsable peut recenser les motifs qui pourraient conduire à exclure le demandeur de la protection internationale.

Si l'agent responsable considère que la protection doit être refusée au demandeur au titre d'une exclusion, il doit alors le prouver conformément à l'article 12 et à l'article 17 de la directive «Qualification».

L'exclusion doit reposer sur des éléments de preuve clairs et crédibles. Le demandeur doit avoir la possibilité de contester les éléments de preuve utilisés à l'appui de l'exclusion.

1.2.3.5 Le demandeur vient-il d'un pays d'origine désigné comme sûr selon votre législation nationale? [retour]

Certains États membres ont introduit le concept de pays d'origine sûr et ont désigné certains pays comme des pays d'origine sûrs dans leur législation nationale. En fonction de la législation et de la pratique nationales, si le demandeur vient de l'un de ces pays, l'agent responsable peut présumer qu'il est sûr pour le demandeur, à moins que ce dernier ne prouve le contraire. La désignation d'un pays comme sûr ne saurait constituer une garantie absolue de sécurité pour chaque ressortissant de ce pays.

Lorsqu'un demandeur montre qu'il existe des raisons sérieuses de considérer que le pays n'est pas sûr dans sa situation particulière, la désignation du pays comme sûr ne peut plus être considérée comme s'appliquant au demandeur. Selon les orientations et la pratique nationales, l'agent responsable doit donner au demandeur une véritable occasion de produire ces preuves contraires, notamment en informant le demandeur en conséquence et en abordant cette question dans l'entretien personnel.

1.3 Rassemblez les éléments de preuve pertinents par rapport aux faits constitutifs de la demande [retour]

Il appartient à l'agent responsable d'enquêter et d'examiner les éléments de preuve disponibles et, le cas échéant, de demander la présentation d'autres éléments de preuve matériels qui peuvent raisonnablement être fournis (par exemple des articles dans les médias, des preuves médicales, etc.).

Pour rendre une décision de qualité, il est essentiel que l'agent responsable assiste le demandeur en examinant avec soin tous les éléments de preuve produits et qu'il donne au demandeur la possibilité de présenter tous les éléments de preuve pertinents.

Tous les éléments de preuve doivent être recueillis dans le but de satisfaire aux dispositions de l'article 4, paragraphe 3, de la directive «Qualification». L'agent responsable doit faire en sorte de comprendre la pertinence de chaque élément de preuve produit par le demandeur à l'appui de sa demande.

Dans certaines situations, même si le demandeur s'est réellement efforcé de fournir toutes les déclarations et tous les documents dont il dispose et a fourni une explication satisfaisante quant au fait de ne pas être en mesure de produire certaines preuves, l'agent responsable peut juger utile d'obtenir des informations supplémentaires afin de clarifier tous les faits pertinents du dossier. Ces informations peuvent provenir de déclarations supplémentaires du demandeur, de membres de sa famille, d'avis d'experts, de nouvelles preuves écrites, d'informations plus précises sur le pays d'origine, etc. La législation et les orientations nationales peuvent fixer des délais pour la collecte d'informations supplémentaires.

Il est admis que, souvent, les demandeurs ne peuvent pas étayer leurs déclarations par des preuves documentaires indépendantes ou d'autres preuves. Par exemple, il pourrait exister des difficultés logistiques ou sécuritaires pour obtenir des documents officiels originaux du pays d'origine. Cependant, toute information fournie peut aider grandement l'agent responsable à apprécier la crédibilité globale de la demande.

1.3.1 Recueillez les déclarations du demandeur [retour]

Le témoignage personnel du demandeur est généralement l'élément de preuve principal, quand il n'est pas la seule preuve disponible. Cet élément de preuve peut être fourni de diverses manières, notamment par un entretien personnel ou une déclaration écrite, ou les deux.

1.3.1.1 Entretien personnel [retour]

Dans la plupart des cas, l'entretien personnel constituera la principale source de preuve de l'agent responsable lors de l'évaluation de la demande. Il est donc essentiel que l'entretien soit conduit de manière à s'assurer que des preuves solides soient obtenues du demandeur.

Le [guide pratique de l'EASO sur les entretiens individuels](#) contient des conseils sur la manière de conduire un entretien de qualité.

1.3.1.2 Déclarations écrites [retour]

Dans certains cas, des déclarations écrites pourraient être admises comme éléments de preuve supplémentaires à l'appui d'une demande. Si des orientations nationales concernant la recevabilité des déclarations écrites existent, vous pouvez les trouver [ici](#).

1.3.2 Rassemblez des éléments de preuve provenant d'autres sources [retour]

En plus de fournir leur propre témoignage par le biais d'un entretien personnel et/ou d'une déclaration écrite, les demandeurs peuvent également produire des éléments de preuve supplémentaires sous diverses formes.

Vous trouverez ci-dessous des conseils sur les types d'éléments de preuve les plus couramment présentés et la manière dont ils doivent être traités. Lorsqu'il rassemble des preuves provenant d'autres sources, l'agent responsable doit faire preuve de prudence et respecter les règles de confidentialité.

1.3.2.1 Documents présentés par le demandeur [retour]

Tout document présenté par un demandeur à l'appui de sa demande doit être examiné avec soin. L'agent responsable doit d'abord s'assurer qu'il sait de quels documents il s'agit et qu'il connaît leur pertinence pour la demande. L'agent responsable doit également, dans la mesure du possible, obtenir des informations sur le contenu et la forme généralement attendus des documents présentés (par exemple mandats d'arrêt, convocations d'un tribunal). Ces informations peuvent être obtenues par le biais d'informations pertinentes sur le pays d'origine.

L'agent responsable doit également être satisfait de la manière dont le demandeur a obtenu les documents qu'il produit. Si un demandeur produit un document qu'il ne devrait, normalement, pas être en mesure d'obtenir, cela peut influencer la question de savoir si l'agent responsable peut ou non considérer ce document comme une preuve convaincante. Si le demandeur a obtenu des documents dont on ne s'attend pas à ce qu'il puisse les détenir, il doit avoir la possibilité d'expliquer comment il les a obtenus.

Les passeports doivent être contrôlés en ce qui concerne les cachets d'entrée et de sortie, les visas, les preuves de retour dans le pays d'origine, etc., pour confirmer à la fois l'historique d'immigration du demandeur et le récit des événements par le demandeur aux fins de l'évaluation de la crédibilité.

Lorsque cette expertise est disponible, les documents peuvent être examinés par un spécialiste afin de déterminer s'ils sont authentiques ou s'il est établi qu'ils ont été contrefaits. S'il est conclu que les documents ont été contrefaits, le demandeur doit avoir la possibilité d'expliquer comment il les a obtenus.

Si des orientations nationales traitent de la question de savoir si des documents originaux doivent être présentés ou si des copies sont acceptables, vous pouvez les trouver [ici](#).

Si des orientations nationales traitent de la question de savoir si le demandeur ou l'autorité de l'État membre doit faire traduire les documents, vous pouvez les trouver [ici](#).

1.3.2.2 Informations sur le pays d'origine [\[retour\]](#)

La disponibilité d'informations de qualité sur le pays d'origine est essentielle pour le processus décisionnel. L'agent responsable doit être certain que les informations dont il dispose sont pertinentes, précises et actualisées et qu'elles proviennent de diverses sources. Ces sources peuvent être les unités nationales d'information sur les pays d'origine, l'EASO, le HCR et d'autres organisations pertinentes actives dans le domaine des droits de l'homme.

Lorsque aucune information n'est encore disponible, il est possible que l'agent responsable doive demander ou rechercher des informations pertinentes pour la demande.

Si des orientations nationales concernant l'obtention d'informations sur le pays d'origine existent, vous pouvez les trouver [ici](#).

1.3.2.3 Autres éléments de preuve [\[retour\]](#)

- **Rapports d'experts [\[retour\]](#)**

Les responsables des dossiers peuvent également avoir accès à divers rapports d'experts pour les aider dans le processus décisionnel. Ces rapports peuvent être fournis par le demandeur ou élaborés par l'autorité responsable de la détermination.

Les demandeurs peuvent tenter de s'appuyer sur des rapports d'experts qui fournissent des informations sur leur origine culturelle, la situation dans le pays ou d'autres questions en rapport avec la demande. Ces rapports peuvent se révéler particulièrement utiles lorsqu'il n'existe pas d'informations sur le pays d'origine en provenance d'autres sources ou lorsque ces dernières sont vagues ou trop générales.

Cela ne signifie toutefois pas que ces rapports doivent être acceptés au même titre que les informations sur le pays. Les responsables des dossiers doivent décider quelle valeur ils attribuent à ces rapports lorsqu'ils évaluent la crédibilité des faits pertinents allégués et, ensuite, lorsqu'ils apprécient le risque en cas de retour.

Si des orientations nationales concernant l'obtention de rapports d'experts et les cas dans lesquels ils peuvent être demandés existent, vous pouvez les trouver [ici](#).

- **Rapports médicaux et psychologiques [\[retour\]](#)**

Les rapports établis par des professionnels de la santé qualifiés à la demande des États membres ou du demandeur ou de son représentant, qui corroborent une déclaration selon laquelle le demandeur a été torturé ou a subi des atteintes graves, doivent se voir attribuer une valeur adéquate dans la décision [\[article 18 de la directive relative aux procédures d'asile \(refonte\)\]](#). Il n'appartient pas à l'agent responsable de poser un jugement clinique sur les preuves médicales ou sur des questions médicales en général.

En plus de donner une appréciation sur des questions telles que des preuves de torture, les rapports médicaux peuvent également fournir des informations essentielles sur l'aptitude du demandeur à fournir un récit lucide et détaillé de ce qui lui est arrivé. À titre d'exemple, un rapport confirmant qu'un demandeur souffre d'un traumatisme et éprouve de ce fait des difficultés à se souvenir lucidement de certains événements peut aider l'agent

responsable à décider comment interpréter ses preuves et quelle valeur donner à un manque de détail ou de cohérence apparent.

- **Rapports d'analyse linguistique [retour]**

Les responsables des dossiers peuvent avoir accès à des rapports d'analyse linguistique élaborés par des experts linguistiques qui parlent avec les demandeurs et les écoutent et rendent ensuite un avis motivé sur leur lieu d'origine probable.

Si des orientations nationales concernant la recevabilité de ces rapports et la manière de les obtenir existent, vous pouvez les trouver [ici](#).

- **Informations provenant d'autres personnes (témoignages) [retour]**

Outre les informations fournies par des experts qualifiés dans leur domaine, un témoignage peut aussi être fourni par d'autres personnes ou groupes ou leur être demandé afin d'aider à évaluer la crédibilité du récit d'un demandeur. Ce témoignage peut provenir de sources très diverses, comme:

- des membres de la famille;
- des écoles;
- des groupes politiques;
- des groupes religieux.

Ces éléments de preuve doivent être étudiés avec soin et évalués afin de déterminer de quelle façon ils confirment ou infirment le récit d'un demandeur. Lorsque l'agent responsable rassemble ces éléments de preuve, il doit accorder une attention particulière à la question de la confidentialité. L'agent responsable doit également statuer sur le poids qu'il accorde à ce témoignage et sur la question de savoir si le témoin est lui-même fiable.

- **Informations provenant des autorités de l'État membre [retour]**

Il est possible que d'autres départements ministériels détiennent des informations de nature à contribuer à l'établissement des faits pertinents d'une demande. Il peut, par exemple, être utile de demander des informations telles que:

- des correspondances d'empreintes digitales dans Eurodac;
- l'enregistrement de mariages;
- le dossier de police ou le dossier judiciaire;
- le dossier médical (le consentement du demandeur peut être requis, selon la législation et les orientations nationales).

Lorsque des fonctionnaires des États membres recueillent des éléments de preuve dans le pays d'origine, un soin particulier doit être pris afin de ne pas mettre en danger le demandeur ou ses proches.

- **Informations provenant d'autres États membres [retour]**

Dans certains cas, il peut être utile de demander des informations sur le demandeur à un autre État membre dans lequel il a résidé dans le passé. De telles demandes peuvent nécessiter le consentement du demandeur pour des raisons de confidentialité.

Si des orientations nationales concernant la procédure à suivre pour introduire ces demandes existent, vous pouvez les trouver [ici](#).

Étape 2. Évaluation de la crédibilité [retour]

Après avoir rassemblé toutes les informations et recueilli tous les éléments de preuve, l'agent responsable doit se concentrer sur l'évaluation des éléments de preuve corroborant chaque fait pertinent.

2.1 Reliez les preuves à chaque fait pertinent [retour]

L'agent responsable ne doit pas oublier que les «faits pertinents» ne sont pas des faits avérés, dans le sens où l'on entend généralement «faits» en droit civil, mais sont plutôt des allégations révélées qui, dans le cadre d'une procédure d'asile, doivent être jugées crédibles ou non.

Tout au long de la procédure de collecte des preuves, il est capital de veiller à ce que tous les éléments de preuve recueillis soient pertinents par rapport aux faits constitutifs du dossier. Très souvent, certains types de preuves peuvent concerner de multiples faits pertinents (par exemple l'entretien personnel ou les déclarations écrites).

Voir le [modèle](#) pour relier les éléments de preuve aux faits pertinents.

2.2 Évaluez les déclarations du demandeur en fonction des indicateurs de crédibilité [retour]

2.2.1 Portez des appréciations sur la crédibilité interne [retour]

La crédibilité interne contient suffisamment de détails; elle est suffisamment spécifique et cohérente.

2.2.1.1 Suffisance de détails et spécificité [retour]

Quel est le niveau de détail requis ou quelle est la quantité de détails nécessaire?

En principe, plus nombreux sont les **détails** donnés et disponibles, meilleure sera l'image de la situation. Ceci repose sur le fait que des événements réellement vécus peuvent normalement être racontés de manière plus vivante et spontanée. Toutefois, l'agent responsable ne doit pas perdre de vue qu'il peut exister une explication raisonnable justifiant que le demandeur ne puisse pas se souvenir en détail d'un événement donné et il doit garder à l'esprit qu'il peut y avoir des distorsions (voir également la [section 2.4 sur les facteurs susceptibles d'entraîner des distorsions](#)). Par conséquent, l'absence de détails n'affecte pas la crédibilité dans tous les cas.

La **spécificité** est remplie par les conditions individuelles, très personnelles, et la manière dont un événement est vécu et exprimé. L'histoire de base peut très souvent être extrêmement similaire, mais chaque cas présente ses propres spécificités, qui le rendent unique. Dans de tels cas, il peut être utile de ne pas trop insister sur les éléments de base de la demande, mais de poser davantage de questions autour de l'événement et de dégager les spécificités en procédant ainsi. Si le récit du demandeur manque de spécificité, cela peut être l'indice d'un manque de crédibilité.

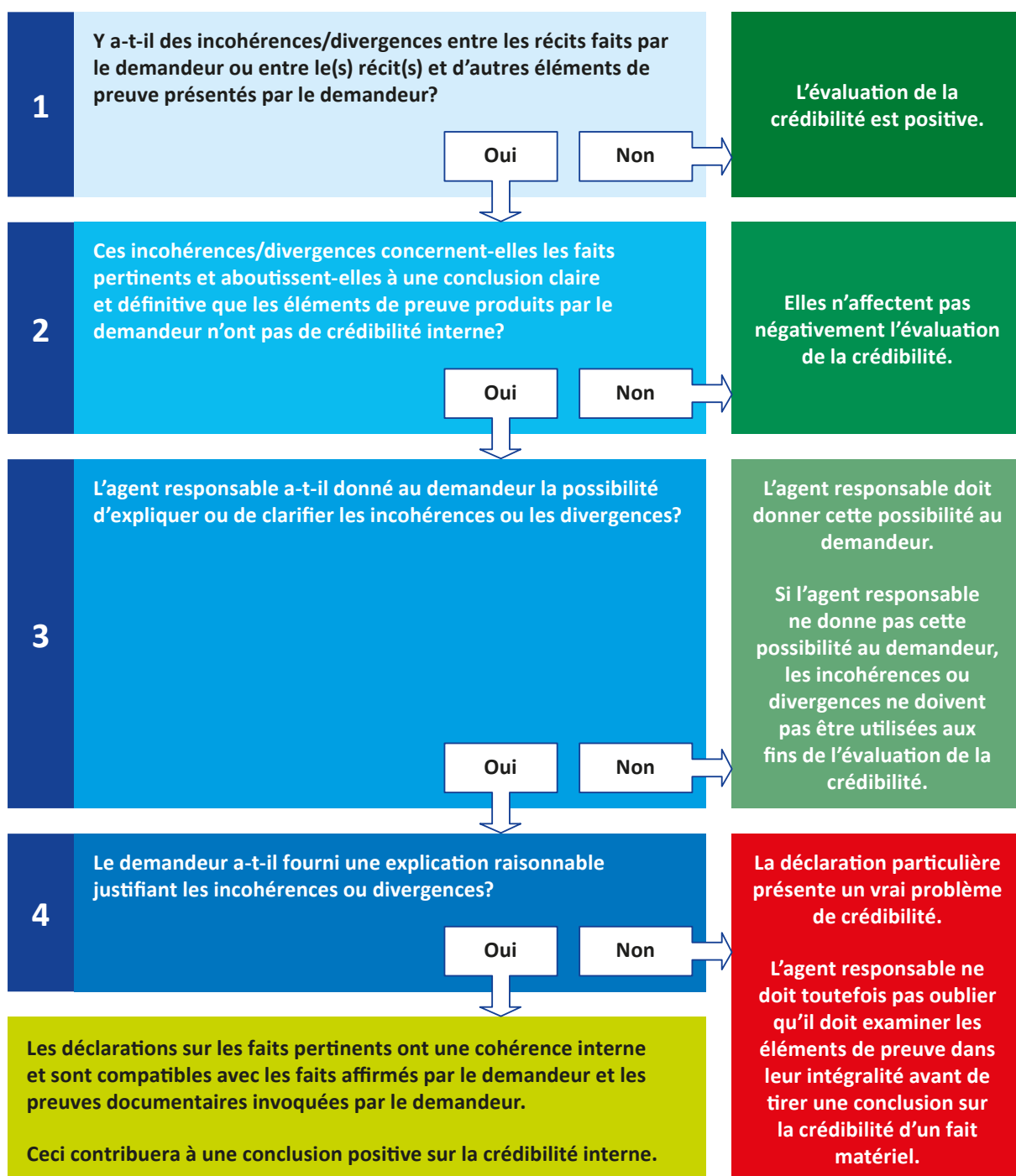
Normalement, l'entretien personnel est la principale source d'information permettant de collecter autant de détails et de spécificités que possible et il dépend dans une très large mesure de la capacité d'interrogatoire de l'agent responsable (créer une bonne ambiance, employer de bonnes techniques d'entretien, bien connaître le dossier) pour obtenir les détails matériels.

2.2.1.2 Cohérence [retour]

On entend généralement par cohérence l'absence de divergences, de contradictions et de variations dans les faits pertinents présentés par le demandeur. La cohérence concerne:

- les déclarations orales ou écrites fournies par le demandeur en général;
- les différentes déclarations sur le même sujet faites à des moments différents de la procédure;
- des informations différentes sur le même sujet provenant d'autres éléments de preuve produits par le demandeur.

Le test en quatre étapes présenté ci-dessous peut servir d'orientation sur la manière dont l'agent responsable doit traiter la cohérence (l'incohérence):



2.2.1.3 L'attitude ne doit pas être utilisée comme un indice de crédibilité [retour]

L'attitude décrit généralement les signaux de communication non verbale et un mode de comportement comme le ton de la voix et la modulation de la parole, la manière d'agir, le contact visuel et l'expression du visage, etc. Ces signaux sont essentiellement visibles durant l'entretien personnel.

L'agent responsable ne doit pas utiliser l'attitude comme un indice de crédibilité. Les conclusions tirées de l'attitude du demandeur sont souvent de simples suppositions et des jugements subjectifs fondés sur une conviction intime.

2.2.2 Portez des appréciations sur la crédibilité externe [retour]

La crédibilité externe concerne la cohérence avec les informations sur le pays d'origine, les faits notoires et d'autres éléments de preuve recueillis par l'autorité responsable de la détermination.

2.2.2.1 Cohérence avec les informations sur le pays d'origine [retour]

Les informations sur le pays d'origine peuvent être utilisées pour plusieurs aspects de l'examen d'une demande. Elles peuvent servir à corroborer le récit des faits pertinents présenté par le demandeur ainsi qu'à constituer les preuves pour l'évaluation des risques en cas de retour.

- **Informations sur le pays d'origine corroborant les déclarations du demandeur**

Si des informations objectives sur le pays d'origine confirment les preuves du demandeur, il n'y a pas de raison sérieuse de douter de celles-ci et le fait allégué peut être accepté.

- **Informations sur le pays d'origine contredisant les déclarations du demandeur**

Les informations sur le pays d'origine qui contredisent clairement le fait pertinent allégué constituent un facteur négatif de crédibilité. Le demandeur doit donc avoir la possibilité de fournir des explications supplémentaires.

- **Absence d'informations sur le pays d'origine**

L'absence d'informations sur le pays d'origine ne signifie pas nécessairement que le fait/l'événement allégué ne s'est pas produit. À titre d'exemple, l'absence d'informations peut être due à un accès limité aux informations dans le pays d'origine ou à l'ampleur ou l'importance moindre de l'événement, etc. L'absence d'informations sur le pays d'origine ne doit donc pas, en soi, conduire à une conclusion négative sur la crédibilité.

2.2.2.2 Cohérence avec des informations notoires [retour]

Certains faits sont notoires et ne peuvent raisonnablement pas être contestés (les lois de la physique, par exemple). Ces faits ne dépendent pas de perceptions différentes sur le plan culturel. Ils ne doivent normalement pas être étayés par des preuves supplémentaires. Le récit du demandeur doit être compatible avec ces informations notoires pour être jugé crédible. En appliquant ce concept, l'agent responsable doit veiller à ne pas l'étendre à des notions qu'il tient pour acquises du fait de ses antécédents sociaux, culturels et personnels.

2.2.2.3 Cohérence avec d'autres éléments de preuve [retour]

Les autres éléments de preuve peuvent être des déclarations de personnes à charge et de témoins, des documents d'autres autorités de l'État, des rapports d'experts, etc. Ces éléments de preuve peuvent confirmer les déclarations du demandeur ou être en contradiction avec celles-ci. Pour commencer, la crédibilité interne de ces autres éléments de preuve doit être appréciée. Si un élément de preuve est en contradiction avec les déclarations du demandeur, l'agent responsable doit résoudre le problème et donner au demandeur la possibilité d'expliquer les incohérences. L'agent responsable doit tenir compte de cette explication.

2.2.3 Portez une appréciation sur la plausibilité [retour]

Pour être plausible, l'ordre chronologique des événements doit être probable et sembler possible à une personne raisonnable.

Les responsables des dossiers doivent savoir que le concept de plausibilité doit être utilisé avec prudence, à tout le moins pour éviter les spéculations et les hypothèses subjectives ou les préjugés. Un fait affirmé peut être parfaitement plausible lorsqu'il est mis dans le contexte de la situation du demandeur, notamment son sexe, son âge, son orientation sexuelle, son identité de genre, son éducation, ses origines sociales et culturelles, son expérience de vie et la situation dans le pays d'origine ou le lieu de résidence habituelle, etc. L'agent responsable doit savoir qu'il peut exister des différences entre sa vision des choses et celle du demandeur, qui pourraient potentiellement expliquer une absence apparente de plausibilité.

Une conclusion d'absence de plausibilité doit être fondée sur des inférences objectivement justifiables et raisonnablement déduites et l'agent responsable doit fournir des raisons clairement motivées justifiant sa conclusion d'absence de plausibilité du récit.

Voir le [modèle](#) pour relier les éléments de preuve aux faits matériels.

2.3 Évaluez les documents [\[retour\]](#)

Les documents doivent être évalués en suivant les étapes ci-dessous:

- **Pertinence [\[retour\]](#)**

La pertinence concerne la question de savoir si un document se rapporte à un fait particulier. La pertinence doit être clarifiée avec le demandeur.

- **Existence [\[retour\]](#)**

L'existence concerne la question de savoir si un type de document existe sur la base des informations générales.

- **Contenu [\[retour\]](#)**

Les éléments suivants doivent être évalués:

- Le document contient-il une contradiction interne?
- Est-il compatible avec les déclarations du demandeur?
- Est-il compatible avec les informations sur le pays d'origine?
- Est-il précis? La précision fait référence au niveau de détail pertinent par rapport à un fait donné.
- Est-il un compte rendu direct d'un fait? Les informations proviennent-elles d'une source directe ou sont-elles une autre version des déclarations du demandeur?

- **Forme [\[retour\]](#)**

La forme d'un document est pertinente pour l'appréciation de son authenticité. Selon la pratique nationale, cela peut inclure l'évaluation d'un expert ou une comparaison avec les documents de référence. L'agent responsable doit être prudent lorsqu'il statue sur l'authenticité sur la seule base de la forme du document, étant donné que, dans certains pays, il peut ne pas exister une forme normalisée pour certains types de documents.

- **Nature [\[retour\]](#)**

La nature du document concerne la question de savoir si le document est un original ou une copie, dans quel état il est, s'il est endommagé ou s'il y a des preuves d'altérations. Les documents originaux ont normalement davantage de valeur dans l'évaluation. Cependant, l'agent responsable doit garder à l'esprit que certains documents originaux ne peuvent pas être obtenus.

- **Auteur [\[retour\]](#)**

L'agent responsable doit vérifier la qualité de l'auteur et son objectivité et/ou son expérience pertinente.

Les documents doivent être examinés avec d'autres éléments de preuve tendant à établir le fait particulier qu'ils sont censés corroborer ainsi que d'autres éléments de l'évaluation de la crédibilité. Un document doit être évalué de la même façon que tout autre élément de preuve. Il n'est pas opportun de n'accorder aucun poids à un document sans motiver cette conclusion en invoquant les preuves disponibles — à savoir des informations objectives concernant sa fiabilité émanant d'une source identifiée sur le pays, prises conjointement avec d'autres éléments de preuve sur ce point.

Voir la [section 1.3.2.1](#) pour un complément d'informations sur les documents présentés par le demandeur.

Voir le [modèle](#) sur les conclusions relatives à la crédibilité.

2.3.1 Évaluez les preuves médicales et psychologiques [retour]

Un type de preuve très spécifique, établi par une personne qualifiée, est une preuve médicale ou psychologique. L'agent responsable ne doit pas porter un jugement médical ou donner son avis sur le traitement prescrit par un médecin. Un médecin n'est pas censé porter un jugement juridique ou se prononcer sur la crédibilité.

Les rapports médicaux ou psychologiques doivent contenir suffisamment d'informations sur les qualifications de l'expert médical et sur les méthodes d'examen pour permettre de procéder à une évaluation indépendante de leur fiabilité. Selon les orientations nationales, cette évaluation peut être réalisée par l'agent responsable ou par un expert.

Dans les cas d'allégations de torture, par exemple, les rapports médicaux doivent être évalués par rapport aux normes du [protocole d'Istanbul](#).

En cas de doute, l'agent responsable peut demander un second avis, conformément à la pratique nationale. Si des orientations nationales pertinentes existent, vous pouvez les trouver [ici](#).

2.4 Tenez compte des circonstances individuelles et contextuelles susceptibles d'entraîner des distorsions [retour]

Lors de l'examen de la crédibilité des éléments de preuve présentés à l'appui des faits, l'agent responsable doit garder à l'esprit que la situation personnelle et les circonstances individuelles du demandeur peuvent influencer fortement la manière dont ce dernier voit et présente les événements relatifs à la demande. Certaines distorsions dans la réception et l'interprétation des informations peuvent également découler de l'expérience personnelle et professionnelle de l'agent responsable ainsi que de ses préjugés.

Ces phénomènes — typiques de la nature humaine — sont quasiment impossibles à éliminer. Il convient toutefois d'en prendre conscience lors de la conduite d'un entretien personnel (voir le [guide pratique de l'EASO sur les entretiens individuels](#)) et lors de l'évaluation de la crédibilité. Il convient également de toujours se demander si ces facteurs individuels et subjectifs peuvent avoir une incidence sur les indicateurs de crédibilité ou pourraient expliquer une incohérence ou une contradiction apparente dans les déclarations du demandeur.

De nombreux facteurs de distorsion s'entrecroisent souvent. Il est indispensable que les personnes travaillant dans le domaine de l'asile aient connaissance de ces facteurs. Une liste non exhaustive des facteurs pouvant entraîner des distorsions est présentée ci-dessous.

2.4.1 Facteurs liés au demandeur [retour]

Les déclarations orales sont la principale preuve (et très souvent la seule) produite par le demandeur. Lors de l'évaluation de leur crédibilité, l'agent responsable doit vérifier attentivement si le demandeur a eu la possibilité de se rappeler et de présenter correctement les faits et si les informations présentées ont été dûment reçues et comprises. De nombreux facteurs peuvent influencer fortement ce processus.

2.4.1.1 Mémoire [retour]

La mémoire humaine a des couches et des limites et il convient de l'accepter lorsque l'on travaille avec des demandeurs d'asile qui n'ont souvent que leurs souvenirs pour appuyer leurs déclarations. Se rappeler des dates, des détails d'un événement qui s'est produit il y a longtemps, ou décrire des personnes que l'on a rencontrées une seule fois peut être un exercice extrêmement difficile.

L'agent responsable doit nourrir des attentes réalistes quant au niveau de détail de souvenirs lointains, souvent traumatisants, lorsqu'il conduit un entretien personnel et qu'il en analyse les résultats par la suite. La manière dont l'entretien est mené a également une incidence sur la quantité et la qualité des informations que le demandeur est en mesure de retrouver. Pendant l'entretien, il convient d'éviter les questions suggestives, par exemple, car elles peuvent influencer le récit des événements par le demandeur. Pour des conseils supplémentaires, voir le [guide pratique de l'EASO sur les entretiens individuels](#).

2.4.1.2 Traumatisme et syndrome de stress post-traumatique (SSPT) [retour]

Un rapport médical pertinent ou l'avis d'un psychologue dans le dossier du demandeur sont généralement des preuves claires que la personne concernée a vécu quelque chose de si traumatisant que sa capacité à se souvenir, à revivre des événements passés, à garder la trace de l'événement et à en faire un récit structuré peut être gravement entravée, voire anéantie. Des expériences traumatisantes peuvent également conduire à une peur et à un manque de confiance de nature à affecter la quantité et la qualité des informations que le candidat est prêt à fournir.

Les déclarations de personnes ayant subi un traumatisme ou souffrant d'un SSPT sont généralement fragmentaires, dissociées d'un axe temporel, non contrôlées par la volonté, mais déclenchées par des influx nerveux. Une personne traumatisée peut éviter de parler des expériences pénibles qu'elle a vécues.

Il est conseillé d'accorder davantage de poids aux circonstances objectives du dossier plutôt qu'à l'élément subjectif de la peur présentée par le demandeur. Lors de l'examen d'une demande émanant d'une personne traumatisée, l'agent responsable ne doit pas avoir le même niveau d'attente que lorsqu'il applique les indicateurs de crédibilité (voir la [section 2.2 sur l'utilisation des indicateurs de crédibilité](#)). En particulier, l'agent responsable doit faire preuve de prudence lorsqu'il rend une conclusion négative sur la crédibilité fondée sur les déclarations du demandeur.

Il convient également de rappeler qu'une expérience ou des événements traumatisants peuvent s'être produits après avoir quitté le pays, y compris dans le pays où la procédure d'asile se déroule.

2.4.1.3 Autres problèmes psychologiques et de santé [retour]

Les difficultés éprouvées pour fournir des déclarations claires et cohérentes peuvent également trouver leur origine dans des problèmes médicaux et des addictions du demandeur, comme la prise de médicaments forts, un handicap mental, une dépression ou une dépendance à la drogue ou à l'alcool. L'ignorance de ces facteurs et leur non-prise en compte peuvent aboutir à des conclusions erronées sur la crédibilité.

2.4.1.4 Âge [retour]

Le facteur de l'âge peut être capital dans l'évaluation de la crédibilité. Il est tout particulièrement important dans le cas de mineurs non accompagnés ou lorsque des mineurs sont interrogés comme témoins dans le cadre du dossier de leurs parents (ou tuteurs).

Les déclarations d'un enfant peuvent être incohérentes, inclure des expressions ou des déclarations manquant de clarté qu'ils ont entendues dans la bouche d'adultes voyageant avec eux ou de leurs proches, etc. Il est donc important que l'entretien se déroule d'une manière adaptée à l'enfant (voir le [guide pratique de l'EASO sur les entretiens individuels](#)).

L'âge est un facteur pertinent à la fois pour le moment où les déclarations sont faites et celui où l'événement s'est produit.

Selon les circonstances, les distorsions liées à l'âge peuvent également jouer un rôle dans le cas de personnes âgées.

2.4.1.5 Éducation [retour]

La différence de niveau d'instruction peut avoir un effet sur la capacité du demandeur à observer des événements et à s'en souvenir ainsi qu'à exposer leur contenu ou à bien comprendre les questions. Des réponses laconiques ou catégoriques ou des erreurs de dates et de distances peuvent être le signe d'un vocabulaire limité, de connaissances générales limitées, d'une incapacité à comprendre et à décrire des termes abstraits ou d'une absence de prise de conscience qu'un récit détaillé est requis.

2.4.1.6 Culture, religion et convictions [retour]

La culture, la religion et les convictions d'une personne déterminent la façon dont elle définit son identité, perçoit les rôles sociaux et les rapports de pouvoir et dont elle comprend, interprète et retransmet l'information. Les

dates, les saisons, les distances, le moment d'une initiation sociale ou d'une participation à la vie publique, la notion de famille proche et le langage corporel peuvent varier en fonction de ces facteurs.

D'autres facteurs, tels que l'éducation, l'âge, la langue, le sexe ou le statut social et les coutumes, sont également importants à cet égard.

Lors de l'évaluation de la crédibilité d'une demande, l'agent responsable doit être conscient des différences potentielles dues à l'origine culturelle et/ou religieuse. Une compétence interculturelle est souvent nécessaire pour examiner les informations reçues sous un autre angle et contribuer à déchiffrer des déclarations apparemment contradictoires en utilisant un code culturel.

Toutefois, l'agent responsable ne doit pas «emprisonner» le demandeur dans sa propre culture ni supposer, a priori, qu'une personne ayant une certaine origine culturelle ou religieuse agit d'une certaine façon et, partant, s'abstenir de soulever un problème de crédibilité potentiel. Ce n'est qu'après avoir posé la question et ne pas avoir reçu de réponse que l'agent responsable doit vérifier si des barrières culturelles, sociales, religieuses ou autres ont pu motiver le problème de crédibilité en question.

2.4.1.7 Orientation sexuelle et identité de genre (OSIG) [retour]

Les questions liées à l'orientation sexuelle et à l'identité de genre sont souvent sensibles et requièrent des connaissances spécifiques sur le sujet et une attention particulière lors de l'évaluation de la crédibilité. L'agent responsable ne doit pas confondre cette exigence avec l'acceptation sans analyse de tout ce que le demandeur dit dans un tel cas. Néanmoins, un degré élevé de connaissance et de respect de la dignité humaine et de la diversité est nécessaire parce que, dans de tels cas, le récit du demandeur est directement lié à des questions extrêmement délicates et personnelles.

Les personnes dont les demandes sont liées à une orientation sexuelle et à une identité de genre qui ne sont pas acceptées dans leur pays d'origine doivent souvent cacher leur véritable identité, leurs sentiments et leurs opinions afin d'éviter la honte, l'isolement et la stigmatisation ainsi que, très fréquemment, le risque de violence. La stigmatisation et un sentiment de honte peuvent empêcher le demandeur de divulguer des informations dans le cadre d'une procédure d'asile. Il existe de nombreux cas dans lesquels le demandeur se déclare gay, lesbienne, bisexuel, transsexuel ou intersexué uniquement dans une demande ultérieure.

L'agent responsable doit s'abstenir de toute supposition stéréotypée concernant le comportement ou l'apparence des membres de minorités sexuelles, en gardant à l'esprit que d'autres facteurs que l'origine culturelle et sociale, l'éducation et le genre peuvent fortement influencer ce demandeur particulier.

2.4.1.8 Genre [retour]

Le genre n'est pas le sexe biologique, mais fait référence aux attentes spécifiques d'une société par rapport à la manière dont les femmes et les hommes doivent se comporter, à l'équilibre du pouvoir entre les sexes, à leur rôle et à leurs attributs dans la société. Les rôles de genre non seulement affectent la perception qu'une personne a d'elle-même, mais ils influencent également le comportement, l'attitude envers la vie sociale et politique et les modes de persécution ou les manières de faire du mal, qui peuvent différer selon le genre de la victime et l'auteur.

Le demandeur peut ne pas avoir conscience du fait que certains comportements à son égard peuvent être considérés comme des violations de ses droits humains, parce qu'il a été traité ainsi tout au long de sa vie. D'autre part, la stigmatisation et/ou un sentiment de honte peuvent empêcher le demandeur de divulguer des informations.

2.4.2 Facteurs liés à l'agent responsable [retour]

Travailler dans le domaine de l'asile signifie être en contact constant avec des personnes issues de cultures différentes, de milieux sociaux différents et ayant des expériences de vie différentes. C'est l'un des éléments qui rend le travail des responsables des dossiers intéressant. Toutefois, l'agent responsable est également un être humain et peut ressentir du stress et de la frustration dans cet environnement de travail difficile.

Différents facteurs influencent l'objectivité de l'agent responsable.

2.4.2.1 Soyez conscient de l'effet du stress, de la charge de travail et des délais [retour]

Le stress, la charge de travail et des délais serrés interagissent souvent et peuvent avoir un effet déterminant sur l'évaluation finale de la demande.

Dans son travail quotidien, l'agent responsable est censé atteindre des objectifs quantitatifs, rédiger des décisions motivées dans les délais et s'occuper de demandeurs qui ne sont pas coopératifs ou dont l'expérience personnelle a été très traumatisante.

Il convient de garder à l'esprit qu'un agent responsable a une vie privée qui peut aussi être une source de problèmes et de stress pouvant influencer son attitude vis-à-vis de ses fonctions professionnelles et son aptitude à gérer le stress au travail. Quelque chose d'aussi banal qu'une fringale, un mal de tête ou une irritation peut fausser le processus d'évaluation de la crédibilité. L'agent responsable professionnel doit être conscient de ces facteurs et s'efforcer en permanence d'en minimiser l'impact.

Avant de tirer une conclusion sur la crédibilité d'un élément de preuve particulier ou sur la crédibilité générale de la demande, l'agent responsable doit tenter de se concentrer uniquement sur le dossier particulier. Il peut être utile de faire une pause avant de statuer sur la crédibilité.

2.4.2.2 Soyez conscient de l'effet d'une exposition répétée sur le long terme aux récits de demandeurs d'asile [retour]

Plusieurs années d'exposition aux récits de demandeurs d'asile mentionnant des tortures et des mauvais traitements (pas toujours crédibles) peuvent avoir des effets allant de la routine et de l'incapacité à voir chaque cas isolément et de façon impartiale à un traumatisme secondaire et à la présentation de symptômes analogues à ceux des personnes atteintes d'un SSPT.

Une longue exposition aux récits de demandeurs d'asile peut rendre l'agent responsable plus enclin à éviter d'entrer dans les détails des déclarations afin d'éviter les récits traumatisants ou conduire à une «fatigue de la compassion» ou à un «endurcissement face aux dossiers». Dans ce cas, l'agent responsable aura davantage tendance à tirer des conclusions non fondées, sans procéder à une évaluation correcte de la crédibilité.

2.4.2.3 Évitez les préjugés et les stéréotypes [retour]

Classer des personnes que l'on vient de rencontrer dans des catégories en recourant à des stéréotypes pour les mémoriser ou effectuer des tâches répétitives est normal pour un être humain et la plupart d'entre nous le font. Il est toutefois important d'en être conscient et de garder toujours l'esprit ouvert, quelle que soit notre expérience professionnelle et personnelle antérieure. À défaut de quoi le récit réel des événements présentés par le demandeur peut ne pas être correctement perçu ou être mal compris.

L'objectif est d'éviter de tirer une conclusion prédéterminée sur la crédibilité du dossier d'un demandeur qui présente une caractéristique apparemment analogue à plusieurs dossiers antérieurs pour lesquels certaines conclusions ont été tirées sur la crédibilité.

2.4.2.4 Importance de l'autoévaluation et de la supervision [retour]

L'agent responsable doit réfléchir à ses prestations, à ses besoins et aux difficultés potentielles rencontrées en travaillant sur certains dossiers d'asile. Il peut être souhaitable de discuter de ces questions avec des collègues, un psychologue ou un supérieur hiérarchique afin d'obtenir le soutien nécessaire et d'améliorer la connaissance de soi ou d'identifier un besoin de formation supplémentaire et/ou de recyclage.

L'absence de retour d'information positif, des attentes vagues des supérieurs ou des indicateurs de performance génèrent souvent du stress et peuvent conduire à un épuisement professionnel (burn out). Une supervision et des réponses régulières aux préoccupations de l'agent responsable peuvent améliorer sa motivation professionnelle et favoriser l'échange d'expériences.

2.4.3 Facteurs liés aux circonstances de l'entretien [retour]

Divers aspects des circonstances de l'entretien peuvent influencer les déclarations du demandeur: le contexte formel de la conversation, qui peut, en soi, être stressant pour un demandeur; l'appréhension de discuter de

questions personnelles avec des étrangers; la présence d'un enfant qui distrait le demandeur; la pression du temps liée à la durée limitée prévue pour l'entretien. Tout cela doit être dûment abordé avant et pendant l'entretien personnel afin de réduire l'effet des circonstances de l'entretien sur les déclarations, mais il convient également d'en tenir compte lors de l'analyse de la crédibilité du demandeur.

Il convient de garder à l'esprit que les déclarations orales du demandeur sont très souvent formulées dans une langue qui n'est pas la langue maternelle du demandeur et/ou par l'intermédiaire d'un interprète. Ce facteur peut être une source de distorsions dont l'agent responsable doit être conscient.

L'autorité compétente en matière d'asile a l'obligation de fournir un interprète fiable et compétent pendant l'entretien. Cependant, l'interprète est un être humain et agit inévitablement comme un «filtre» supplémentaire des informations qu'il entend ou lit.

Voir également le [guide pratique de l'EASO sur les entretiens individuels](#) au sujet du rôle de l'interprète.

Voici quelques exemples de résultats de distorsions dues à la barrière de la langue et aux circonstances de l'entretien:

- Lors de l'évaluation de la crédibilité, l'agent responsable doit garder à l'esprit que certaines **incohérences ou contradictions apparentes dans les déclarations du demandeur ou dans les documents traduits peuvent être dues à la barrière de la langue** (par exemple un mot ayant différents sens selon le contexte, la méconnaissance par l'interprète de l'équivalent correct du mot dans la langue du pays d'asile, etc.).
- **L'anxiété, la honte, le manque de confiance dans l'interprète** présent durant l'entretien peuvent empêcher le demandeur de dire la vérité ou de fournir des informations plus détaillées. D'autres facteurs ont été mentionnés plus haut: le sexe, l'origine culturelle et la crainte de la stigmatisation peuvent également jouer un rôle dans ces cas.
- Un autre aspect pourrait être que le demandeur prétende que les divergences entre ses déclarations actuelles et antérieures sont dues à **un manque de compétences linguistiques de l'interprète** (ou de sa propre méconnaissance linguistique s'il n'est pas fait appel aux services d'un interprète), alors qu'en fait les déclarations du demandeur sont simplement incohérentes.

Il incombe toujours à l'agent responsable — dans la mesure du possible — de donner au demandeur l'occasion de corriger les incohérences apparentes et d'évaluer en dernier recours si une explication fournie doit être acceptée dans un cas particulier.

2.5 Déterminez quels sont les faits pertinents qui doivent être acceptés [retour]

2.5.1 Examinez toutes les preuves liées à chaque fait pertinent dans leur intégralité [retour]

L'agent responsable ne doit pas tirer de conclusions sur la crédibilité d'un fait pertinent en examinant un élément de preuve pris isolément. Chaque élément de preuve, qu'il soit documentaire ou oral, doit se voir attribuer le poids, grand ou petit, qui lui revient. L'évaluation de chaque élément de preuve et les circonstances qui l'entourent affectent sa «qualité» et sa pertinence pour la demande et, partant, le poids que l'agent responsable doit y attacher. En examinant tous les éléments de preuve liés à chaque fait pertinent et en considérant le poids de chacun, l'agent responsable détermine s'ils corroborent la demande ou la contredisent.

2.5.1.1 Déterminez quels faits sont établis (acceptés) ou non (rejetés) [retour]

En examinant les preuves successivement, l'agent responsable sera en mesure d'accepter ou de rejeter des faits.

Les faits acceptés: Un fait affirmé peut être accepté parce que, en tenant compte des circonstances individuelles et contextuelles du demandeur et, si nécessaire, du caractère raisonnable des explications fournies par ce dernier quant aux conclusions potentiellement défavorables sur la crédibilité, les déclarations du demandeur sur ce fait:

- sont suffisamment détaillées;
- ont une cohérence interne;

- sont cohérentes avec les informations fournies par des membres de la famille et des témoins;
- sont cohérentes avec des informations objectives disponibles, spécifiques et générales;
- sont plausibles à la lumière des circonstances individuelles et contextuelles du demandeur;
- et, en particulier, sont étayées par des preuves documentaires ou autres convaincantes (c'est-à-dire sur la base de la crédibilité, de la fiabilité et du poids de ces preuves).

Les faits rejetés: Un fait affirmé peut être rejeté parce que, en tenant compte du caractère raisonnable des explications fournies par le demandeur quant aux conclusions potentiellement défavorables sur la crédibilité et des circonstances individuelles et contextuelles du demandeur, les déclarations de ce dernier concernant ce fait ne sont pas suffisamment détaillées, cohérentes et plausibles et/ou sont contredites par d'autres preuves objectives fiables.

2.5.1.2 Déterminez quels faits demeurent incertains [retour]

Certains faits peuvent avoir une crédibilité interne (être cohérents et plausibles) et ne pas être en contradiction avec des informations générales et spécifiques disponibles et pertinentes pour le dossier du demandeur, mais demeurer incertains parce qu'ils ne sont pas étayés par des preuves documentaires ou autres ou qu'il s'agit de faits à propos desquels un doute subsiste. Ces éléments nécessiteront une évaluation supplémentaire afin de déterminer s'il convient de les accepter ou de les rejeter.

2.5.2 Appliquez l'article 4, paragraphe 5, de la directive «Qualification» aux faits pertinents qui demeurent incertains (bénéfice du doute) [retour]

En dépit des efforts du demandeur et de l'autorité responsable de la détermination pour rassembler des preuves afin d'étayer les faits pertinents allégués par le demandeur, il peut subsister une incertitude quant à certains faits.

Dans de tels cas, l'article 4, paragraphe 5, de la directive «Qualification» autorise l'agent responsable à conclure clairement qu'il accepte un fait affirmé et à lever les doutes:

«Lorsque les États membres appliquent le principe selon lequel il appartient au demandeur d'étayer sa demande, et lorsque certains aspects des déclarations du demandeur ne sont pas étayés par des preuves documentaires ou autres, ces aspects ne nécessitent pas confirmation lorsque les conditions suivantes sont remplies:

- a) le demandeur s'est réellement efforcé d'étayer sa demande;
- b) tous les éléments pertinents à la disposition du demandeur ont été présentés et une explication satisfaisante a été fournie quant à l'absence d'autres éléments probants;
- c) les déclarations du demandeur sont jugées cohérentes et plausibles et elles ne sont pas contredites par les informations générales et particulières connues et pertinentes pour sa demande;
- d) le demandeur a présenté sa demande de protection internationale dès que possible, à moins qu'il puisse avancer de bonnes raisons pour ne pas l'avoir fait; et
- e) la crédibilité générale du demandeur a pu être établie.»

L'article 4, paragraphe 5, de la directive «Qualification» est également connu dans les systèmes de certains États membres comme le principe du bénéfice du doute.

Les cinq critères de l'article 4, paragraphe 5, de la directive «Qualification» sont cumulatifs. En d'autres termes, l'agent responsable doit être satisfait lorsqu'ils sont tous remplis (dans une certaine mesure). Lorsque les cinq critères sont remplis, l'agent responsable doit appliquer l'article 4, paragraphe 5, de la directive «Qualification» (accorder le bénéfice du doute) et accepter le fait pertinent. Après tout, il n'y aurait pas de raison de ne pas le faire.

Cependant, l'agent responsable doit trouver un équilibre raisonnable entre les points a), b), c), d) et e), en tenant compte des circonstances individuelles et contextuelles du demandeur. En d'autres termes, l'agent responsable doit évaluer dans quelle mesure chaque critère est satisfait ou non et il se peut que le niveau élevé de satisfaction d'un critère (par exemple des déclarations très fortes) compense le moindre degré de satisfaction d'un autre critère (par exemple une explication médiocre justifiant de ne pas avoir demandé la protection internationale le plus rapidement possible).

Voir la [section 1.2.1](#) pour plus d'informations sur les points a) et b), et les [sections 2.2 à 2.4](#) pour plus d'informations sur le point c). Cette section fournit des orientations complémentaires sur le point e):

La crédibilité générale du demandeur a pu être établie [article 4, paragraphe 5, point e), de la directive «Qualification»]:

Aux fins de déterminer si un fait est établi, l'agent responsable examinera également ce que nous appelons les «antécédents de crédibilité» du demandeur. En d'autres termes, l'agent responsable tiendra compte des conclusions (positives/négatives) sur la crédibilité qu'il a tirées lors de l'évaluation d'autres faits pertinents.

De plus, certains faits peuvent devenir pertinents aux fins de l'évaluation de la crédibilité générale d'un demandeur, même s'ils ne constituent pas des faits pertinents à proprement parler.

D'autres facteurs peuvent également affecter les antécédents de crédibilité générale du demandeur:

- un comportement indiquant que le demandeur ne craint pas ou plus de rentrer dans son pays d'origine; ou
- un comportement du demandeur qui peut indiquer que ce dernier cache des informations, fournit des informations trompeuses, fait obstacle au traitement ou au règlement de la demande ou le retarde.

Il convient d'accorder du poids à chacun de ces facteurs en fonction des circonstances de l'espèce. L'agent responsable doit garder à l'esprit que les éléments qui plaident en faveur du demandeur peuvent l'emporter sur ceux qui plaident en sa défaveur.

Si l'agent responsable conclut que la crédibilité générale est si peu suffisante qu'il rejette le fait pertinent, il doit alors expliquer pourquoi il juge que cela porte atteinte à la crédibilité de la demande.

À la fin de l'évaluation de la crédibilité, chaque fait pertinent doit être classé comme accepté ou rejeté, ce qui suppose que l'agent responsable a tiré une conclusion claire sur chaque fait pertinent.

Voir le [modèle](#) sur l'acceptation et le rejet des faits.

Étape 3. Évaluation des risques [retour]

L'évaluation des risques est une analyse prospective visant à déterminer la nécessité d'octroyer la protection internationale à un demandeur particulier.

Un demandeur ne doit pas être crédible en ce qui concerne chacun des aspects de sa demande pour bénéficier de la protection internationale.

L'agent responsable poursuit l'évaluation de la demande en procédant à une évaluation des risques sur la base de tous les faits pertinents acceptés, avant de statuer sur la demande.

3.1 Analysez la crainte fondée d'une persécution/le risque réel d'atteintes graves [retour]

L'analyse de la crainte fondée d'un demandeur et du risque réel d'atteintes graves auxquelles il pourrait être exposé s'il retournerait dans son pays est la dernière étape de l'examen d'une demande de protection internationale. Elle porte sur le risque futur en prenant en compte les faits dont l'agent responsable a connaissance au moment de statuer sur la demande. Les difficultés inhérentes à la pose d'un pronostic sur ce qui se passerait si le demandeur rentrait aujourd'hui, demain ou dans un avenir proche et l'absence de structure décisionnelle claire pourraient conduire l'agent responsable à rendre une décision fondée sur la subjectivité. Les décisions de rejet de la protection internationale peuvent, si elles sont erronées, entraîner des violations graves des droits de l'homme. Il est donc de la plus haute importance que l'évaluation des risques repose sur une méthodologie objective et non sur des spéculations. Les étapes précédentes décrites dans ce guide ont pour but de jeter les bases pour lancer une évaluation des risques.

En effectuant une analyse des risques, l'agent responsable analyse les risques sur la base des faits établis par rapport aux règles d'administration de la preuve pertinentes pour établir la crainte fondée d'une persécution ou le risque réel d'atteintes graves.

3.1.1 Appliquez l'article 4, paragraphe 3, de la directive «Qualification» [retour]

L'article 4, paragraphe 3, de la directive «Qualification» se lit comme suit en ce qui concerne l'évaluation de la demande d'asile dans son intégralité:

«Il convient de procéder à l'évaluation individuelle d'une demande de protection internationale en tenant compte des éléments suivants:

- a) tous les faits pertinents concernant le pays d'origine au moment de statuer sur la demande, y compris les lois et règlements du pays d'origine et la manière dont ils sont appliqués;
- b) les informations et documents pertinents présentés par le demandeur, y compris les informations permettant de déterminer si le demandeur a fait ou pourrait faire l'objet de persécution ou d'atteintes graves;
- c) le statut individuel et la situation personnelle du demandeur, y compris des facteurs comme son passé, son sexe et son âge, pour déterminer si, compte tenu de la situation personnelle du demandeur, les actes auxquels le demandeur a été ou risque d'être exposé pourraient être considérés comme une persécution ou une atteinte grave;
- d) le fait que, depuis qu'il a quitté son pays d'origine, le demandeur a ou non exercé des activités dont le seul but ou le but principal était de créer les conditions nécessaires pour présenter une demande de protection internationale, pour déterminer si ces activités l'exposeraient à une persécution ou une atteinte grave s'il retournerait dans ce pays;
- e) le fait qu'il est raisonnable de penser que le demandeur pourrait se prévaloir de la protection d'un autre pays dont il pourrait revendiquer la citoyenneté.»

3.1.2 Tenez compte des persécutions et des atteintes graves survenues dans le passé ou de leur absence [retour]

L'agent responsable doit noter que l'existence d'une persécution passée ou d'atteintes graves passées peut modifier non seulement la charge de la preuve (voir la [section 1.2.3.1 sur les règles spécifiques d'administration de la preuve](#)), mais aussi le critère de preuve applicable. L'article 4, paragraphe 4, de la directive «Qualification» dispose que le fait qu'un demandeur a déjà été persécuté ou a déjà subi des atteintes graves ou a déjà fait l'objet de menaces directes d'une telle persécution ou de telles atteintes est un indice sérieux de la crainte fondée du demandeur d'être persécuté ou du risque réel de subir des atteintes graves, sauf s'il existe de bonnes raisons de penser que cette persécution ou ces atteintes graves ne se reproduiront pas.

Les étapes précédentes de l'évaluation des éléments de preuve auraient dû conduire l'agent responsable à tirer des conclusions sur ce qui est arrivé au demandeur dans le passé et dans le présent.

Le fait que le demandeur a déjà été persécuté ne signifie pas, en soi, qu'il existe un risque futur de persécution, même si cela peut constituer un indice sérieux.

Il importe également de garder à l'esprit que l'absence de persécution antérieure ne signifie pas qu'il n'existe pas de risque futur de persécution.

Pour procéder à l'évaluation finale des risques, l'agent responsable doit examiner la prévalence des événements passés par rapport au demandeur et à la situation dans son pays d'origine.

3.1.3 Appliquez le niveau de preuve [retour]

Les éléments énumérés à l'article 4, paragraphe 3, de la directive «Qualification» doivent être analysés au regard du niveau de preuve applicable afin d'être en mesure de réaliser une évaluation des risques. Le niveau de preuve le plus couramment appliqué pour évaluer la crainte fondée d'une persécution et le risque réel d'atteintes graves est un «degré raisonnable de probabilité». Le critère de preuve applicable doit, en tout état de cause, être inférieur au principe d'«au-delà de tout doute raisonnable».

Si des orientations nationales concernant le niveau de preuve applicable existent, vous pouvez les trouver [ici](#).

Instruments juridiques et liens nationaux

Instruments internationaux

Convention de Genève de 1951 et protocole de New York de 1967 relatifs au statut des réfugiés

- Les textes de la convention de Genève de 1951 et du protocole de New York de 1967 sont disponibles en différentes langues sur:
<http://www.refworld.org/docid/3be01b964.html>

Protocole d'Istanbul (Nations unies)

Manuel pour enquêter efficacement sur la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants, du 9 août 1999

- Le texte du protocole d'Istanbul est disponible en plusieurs langues sur:
<http://www.refworld.org/docid/4638aca62.html>

Instruments de l'Union européenne

Directive «Qualification» (refonte)

Directive 2011/95/UE du Parlement européen et du Conseil du 13 décembre 2011 concernant les normes relatives aux conditions que doivent remplir les ressortissants des pays tiers ou les apatrides pour pouvoir bénéficier d'une protection internationale, à un statut uniforme pour les réfugiés ou les personnes pouvant bénéficier de la protection subsidiaire, et au contenu de cette protection (refonte)

- Le texte de la directive «Qualification» est disponible en plusieurs langues sur:
[http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX %3A32011L0095&qid=1422980659651](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32011L0095&qid=1422980659651)

Directive relative aux procédures d'asile (refonte) [refonte de la directive «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)

- Le texte de la directive «Asile» est disponible en plusieurs langues sur:
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32013L0032>

Orientations et instruments juridiques nationaux

Orientations nationales sur les déclarations écrites [\[retour\]](#)

Orientations nationales sur les documents présentés par le demandeur [\[retour\]](#)

Orientations nationales sur l'obtention d'informations sur le pays d'origine [\[retour\]](#)

Orientations nationales sur les rapports d'experts [\[retour\]](#)

Orientations nationales sur les rapports d'analyse linguistique [\[retour\]](#)

Orientations nationales sur la collecte d'informations provenant d'autres États membres [\[retour\]](#)

Orientations nationales sur l'introduction d'une demande d'avis médical/psychologique spécialisé [\[retour\]](#)

Orientations nationales sur le critère de preuve [\[retour\]](#)

Modèle d'évaluation des éléments de preuve

Une version Word du modèle peut être trouvée en pièce-jointe à ce guide pratique.

Ce modèle est destiné à être complété au fil des différentes étapes de votre travail de traitement d'un dossier individuel.

Le but est d'avoir une vue d'ensemble claire de tous les faits matériels recensés et des éléments de preuve présentés par le demandeur et collectés par l'agent responsable

(étape 1). ⇨ Dès que vous avez cette vue d'ensemble, vous pouvez passer à l'étape suivante, où vous pouvez donner votre avis sur les conclusions relatives à la crédibilité de chaque élément de preuve (étapes 2.1 à 2.4). ⇨ C'est sur cette base que vous statuerez et indiquerez quels faits pertinents vous acceptez et quels autres vous rejetez (étape 2.5), si nécessaire en appliquant l'article 4, paragraphe 5, de la directive «Qualification». ⇨ Pour terminer, vous passerez à l'évaluation des risques sur la base des faits acceptés (étape 3).

Concernant...	Étape 1: Collecte des informations			Étapes 2.1 à 2.4: Évaluation de la crédibilité
	Quels sont les faits pertinents?	Quels sont les éléments de preuve liés aux faits pertinents?		Quelles sont les conclusions relatives à la crédibilité des éléments de preuve, compte tenu des circonstances individuelles et contextuelles?
... le pays d'origine:			→	
... les problèmes passés et crainte future:			→	
... les raisons pour lesquelles le demandeur a eu/craint des problèmes:			→	
... les raisons pour lesquelles le demandeur ne peut pas ou ne veut pas se prévaloir de la protection du pays d'origine:			→	
... les raisons pour lesquelles le demandeur devrait être exclu:			→	

COMMENT VOUS PROCURER LES PUBLICATIONS DE L'UNION EUROPÉENNE?

Publications gratuites:

- un seul exemplaire:
sur le site EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>);
- exemplaires multiples/posters/cartes:
auprès des représentations de l'Union européenne (http://ec.europa.eu/represent_fr.htm),
des délégations dans les pays hors UE (http://eeas.europa.eu/delegations/index_fr.htm), en
contactant le réseau Europe Direct (http://europa.eu/europedirect/index_fr.htm)
ou le numéro 00 800 6 7 8 9 10 11 (gratuit dans toute l'UE) (*).

(* Les informations sont fournies à titre gracieux et les appels sont généralement gratuits (sauf certains opérateurs, hôtels ou cabines téléphoniques).

Publications payantes:

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

