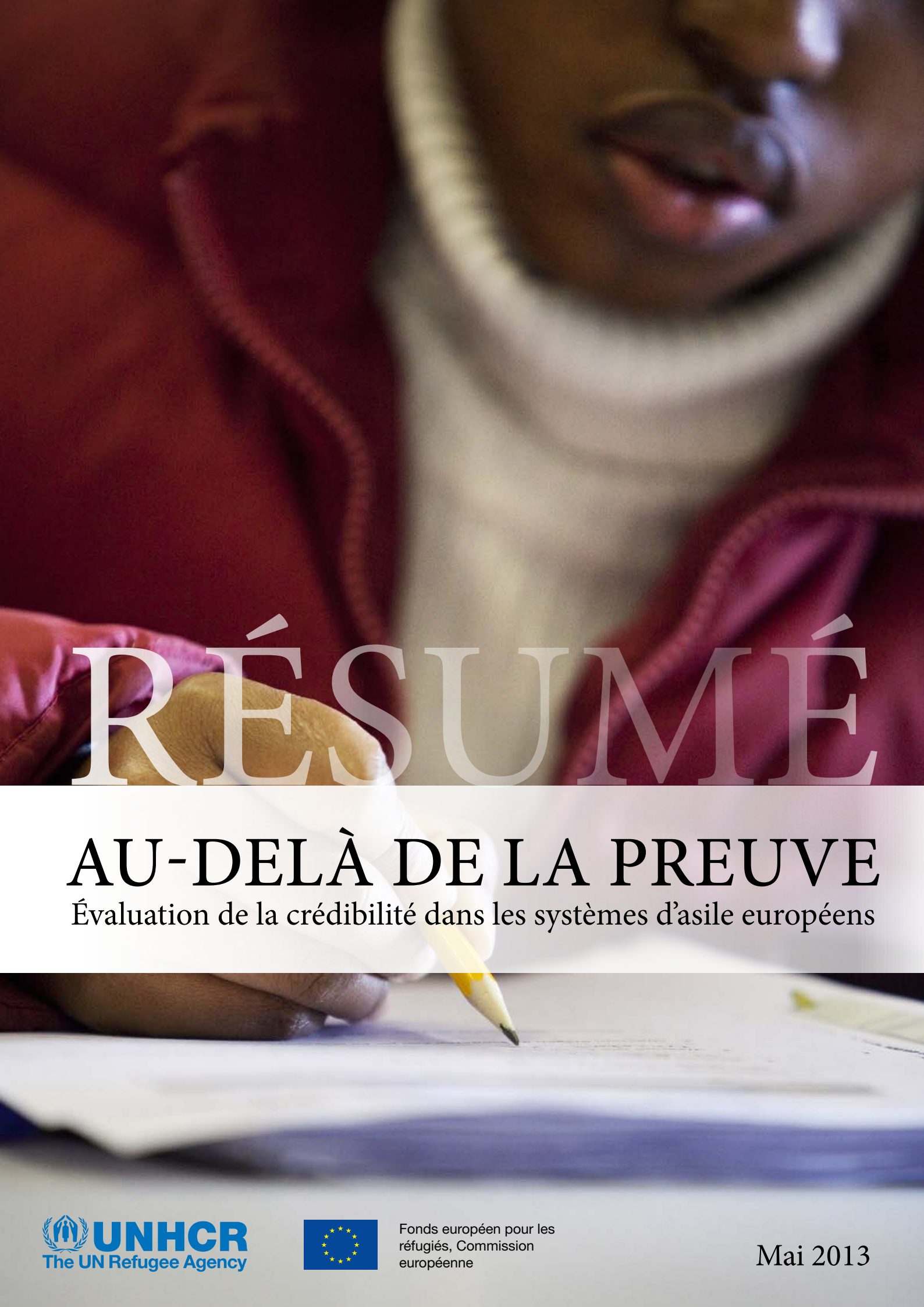




RÉSUMÉ

AU-DELÀ DE LA PREUVE

Évaluation de la crédibilité dans les systèmes d'asile européens

GRÉCO

RÉSUMÉ

AU-DELÀ DE LA PREUVE

Évaluation de la crédibilité dans les systèmes d'asile européens

Remerciements

Ce rapport a été coordonné par Clara Odofin, chargée de projet. Nous remercions pour leurs contributions les chercheurs responsables du projet dans chacun des pays concernés : Mieke Verrelst pour la Belgique, Karen Geertsema et Hannah Helmink pour les Pays-Bas, ainsi que Mohbuba Choudhury pour le Royaume-Uni. Nous remercions également Michael Andrew Ross pour la préparation des checklists à retrouver en annexe de ce rapport.

Le HCR exprime sa sincère reconnaissance aux autorités nationales compétentes en matière d'asile en Belgique (CGRA), aux Pays-Bas (IND) et au Royaume-Uni (UKBA) pour leur participation à ce travail de recherche.

Nous savons particulièrement gré aux responsables des pouvoirs publics, aux magistrats, aux représentants d'organisations non gouvernementales ainsi qu'aux avocats qui ont nourri et commenté ces recherches. Le HCR remercie chaleureusement Docteur Jane Herlihy du Centre for the Study of Emotion and Law, CSEL (Centre d'étude sur les émotions et le droit) pour sa relecture attentive du rapport et ses conseils en tant qu'experte. Nos remerciements s'adressent aussi à Gábor Gyulai ainsi qu'à l'équipe du Comité Helsinki hongrois (CHH) pour leur contribution au projet.

Nous exprimons également notre reconnaissance aux stagiaires du Bureau du HCR pour l'Europe : à Amelia Gates pour sa riche et précieuse contribution à ce rapport, ainsi qu'à Louise Olivier et à Imen Hannachi pour leur soutien indéfectible.

Nous tenons à mentionner spécialement les équipes des bureaux du HCR en Belgique, aux Pays-Bas et au Royaume-Uni, ainsi que la Représentation régionale du HCR pour l'Europe occidentale, le Bureau du HCR pour l'Europe et la Division de la protection internationale du HCR. Un grand merci également aux équipes présentes dans les autres bureaux du HCR en Europe et à Ottawa, ainsi qu'aux Représentations régionales de Washington et de Canberra.

Nous saluons tout particulièrement le travail de Fadela Novak-Irons du Bureau pour l'Europe, pour son rôle de direction, de coordination et de rédaction dans le cadre de la préparation de ce rapport.

À l'origine rédigé en anglais, il a été traduit en français par Annabelle Ducamp (Kaléidos Traductions) et Julia H. Prevost (The Write Thing).



UNHCR

United Nations High Commissioner for Refugees

Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés



Ce projet a été soutenu financièrement par la Commission européenne au travers du Fonds européen pour les réfugiés.

Les opinions exprimées dans ce document sont celles de l'auteur et des responsables du projet et ne reflètent pas nécessairement la position de la Commission européenne. La Commission européenne n'est pas responsable de l'utilisation qui pourrait être faite des informations contenues dans ce document.

Ce document est destiné à une diffusion publique. Tous droits réservés. Reproductions et traductions autorisées, sauf à des fins commerciales, sous réserve de mentionner la source.

© Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés
Bruxelles, mai 2013

Crédit photos © : UNHCR

Mise en page et graphisme : BakOS DESIGN

Sommaire

1. Introduction	5
Objectif du rapport.....	6
Cadre du rapport	7
Méthodologie.....	8
2. Enjeux de l'évaluation de la crédibilité.....	9
Principes et critères de l'évaluation de la crédibilité	9
3. Une approche pluridisciplinaire	11
Les circonstances individuelles et contextuelles du demandeur	11
Facteurs d'influence relatifs à l'agent responsable de la décision	13
4. Collecte des faits	15
Obligation de principe pour le demandeur d'étayer la demande	16
Éléments à fournir par le demandeur pour étayer sa demande	16
Documents et autres éléments d'appui « dont le demandeur dispose »	18
Responsabilité relative à la présentation « aussi [rapide] que possible » des éléments par le demandeur.....	19
Responsabilité de l'autorité responsable de la détermination par rapport à la constitution du dossier.....	21
Information et Orientation du demandeur.....	21
Orientation via l'emploi d'une technique de questionnement appropriée lors de l'entretien	21
Emploi de questions de « connaissances générales » destinées à vérifier la crédibilité du demandeur	22
Octroi au demandeur d'une possibilité de s'expliquer en cas d'éventuelles conclusions défavorables en matière de crédibilité.....	23
Obligation de l'autorité responsable de la détermination de collecter par ses propres moyens les éléments permettant d'étayer la demande.....	24
Nécessité de fonder l'évaluation de la crédibilité sur l'ensemble des éléments d'appui.....	25
5. Indices de crédibilité	27
Caractère suffisamment détaillé et spécifique des faits	27
Cohésion interne des faits pertinents présentés par le demandeur à l'oral et/ou par écrit.....	28
Cohésion des déclarations du demandeur et des informations fournies par des membres de la famille et/ou d'autres témoins	30
Cohésion des déclarations du demandeur et des informations particulières et générales disponibles	30
Application des indices de crédibilité et circonstances individuelles et contextuelles du demandeur	31
Plausibilité	31
Attitude du demandeur.....	33

6. Évaluation du comportement du demandeur.....	35
Soumission tardive de la demande d'asile.....	37
Le demandeur n'a pas sollicité de protection dans un pays tiers sûr	37
Comportement du demandeur au sein de l'État membre.....	38
Comportement supposé indiquer une propension du demandeur à la tromperie et à la mauvaise foi.....	39
7. Approches de l'évaluation de la crédibilité	41
Le point de départ de l'évaluation	41
Évaluation de la crédibilité de chaque fait pertinent	42
Application du principe du bénéfice du doute	42
Nature des faits déclarés pour lesquels le bénéfice du doute est envisagé	43
Étape à laquelle le bénéfice du doute est pris en compte.....	44
Arguments et critères pris en compte pour déterminer l'octroi éventuel du bénéfice du doute.....	44
Seuil d'établissement de la crédibilité	45
Déclaration précise des faits acceptés comme crédibles et des faits rejetés.....	46
Une approche structure de l'évaluation de la crédibilité.....	47
8. Conclusion	49
Annexes.....	51
Évaluation de la crédibilité – Synthèse.....	52
Évaluation de la crédibilité – Objectif et principes	53
Collecte des faits : Obligation pour le demandeur d'étayer la demande.....	54
Collecte des faits : Obligation de coopération de la part de l'agent responsable de la décision.....	55
Évaluation de la crédibilité – Facteurs à prendre en compte	56
Indices de crédibilité	58
Une approche structure de l'évaluation de la crédibilité.....	59
Table des matières du rapport complet (<i>disponible en anglais seulement</i>)	60

1. Introduction

L'évaluation de la crédibilité constitue un élément central de la prise de décision concernant les demandes d'asile. Pour déterminer le statut de réfugié, l'agent responsable de la décision doit d'abord établir les faits pertinents relatifs au dossier. L'évaluation de la crédibilité fait partie intégrante de cette première étape. Ce processus nécessite de déterminer quelles déclarations du demandeur et quels autres éléments d'appui relatifs aux faits pertinents du dossier peuvent, le cas échéant, être acceptés. Il permet donc de définir lesquels seront pris en compte lors de l'analyse du caractère fondé de la crainte de persécution de la part du demandeur selon la définition de la Convention de 1951 relative au statut des réfugiés (Convention de 1951) et/ou du risque réel de subir des atteintes graves selon la *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* (Directive Qualification), en cas de retour dans leur pays d'origine ou, pour les apatrides, dans leur ancien pays de résidence habituelle.

L'évaluation de la crédibilité est souvent l'élément qui fait basculer le résultat de la procédure de détermination du statut de réfugié en première instance. Dans l'accomplissement de la mission de surveillance que lui confère l'article 35 de la Convention de 1951, le Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR) a observé une tendance parmi les États membres de l'Union européenne : en première instance, les décisions négatives relatives aux demandes de protection internationale semblent souvent issues d'un refus de considérer comme crédibles certains éléments essentiels des déclarations des demandeurs. De plus, tout en admettant que différentes traditions juridiques nationales puissent cohabiter au sein de l'Union européenne, le HCR a remarqué que l'évaluation de la crédibilité ne faisait ni l'objet d'une définition, ni d'une approche communes de la part des États membres.

Hormis le cadre proposé par l'article 4 de la Directive Qualification relatif à quelques aspects de l'évaluation de la crédibilité, ainsi que certaines dispositions majeures de la *Directive 2005/85/CE du Conseil du 1^{er} décembre 2005 relative à des normes minimales concernant la procédure d'octroi et de retrait du statut de réfugié dans les États membres* (Directive Procédure), l'acquis de l'Union européenne en matière d'asile fournit peu d'indications sur cette tâche principale de détermination du statut de réfugié. Le *Guide des procédures et critères à appliquer pour déterminer le statut de réfugié du HCR* (Guide du HCR), et la *Note du HCR sur la charge et le critère d'établissement de la preuve* fournissent quelques recommandations supplémentaires.

En septembre 2011, le Comité Helsinki hongrois, en partenariat avec le HCR, l'Association internationale des juges en droit des réfugiés (IARLJ) et l'ONG britannique Asylum Aid a initié un projet baptisé *Vers une amélioration de la prise de décision en matière d'asile au sein de l'Union européenne* (Towards Improved Asylum Decision-Making in the EU, CREDO) en vue d'améliorer au sein des procédures d'asile instruites par les États membres de l'Union européenne l'organisation, l'objectivité, la qualité et la prise en compte de la protection dans les pratiques d'évaluation de la crédibilité, et de promouvoir une approche harmonisée, reflétant les principales dispositions issues de la législation européenne, ainsi que des normes juridiques internationales et régionales. Ce projet a obtenu le soutien financier de la Commission européenne au travers du Fonds européen pour les réfugiés (volet consacré aux actions communautaires).

Ce rapport constitue une synthèse des principales conclusions du travail de recherche mené par le HCR dans le cadre de ce projet. Le rapport complet (disponible en anglais) contient une liste des références intégrales des principaux documents et sources utilisés pour ce travail, ainsi qu'une analyse et une réflexion plus approfondies sur les données figurant dans ce résumé.



Objectif du rapport

Le Régime d'asile européen commun a pour but de garantir qu'indépendamment de l'État membre dans lequel une demande de protection internationale est présentée, celle-ci doit faire l'objet d'un traitement équivalent eu égard aux garanties procédurales et à la détermination du statut de réfugié. Toutefois, le fait que les conclusions en matière de crédibilité puissent déterminer le résultat d'une demande signifie qu'en cas de différence d'approche en matière d'évaluation de la crédibilité, l'examen de dossiers semblables peut aboutir à des résultats très différents à travers l'Union européenne. Ce cas se présente même si les États membres appliquent les mêmes notions juridiques contenues dans la Directive Qualification et la Directive Procédure et adoptent une interprétation commune des dispositions prévues par celles-ci. Des différences de résultat peuvent aussi apparaître dans le périmètre des juridictions nationales, au sein desquelles les agents responsables de la décision disposent d'un pouvoir d'appréciation important et emploient des approches différentes en matière d'évaluation de la crédibilité. L'Union européenne a admis ce fait. Au travers du Bureau européen d'appui pour l'asile (BEA), elle dispense un programme de formation commun, le programme européen de formation en matière d'asile (European Asylum Curriculum, EAC), destiné aux agents des services d'asile des différents pays de l'Union européenne. Ce programme comprend un module spécialement consacré à l'évaluation de la preuve, y compris à l'évaluation de la crédibilité.

À travers ce rapport, le HCR entend donc contribuer au processus d'harmonisation des pratiques des États membres en matière d'évaluation de la crédibilité. Ce rapport cherche à expliquer certaines notions essentielles, à dresser un inventaire des principales normes, à mettre en évidence les facteurs qui influencent l'évaluation de la crédibilité et à proposer une vue d'ensemble des pratiques des États par rapport à certains aspects de l'évaluation de la crédibilité. Les observations et recommandations du HCR dans ce domaine reflètent son expérience et les obstacles auxquels il est lui-même confronté dans l'exercice de ses compétences en tant qu'autorité statuant sur la détermination du statut de réfugié et, en particulier, le travail considérable entrepris ces dernières années pour accompagner et former les agents responsables de la décision dans ce domaine. Il est urgent de proposer un ensemble de lignes directrices complètes et à jour en matière d'évaluation de la crédibilité pour répondre aux enjeux auxquels les agents responsables doivent faire

face dans les systèmes d'asile. Par conséquent, le HCR s'est engagé dans un examen de ses propres orientations en vue de proposer leur mise à jour reflétant les récentes évolutions du droit international des réfugiés, ainsi que d'autres domaines du droit. Ce rapport ne constitue donc pas les nouvelles lignes directrices, même si ses résultats seront pris en compte dans le processus de préparation des lignes directrices.

Cadre du rapport

Une des caractéristiques de ce travail de recherche a été de privilégier la mise en œuvre de l'évaluation de la crédibilité dans la pratique des décideurs de première instance. D'octobre 2011 à août 2012, des travaux de recherche nationaux ont été menés en Belgique, aux Pays-Bas et au Royaume-Uni. En accord avec leurs autorités respectives, ces trois États membres ont été sélectionnés pour faire partie de ce travail de recherche, car ils avaient développé des directives et des normes d'orientation nationales pour évaluer la crédibilité, ou mis en place des formations destinées à tous les nouveaux agents responsables de l'examen des dossiers à partir d'une version condensée du module de l'EAC sur l'évaluation de la preuve.

Il convient de remarquer que ce rapport ne constitue pas un contrôle des pratiques mises en œuvre par les autorités responsables de la détermination des demandes d'asile dans chacun de ces pays. En revanche, il s'agit plutôt d'utiliser les pratiques qui ont pu être observées au cours du travail de recherche et dont témoigne la jurisprudence des tribunaux nationaux pour illustrer les problématiques présentées dans le rapport. Celles-ci jouent un rôle important et contribuent à fournir des informations sur les pratiques mises en œuvre dans l'ensemble des systèmes d'asile européens. Le HCR est extrêmement reconnaissant envers les autorités responsables de la détermination des demandes d'asile, ainsi que les nombreux autres participants qui ont contribué à ce travail de recherche, pour la coopération, l'expertise apportée et le temps consacré.

Conformément à la politique du HCR relative à l'âge, au genre et à la diversité (AGD), le rapport intègre et applique systématiquement dans ses analyses une approche fondée sur l'intégration des critères d'âge, de genre et de diversité. En raison des limites de ressources et de temps relatives à ce projet, ainsi que de la complexité des problématiques soulevées, ce rapport porte uniquement sur certains aspects de l'évaluation de la crédibilité dans le cadre de la procédure classique de détermination du statut de réfugié en première instance. Les aspects qui ont été retenus sont l'objectif de l'évaluation de la crédibilité et la place que celle-ci occupe au sein du processus complet d'établissement des faits ; les principes sous-jacents à l'évaluation de la crédibilité ; le « partage de la charge » ; les indices de crédibilité et le bénéfice du doute. Le rapport s'articule autour de ces notions.

Au vu de l'évolution des travaux de recherche universitaires dans les domaines liés à l'évaluation de la crédibilité dans le cadre de la procédure d'asile – notamment la neurobiologie, la psychologie, les études de genre et les études culturelles, l'anthropologie et la sociologie –, ces derniers ont été intégrés au présent rapport, dans la mesure où des chercheurs avaient déjà établi leur pertinence au sein de publications scientifiques. En plus des chapitres consacrés aux notions mentionnées plus haut, le rapport intègre un chapitre supplémentaire qui présente et explique dans un langage clair et simple les éléments scientifiques sur lesquels reposent les facteurs qui doivent être pris en compte lors de l'évaluation de la crédibilité. Toutefois, ces facteurs et leur importance ne sont pas simplement abordés au sein d'un chapitre distinct, mais également confrontés de manière concrète à diverses notions juridiques à travers l'ensemble du rapport.

Le HCR a également transposé les notions juridiques et théoriques présentées dans le rapport sous la forme de checklists pragmatiques afin de guider les agents responsables de la décision et de favoriser une évaluation juste et équitable de la crédibilité. Ces checklists se trouvent en annexe de ce résumé.

Méthodologie

Une approche par méthode mixte a été utilisée au cours de ce travail de recherche :

- ➊ Recherche documentaire et analyse :
 - (a) des dispositions législatives et administratives des trois États membres,
 - (b) de plus de 200 jugements rendus par des tribunaux dans des États membres de l'Union européenne et d'autres pays (Canada, États-Unis, Australie et Nouvelle-Zélande), par la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE), la Cour européenne des droits de l'homme (CEDH), le Comité des Nations Unies contre la torture (CAT), ainsi que d'autres jugements importants rendus par les tribunaux pénaux internationaux – le Tribunal pénal international pour l'ex-Yougoslavie (TPIY) et le Tribunal pénal international pour le Rwanda (TPIR) – relatifs à l'évaluation des preuves testimoniales,
 - (c) de documents d'orientation nationaux provenant des autorités nationales de détermination de la demande d'asile et/ou des tribunaux en Suède, en Australie, au Canada et aux États-Unis,
 - (d) du module EAC sur l'évaluation de la preuve,
 - (e) de plus de 70 ouvrages ou articles universitaires consacrés à la pratique du droit des réfugiés et à d'autres disciplines relatives à l'évaluation de la crédibilité au sein de la procédure d'asile.
- ➋ Constitution et analyse d'un corpus comprenant 120 décisions écrites et dossiers de première instance ;
- ➌ Observation de 29 entretiens personnels avec des demandeurs ;
- ➍ Réalisation d'entretiens et consultation de 74 acteurs à l'échelon national et
- ➎ Observation et participation à des sessions de formation sur le thème de l'évaluation de la crédibilité destinées aux agents responsables de la décision.

2. Enjeux de l'évaluation de la crédibilité

La collecte des informations nécessaires pour étayer la demande d'asile, ainsi que l'appréciation des déclarations du demandeur au regard des éléments pertinents de la demande constituent un processus extrêmement complexe. Les enjeux de l'évaluation de la crédibilité au sein de la procédure d'asile sont accentués par l'éloignement culturel et géographique entre le pays d'origine – auquel se réfèrent les faits présentés dans la demande – et le pays où la demande de protection internationale est examinée, mais également par le principe de confidentialité s'appliquant à l'ensemble des informations relatives aux dossiers individuels. En outre, les autorités responsables de la détermination doivent souvent faire face à une indisponibilité des pièces documentaires ou autres confirmant ou étayant les déclarations du demandeur. Par ailleurs, ces pièces, lorsqu'elles sont disponibles, sont souvent incomplètes ou équivoques.

De plus, les circonstances individuelles et contextuelles de chaque demandeur ont une incidence sur ses déclarations, sur les autres éléments produits pour étayer la demande et, par conséquent, sur l'évaluation de la crédibilité. Il est donc nécessaire que les examinateurs prennent ces facteurs en considération. Il s'agit notamment de l'âge, du genre, de l'orientation sexuelle et/ou de l'identité de genre, de la culture, du statut économique et social, de l'éducation, de la religion, de la santé physique et mentale, des croyances, des valeurs, des expériences personnelles vécues dans le pays d'origine ou le lieu de résidence habituelle, ainsi que des expériences vécues dans les éventuels pays de transit et dans l'État membre. D'autres facteurs, qui ont aussi une incidence sur les déclarations du demandeur, tels que le fonctionnement de la mémoire humaine, l'état psychologique du demandeur, ainsi que l'expérience d'événements traumatisants, doivent également être considérés. De plus, il est primordial que les agents responsables de la décision aient conscience de l'influence que peuvent avoir leurs propres processus de pensée, leur contexte et leurs valeurs personnels, ainsi que, plus largement, les contextes politique, sociétal et institutionnel sur leur façon d'évaluer la crédibilité. De même, il est essentiel de prendre en compte la nature répétitive de leur tâche, ainsi que leur exposition continue aux récits de traumatismes et de mauvais traitements qui peuvent générer une insensibilité croissante face aux récits des demandeurs d'asile, ainsi qu'un durcissement de l'évaluation de la crédibilité.

La communication multilingue et interculturelle qui s'opère durant la procédure d'asile accroît le risque de malentendus et d'erreurs. De multiples facteurs influencent la capacité de l'agent responsable de la décision à mener son évaluation de la crédibilité avec équité : la qualité de la procédure d'asile en première instance, notamment la possibilité et la qualité de ou des entretiens personnels ; la fidélité des prestations de traduction et d'interprétation ; l'exactitude et la précision des comptes rendus écrits d'entretien (en l'absence d'enregistrement audio) ; la proactivité et la qualité de la procédure d'établissement des faits menée en toute indépendance par l'autorité responsable de la détermination, ainsi que les informations sur le pays d'origine (COI) et les autres ressources dont dispose l'agent responsable de la décision. La durée de la procédure, les règles de procédure, ainsi que la disponibilité et la compétence des ressources humaines ont également une incidence sur cette capacité de l'agent responsable de la décision à mener son évaluation avec équité.

À la lumière de ces enjeux aujourd'hui largement reconnus, il est surprenant de constater que pour de nombreux agents interrogés dans le cadre de ce travail de recherche, l'évaluation de la crédibilité ne constitue pas une tâche particulièrement complexe, mais plutôt simple et routinière.

Principes et critères de l'évaluation de la crédibilité

L'absence relative d'orientation explicite en la matière ne confère pas aux agents responsables de la décision un pouvoir d'appréciation illimité dans le cadre de l'évaluation de la crédibilité au sein de la procédure d'asile. Ces agents sont tenus d'agir dans le respect de certains principes et critères fondamentaux découlant des instruments législatifs de l'Union européenne et des traités internationaux relatifs aux droits de l'homme, conformément aux décisions et aux orientations d'organes internationaux et régionaux, tels que la CJUE, la CEDH, le Comité des Nations Unies contre la torture et le HCR. Au niveau national, les cours de justice ont également concouru, par le biais de leur jurisprudence, au développement de normes pour l'évaluation de la crédibilité. Par ailleurs, certaines autorités étatiques et judiciaires ont établi des orientations spécifiques pour l'évaluation de la crédibilité.

Les points suivants correspondent aux principes et critères clés dont la pertinence au regard de l'évaluation de la crédibilité a été établie :

- (a) **Une responsabilité partagée** Il appartient « en principe » au demandeur d'étayer sa demande. Toutefois, comme indiqué par la CJUE dans l'affaire *M. M. contre Ministre de la Justice, de l'Égalité, et de la Réforme législative, Irlande, Procureur Général*, « il n'en demeure pas moins qu'il incombe à l'État membre concerné de coopérer avec [le] demandeur au stade de la détermination des éléments pertinents de cette demande. »
- (b) **Une évaluation individuelle** L'évaluation de la crédibilité doit impérativement être menée de manière individuelle et prendre en compte les circonstances individuelles et contextuelles du demandeur.
- (c) **Une évaluation objective et impartiale** Les agents responsables de la décision ne devraient pas porter un jugement prématuré sur le dossier, ni aborder la procédure avec un état d'esprit sceptique ou négatif. Les agents devraient être conscients que leurs valeurs, leurs préjugés et leurs points de vue personnels, leur état émotionnel, ainsi que leur condition physique sont susceptibles d'entamer l'objectivité de leurs évaluations. Ils ou elles devraient par conséquent s'attacher à limiter l'influence de ces facteurs.
- (d) **Une évaluation fondée sur les faits** Les conclusions en matière de crédibilité doivent être fondées sur les éléments de la demande. Les conclusions défavorables en matière de crédibilité ne doivent pas se fonder sur des hypothèses infondées, des extrapolations, des stéréotypes, des intuitions ou des pressentiments.
- (e) **Une évaluation fondée sur les faits pertinents** L'évaluation de la crédibilité doit privilégier les faits présentés par le demandeur qui ont été jugés pertinents au regard de l'éligibilité à la protection internationale. Les conclusions défavorables en matière de crédibilité doivent être convaincantes et ne pas se fonder uniquement sur des éléments mineurs ou secondaires.
- (f) **La possibilité accordée au demandeur de commenter les conclusions défavorables en matière de crédibilité pouvant s'avérer pertinentes** Le demandeur doit pouvoir apporter des éclaircissements ou des explications complémentaires concernant les points ayant motivé les éventuelles conclusions défavorables en matière de crédibilité. Ceci découle du droit d'être entendu et du droit de la défense.
- (g) **Une évaluation de la crédibilité fondée sur l'ensemble des éléments de la demande** L'évaluation de la crédibilité doit reposer sur l'intégralité des éléments pertinents disponibles – tels qu'ils ont été présentés par le demandeur et collectés par l'autorité responsable de la détermination, par les propres moyens de cette dernière – y compris les explications supplémentaires du demandeur et les pièces documentaires ou autres présentés par ce dernier.
- (h) **Un examen attentif et rigoureux du dossier** L'évaluation de la crédibilité des faits pertinents présentés doit être mise en œuvre de manière attentive et rigoureuse, et prendre dûment en compte les remarques formulées par le demandeur. Les agents responsables de la décision sont tenus de dissiper les doutes éventuels.
- (i) **Le bénéfice du doute** Le principe du bénéfice du doute correspond à la reconnaissance des difficultés considérables auxquelles sont confrontés les demandeurs lorsqu'ils ou elles doivent obtenir et présenter les éléments d'appui à leur demande, ainsi que la reconnaissance des conséquences potentiellement graves découlant d'un rejet arbitraire de la demande de protection internationale. L'application du principe du bénéfice du doute permet à l'agent responsable de la décision de parvenir à une conclusion claire quant à la crédibilité d'un fait pertinent présenté, là où subsiste un élément de doute.
- (j) **Des conclusions de crédibilité claires et non équivoques et une approche structurée** L'agent responsable de la décision doit présenter des conclusions claires et non équivoques sur la crédibilité des faits pertinents identifiés et mentionner explicitement la crédibilité ou l'absence de crédibilité de chaque fait pertinent. L'application d'une approche structurée lors de l'évaluation de la crédibilité permet d'assurer une mise en œuvre adaptée des critères précédemment mentionnés.

3. Une approche pluridisciplinaire

Les attentes à l'égard de la capacité du demandeur à étayer sa demande, comme les indices utilisés pour évaluer la crédibilité des déclarations du demandeur, ainsi que les critères appliqués pour accorder le bénéfice du doute au demandeur reposent sur des hypothèses relatives à la mémoire humaine, au comportement, aux valeurs, aux attitudes, aux perceptions des situations de risque et aux réactions dans ce type de situations, et à la façon dont un récit sincère est présenté. Or, la recherche scientifique a démontré que nombre de ces hypothèses ne reflétaient pas les connaissances actuelles sur la mémoire, le comportement et les perceptions de l'être humain. En effet, la principale hypothèse sous-jacente repose sur l'idée qu'il existe une norme, et que tout écart de cette *norme* serait révélateur d'une absence de crédibilité. Au contraire, les travaux de recherche infirment l'existence d'une telle norme et démontrent que la mémoire, le comportement et les perceptions de l'être humain varient fortement et de façon imprévisible sous l'influence de multiples facteurs et circonstances.

Par conséquent, l'évaluation de la crédibilité doit être menée en tenant pleinement compte des circonstances individuelles et contextuelles du demandeur. À ce titre, l'agent responsable de la décision doit dépasser les obstacles géographique, culturel, socio-économique, et les obstacles liés au genre, à l'éducation et à la religion, et prendre en considération l'hétérogénéité des expériences, des tempéraments et des attitudes des individus. Il s'agit en effet là d'une obligation légale. Les agents responsables de la décision doivent également être conscients des facteurs qui pourraient influencer leur propre conception de la crédibilité. Ces facteurs, qui sont également évoqués au sein du module EAC sur l'évaluation de la preuve, sont abordés dans les pages qui suivent.

Les circonstances individuelles et contextuelles du demandeur

Les circonstances individuelles et contextuelles du demandeur doivent être systématiquement prises en compte – et de manière intégrée – dans tous les aspects de l'évaluation de la crédibilité. Cela implique par exemple de déterminer si le demandeur s'est réellement efforcé d'étayer sa demande ; si l'autorité s'est acquittée de son obligation de coopération au cours de ce processus ; si les indices détaillés sont des indices fiables de la crédibilité des informations présentées par le demandeur ; si les explications fournies par le demandeur aux questions de crédibilité sont raisonnables ; si le demandeur fournit des explications satisfaisantes concernant l'absence d'éléments d'appui à sa demande, ou si le principe du bénéfice du doute doit être appliqué aux faits pour lesquels subsiste un élément de doute. À ce titre, il est primordial que l'autorité responsable de la détermination s'attache à identifier et à comprendre, à la première occasion possible, l'ensemble des circonstances individuelles et contextuelles qui pourraient affecter l'évaluation de la crédibilité. Le travail de recherche du HCR a permis d'observer certaines bonnes pratiques relatives à ce processus dans les trois États membres étudiés.

Les facteurs pertinents devant être pris en compte sont, entre autres :

- (a) les limites et le caractère fluctuant de la mémoire humaine, en particulier la forte variabilité de la capacité des individus à acquérir, conserver et restituer des souvenirs ; la forte variabilité de la précision de leurs souvenirs relatifs aux dates, aux périodes de temps, à l'apparence des objets ordinaires, aux noms propres et à la teneur exacte des conversations. La remémoration de tous ces éléments se fait presque systématiquement par le biais d'un processus de déduction, de sélection et d'interprétation. Sur ce point, certains autres facteurs importants interviennent, tels que l'impact des ressentis émotionnels intenses sur l'encodage des souvenirs, mais aussi l'influence des questions sur la mémoire et de la manière dont elles sont formulées;
- (b) l'impact des traumatismes et d'autres problèmes de santé mentale sur la mémoire, le comportement et le témoignage du demandeur ;



- (c) l'influence de facteurs tels que la perte de repères, l'anxiété, la peur, le manque de confiance envers les autorités ou les interprètes en ce qui concerne la révélation de faits pertinents et la présentation d'autres éléments d'appui ;
- (d) l'influence de la stigmatisation, de la honte et de la peur du rejet par la famille et la communauté peut aussi nuire à la révélation des informations. La stigmatisation peut également expliquer l'absence de pièce documentaire ou autre en raison du peu de déclarations suite à des actes de violence et de leur prise en compte limitée dans les informations sur le pays d'origine ;
- (e) l'influence des composantes du contexte personnel du demandeur, telles que l'âge, la culture, l'éducation, le genre, l'orientation sexuelle et/ou l'identité de genre, la profession, le statut socio-économique, la religion, les valeurs et ses expériences passées sur ses connaissances, sa mémoire, son comportement et son témoignage.

Ces facteurs et circonstances couvrent plusieurs domaines de recherche, dont la neurobiologie, la psychologie, les études de genre et études culturelles, l'anthropologie et la sociologie. L'évaluation de la crédibilité dans son ensemble doit donc trouver son fondement légitime dans les nombreuses données empiriques pertinentes fournies par toutes ces disciplines.

Les recherches du HCR ont montré que les jurisprudences internationale et nationale, de même que les principes directeurs en matière de droit de certains pays reconnaissent que la nécessité de surmonter les traumatismes affecte également la mémoire. Ces jurisprudences et principes directeurs prennent également en compte l'impact considérable de ce phénomène sur le témoignage et le comportement d'un demandeur, notamment en ce qui concerne le manque de cohésion au regard des faits pertinents. La peur ou le manque de confiance envers les autorités de l'État peuvent également expliquer l'absence de révélation de certains éléments durant un entretien. À cet égard, la reconnaissance, par le Tribunal pénal international pour le Rwanda (TPIR), du contexte culturel des témoins comme un obstacle à la restitution précise des dates, des périodes de temps, des distances et des lieux, est à mentionner

L'analyse menée par le HCR sur les orientations fixées par les trois États membres concernés a mis en lumière des références utiles s'agissant de la nécessité de prendre en compte les circonstances individuelles et contextuelles du demandeur. Toutefois, d'une manière générale, le travail de recherche du HCR montre que l'évaluation de la crédibilité menée par les autorités responsables de la détermination serait insuffisamment documentée par et/ou conforme aux nombreuses données empiriques pertinentes issues des domaines de recherche précédemment mentionnés. Les recherches du HCR ont mis en évidence que les notes et les décisions écrites relatives aux dossiers individuels présentaient régulièrement un défaut de considération des circonstances individuelles et contextuelles susceptibles d'influencer certains aspects de l'évaluation de la crédibilité. Ainsi, il ne ressort pas toujours clairement des éléments des dossiers que les circonstances individuelles et contextuelles du demandeur ont été reconnues comme étant pertinentes par l'agent responsable de la décision. Bien évidemment, cela ne signifie pas nécessairement que ces facteurs n'ont pas été considérés au cours du processus. Cependant, l'absence de référence et la nature des conclusions tirées par les agents responsables de la décision ont souvent laissé à penser que ces facteurs n'avaient pas été pris en compte et/ou que les agents ne disposaient pas d'une connaissance approfondie de l'impact de ces facteurs.

Facteurs d'influence relatifs à l'agent responsable de la décision

Il est crucial, à l'instar de la prise en compte des circonstances individuelles et contextuelles du demandeur dans l'évaluation de la crédibilité, que l'agent responsable de la décision prenne conscience de l'influence de ses propres circonstances individuelles et contextuelles sur le processus décisionnel. La nécessité de procéder en toute objectivité et impartialité requiert de la part des agents une prise de conscience de l'influence de leurs propres processus de pensée, de leur condition émotionnelle et physique, de leur contexte personnel, de leurs valeurs et de leurs croyances, ainsi que de leur vécu sur la manière dont ils ou elles prennent leurs décisions.

La prise de décisions subjectives, et donc éventuellement inadaptées, peut notamment découler de la sous-estimation, par l'agent responsable de la décision, de l'influence de son propre vécu et de sa propre culture. Comme déjà évoqué, ces agents aborderaient leur tâche en partant de leur propre passé et de leur vécu personnel. Or, une telle approche ne tient pas compte des différentes expériences, des circonstances personnelles et des réactions psychologiques du demandeur, et des situations extraordinaires que ces derniers ont vécues et auxquelles ils ou elles ne veulent plus retourner.

La pression exercée par la société, le débat politique et les institutions auxquelles sont rattachés les agents responsables pour éviter tout dévoiement du système d'asile pourrait influencer l'état d'esprit de ces derniers sans qu'ils ou elles en aient conscience ; ils ou elles aborderaient ainsi l'évaluation de la crédibilité avec scepticisme et méfiance. Le HCR a constaté que, malgré leur intention manifeste de commencer l'entretien avec un esprit ouvert, certains agents estimaient néanmoins que la plupart des demandeurs d'asile étaient en réalité des migrants économiques.

Tout scepticisme ou esprit de refus pourrait compromettre et fausser la collecte des faits et l'évaluation des déclarations du demandeur. L'agent responsable de la décision est tenu de faire respecter les droits fondamentaux, dont l'objectif est de protéger l'être humain et d'identifier les demandeurs requérant une protection internationale. Les autorités responsables de la détermination peuvent aider les agents responsables de la décision à atteindre cet objectif par la mise en place de mesures propres à instaurer un esprit institutionnel orienté vers la protection, ainsi qu'une culture institutionnelle sensible à la protection.

Les agents doivent être capables d'identifier les situations au cours desquelles leur procédure d'établissement des faits, leurs processus de raisonnement et de prise de décision se fondent avant tout sur l'intuition plutôt que sur un examen de l'ensemble des éléments d'appui disponibles. Considérant la nature répétitive de cette tâche, les recherches du HCR ont montré que les agents responsables de la décision auraient tendance, sciemment ou pas, à procéder au classement des demandes d'asile selon des profils génériques fondés sur des hypothèses préétablies relatives à la crédibilité. Dans un des États membres, la majorité des agents interrogés a déclaré que lorsqu'ils ou elles étaient confrontés de manière répétée à des récits similaires, ils ou elles avaient tendance à conclure à l'inexactitude de ces récits.

Les précédentes conclusions de crédibilité ou d'absence de crédibilité concernant des demandes similaires, relatives au même pays d'origine ou de résidence habituelle ne doivent pas donner lieu à des hypothèses préétablies sur la crédibilité. Inversement, le fait que les éléments d'une demande diffèrent de ceux des demandes relatives au même pays d'origine ou de résidence habituelle ne doit pas donner lieu à de telles hypothèses préétablies. L'exposition continue aux récits de tortures, de violences, de traitements inhumains et dégradants peut également avoir des répercussions

psychologiques sur les examinateurs. Ceux qui ont été interrogés par le HCR ont témoigné du stress psychologique provoqué par l'écoute et la lecture répétées de témoignages faisant état de persécutions. Une telle exposition peut entraîner chez les examinateurs une détresse psychologique appelée traumatisme vicariant, et pousser ces derniers à employer des stratégies d'adaptation naturelles, susceptibles de compromettre involontairement leur impartialité. Le caractère atroce de certains éléments pourrait pousser certains examinateurs à considérer ces éléments comme invraisemblables et fabriqués, et par conséquent à les rejeter sur la base d'une absence de crédibilité. La méfiance est une stratégie d'adaptation naturelle chez l'être humain, mais elle nuit à l'objectivité et à l'impartialité. Le détachement affectif pourrait être perçu comme essentiel au maintien de l'objectivité. Toutefois, les agents responsables de la décision doivent faire preuve de prudence et s'assurer qu'un tel détachement ne se traduise pas par une réticence à s'ouvrir au récit du demandeur et/ou par une attitude de méfiance. Le travail de recherche du HCR a révélé que certains agents avaient conscience de faire preuve d'une insensibilité croissante face aux récits des demandeurs, d'être plus durs dans leur évaluation de la crédibilité et de souffrir d'épuisement professionnel.

Ces recherches menées par le HCR au sein des trois États membres soulignent combien il est important que les agents responsables de la décision aient conscience et comprennent comment leurs processus de pensée, leur contexte personnel et leur condition physique et mentale affectent leur processus d'évaluation de la crédibilité. En outre, ces recherches soulignent qu'il est essentiel que les autorités responsables de la détermination instaurent des dispositifs d'accompagnement clairs et adaptés, mais également des stratégies visant à réduire l'impact psychologique des tâches effectuées par les agents responsables de la décision. Selon les travaux du HCR, bien que la relativité des valeurs culturelles jouisse de reconnaissance de la part de la jurisprudence et des orientations, peu de décisions de justice mentionnent clairement l'impact des autres facteurs sur le processus décisionnel. Ce constat contraste avec les conclusions issues des travaux de recherche universitaires qui étudient ces facteurs.

4. Collecte des faits

La collecte des informations pertinentes dans le but d'étayer la demande et l'examen de ces informations au regard des circonstances individuelles et contextuelles du demandeur permet à l'agent responsable de la décision de déterminer quelles déclarations et quels autres éléments d'appui relatifs aux éléments essentiels de la demande peuvent, s'il y a lieu, être acceptés. Il est donc essentiel de réunir autant d'informations que possible pour chaque dossier. Ce processus exige une entière coopération de la part du demandeur et de l'autorité responsable de la détermination. L'objectif commun de cette collaboration est notamment de réunir un maximum d'éléments pertinents d'appui à la demande afin de disposer d'un fondement aussi solide que possible pour évaluer la crédibilité des faits pertinents présentés et pour déterminer la nécessité d'une protection internationale.

Conformément à la première phrase de l'article 4 (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.* » Toutefois, pour les États membres qui considèrent qu'il appartient au demandeur d'étayer la demande, il s'agit uniquement pour lui ou elle d'une responsabilité de « principe ». La collecte des informations relatives à la demande est menée conjointement une fois que le demandeur a présenté les éléments pertinents, en fournissant déclarations et autres éléments d'appui à la demande.

Le HCR rappelle que la détermination de l'éligibilité à la protection internationale en première instance n'est pas un processus contradictoire, et qu'elle ne peut constituer l'objet d'un litige entre le demandeur et l'autorité responsable de la détermination. Cela étant, dans certains cas, il peut appartenir à l'autorité responsable de la détermination de réunir des éléments par ses propres moyens, notamment tout élément susceptible d'étayer la demande. Cela s'explique par plusieurs facteurs inhérents au processus d'asile : les obstacles manifestes rencontrés par les demandeurs s'agissant de fournir des informations et d'étayer leurs déclarations par des pièces documentaires ou autres ; la gravité des éventuelles conséquences en cas de décision de détermination erronée ; le fait que la responsabilité d'établir et d'évaluer l'ensemble des faits pertinents incombe conjointement au demandeur et à l'agent responsable de la décision ; l'obligation de l'autorité responsable de la détermination de réaliser un examen attentif et rigoureux de la demande ; la nécessité de faire reposer les conclusions en matière de crédibilité établies par l'autorité responsable de la détermination sur un fondement probatoire, ainsi que la supériorité des ressources dont dispose en général l'autorité responsable de la détermination pour réunir les éléments d'appui par rapport à celles du demandeur.

Dans son travail de recherche, le HCR a donc passé en revue la législation et les pratiques en vigueur dans les États concernés et s'est intéressé à la nature et à l'étendue de l'obligation de principe selon laquelle le demandeur doit s'efforcer d'étayer sa demande ; à l'obligation de l'autorité responsable de la détermination de guider le demandeur dans la soumission d'éléments d'appui à la demande, et de réunir des éléments par ses propres moyens, y compris, si nécessaire, pour appuyer cette demande, ainsi qu'au lien établi entre les éléments d'appui et l'évaluation de la crédibilité.



Obligation de principe pour le demandeur d'étayer la demande

Éléments à fournir par le demandeur pour étayer sa demande

L'article 4 (2) de la Directive Qualification énumère les éléments pertinents nécessaires pour étayer une demande, qui « 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. »

Le HCR tient ici à mentionner que la notion d'« itinéraire » figure parmi la liste des éléments cités à l'article 4 (2) de la Directive Qualification. L'itinéraire emprunté par le demandeur peut constituer un élément pertinent pour l'autorité responsable de la détermination en vertu de l'application du Règlement (CE) n° 343/2003 du Conseil du 18 février 2003 établissant les critères et mécanismes de détermination de l'État membre responsable de l'examen d'une demande d'asile présentée dans un des États membres par un ressortissant d'un pays tiers (le Règlement de Dublin), ainsi que pour la recevabilité de la demande au titre de la Directive Procédures. En outre, les États membres ont un intérêt plus large à collecter des informations relatives aux itinéraires de migration. Ceci dit, le HCR estime que l'itinéraire est rarement un élément pertinent dans le cadre de l'instruction d'une demande de protection internationale. Cependant, ses recherches ont montré que les déclarations du demandeur ainsi que d'autres éléments d'appui à la demande relatifs à l'itinéraire influencent fortement la manière dont la crédibilité est évaluée dans la pratique de certains États membres.

Le HCR insiste particulièrement sur le fait que la responsabilité du demandeur d'étayer sa demande n'implique pas que des pièces documentaires ou autres soient fournis à l'appui de chaque fait pertinent présenté. Il faudrait envisager l'obligation de principe incombant au demandeur d'apporter des éléments à l'appui de sa demande en tenant compte des circonstances individuelles et contextuelles de celui-ci ou celle-ci. Certains faits présentés ne sont pas susceptibles d'être étayés par des pièces documentaires ou autres : le demandeur peut être arrivé dans le plus grand dénuement et sans aucune pièce documentaire; les circonstances individuelles et contextuelles du demandeur (notamment dans son pays d'origine ou son lieu de résidence habituelle) peuvent rendre impossible l'obtention de pièces documentaires ou autres pertinents, et le manque d'éléments d'appui indépendants confirmant ou étayant le témoignage d'un demandeur est courant. Par conséquent, le demandeur doit s'efforcer d'étayer ses déclarations en utilisant tous les éléments dont il ou elle dispose, et n'est dans l'obligation de fournir ces éléments que dans la mesure des possibilités pratiques. Les déclarations du demandeur, qui dans tous les cas constituent toujours une importante source d'informations, peuvent être le seul élément d'appui à la demande qu'il ou elle soit en mesure d'apporter. En outre, les déclarations du demandeur peuvent à elles seules suffire à étayer la demande.

Considérant l'évaluation de la crédibilité, un agent responsable de la décision ne peut mettre en doute les déclarations d'un demandeur au seul motif qu'il ou elle n'a pas apporté de pièce documentaire ou autre pour confirmer ou étayer tout ou partie de son témoignage. En vertu des points (a) et (b) de l'article 4 (5) de la Directive Qualification, lorsque certains aspects des déclarations du demandeur ne sont pas étayés par des pièces documentaires ou autres, ceux-ci ne nécessitent pas confirmation s'il ou elle satisfait, entre autres, aux conditions suivantes :

- (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. »*

Le travail de recherche du HCR a mis en évidence la nécessité d'insister sur le fait que les déclarations du demandeur constituent un élément susceptible d'étayer la demande. Un élément d'appui à la demande peut se présenter sous forme orale ou écrite. Il comprend les déclarations du demandeur ainsi que tout autre témoignage oral fourni par des experts, des membres de la famille et d'autres témoins. Les éléments d'appui à la demande peuvent aussi être matériels, et englobent les supports écrits, illustrés, numériques et visuels. En ce sens, l'élément d'appui peut aussi comprendre des informations sur le pays d'origine (COI), des pièces à conviction telles que des objets matériels et des cicatrices, ainsi que des enregistrements audio et vidéo.

Les recherches ont permis d'identifier certaines bonnes pratiques, qui consistent à intégrer clairement les déclarations du demandeur en tant qu'éléments susceptibles d'étayer la demande et, de ce fait, à évaluer la crédibilité de ces déclarations. Toutefois, certaines décisions écrites ont semblé indiquer un défaut de prise en compte des déclarations du demandeur en tant qu'éléments d'appui et/ou un défaut de reconnaissance du principe selon lequel il n'est pas nécessaire que chaque fait pertinent présenté soit étayé par une pièce documentaire ou autre. En effet, parmi un certain nombre de dossiers examinés, le raisonnement des décisions écrites laissait entendre que les demandeurs devaient corroborer les faits pertinents présentés au moyen de pièces documentaires ou autres, et que leurs déclarations n'étaient pas considérées comme des éléments d'appui.

Certains demandeurs se retrouvent parfois dans une situation inextricable, lorsque le fait de ne pas fournir de pièce documentaire est considéré comme un élément défavorable pour leur dossier. Cependant, ces demandeurs peuvent tout autant être désavantagés s'ils ou elles fournissent des pièces documentaires à l'appui de certains faits relatifs à leur demande, car il est ensuite attendu qu'ils ou elles soumettent des éléments d'appui pour l'ensemble des faits présentés. Dans certains dossiers, l'agent responsable de la décision a conclu que, dans la mesure où le demandeur avait pu présenter *certain*s éléments à l'appui d'aspects spécifiques de sa demande, on pouvait considérer qu'il ou elle aurait dû être en mesure de produire des pièces documentaires pour étayer *tous* les aspects de la demande, ou tout au moins certains autres aspects. Dans ces dossiers, l'incapacité du demandeur à produire davantage de pièces documentaires pour étayer un fait pertinent était considérée comme un élément fragilisant la crédibilité du fait présenté. En outre, dans l'ensemble, les agents responsables de la décision dans ces dossiers précis n'avaient pas requis d'explication de la part du demandeur concernant l'absence de pièce documentaire spécifique. Par conséquent, il semblerait qu'ils ou elles avaient justifié leur conclusion par une hypothèse infondée selon laquelle les éléments d'appui spécifiques étaient bien disponibles, mais n'avaient pas été fournis par le demandeur.

Documents et autres éléments d'appui « dont le demandeur dispose »

L'article 4 (2) de la Directive Qualification dispose que les États membres peuvent considérer qu'il appartient au demandeur de présenter « *tous les documents dont [il ou elle] dispose* ». Ce travail de recherche avait pour objet de comprendre comment cette expression est interprétée, de même que le terme « *explication satisfaisante* » (en cas d'absence d'éléments probants) utilisé au point (b) de l'article 4 (5) de la Directive Qualification. En théorie, si l'agent responsable de la décision estime que l'explication apportée à une absence d'éléments à l'appui n'est pas satisfaisante, cela indiquerait que cet agent considère que le demandeur dispose de l'élément d'appui, mais qu'il ou elle ne l'a pas soumis. Ce type de logique pourrait avoir une incidence sur la crédibilité des déclarations du demandeur.

Les recherches du HCR ont confirmé que l'interprétation de l'expression « *dont le demandeur dispose* » ne se limite pas aux documents qui sont en possession du demandeur. Par exemple, la législation néerlandaise et les orientations britanniques ont révélé que les éléments d'appui à la demande sont considérés comme étant à la disposition du demandeur, dès lors qu'il peut être raisonnablement attendu du demandeur qu'il ou elle les obtienne. Dans un des États membres, les demandeurs sont censés entreprendre tout ce qui est *en leur pouvoir* pour réunir des éléments d'appui à leur demande, au besoin avec l'aide de membres de leur famille ou d'autres contacts.

Or, les recherches du HCR ont révélé que certaines autorités responsables de la détermination auraient des attentes très lourdes au regard des pièces documentaires ou autres dont devraient disposer les demandeurs, et/ou dont on peut raisonnablement s'attendre à ce que les demandeurs les obtiennent et les soumettent à l'appui de leurs demandes. Ces attentes très élevées proviendraient en partie de théories infondées ou d'idées préconçues sur le comportement et les rapports humains. Elles semblent par exemple supposer que les individus nécessitant une protection internationale :

- (a) savaient avant de fuir leur pays d'origine ou leur lieu de résidence habituelle que des pièces documentaires ou autres seront utiles s'ils ou elles déposent une demande de protection internationale dans un autre pays ;
- (b) savaient quelle pièce documentaire sera utile, et emporteront cette pièce avec eux lorsqu'ils ou elles entreprendront leur voyage vers leur pays d'asile supposé, qu'ils ou elles la conserveront précieusement et la garderont constamment en leur possession, quels que soient les besoins de leur famille restée dans le pays d'origine, les dangers du voyage ou les consignes de tierces personnes ;
- (c) n'accorderont pas leur confiance aux conseils d'agents ou de tierces personnes, mais aux autorités du pays ;
- (d) ne disposeront pas librement ou n'abandonneront aucune pièce documentaire ou autre à moins d'être soumis à la contrainte ou à la force.

De telles hypothèses soulèvent des questions concrètes sur les informations dont les individus disposent vraiment et la manière dont ils ou elles se comportent lorsqu'ils ou elles fuient dans la peur, ainsi que sur le choix des personnes à qui ils ou elles décident de faire confiance.

Des attentes exagérées concernant la capacité du demandeur à fournir des pièces documentaires peuvent involontairement encourager le demandeur à soumettre ce type d'élément d'appui par tous les moyens, notamment de faux documents, pour étayer l'ensemble des faits pertinents présentés. Le travail de recherche mené par le HCR a mis en évidence la nécessité d'une prise de conscience de la part des agents responsables de la décision que les déclarations des demandeurs constituent un élément d'appui susceptible d'étayer la demande. Il a également démontré l'importance de déterminer, le cas échéant, si le demandeur dispose de documents et d'autres éléments d'appui, compte tenu de ses circonstances individuelles et contextuelles. Déterminer si une explication est satisfaisante consiste concrètement à évaluer la crédibilité de tout élément d'explication avancé en fonction des indices de crédibilité présentés au chapitre 5 du rapport, et en considérant les circonstances individuelles et contextuelles du demandeur.

Responsabilité relative à la présentation « aussi [rapide] que possible » des éléments par le demandeur

Conformément à la première phrase de l'article 4 (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* » (mise en gras ajoutée par le HCR). Il est largement admis qu'un des moyens les plus efficaces d'appuyer la crédibilité des déclarations d'un demandeur consiste à corroborer les informations présentées. En vue d'assurer une évaluation correcte de la crédibilité, il est donc capital que les autorités responsables de la détermination laissent au demandeur suffisamment de temps pour se procurer des pièces documentaires ou autres, dès lors que celles-ci peuvent être raisonnablement obtenues et pourraient contribuer à l'évaluation de la crédibilité.

L'interprétation de l'expression « *aussi rapidement que possible* » doit être éclairée par la compréhension des circonstances individuelles et contextuelles du demandeur, notamment les circonstances qui pourraient empêcher la divulgation d'informations et avoir des conséquences sur la possibilité d'obtenir des pièces documentaires ou autres à l'appui. Cela implique la prise en compte de la situation dans le pays d'origine ou le lieu de résidence habituelle. L'interprétation de l'expression « *aussi rapidement que possible* » devrait également s'entendre à partir du moment où le demandeur est informé de son obligation d'étayer la demande et de la manière de s'acquitter de cette obligation, dans une langue et sous une forme qu'il ou elle comprend ; et s'entendre, le cas échéant, à partir du moment où il lui est demandé d'entreprendre des démarches pour se procurer tout autre élément d'appui spécifique ou complémentaire.

Les trois États membres étudiés dans le cadre de ce travail de recherche considèrent qu'il appartient au demandeur de présenter des éléments d'appui « aussi rapidement que possible ». Concrètement, cela signifie que la mise en œuvre de cet article dépend étroitement des délais et des garanties procédurales prévus par ces pays. Comme ces dernières diffèrent d'un État à un autre, d'une procédure à une autre et d'un agent responsable de la décision à un autre (selon qu'il ou elle souhaite ou pas exercer son pouvoir d'appréciation et faire preuve de souplesse), certains demandeurs disposent inévitablement d'un délai plus long que d'autres pour étayer leur demande. L'examen de la procédure normale au sein des trois États membres ayant participé à ce projet de recherche permet de mettre en lumière l'ampleur de ces différences. Tandis que certains demandeurs disposaient d'un délai de trois mois ou plus pour étayer leur demande, d'autres étaient tenus de s'acquitter de cette démarche dans un délai de quelques semaines seulement suite à l'enregistrement de leur demande. Dans un des États membres en particulier, les acteurs de la politique d'asile ont exprimé leur inquiétude concernant les contraintes de temps inhérentes à la procédure et pointé du doigt leur impact négatif sur l'évaluation de la crédibilité.

S'agissant des délais impartis pour la soumission des éléments d'appui, le HCR a observé dans chacun des trois États membres étudiés que l'agent responsable de la décision avait la possibilité d'exercer une certaine souplesse, à sa discrétion, bien que ce pouvoir d'appréciation soit parfois encadré par la loi. Dans certains cas, l'agent responsable de la décision s'était montré assez souple tandis que dans d'autres il ou elle avait refusé de prolonger le délai octroyé pour la soumission de pièces documentaires pertinentes pour le dossier. Dans ce contexte, le HCR note qu'un arrêt du Conseil d'État néerlandais détermine qu'il n'y a pas lieu de prolonger la procédure dans l'attente de pièces documentaires dont la réception serait, d'après le demandeur, imminente.

L'impact exercé par l'absence de ces documents sur l'évaluation de la crédibilité n'a pas pu être déterminé pour tous les dossiers. Toutefois, dans un des dossiers, le demandeur avait été informé qu'il ou elle devrait présenter la pièce documentaire en appel dès réception de cette dernière. Dans cette optique, il est utile de signaler que selon les orientations du Canada, si le juge n'accorde pas au demandeur une possibilité raisonnable d'apporter des éléments d'appui à la demande ou refuse cette possibilité à ce dernier, il ou elle ne doit alors pas s'appuyer sur l'absence de ces éléments d'appui pour conclure à une absence de crédibilité.

Dans un des États membres, la brièveté du délai imparti pour soumettre un élément d'appui entraîne d'autres conséquences sur l'évaluation de la crédibilité. Si le demandeur est dans l'incapacité de produire, dans le délai imparti, un titre de voyage, une pièce d'identité ou tout autre document considéré comme nécessaire par l'autorité responsable de la détermination, cela peut constituer un élément susceptible de fragiliser a priori les déclarations du demandeur, à moins que celui-ci ou celle-ci soit en mesure d'apporter des arguments plausibles établissant qu'il ou elle n'est pas responsable de l'absence du ou des documents. Dans ce type de dossiers, les déclarations du demandeur doivent être plus convaincantes que dans ceux où le demandeur a fourni des documents pertinents.

De plus, même si des informations et des pièces documentaires ou autres peuvent être fournis à tout moment jusqu'à ce que la décision finale soit prise, les autorités responsables de la détermination peuvent, dans certaines situations, considérer qu'elles ont été présentées « trop tard », même lorsqu'elles l'ont été dans les délais impartis, et ne pas les



prendre en compte. La présentation « *tardive* » d'éléments d'appui peut aussi être comprise comme un facteur fragilisant la crédibilité des déclarations du demandeur s'il ou elle ne fournit pas d'explication jugée satisfaisante pour n'avoir pas révélé ou présenté plus tôt certains éléments d'appui. Ainsi, aux Pays-Bas, la pièce documentaire reçue et présentée au cours de la phase d'appel peut être jugée irrecevable s'il est admis que l'élément d'appui aurait pu être reçu et présenté au cours de la procédure en première instance.

Le HCR comprend que le travail des autorités de détermination de la demande et des agents responsables de la décision puisse répondre à des contraintes politiques et institutionnelles liées à la satisfaction de quotas en matière de prise de décision. Toutefois, cet argument ne doit pas être utilisé au détriment des principes d'équité et de justice, et des droits fondamentaux. L'évaluation de la crédibilité est, par nature, extrêmement difficile et complexe, et cette tâche est sérieusement compromise dès lors que les délais sont courts et/ou que les procédures sont telles que cela ne permet pas au demandeur de présenter son dossier de manière aussi exhaustive que possible. Cela ne permet donc pas non plus au demandeur d'obtenir des pièces documentaires ou autres susceptibles d'étayer la présentation d'un fait pertinent pour le dossier. Pour garantir une évaluation correcte de la crédibilité, les autorités responsables de la détermination doivent disposer d'un maximum d'informations pertinentes. Des délais souples représentent un avantage à la fois pour l'autorité responsable de la détermination et pour le demandeur. Pour le HCR, il est très important que la procédure autorise les agents responsables de la décision à prendre en compte les circonstances individuelles et contextuelles du demandeur, et que les orientations fournissent des instructions allant dans ce sens, en citant notamment les moyens à leur disposition pour obtenir des pièces documentaires ou autres et pour faire appel à un service de traduction, si nécessaire.

Responsabilité de l'autorité responsable de la détermination par rapport à la constitution du dossier

La seconde phrase de l'article 4 (1) de la Directive Qualification dispose qu'« *il appartient à l'État membre d'évaluer, en coopération avec le demandeur, les éléments pertinents de la demande.* » La CJUE a déclaré qu'« *il n'en [demeurait] pas moins qu'il [incombait] à l'État membre concerné de coopérer avec [le] demandeur au stade de la détermination des éléments pertinents de [la] demande.* »

Concernant la soumission de la demande, l'autorité responsable de la détermination est chargée :

- (a) de fournir des informations et des orientations au demandeur relatives à l'obligation d'étayer la demande et relatives à la manière de s'acquitter de son obligation ;
- (b) d'orienter le demandeur via l'emploi d'une technique de questionnement appropriée lors de l'entretien ;
- (c) de donner au demandeur la possibilité de s'expliquer en cas de conclusions défavorables en matière de crédibilité et
- (d) d'utiliser tous les moyens qui se trouvent à sa disposition pour réunir des éléments pertinents relatifs à la demande, notamment à l'appui si nécessaire, et fonder l'évaluation de la crédibilité sur l'ensemble des éléments présentés par le demandeur et réunis par ses propres moyens.

Information et Orientation du demandeur

Le demandeur n'est pas supposé savoir qu'il lui appartient d'étayer la demande, ni comment s'acquitter de cette obligation ou quels faits et quels types de pièces documentaires ou autres peuvent être pertinents. Il revient donc à l'autorité responsable de la détermination de s'assurer que le demandeur reçoit de l'aide de ce point de vue. Dans les trois États membres étudiés, des brochures informent en général les demandeurs, au moment où ils ou elles se déclarent, qu'il leur appartient de présenter des éléments pour étayer leur demande. Les demandeurs reçoivent de plus amples informations sur cette obligation de la part de conseillers juridiques et/ou de l'examineur au début de l'entretien. Dans deux États membres, les brochures mentionnent également certaines pièces documentaires ou autres susceptibles d'être utiles à l'appui de la demande. Dans un des États membres, si un demandeur est reconnu illettré, le contenu de la brochure d'information doit également lui être expliqué lors de l'entretien personnel.

Le HCR a relevé certaines bonnes pratiques au niveau des orientations données aux examinateurs, notamment lorsqu'ils ou elles sont encouragés à inviter le demandeur à soumettre des pièces documentaires spécifiques. Toutefois, le HCR a également analysé de nombreux dossiers dans lesquels l'absence d'éléments d'appui spécifiques était susceptible de fragiliser la crédibilité d'un fait pertinent présenté, alors même que d'autres pièces documentaires relatives au fait avaient été soumises, et que le demandeur n'avait jamais été averti de la nécessité de soumettre cette pièce spécifique, ni invité à expliquer son absence.

Les recherches du HCR ont révélé que les pièces documentaires ou autres susceptibles de contribuer à l'évaluation de la crédibilité pouvaient ne pas avoir été présentées par le demandeur simplement parce qu'il ou elle ne pensait pas que ces éléments pourraient étayer sa demande. Ce facteur pourrait nuire à l'intégrité de l'évaluation de la crédibilité. En vertu de l'obligation de coopérer et de l'objectif commun de réunir autant d'éléments d'appui pertinents que possible, il est dans l'intérêt de l'État membre comme du demandeur que ce dernier soit orienté à travers la nature des informations et le type de pièces documentaires ou autres qui pourraient appuyer sa demande, si ces dernières étaient disponibles.

Orientation via l'emploi d'une technique de questionnement appropriée lors de l'entretien

Le HCR a estimé qu'en général, la technique de questionnement utilisée était cohérente. Ses observations ont mis en évidence une technique consistant à utiliser des mots repères pour baliser l'entretien afin de signaler les changements de sujets lors de l'énoncé des différentes questions. Par exemple : « *À présent, je vais vous poser quelques questions à propos de...* ». Cette pratique peut s'avérer utile pour les agents responsables de la décision en vue d'éviter de changer

brusquement l'angle du questionnement lors du passage d'une question à la suivante, une démarche susceptible d'entraîner un manque de cohésion dans les déclarations du demandeur.

À travers son travail de recherche, le HCR a également constaté que, dans de nombreux dossiers, les techniques d'entretien ont suffi à révéler les faits pertinents de manière suffisamment détaillée pour fonder l'évaluation de la crédibilité. Il a cependant mis en évidence certaines exceptions importantes. Le HCR a par exemple consulté des dossiers dans lesquels un manque de détails était révélateur d'une absence de crédibilité, en dépit du fait que le questionnement utilisé au cours de l'entretien personnel n'était pas élaboré de manière à favoriser l'obtention de détails pertinents.

Le HCR a observé des entretiens et analysé des enregistrements dans lesquels il transparaissait que certains questionnements étaient également menés de manière rassurante et bienveillante. Le fait que l'entretien se déroule dans un cadre apaisé, agréable et de mise en confiance peut favoriser, pour le demandeur comme pour l'agent responsable de la décision, la communication de faits pertinents. En outre, l'examineur doit rester impartial et objectif durant tout l'entretien, que ce soit à travers sa communication verbale ou non verbale. Cependant, le HCR a aussi constaté pour certains dossiers que les questions (et déclarations) reflétaient outre mesure les opinions personnelles de l'examineur, et que ces questions posées au cours de l'entretien semblaient exprimer un doute, de manière implicite ou explicite. Ce type d'expression du doute crée un environnement de défiance qui peut empêcher la communication d'autres informations pertinentes par le demandeur.

L'entretien individuel est un élément essentiel de l'évaluation de la crédibilité. Il doit permettre au demandeur de présenter l'ensemble des informations nécessaires relatives aux principaux éléments de la demande, et permettre à l'agent responsable de la décision d'apprécier la crédibilité des faits pertinents présentés. Les contradictions, le manque de cohésion et de détails et les oublis dans les déclarations du demandeur peuvent être révélateurs d'insuffisances relatives à la conduite de l'entretien et à l'environnement dans lequel il s'est déroulé, plutôt que d'une absence de crédibilité du demandeur. Les travaux de recherche du HCR ont souligné la nécessité d'insister sur le fait que la crédibilité des faits présentés ne doit pas être contestée sur la base d'un manque de détails si le questionnaire utilisé au cours de l'entretien n'est pas élaboré de manière à favoriser leur obtention. Ceci s'applique aussi lorsque la conduite de l'entretien ou l'environnement dans lequel il se déroule nuit de toute autre manière à la divulgation de détails pertinents.

Emploi de questions de « connaissances générales » destinées à vérifier la crédibilité du demandeur

L'emploi de questions de « connaissances générales » pour vérifier la crédibilité d'un fait pertinent présenté est une pratique commune aux trois États membres concernés par cette étude. Les travaux de recherche du HCR ont révélé des différences entre ces trois États membres relatives aux situations pour lesquelles les questions de « connaissances générales » sont employées. Dans un des États membres, ce type de questions semble surtout avoir été posé en cas de doutes relatifs à l'origine, ou à l'appartenance ethnique ou religieuse déclarée par le demandeur. En revanche, dans un autre État membre, ce type de questionnement n'était clairement pas utilisé comme une stratégie de recours pour vérifier la crédibilité de déclarations en l'absence d'autres éléments d'appui concluants. Un demandeur pouvait être longuement interrogé afin de déterminer ses connaissances sur le pays et la région d'origine déclarés, en dépit du fait qu'il ou elle ait soumis des pièces d'identité valides prouvant son origine. En effet, les travaux du HCR ont démontré que les pièces documentaires ou autres soumis pour étayer les déclarations relatives à un pays ou à une région d'origine pouvaient ne pas être évalués si l'origine déclarée n'était pas jugée crédible sur la foi des réponses du demandeur aux questions propres à évaluer ses connaissances générales sur le pays ou la région. Dans ce type de cas, le questionnement propre à évaluer les connaissances générales du demandeur représentait l'unique méthode de vérification de la crédibilité du fait présenté.

Dans un des États membres, le HCR a noté qu'une grande partie du temps consacré à l'entretien personnel était parfois dévolu à ce type de questionnement, en particulier pour les dossiers concernant des demandeurs qui avaient déclaré être originaires d'Afghanistan, d'Irak ou de Somalie. Lors de ces entretiens, des questions fermées ont été majoritairement utilisées pour vérifier les connaissances générales du demandeur sur le pays et/ou la région d'origine déclaré, le dernier lieu de résidence, l'appartenance ethnique, ainsi que la religion ou la conversion religieuse. Cette approche ne permettait de révéler que très peu d'informations concernant d'autres faits pertinents.

De la même façon, dans un des États membres concernés par la recherche, dans le cas de demandes liées à l'orientation sexuelle et/ou à l'identité de genre déclarée par le demandeur, il ou elle pouvait être interrogé(e) sur ses connaissances de la situation des lesbiennes, homosexuels, bisexuels, transsexuels et intersexués (LGBTI) dans l'État membre, ainsi que sur les dispositions légales concernant ces personnes dans le pays d'origine. On peut se demander si ce type de questionnement constitue la méthode la mieux adaptée pour vérifier la crédibilité de faits présentés, relatifs par

exemple à la conversion religieuse, à l'orientation sexuelle ou à l'identité de genre. Il risque de favoriser les stéréotypes et les hypothèses infondées concernant le comportement et les relations de l'être humain ainsi que ses connaissances générales.

Une confiance excessive dans ce type de questionnement devient problématique dès lors qu'elle tend à se substituer à la prise en compte d'autres informations susceptibles de confirmer ou d'étayer le récit du demandeur et/ou à l'obtention d'informations relatives aux faits pertinents. L'évaluation de la crédibilité doit reposer sur l'intégralité des informations pertinentes disponibles telles qu'elles ont été soumises par le demandeur et collectées par l'autorité responsable de la détermination en utilisant ses propres moyens. L'évaluation de la crédibilité d'un fait présenté est faussée si elle est réalisée en se fondant uniquement sur l'évaluation des réponses du demandeur aux questions de « connaissances générales ». C'est le cas, par exemple, lorsque les pièces documentaires ou autres jugés fiables au regard du fait sont ignorés.

Le HCR a constaté que des questions ouvertes ont parfois été posées aux demandeurs, soit en les invitant à développer un sujet dans leurs propres mots, soit en leur présentant une image pour qu'ils ou elles la commentent librement. L'usage de questions fermées, appelant une réponse précise, est plus commun. Les questions faisaient souvent appel à un niveau de connaissance et à une capacité de remémoration bien plus importants que ce qui peut être jugé raisonnable. Les agents responsables de la décision doivent veiller à s'assurer que leurs attentes ne sont pas exagérées vis-à-vis des connaissances ou des souvenirs que sont censés posséder et se remémorer les demandeurs. Il est donc nécessaire de disposer de quelques notions sur le fonctionnement et les faiblesses de la mémoire humaine. Il est important de rappeler que l'évaluation de la crédibilité ne doit pas se limiter à une vérification de la capacité du demandeur à se remémorer les événements.

Les questions posées aux demandeurs, de même que l'évaluation de leurs réponses, doivent prendre pleinement en compte les circonstances individuelles et contextuelles du demandeur. Dans les trois États membres, le HCR a observé que les orientations ne mettaient pas suffisamment l'accent sur les principaux points à intégrer s'agissant de la mémoire humaine. Cependant, ces documents confirmaient, à juste titre, la nécessité de prendre en compte d'autres éléments relatifs aux circonstances individuelles et contextuelles du demandeur. Le HCR a pu observer certains exemples de bonnes pratiques allant dans ce sens. Toutefois, dans de nombreux dossiers, les circonstances individuelles et contextuelles du demandeur semblent ne pas avoir été prises en compte au moment de la définition des questions et/ou lors de l'évaluation des réponses du demandeur avec comme résultat le fait que les réponses aux questions étaient jugées révélatrices d'un manque de crédibilité.

Octroi au demandeur d'une possibilité de s'expliquer en cas d'éventuelles conclusions défavorables en matière de crédibilité

Il est fort probable que ce qui peut être perçu comme un manque de détails, un oubli, un manque de cohésion ou une invraisemblance dans les informations présentées par le demandeur ne le soit pas en réalité et puisse trouver une explication légitime. Comme l'évaluation de la crédibilité devrait, autant que possible, reposer sur des éléments d'appui fiables, il est capital que l'autorité responsable de la détermination donne la possibilité aux demandeurs d'apporter une explication aux points qui pourraient éventuellement entraîner des conclusions défavorables en matière de crédibilité. En outre, toute explication avancée par le demandeur doit être dûment prise en compte avant que la décision finale concernant la demande ne soit rendue.

Les recherches du HCR ont démontré que l'étendue du droit accordé aux demandeurs de saisir cette possibilité varie selon l'État membre et la demande. Dans les trois États membres étudiés, les orientations incitent les examinateurs à soulever au cours de l'entretien personnel les points qui sont défavorables à la crédibilité. Dans certains États membres, il est possible que cette incitation ne porte pas nécessairement sur l'ensemble des principaux points défavorables en matière de crédibilité.

Les recherches du HCR ont révélé qu'une décision négative pouvait être le résultat d'une conclusion d'absence de crédibilité fondée sur un manque de cohésion ou une invraisemblance qui n'avaient pas été abordés avec le demandeur. Le HCR a relevé un nombre important de décisions dans lesquelles les conclusions négatives en matière de crédibilité étaient fondées sur un manque de cohésion et des discordances que le demandeur n'avait pas eu la possibilité de commenter au cours de la procédure. En tant que tel, le demandeur n'avait pas pu présenter d'explication ou de circonstance atténuante avant que la décision finale ne soit prise.

Le HCR accueille avec satisfaction les orientations nationales qui demandent à l'examineur d'aborder au cours de l'entretien personnel des sujets susceptibles d'entraîner des conclusions défavorables en matière de crédibilité. Toutefois, l'examineur peut ne constater l'existence d'un manque de détails, d'un manque de cohésion et/ou d'une

invraisemblance qu'après l'entretien individuel. Le défaut d'identification, de la part de l'examineur, d'un manque de cohésion, de divergences et d'invraisemblances lors de l'entretien et de la présentation de ces éléments au demandeur peut résulter d'un temps de préparation insuffisant ou d'une mauvaise préparation ; d'un manque d'attention aux détails du témoignage du demandeur pendant l'entretien, ou d'une tendance à reporter l'identification d'indices défavorables en matière de crédibilité après l'entretien. Cela peut aussi être dû au fait que l'examineur est à même d'étudier de manière plus approfondie les déclarations du demandeur et les autres éléments d'appui après l'entretien individuel, ou au fait que les déclarations du demandeur semblent en contradiction avec les éléments d'appui obtenus après l'entretien individuel, comme, entre autres, les informations sur le pays d'origine, les résultats d'analyses linguistiques et/ou documentaires.

Aucun des États membres étudiés dans ce travail de recherche n'a défini de disposition légale excluant la conduite d'un entretien personnel supplémentaire. Toutefois, ces recherches ont démontré qu'un deuxième entretien individuel est rarement organisé pour donner au demandeur la possibilité d'apporter une explication aux éléments fondant des conclusions a priori défavorables en matière de crédibilité et/ou d'apporter des détails complémentaires et des informations manquantes.

Aux Pays-Bas, la législation et les usages accordent au demandeur une possibilité d'aborder des sujets susceptibles d'entraîner d'éventuelles conclusions défavorables en matière de crédibilité lorsque l'autorité responsable de la détermination envisage de rejeter la demande de protection internationale. Sur le plan de la procédure, le demandeur reçoit un document lui communiquant la « décision provisoire ». Lorsque l'agent responsable de la décision informe le demandeur de l'ensemble des conclusions défavorables en matière de crédibilité susceptibles de peser dans la décision provisoire, ce dernier a la possibilité de commenter ces conclusions défavorables avant qu'une décision finale ne soit prise.

Le HCR comprend que les États membres attachent de l'importance aux temps et ressources financières nécessaires à l'instruction des demandes de protection internationale. Toutefois, il est dans l'intérêt du demandeur comme de l'État membre de garantir que la prise de décision en première instance soit équitable, juste et conforme aux droits fondamentaux. Cela peut nécessiter de la part des autorités responsables de la détermination de proposer un entretien individuel supplémentaire ou de fournir aux demandeurs le moyen d'expliquer des points qui présentent à première vue une absence de crédibilité, avant que la décision finale ne soit prise.

Obligation de l'autorité responsable de la détermination de collecter par ses propres moyens les éléments permettant d'étayer la demande

L'obligation de soumettre des éléments d'appui à une demande de protection internationale incombe en principe au demandeur, mais il peut appartenir à l'examineur d'utiliser tous les moyens dont il ou elle dispose pour produire les éléments nécessaires permettant d'étayer la demande. En outre, du fait des circonstances individuelles et contextuelles de certains demandeurs, l'autorité responsable de la détermination devra éventuellement assumer un rôle plus important dans la collecte des éléments d'appui relatifs à la demande, en utilisant ses propres moyens. La jurisprudence de la Cour européenne des droits de l'homme a déterminé qu'il appartenait aux autorités du pays de réaliser un examen attentif et rigoureux en vue de dissiper tout doute concernant la crédibilité des faits présentés, compte tenu de l'importance de l'article 3 et du caractère irréversible du dommage pouvant se produire si le risque de mauvais traitements se concrétisait. Par conséquent, il est possible que les autorités nationales doivent prendre des mesures proactives pour se procurer les éléments d'appui, ce qui comprend, mais ne saurait se limiter aux informations sur le pays d'origine, aux témoignages d'experts, aux déclarations de témoins ou autres informations issues de sources fiables.

La nécessité de collecter des informations sur le pays d'origine est inscrite dans la législation et les orientations des trois États membres étudiés. En général, les agents responsables de la décision semblaient conscients de la nécessité de collecter des informations sur le pays d'origine. Toutefois, le HCR a remarqué que dans certains cas, aucune information sur le pays d'origine n'avait été mentionnée ou incluse dans le dossier par la personne chargée de la décision, en sus des informations présentées par le demandeur, quand des informations pertinentes de ce type étaient disponibles. Dans certains cas, seules les informations sur le pays d'origine à l'appui des conclusions en matière de crédibilité établies par l'agent responsable de la décision étaient versées au dossier. Il a aussi été démontré que certains agents responsables de la décision n'avaient pas considéré les informations sur le pays d'origine disponibles et pertinentes à la lumière des faits individuels et pertinents. Souvent, les informations sur le pays d'origine n'avaient pas été mentionnées relativement à la crédibilité de certains faits pertinents spécifiques, mais avaient plutôt été citées en termes généraux et génériques. Enfin, il est également manifeste, considérant certains dossiers, que les informations sur le pays d'origine avaient pu être utilisées de façon sélective pour étayer des conclusions défavorables en matière de crédibilité.

Le travail de recherche du HCR a aussi mis en évidence d'importantes différences entre les trois États membres concernant la collecte d'autres éléments d'appui, comme les témoignages d'experts (authentification de documents, analyse linguistique, etc.), ou d'informations spécifiques. Le HCR a observé que dans certains cas, les agents responsables de la décision avaient entrepris des démarches, lorsque cela s'était avéré possible, afin d'obtenir l'avis d'un expert ou des éléments spécifiques à l'appui de la demande. En revanche, pour d'autres dossiers apparemment similaires, aucune démarche n'avait été entreprise au motif qu'il appartenait au demandeur de fournir les éléments d'appui.

Les recherches du HCR montrent qu'il existe entre les agents responsables de la décision des différences importantes relatives à la mesure dans laquelle ils ou elles collectent des éléments d'appui par leurs propres moyens. Il apparaît clairement que le niveau d'engagement de l'autorité responsable de la détermination à remplir de manière objective et impartiale son obligation de réunir, en utilisant ses propres moyens, des éléments d'appui relatifs aux faits pertinents présentés exerce une incidence sur la qualité de l'évaluation de la crédibilité. L'autorité responsable de la détermination doit s'assurer de collecter tout élément disponible qui pourrait corroborer (et pas uniquement contester) les faits ou la crédibilité des déclarations du demandeur. Un défaut de collecte d'informations spécifiques ou générales ou de témoignages d'experts relatifs à un fait pertinent, lorsque cette collecte est possible, peut être incompatible avec l'obligation de réaliser un examen attentif et rigoureux de la demande, et mettre en cause la validité de l'évaluation de la crédibilité.

Nécessité de fonder l'évaluation de la crédibilité sur l'ensemble des éléments d'appui

L'évaluation de la crédibilité doit en principe reposer sur l'intégralité des informations pertinentes disponibles telles qu'elles ont été soumises par le demandeur et collectées par l'autorité responsable de la détermination en utilisant ses propres moyens. L'évaluation de la crédibilité d'un fait présenté est faussée, si elle est, par exemple, réalisée uniquement au regard de l'appréciation des déclarations du demandeur et si elle néglige les pièces documentaires ou autres disponibles relatives au fait et supposées fiables. De la même manière, la fiabilité des pièces documentaires ne peut être déterminée que si l'ensemble des éléments d'appui disponibles est pris en compte.

Parfois, l'examen des dossiers n'a pas permis de déduire avec certitude si l'évaluation de la crédibilité avait été menée en considérant l'ensemble des éléments d'appui disponibles et pertinents au regard de la demande. Certaines notes du dossier et décisions écrites ne mentionnaient pas si des pièces documentaires spécifiques ou autres soumis par le demandeur avaient été pris en compte ou ignorés.

Toutefois, l'examen des dossiers réalisé par le HCR a mis en évidence de nombreuses situations dans lesquelles il apparaissait que l'évaluation de la crédibilité était ou se serait fondée sur une partie seulement des éléments d'appui disponibles pertinents pour le dossier. Dans un des États membres, le HCR a constaté que les décisions écrites mentionnaient effectivement l'ensemble des pièces documentaires ou autres fournis par le demandeur, mais que les éléments soumis à l'appui d'un fait pertinent présenté n'avaient souvent pas été évalués. Ces décisions ont été rédigées en s'appuyant sur le fait que les seules déclarations du demandeur avaient été jugées crédibles (ou inversement). Plutôt que d'apprécier les pièces documentaires ou autres au regard des déclarations orales, et de parvenir à une conclusion en matière de crédibilité fondée sur l'ensemble des éléments d'appui à la demande disponibles concernant le fait, les conclusions d'absence de crédibilité étaient parfois uniquement fondées sur le témoignage oral, et ces conclusions étaient avancées pour justifier l'absence d'évaluation des autres éléments d'appui disponibles. Les décisions écrites indiquaient souvent qu'aucune valeur n'avait été accordée aux documents soumis, car ils n'avaient pas été étayés par des déclarations crédibles.

Le travail de recherche du HCR comprenait des dossiers dans lesquels le témoignage oral du demandeur concernant son pays d'origine, son lieu de résidence habituelle, et/ou son récent séjour dans un pays, n'avait pas été jugé crédible. Dans certains de ces dossiers, non seulement les pièces documentaires n'avaient pas été prises en compte, mais d'autres faits pertinents présentés relatifs au pays d'origine et/ou à la période durant laquelle le demandeur avait déclaré se trouver dans le pays d'origine n'avaient pas été jugés crédibles. La conclusion d'absence de crédibilité concernant le pays d'origine du demandeur, et/ou de séjour récent peut se fonder uniquement sur les réponses apportées par le demandeur aux questions relatives à ses connaissances sur le pays d'origine. Il arrive que cette pratique ait cours en dépit de la soumission de pièces documentaires à l'appui du fait pertinent présenté.

Le HCR a également examiné plusieurs décisions relatives à des demandeurs se déclarant de nationalité afghane et ayant conclu qu'aucune valeur probatoire ne pouvait être accordée aux pièces documentaires soumises par ces demandeurs en raison du fort taux de corruption et de la disponibilité de faux documents indiqués au sein des informations sur le pays d'origine. Par conséquent, les agents responsables de la décision ont pu concevoir que l'ensemble des documents

soumis par les demandeurs originaires de ces pays étaient des faux ou qu'ils avaient été obtenus par corruption. De ce fait, aucune valeur probatoire ne leur était accordée et ils étaient écartés de l'évaluation de la crédibilité, sans autre enquête.

Les agents responsables de la décision doivent être particulièrement attentifs lorsqu'ils ou elles envisagent de disqualifier une pièce documentaire en s'appuyant sur des informations sur le pays d'origine à caractère général. Si dans un pays spécifique la corruption et la disponibilité de documents falsifiés peuvent être généralisées, cela ne signifie pas pour autant que les documents soumis par chaque demandeur sont nécessairement faux ou ont été obtenus par corruption. Disqualifier des pièces documentaires en raison de leur absence de valeur probatoire sans vérifier leur authenticité, alors qu'il serait simple de procéder à cette vérification, peut s'avérer contraire à l'obligation pour les autorités nationales de réaliser un examen attentif et rigoureux.

De plus, les recherches du HCR ont mis en évidence que certains agents responsables de la décision pouvaient ne pas totalement savoir de quelle manière intégrer des pièces documentaires ou autres à l'évaluation de la crédibilité d'un fait individuel. Dans un des États membres, de nombreux dossiers indiquent que les agents responsables de la décision examinent les pièces documentaires indépendamment des faits pertinents qui y sont relatifs.

Le travail de recherche du HCR a révélé que dans un grand nombre de dossiers, l'évaluation de la crédibilité n'aurait pas été fondée sur l'intégralité des éléments d'appui pertinents disponibles. Ce travail de recherche a notamment établi que, dans plusieurs dossiers, l'évaluation de la crédibilité semblait être essentiellement fondée sur l'appréciation des réponses apportées par le demandeur aux questions de « connaissances générales », sans prendre en compte les éléments d'appui pertinents, documentaires ou autres, qui avaient été soumis. Le HCR réaffirme que l'évaluation de la crédibilité des faits pertinents présentés est susceptible d'être faussée si elle est fondée sur une partie plutôt que sur l'intégralité des éléments d'appui disponibles relatifs à un fait particulier.

5. Indices de crédibilité

Il n'existe aucune méthode infaillible et totalement objective permettant de déterminer si les déclarations d'un demandeur sont authentiques. Cependant, les juridictions nationales et internationales emploient des indices de crédibilité pour évaluer les déclarations du demandeur ainsi que tous les autres éléments d'appui soumis par ce dernier. Ces indices ont contribué à instaurer une approche structurée et efficace, et à réduire la part de subjectivité propre à l'évaluation de la crédibilité des faits pertinents présentés par le demandeur.

Le travail de recherche du HCR a confirmé que les autorités responsables de la détermination au sein des trois États membres concernés s'appuient sur toute une série d'indices de crédibilité. D'après ces recherches, les indices de crédibilité présentés ci-dessous sont les plus couramment employés pour guider les agents responsables de la décision au cours du processus décisionnel relatif à l'acceptation d'un fait pertinent présenté :

- (a) caractère suffisamment détaillé et spécifique des faits ;
- (b) cohésion interne des faits pertinents présentés à l'oral et/ou à l'écrit par le demandeur, notamment ses déclarations et toute autre pièce documentaire ou autre présenté par ce dernier ;
- (c) cohésion des déclarations du demandeur et des informations fournies par des membres de sa famille et/ou d'autres témoins ;
- (d) cohésion des déclarations du demandeur et des informations générales ou spécifiques disponibles et pertinentes au regard du dossier du demandeur, dont les informations sur le pays d'origine (COI) ;
- (e) plausibilité ;
- (f) attitude du demandeur.

Les limites de l'emploi de l'attitude du demandeur comme indice de crédibilité sont présentées dans les pages suivantes.

Il convient de remarquer qu'un indice de crédibilité à lui seul ne saurait constituer un élément déterminant la crédibilité ou l'absence de crédibilité.

Caractère suffisamment détaillé et spécifique des faits

L'application de cet indice consiste pour l'agent responsable de la décision à apprécier si la quantité et la nature des détails fournis par le demandeur reflètent ce qui pourrait être raisonnablement attendu d'un individu se réclamant des circonstances individuelles et contextuelles du demandeur qui rapporterait une expérience personnelle authentique. Selon l'hypothèse sous-jacente à cet indice, un individu qui rapporterait une expérience qu'il ou elle aurait réellement vécue serait en mesure de se souvenir de cette expérience et de la raconter dans les moindres détails. Cela implique, par exemple, de rapporter les détails sensoriels d'un événement, notamment ce qui a été vu, entendu, pensé ou ressenti. Ce souvenir est alors supposé être plus intense pour l'individu qui aurait vécu un tel événement, que pour celui ou celle qui ne l'aurait pas vécu. Cette attente se traduit par l'hypothèse selon laquelle dès lors que les circonstances individuelles et contextuelles du demandeur ont été prises en compte de façon appropriée, toute imprécision, tout laconisme ou toute incapacité de fournir des informations relatives aux faits pertinents présentés pourraient être considérés comme jetant un doute sur la crédibilité des faits présentés.

Aux Pays-Bas, les orientations mentionnent explicitement qu'il convient de déterminer, au cours de l'évaluation de la crédibilité des déclarations du demandeur, s'il ou elle a répondu aux questions de manière aussi complète que possible, et s'il ou elle est en mesure de fournir autant d'informations que celles qui pourraient être raisonnablement



attendues de sa part sur les circonstances et les événements présentés. En outre, ces orientations indiquent qu'il est possible de conclure au manque de cohésion et à l'absence de plausibilité des déclarations du demandeur si ces dernières sont vagues ou laconiques. De même, au Royaume-Uni, les orientations stipulent que la quantité et la qualité des détails dont le demandeur assortit sa demande pourraient influencer l'évaluation de la crédibilité interne. Les orientations britanniques soulignent, à juste titre, que les agents responsables de la décision doivent être sensibles à toute circonstance atténuante qui justifierait une incapacité à fournir des détails, ou un retard dans la soumission de détails ou de faits pertinents de la part du demandeur.

L'analyse des dossiers individuels menée par le HCR dans les trois États membres de l'Union européenne concernés par l'étude a confirmé l'emploi, dans la pratique, du caractère suffisamment détaillé et spécifique des faits comme indice de la crédibilité des déclarations des demandeurs.

Cohésion interne des faits pertinents présentés par le demandeur à l'oral et/ou par écrit

Il n'existe aucune définition commune du terme « cohésion ». La cohésion inclut les notions d'absence de discordance, de contradiction et de changement dans les faits pertinents présentés par le demandeur. L'emploi de l'indice de « cohésion » est fondé sur l'hypothèse selon laquelle le témoignage d'un individu qui ment manifestera un manque de cohésion, puisqu'il est difficile de se rappeler et de soutenir un récit inventé, et/ou puisque les individus qui ne disent pas la vérité tentent de dissimuler le manque de cohésion de leur récit en modifiant les faits. Inversement, si les demandeurs ont réellement vécu les événements qu'ils ou elles décrivent, et s'ils ou elles disent la vérité dans leurs déclarations, ils ou elles seront tout à fait en mesure de se rappeler ces événements et les faits qui leur correspondent avec précision et cohésion.

La cohésion « interne » correspond à la cohésion relative aux faits pertinents présentés par le demandeur :

- (a) au cours d'un entretien, ou dans une déclaration écrite présentée à l'autorité responsable de la détermination ;
- (b) entre les déclarations successives, écrites et/ou orales formulées auprès de l'autorité responsable de la détermination ;
- (c) entre les déclarations écrites et/ou orales du demandeur et les pièces documentaires ou autres soumis par le demandeur à l'autorité responsable de la détermination.

Les orientations des Pays-Bas et du Royaume-Uni intègrent la prise en compte de la « cohésion interne » en tant qu'indice de crédibilité. La Cour européenne des droits de l'homme, le Comité des Nations Unies contre la torture, les tribunaux pénaux internationaux, le programme européen de formation en matière d'asile (EAC) et le HCR estiment également que la cohésion peut constituer un indice de crédibilité.

Le manque de cohésion doit être suffisamment grave et concerner des faits pertinents ou essentiels au regard de l'éligibilité à la protection internationale. De manière générale, un manque de cohésion mineur ne doit pas être considéré comme un élément fragilisant la crédibilité du fait présenté ; il suffit que les faits essentiels de la demande soient en cohésion dans leur ensemble. Les jurisprudences internationale, régionale et nationale ont à plusieurs reprises reconnu la légitimité de ce principe. Pourtant, l'analyse des dossiers menée par le HCR a montré qu'un manque de cohésion mineur relatif notamment à la précision des chiffres pouvait être utilisé pour rejeter les aspects fondamentaux du récit d'un demandeur.

En ce qui concerne la cohésion avec des déclarations antérieures, les Pays-Bas distinguent les déclarations effectuées auprès de l'autorité responsable de la détermination et les déclarations effectuées auprès d'autres autorités. Le manque de cohésion ne doit pas être employé comme un indice d'absence de crédibilité en cas de manque de cohésion des déclarations effectuées par le demandeur durant l'entretien d'enregistrement auprès de la police néerlandaise et des déclarations que le demandeur a ensuite formulées auprès de l'autorité responsable de la détermination.

Le HCR a également observé que dans un des États membres, il était attendu du demandeur qu'il ou elle présente l'ensemble des faits pertinents au cours de l'entretien personnel approfondi. La présentation d'informations pertinentes, qu'il s'agisse de rectifications, d'ajouts à la transcription de l'entretien, ou d'un commentaire relatif à la décision provisoire, pourrait être considérée comme un indice d'absence de crédibilité. Il est primordial que les agents responsables de la décision comprennent qu'il existe un certain nombre de motifs individuels et contextuels justifiant l'incapacité, l'impossibilité ou la réticence du demandeur à fournir des informations pertinentes au cours de l'entretien personnel. Il est donc impératif d'établir les motifs de cette non-divulgence et de les prendre entièrement en considération.

Dans un autre État membre, alors qu'il n'est pas exigé du demandeur qu'il ou elle détaille les raisons de sa demande, le HCR a observé que la divulgation, au cours de l'entretien personnel, d'un fait qui n'avait pas été mentionné au cours de l'entretien d'enregistrement, était interprétée comme un manque de cohésion mettant en doute la crédibilité du fait.

Il est largement admis que la cohésion des pièces documentaires ou autres à l'appui constitue un des indices les plus efficaces de la crédibilité du témoignage d'un demandeur. Les pièces documentaires ou autres peuvent corroborer les déclarations du demandeur, de manière à ce que les faits présentés pertinents soient acceptés. Si des pièces documentaires ou autres ne contribuent pas à corroborer les faits présentés, elles peuvent néanmoins appuyer leur crédibilité. L'analyse des dossiers provenant des trois États membres étudiés indique que la cohésion des pièces documentaires ou autres présentés par le demandeur et des faits déclarés par ce dernier était considérée comme un indice de crédibilité du fait présenté. À l'inverse, tout manque de cohésion était considéré comme révélateur d'une absence de crédibilité.

Cohésion des déclarations du demandeur et des informations fournies par des membres de la famille et/ou d'autres témoins

Dans le cadre de l'évaluation de la crédibilité, l'autorité responsable de la détermination peut recueillir les informations et les éléments d'appui présentés par tout membre de la famille et/ou témoin et les comparer avec les déclarations effectuées par le demandeur dans le cadre de la demande de protection internationale. La cohésion des faits présentés par le demandeur et toute déclaration effectuée par des personnes à charge, par d'autres membres de la famille ou témoins, peut être considérée comme un indice de crédibilité. Selon l'hypothèse sous-jacente à cet indice, les circonstances individuelles et contextuelles du demandeur peuvent être confirmées par des membres de sa famille, et il est possible pour l'ensemble des témoins d'un événement de se remémorer et de raconter cet événement de manière identique.

Aux Pays-Bas comme au Royaume-Uni, les orientations considèrent cet élément comme un indice de crédibilité. Dans le cadre de l'évaluation relative à cet indice, les orientations britanniques indiquent, à juste titre, que les agents responsables de la décision devraient prendre en compte les éventuelles circonstances atténuantes.

Parmi l'échantillon étudié par le HCR, seul un petit nombre de dossiers incluait des témoignages de membres de la famille du demandeur. Néanmoins, l'analyse de ces dossiers a montré que, dans la pratique, la cohésion des déclarations des différents membres de la famille constituait un indice de crédibilité. Parallèlement, dans un autre État membre, le HCR a constaté que lorsque les déclarations du demandeur étaient en cohésion avec celles de membres de la famille ou d'amis, aucune valeur n'était accordée à ces dernières, au motif qu'elles étaient considérées comme partiales et subjectives. Ces déclarations étaient pourtant *prises en compte* en cas de manque de cohésion.

Les entretiens personnels réalisés auprès de personnes à charge ne doivent pas être menés dans l'intention d'établir des contradictions et un manque de cohésion. Le HCR met notamment en garde contre l'utilisation des déclarations des enfants en vue de remettre en cause la crédibilité des déclarations effectuées par un ou plusieurs membres de la famille. Si un manque de cohésion pertinent au regard de la requête du principal demandeur est relevé au cours d'un entretien avec des membres de la famille ou des personnes à charge, ce demandeur doit se voir offrir la possibilité de l'expliquer.

Cohésion des déclarations du demandeur et des informations particulières et générales disponibles

L'emploi de cet indice implique que l'évaluation de la crédibilité des faits pertinents présentés par le demandeur tienne compte des informations connues de tous, relatives à la situation dans le pays d'origine ou le lieu de résidence habituelle. L'évaluation doit également prendre en considération les informations précises, objectives et à jour, sur le pays d'origine, ainsi que toute information spécifique ou tout témoignage d'experts, tels que les rapports médicaux, les rapports d'enquêtes anthropologiques ou d'analyses linguistiques, et les rapports d'analyses de vérification des documents.

L'acquis de l'Union européenne en matière d'asile fait référence à cet indice au sein des dispositions du point (c) de l'article 4 (5) de la Directive Qualification. Les lignes directrices du HCR font également référence à cet indice. Les orientations du Royaume-Uni et des Pays-Bas mentionnent également la notion de « cohésion externe ». Le programme européen de formation en matière d'asile (EAC) définit cet indice comme s'agissant de la cohésion des informations sur le pays d'origine, des faits connus ainsi que d'autres éléments soumis soit par le demandeur, soit par l'autorité responsable de la détermination. Il est important de rappeler que, dans ce contexte, les informations sur le pays d'origine doivent étayer un examen individuel, objectif et impartial de la demande. Les informations sur le pays d'origine doivent être indépendantes, fiables, objectives, précises, à jour et doivent provenir de sources variées.

L'emploi des informations sur le pays d'origine a été abordé au chapitre précédent, concernant l'obligation de l'autorité responsable de la détermination de réunir par ses propres moyens des éléments relatifs à la demande. En outre, dans un petit nombre de cas analysés, le HCR a constaté que les agents responsables de la décision avaient mené leurs propres recherches sans mentionner les sources d'information recommandées sur le pays d'origine. Au lieu de cela, certains agents s'appuyaient exclusivement sur des informations obtenues à partir d'autres sites Internet, et pas forcément conformes aux critères s'appliquant aux informations sur le pays d'origine.

Application des indices de crédibilité et circonstances individuelles et contextuelles du demandeur

Les agents responsables de la décision doivent connaître les hypothèses sous-jacentes à chaque indice, et comprendre l'ensemble des facteurs et circonstances qui peuvent rendre ces indices inapplicables et/ou contestables dans le cadre d'un dossier individuel. Dans la mesure où ces facteurs englobent de multiples domaines, tels que la neurobiologie, la psychologie, les études de genre et études culturelles, l'anthropologie et la sociologie, l'emploi d'indices de crédibilité est plus efficace lorsqu'il se fonde sur les nombreuses données empiriques pertinentes disponibles dans tous ces domaines.

En effet, selon ces données, les hypothèses sous-jacentes aux indices ne peuvent être appliquées dans l'absolu. L'incapacité à fournir des détails et le manque de cohésion de la part d'un demandeur peuvent tout simplement trahir le fonctionnement normal de la mémoire humaine. En d'autres termes, le manque de détails ou le manque de cohésion pourraient traduire simplement la manière dont les individus acquièrent, conservent et restituent les souvenirs, et non une absence de crédibilité. Les recherches ont montré que les individus manifestent un degré élevé de cohésion dans leurs témoignages lorsqu'ils ne contredisent directement que 20 % de leurs déclarations précédentes. Compte tenu de cet élément, les agents responsables de la décision doivent s'attendre à trouver un manque de cohésion dans le récit d'un demandeur. Par conséquent, considérant qu'un certain nombre d'hypothèses communes relatives à la mémoire humaine sont infondées, il est essentiel que ces agents soient conscients de la manière dont les individus acquièrent, conservent et restituent leurs souvenirs.

Les travaux de recherche du HCR ont notamment permis d'observer que les attentes générales de certains agents à l'égard de ce dont les demandeurs devraient se remémorer ou avoir connaissance, ne tiendraient pas suffisamment compte des et/ou ne correspondraient pas aux données scientifiques pertinentes et disponibles. Le HCR a constaté la propension des agents responsables de la décision à appliquer les indices du « caractère suffisamment détaillé des faits » et de la « cohésion » dans l'absolu et de façon isolée des circonstances individuelles et contextuelles du demandeur.

L'examen des décisions par le HCR a permis d'identifier quelques exemples de bonnes pratiques, dans lesquelles l'agent responsable de la décision avait mentionné ces facteurs par écrit et les avait pris en compte pour déterminer l'applicabilité de l'indice. Toutefois, ce constat ne concerne qu'une minorité de dossiers. Dans certains cas, des facteurs reconnus comme pertinents ont pourtant été écartés d'une hypothèse vraisemblablement infondée, relative au fonctionnement de la mémoire et des connaissances supposées de l'être humain. Plus souvent, les éléments du dossier n'ont pas permis d'établir si les circonstances individuelles et contextuelles du demandeur, notamment les circonstances liées à la procédure d'asile, avaient été prises en compte par l'agent responsable de la décision, car l'importance éventuelle des circonstances pertinentes n'avait pas été reconnue de manière explicite. Comme précédemment évoqué, cela ne signifie pas nécessairement que ces facteurs n'avaient pas été considérés au cours du processus. Toutefois, l'absence de référence et le caractère des conclusions tirées par les agents responsables de la décision laissent souvent à penser que cela n'a pas été le cas.

Plausibilité

Le sens de l'adjectif « *plausible* » dans le cadre de l'évaluation de la crédibilité manque de clarté. Pour certains, la « *plausibilité* » serait un simple synonyme de « *crédibilité* ». Ce qui, en pratique, rend inutile l'emploi de la « *plausibilité* » en tant qu'indice de crédibilité. Une série d'autres termes dont les suivants ont été proposés pour essayer d'en préciser le sens : « *vraisemblance* », « *caractère raisonnable* », « *probabilité* » et « *bon sens* ». Toutefois, le fait d'évaluer si les faits présentés par un demandeur semblent vraisemblables, raisonnables, probables ou de bon sens, risque de s'apparenter à une responsabilité davantage fondée sur l'intuition ainsi que sur des hypothèses subjectives, des idées préconçues, des conjectures, des extrapolations et des stéréotypes, que sur des éléments objectifs.

On ne peut pas conclure à l'absence de plausibilité d'un fait en partant de l'hypothèse qu'il ne pourrait pas survenir dans un État membre de l'Union européenne, ou dans la vie personnelle de l'agent responsable de la décision. On ne peut pas non plus considérer qu'un fait n'est pas plausible simplement à cause de son caractère exceptionnel ou incroyable. Comme cela a été largement admis au sein de la jurisprudence, des orientations et des publications universitaires, il faut être très prudent lors de l'appréciation du comportement, des règles et des coutumes d'individus issus de cultures différentes, ainsi que des pratiques au sein des systèmes politiques, et social de leur pays d'origine ou lieu de résidence habituelle. Un fait présenté peut tout à fait être plausible s'il est considéré au regard des éléments de la situation



d'un demandeur, à savoir : le genre, l'âge, l'orientation sexuelle, l'identité de genre, l'éducation, le contexte social et culturel, le vécu, ainsi que la situation dans le pays d'origine ou le lieu de résidence habituelle. De même, les agents responsables de la décision ne doivent pas céder à la tentation de se forger une opinion quant à la crédibilité de l'âge, de l'appartenance ethnique ou de l'orientation sexuelle déclarés par un demandeur en se fondant sur des stéréotypes ou sur l'apparence physique du demandeur.

L'analyse des orientations et des dossiers menée par le HCR a montré que la « *plausibilité* », malgré toutes les mises en garde formulées, était fréquemment employée comme indice de crédibilité. Il convient de souligner que la législation et les orientations britanniques disposent que l'indice de « *plausibilité* » doit être pris en compte uniquement à une étape ultérieure de la procédure, lors de laquelle il s'agira d'examiner l'emploi du bénéfice du doute.

Les travaux de recherche du HCR ont mis en évidence que seul un petit nombre de dossiers avait abouti à une conclusion d'absence de plausibilité, fondée sur des éléments comme les informations sur le pays d'origine et renvoyant notamment à ces éléments. À l'inverse, dans leur ensemble, les notes du dossier et décisions écrites semblaient indiquer que les conclusions d'absence de plausibilité étaient fondées sur des hypothèses subjectives, des extrapolations et des impressions personnelles. En outre, les éléments du dossier n'ont souvent pas permis d'établir avec précision si les circonstances individuelles et contextuelles du demandeur avaient été prises en compte.

Une conclusion d'absence de plausibilité doit se fonder sur des déductions raisonnables et justifiées avec objectivité. L'examineur ne doit pas formuler d'hypothèse concernant la façon dont les événements se seraient déroulés ou auraient dû se dérouler, ou la façon dont le demandeur ou une tierce personne aurait dû se conduire. L'agent responsable de la décision doit énoncer clairement les motifs de sa décision en cas de conclusion d'absence de plausibilité concernant un témoignage ou un fait. L'agent doit s'assurer qu'une telle conclusion est étayée par les éléments d'appui et renvoie à ces éléments ; il ou elle doit également décrire les motifs permettant de conclure à l'insuffisance des explications apportées par le demandeur en vue de réfuter une conclusion de défavorable en matière de crédibilité. Un agent responsable de la décision peut commettre une erreur s'il ou elle rejette une demande de protection internationale au seul motif d'une absence de plausibilité – en dépit de la cohésion interne des éléments d'appui et de l'absence de contradiction avec les éléments d'appui relatifs au pays ou les témoignages d'experts.

Attitude du demandeur

Le terme « *attitude* » décrit le comportement extérieur – ouvert et explicite – et la manière d'être d'un individu, notamment : la façon d'agir, de s'exprimer et de répondre aux questions, qui peut, entre autres, être hésitante, réticente, évasive, assurée, spontanée, directe ; le ton de la voix, la modulation et le rythme des paroles, l'expression du visage, le contact visuel, l'émotion, la posture physique et d'autres modes de communication non verbale.

L'emploi de l'attitude comme indice de crédibilité se fonderait sur l'hypothèse selon laquelle une attitude donnée serait révélatrice de la crédibilité ou de l'absence de crédibilité de certaines déclarations. Or, cette hypothèse est tout à fait fautive. Les données empiriques attestent qu'une attitude spécifique qui, selon certains, traduirait la tromperie, ne constitue pas un élément fiable. La recherche de signes comportementaux trahissant la tromperie pourrait induire des signes d'anxiété, ce qui est, de toute évidence, problématique dans le cadre de la procédure d'asile. L'attitude d'un individu est façonnée par ses traits de personnalité, son âge, son genre, son orientation sexuelle et/ou son identité de genre, sa maturité, sa culture, son statut social, son éducation, sa condition mentale et physique, et sa situation au regard du contexte de la procédure d'asile. Se fonder sur l'attitude revient à ignorer le principe selon lequel il n'existe aucune règle permettant de déterminer l'attitude d'un individu qui dit la vérité.

Une décision de crédibilité fondée sur l'appréciation de l'attitude reposerait sur un fondement subjectif, qui refléterait inévitablement les points de vue, les préjugés, les références culturelles et le vécu personnels de l'agent responsable. Ainsi, la jurisprudence, les orientations et les publications universitaires reconnaissent largement que l'attitude constitue un indice de crédibilité peu fiable. Pourtant, il semblerait que certaines autorités responsables de la détermination et instances d'appel manifestent des réticences à abandonner l'indice de crédibilité relatif à l'attitude.

L'analyse des dossiers menée par le HCR au sein des trois États membres a permis de relever des différences de pratiques. Les dossiers de deux États membres ne comportaient aucune référence à l'attitude comme indice de crédibilité ou d'absence de crédibilité. À l'inverse, les agents responsables de la décision du troisième État membre emploient couramment l'attitude comme indice de crédibilité. Ainsi, le HCR a pu constater que, dans ce cas précis, la spontanéité, l'extériorisation des émotions, le calme et la pondération étaient considérés comme révélateurs de crédibilité.

Bien que l'attitude d'un demandeur puisse faciliter ou guider le questionnement, le HCR considère qu'elle ne devrait pas être employée en tant qu'indice de crédibilité ou d'absence de crédibilité. Le HCR recommande vivement aux agents responsables de la décision des pays dans lesquels cet indice est utilisé, de faire preuve d'une très grande prudence, de tenir pleinement compte des circonstances individuelles et contextuelles du demandeur et de ne pas fonder leurs conclusions d'absence de crédibilité sur l'indice relatif à l'attitude du demandeur.

6. Évaluation du comportement du demandeur

Le HCR encourage la mise en œuvre d'une évaluation de la crédibilité fondée sur les faits pertinents présentés par le demandeur, et prône l'emploi effectif des indices de crédibilité lors de l'évaluation des informations présentées par le demandeur. Toutefois, le travail de recherche du HCR a révélé que les pratiques des États et le programme européen de formation en matière d'asile (EAC) se focalisaient de manière significative sur la crédibilité du demandeur en tant que telle. Cela résulte de la préférence accordée à un éventail conséquent et non exhaustif de comportements, qui pourraient fragiliser la crédibilité personnelle du demandeur.

Le rapport du HCR présente le principe sous-jacent à l'obligation d'établir la crédibilité générale du demandeur, décrite au point (e) de l'article 4 (5) de la Directive Qualification. Pour l'EAC, cette notion correspond à la « crédibilité » du demandeur d'asile. Le module de l'EAC sur l'évaluation de la preuve comporte une unité de formation autonome, qui ne fait pas référence de manière explicite au point (e) de l'article 4 (5) de la Directive Qualification, ni à cette notion, et qui s'intéresse aux comportements susceptibles d'influencer la « **crédibilité personnelle** » du demandeur. Il est essentiel de noter que, sur ce point, il n'a pas été possible d'établir clairement s'il existe un lien entre les notions de « crédibilité générale du demandeur » et de « crédibilité personnelle » du demandeur, telles qu'elles sont utilisées par l'EAC, ou si l'EAC encourage l'application d'un facteur distinct dans le cadre de l'évaluation de la crédibilité.

L'EAC estime que huit des quinze motifs justifiant l'application d'une procédure d'examen prioritaire ou accélérée énumérés à l'article 23 (4) de la Directive Procédures correspondraient également à des comportements qui pourraient fragiliser la crédibilité d'un demandeur, en cas d'absence d'explication raisonnable. À titre d'exemple, l'EAC renvoie à une liste de sept autres comportements.

Il est important de souligner que l'article 23 (4) de la Directive Procédures ne fournit pas de fondement juridique relatif aux facteurs à prendre en compte dans le cadre de l'évaluation de la crédibilité. De l'avis du HCR, les agents responsables de la décision ne devraient pas recourir à l'article 23 (4) de la Directive Procédure aux fins de l'évaluation de la crédibilité. Certaines questions couvertes par l'article 23 (4) de la Directive Procédure – telles que la présentation de fausses informations pour étayer une demande, le défaut de transmission d'informations pertinentes et/ou d'autres éléments d'appui dont le demandeur dispose – figurent parmi les considérations à prendre en compte dans le cadre de l'évaluation du caractère suffisamment détaillé et de la cohésion du témoignage d'un demandeur. Le cas échéant, ces considérations peuvent également être utilisées pour évaluer si le demandeur s'est réellement efforcé d'étayer sa demande. En outre, le fait de savoir si le demandeur a présenté des déclarations manquant de cohésion, contradictoires, peu plausibles ou insuffisantes, figurant au point (f) de l'article 23 (4) de la Directive Procédures, est déjà pris en compte dans le cadre de l'évaluation de la crédibilité et relève du champ d'application du point (c) de l'article 4 (5) de la Directive Qualification.

L'EAC prévoit également que si des infractions de nature dolosive sont déjà inscrites au casier judiciaire du demandeur, elles peuvent fragiliser la crédibilité personnelle de ce dernier. Sur ce point, l'EAC ne mentionne aucun fondement juridique. Au cours de sa recherche, le HCR n'a pu relever de référence concernant la pertinence de ce facteur au regard de l'évaluation de la crédibilité dans les trois États membres étudiés. Les agents responsables de la décision ne devraient pas partir du principe qu'il est possible de discerner un schéma comportemental chez les demandeurs. Un demandeur pourrait exposer en toute bonne foi les raisons justifiant la demande de protection internationale, quand bien même des infractions de nature dolosive seraient inscrites à son casier judiciaire.

En s'appuyant sur les conclusions de ce travail de recherche, ces comportements ont été regroupés en trois catégories :

- 1** Comportement du demandeur susceptible d'indiquer l'absence, de la part du et pour le demandeur, de crainte de persécution ou de risque de subir des atteintes graves – et supposé indiquer par conséquent que les déclarations du demandeur relatives aux faits pertinents ne sont pas crédibles. Par exemple :
 - (a) le demandeur n'a pas cherché refuge immédiatement après avoir appris qu'il ou elle était en danger, ou n'a pas fui son pays d'origine à la première occasion.
 - (b) le demandeur a soumis sa demande d'asile tardivement. Ce cas de figure peut notamment se présenter si :
 - i. le demandeur n'a pas introduit sa demande de protection internationale à la première occasion possible, à moins qu'il ou elle puisse avancer de bonnes raisons pour ne pas l'avoir fait,
 - ii. le demandeur n'a demandé l'asile qu'au moment de son arrestation,
 - iii. le demandeur est soupçonné de ne déposer une demande qu'à la seule fin de retarder ou d'empêcher l'exécution d'une décision antérieure ou imminente qui entraînerait son expulsion.
 - (c) le demandeur n'a pas sollicité de protection dans un pays tiers sûr.
 - (d) le demandeur a, de manière explicite ou implicite, retiré sa demande déposée dans un pays tiers avant qu'une décision soit prise.
 - (e) le demandeur a déjà introduit une demande de retour volontaire au pays d'origine.
 - (f) le demandeur ne s'est pas présenté à un rendez-vous d'entretien ou ne s'est pas acquitté des obligations fixées par les autorités compétentes – à moins que le demandeur puisse avancer de bonnes raisons pour ne pas l'avoir fait.
- 2** Comportement du demandeur au sein de l'État membre susceptible d'indiquer la crédibilité. Cela comprend, par exemple, le fait que :
 - (a) le demandeur se tient informé de l'évolution de la situation dans le pays d'origine ;
 - (b) le demandeur, qui s'est déclaré comme étant une personne LGBTI, a conservé le contact avec son éventuel partenaire déclaré resté du pays d'origine ;
 - (c) le demandeur, qui s'est déclaré comme étant une personne LGBTI, se tient informé de la situation des personnes LGBTI et participe à la vie sociale des personnes LGBTI dans le pays d'asile supposé ;
 - (d) le demandeur, qui déclare adopter une certaine religion, pratique ouvertement cette religion dans le pays d'asile supposé.
- 3** Comportement susceptible d'indiquer la propension du demandeur à la tromperie et à la mauvaise foi, et qui indiquerait par conséquent une absence de crédibilité, notamment :
 - (a) présenter de manière délibérée de fausses indications et/ou de faux documents comme étant valides.
 - (b) déposer une nouvelle demande de protection internationale comportant des informations personnelles différentes.
 - (c) entrer ou prolonger son séjour de manière irrégulière et sans motif valable sur le territoire de l'État membre ; omettre de se présenter aux autorités, et/ou d'introduire une demande dans les délais les plus brefs, compte tenu des circonstances de l'entrée sur le territoire.
 - (d) détruire ou se défaire, de mauvaise foi, des pièces documentaires qui auraient contribué à établir son identité ou sa nationalité.

Ces facteurs, qui sont pris en compte en tant que partie intégrante de l'évaluation de la crédibilité, pourraient exercer une influence considérable sur la décision finale. Si au début du processus d'évaluation de la crédibilité l'agent responsable de la décision constate que certains comportements sont avérés, les déclarations du demandeur pourraient être considérées comme suspectes a priori. Par conséquent, cela entraînerait l'instauration d'un seuil de crédibilité plus élevé, que le demandeur aurait à satisfaire. Certains comportements pourraient être pris en compte dans le cadre de l'application du principe du bénéfice du doute, et pourraient conduire ou contribuer à une décision de ne pas accorder le bénéfice du doute. Le HCR a observé que dans certains cas, une conclusion négative en matière de crédibilité qui se fonderait sur l'un des comportements énumérés ci-dessus pouvait fragiliser la crédibilité du témoignage du demandeur dans son ensemble.

Les principaux facteurs relevés par le HCR au sein des dossiers analysés sont les suivants.

Soumission tardive de la demande d'asile

Les travaux de recherche du HCR ont montré que certaines autorités responsables de la détermination attendaient des demandeurs qu'ils ou elles présentent leur demande de protection internationale à la première occasion possible. Tout retard dans la présentation de la demande pourrait indiquer une absence de crédibilité des faits présentés, ou entraîner l'obligation, de la part du demandeur, de se montrer plus convaincant dans ses déclarations qu'il aurait été normalement nécessaire. Le point (d) de l'article 4 (5) de la Directive Qualification prévoit que le demandeur doit présenter sa demande de protection internationale dès que possible, à moins qu'il ou elle puisse avancer de bonnes raisons pour ne pas l'avoir fait.

Selon l'hypothèse sous-jacente à ce principe, la soumission tardive d'une demande de protection internationale pourrait indiquer l'absence de crainte de persécution ou de risque de subir des atteintes graves et, par conséquent, fragiliser la crédibilité des faits pertinents présentés. Toutefois, il est clair qu'un demandeur peut être un réfugié en dépit du fait que sa demande de protection internationale n'a pas été présentée à la première occasion possible. De nombreuses raisons valables, indépendantes de la crédibilité qui préside aux motifs de la demande, peuvent expliquer pourquoi un demandeur n'a pas immédiatement pris contact avec les autorités du pays, ni engagé les procédures légales suite à son arrivée dans un État membre.

Conformément au point (d) de l'article 4 (5) de la Directive Qualification, les agents responsables de la décision doivent offrir au demandeur la possibilité de fournir une explication satisfaisante pour toute soumission tardive d'une demande de protection internationale. L'agent doit prendre en compte toute explication offerte, en gardant à l'esprit les circonstances individuelles et contextuelles du demandeur. Cependant, les recherches du HCR ont montré que souvent, les explications avancées par le demandeur n'étaient pas considérées comme valables pour justifier la soumission tardive d'une demande. En outre, dans certains dossiers, le retard à demander l'asile a été jugé comme fragilisant la crédibilité générale de la demande d'asile.

Il ne faut pas considérer que la crédibilité des déclarations d'un demandeur est fragilisée au motif que ce dernier n'a pas présenté sa demande de protection internationale aussi rapidement que possible. Une soumission tardive de la demande ne doit pas non plus constituer un motif pour élever le seuil de crédibilité applicable au demandeur. Si l'agent responsable de la décision envisage d'appliquer le point (d) de l'article 4 (5) de la Directive Qualification, il ou elle doit s'enquérir des raisons ayant motivé tout retard dans la présentation de la demande, en offrant au demandeur la possibilité de s'expliquer. L'agent doit prendre en compte toute explication présentée, en gardant à l'esprit les circonstances individuelles et contextuelles du demandeur.

Le demandeur n'a pas sollicité de protection dans un pays tiers sûr

Les travaux du HCR montrent des différences à ce sujet au sein des pratiques des États. Dans certains États, le fait qu'un demandeur n'ait pas présenté sa demande de protection auprès d'un « pays tiers sûr » ne constitue pas un élément sur lequel une conclusion de crédibilité pourrait se fonder. En effet, en ce qui concerne un des États membres étudiés, parmi tous les dossiers analysés par le HCR, le défaut de demande d'asile dans un pays tiers n'a jamais été mentionné comme un élément attestant l'absence de crédibilité. Toutefois, les recherches du HCR ont montré que dans certains autres États membres, le défaut de présentation d'une demande de protection internationale auprès d'un « pays tiers sûr » pouvait être susceptible de fragiliser la crédibilité du demandeur. Selon l'hypothèse sous-jacente à ce principe, si la demande d'asile n'a pas été présentée auprès d'un pays tiers, cela pourrait indiquer l'absence de crainte de persécution ou de risque d'atteintes graves et, par voie de conséquence, indiquer l'absence de crédibilité des faits pertinents présentés.

De l'avis du HCR, il ne convient pas de se référer au concept de « pays tiers sûr » dans le cadre de l'évaluation de la crédibilité. En premier lieu, il n'existe aucune obligation au sein de la législation internationale qui prescrirait à un individu de solliciter une protection internationale à la première occasion possible. En outre, la notion de « pays tiers sûr » a été définie et son application encadrée par la législation de l'Union européenne concernant la responsabilité des États au regard de la détermination des demandes d'asile. Les conséquences du « défaut » de présentation d'une demande d'asile au sein d'un « pays tiers sûr » sont déterminées conformément à cette législation. Il n'est pas obligatoirement nécessaire que les États membres examinent une demande de protection internationale ; un demandeur peut être renvoyé vers un pays tiers afin que le bien-fondé de la demande soit examiné, si les conditions



pertinentes du Règlement Dublin II et de la Directive Procédures sont satisfaites. À l'inverse, considérer le « défaut » de présentation d'une demande d'asile au sein d'un pays tiers sûr comme un facteur pouvant fragiliser la crédibilité des déclarations du demandeur pourrait modifier les conséquences et entraîner le rejet des faits pertinents présentés, et par conséquent, le rejet de la demande. Enfin, un « défaut » de demande d'asile au sein d'un pays tiers sûr n'indique pas nécessairement l'absence de crainte de persécution et/ou de risque d'atteintes graves dans le pays d'origine ou le lieu de résidence habituelle. Il existe de nombreuses raisons légitimes qui pousseraient un demandeur à ne pas présenter une demande de protection internationale auprès d'un pays tiers. Se référer à un tel facteur dans le cadre de l'évaluation de la crédibilité pourrait conduire à une violation du principe de non-refoulement.

Comportement du demandeur au sein de l'État membre

Le HCR a observé que le comportement du demandeur au sein de l'État membre était susceptible de faire l'objet d'un examen approfondi et que certains comportements pouvaient être considérés comme des indices de crédibilité ou d'absence de crédibilité des faits présentés. Ainsi, dans un des États membres, le HCR a constaté qu'il est attendu d'un demandeur considéré comme crédible qu'il ou elle ait fourni des efforts pour se renseigner au sujet de l'évolution des événements qui l'ont poussé à solliciter une protection, ainsi qu'au sujet du bien-être de ses amis et des membres de sa famille restés dans le pays d'origine. En outre, la crédibilité de la déclaration d'un demandeur qui s'est déclaré comme étant une personne LGBTI, pourrait être considérée comme fragilisée s'il ou elle ne s'est pas tenu informé(e) de la situation des personnes LGBTI au sein de l'État membre ; s'il ou elle ne s'est pas engagé(e) activement dans l'expression de son identité sexuelle au sein de l'État membre alors qu'il ou elle a affirmé l'avoir fait dans le pays d'origine ; et/ou s'il ou elle n'a pas tenté de contacter un éventuel partenaire intime ou des fréquentations éventuelles restés dans le pays d'origine. Le HCR a observé que lorsque le demandeur avait été invité à expliquer la raison pour laquelle il ou elle n'avait pas pris les mesures qui s'imposaient du point de vue de l'agent responsable de la décision, les justifications du demandeur étaient souvent considérées comme insatisfaisantes.

En l'absence de conclusion issue de travaux de recherche menés dans les domaines de la psychologie et de l'anthropologie, il est possible que les agents responsables de la décision se réfèrent à des hypothèses fondées sur leur propre contexte personnel et culturel, ce qui s'avérerait insuffisant pour expliquer les motivations et comportements d'autres individus. Le comportement du demandeur au sein du pays d'asile serait alors un indicateur peu fiable de la crédibilité des déclarations de celui-ci, étant donné qu'il existe une multitude de raisons, totalement indépendantes de la crédibilité, qui pourraient expliquer un tel comportement. De l'avis du HCR, l'évaluation de la crédibilité doit se concentrer avant tout sur les déclarations et autres éléments d'appui présentés par le demandeur et relatifs aux faits pertinents de la demande, plutôt que de se concentrer sur le comportement du demandeur, notamment lors de son arrivée dans le pays d'asile.

Comportement supposé indiquer une propension du demandeur à la tromperie et à la mauvaise foi

La présentation délibérée de fausses déclarations et/ou d'autres faux éléments d'appui, dont des documents qu'ils soient faux ou falsifiés, pour étayer une demande de protection internationale, pourrait influencer l'évaluation de la crédibilité. Selon l'hypothèse sous-jacente à cet indice, il ne devrait pas paraître nécessaire à un demandeur qui soumet une demande légitime de présenter de faux documents et/ou de fausses pièces documentaires, ou de dissimuler des faits ou documents pertinents. Par conséquent, s'il existe de solides raisons de croire que le demandeur a fourni de fausses informations ou d'autres faux éléments d'appui à la demande, cela pourrait constituer un élément portant atteinte à la crédibilité du fait présenté, et pourrait être pris en compte dans le cadre de la décision d'accorder ou non le bénéfice du doute.

Toutefois, le HCR a remarqué qu'au sein des États membres étudiés, une distinction n'est pas nécessairement établie entre la présentation de fausses informations et/ou d'autres faux éléments d'appui dans le but d'étayer les motifs de la demande, et la présentation de fausses informations et/ou d'autres faux éléments d'appui dans le but de faciliter le voyage et l'entrée sur le territoire de l'État membre. Dans le cadre de certaines pratiques des États, la crédibilité pourrait être fragilisée par la présentation de faux documents comme valides lors de l'entrée sur le territoire de l'État membre ; par la destruction ou la perte volontaire de documents au cours du voyage ou à l'arrivée, et la présentation de fausses informations relatives à l'itinéraire.

L'utilisation de faux documents et l'entrée illégale, qui, pour certains États membres pourraient fragiliser la crédibilité, sont précisément les actes auxquels doivent souvent se résoudre les individus ayant besoin d'une protection internationale. Il existe de nombreuses raisons valables, indépendantes des motifs de la demande, pour lesquelles un demandeur pourrait ne pas coopérer à la soumission d'informations relatives à son itinéraire de voyage et aux titres de voyage utilisés ; pourrait attester la validité de faux documents, et/ou détruire ou se défaire de titres de voyage. Un demandeur pourrait témoigner en toute bonne foi des principaux motifs de sa demande de protection internationale, après avoir présenté de fausses informations relatives à son itinéraire vers l'État membre ou de faux titres de voyage. Un tel comportement ne saurait être automatiquement employé comme motif pour imposer un seuil de crédibilité plus élevé, ou refuser d'accorder au demandeur le bénéfice du doute. Lorsque la présentation de fausses informations et/ou de faux documents concerne un fait pertinent, comme l'identité, l'autorité responsable de la détermination doit vérifier si le demandeur est en mesure de fournir une explication satisfaisante pour justifier son comportement.

Il faut garder à l'esprit que la présentation de faux documents pour appuyer une déclaration ne signifie pas nécessairement que cette déclaration n'est pas crédible. En outre, le HCR rappelle que les déclarations inexactes ne constituent pas à elles seules un motif pouvant justifier un refus d'accorder le statut de réfugié et/ou le statut conféré par la protection subsidiaire.

Les travaux de recherche du HCR ont mis en évidence que les États se réfèrent à une large variété de comportements des demandeurs dans le cadre de l'évaluation de la crédibilité des demandes de protection internationale. De plus, certains comportements supposés indiquer l'absence de crédibilité dans un État membre ne le sont pas dans un autre.

Le HCR espère que les conclusions de ce rapport permettront d'établir, à l'échelle de l'Union européenne et au sein des États membres, un dialogue davantage fondé sur les faits, afin de parvenir à instaurer plus de cohérence dans ce domaine. Il est essentiel de poursuivre les recherches relatives aux hypothèses sous-jacentes à ces facteurs et à d'autres, mais également au cadre législatif et à la jurisprudence qui viennent appuyer l'application de tels facteurs. De même, il est nécessaire de fournir des orientations plus approfondies relatives à l'interprétation de la « crédibilité générale du demandeur », et ce, afin de renforcer l'harmonisation de l'évaluation de la crédibilité dans les systèmes d'asile de l'Union européenne.

7. Approches de l'évaluation de la crédibilité

Différentes approches, étapes et séquences peuvent être utilisées pour évaluer la crédibilité. Les approches de l'évaluation de la crédibilité adoptées par les autorités responsables de la détermination au sein de l'Union européenne sont influencées par les traditions et pratiques juridiques mises en œuvre par les différents pays dans le cadre de l'évaluation de la preuve, ainsi que par les principes et les normes du droit international. Les traditions et pratiques juridiques varient à travers les pays de l'Union européenne, dont certaines juridictions appliquent le principe de la libre appréciation de la preuve. Or, une approche fondée sur la libre appréciation de la preuve n'exclut pas l'adoption d'une approche structurée pour procéder à l'évaluation de la crédibilité.

Procéder à l'évaluation de la crédibilité sans adopter une approche structurée ou systématique peut entraîner une mauvaise application des normes et des principes pertinents. En outre, la nature des décisions finales peut différer au sein du périmètre et entre les diverses juridictions nationales, au sein desquelles les autorités responsables de la détermination ainsi que chaque agent responsable de la décision emploient des approches très différentes en matière d'évaluation de la crédibilité. Le module EAC sur l'évaluation de la preuve incite donc les agents des services d'asile des différents pays à adopter une approche structurée de l'évaluation de la crédibilité.

Le travail de recherche du HCR a pour ambition de proposer une large vue d'ensemble des approches structurées adoptées par les États membres étudiés dans le cadre de ce rapport et privilégiées par l'EAC, et de présenter les similitudes et les différences qui existent entre ces approches. Malgré les similitudes entre les approches préconisées par les orientations des Pays-Bas et du Royaume-Uni, et entre ces approches et celle de l'EAC, le HCR a conclu que certaines différences significatives méritaient d'être citées, notamment :

- ❶ le point de départ de l'évaluation de la crédibilité ;
- ❷ les conditions auxquelles, et le moment où l'agent responsable de la décision est tenu de procéder à l'évaluation de la crédibilité de l'ensemble des faits pertinents présentés ;
- ❸ l'application du principe du bénéfice du doute ;
- ❹ le seuil à partir duquel la crédibilité est établie et un fait pertinent accepté.

Le point de départ de l'évaluation

Le HCR et l'EAC recommandent de commencer l'évaluation de la crédibilité à partir de la détermination des faits pertinents. D'après l'analyse du HCR, il semble que les faits pertinents de la plupart des dossiers des trois États membres aient été déterminés. En Belgique et au Royaume-Uni, cette détermination a constitué le point de départ de l'évaluation de la crédibilité. Cependant aux Pays-Bas, préalablement à la détermination des faits pertinents et à l'évaluation de la crédibilité des déclarations du demandeur, l'agent responsable de la décision doit choisir parmi deux seuils de crédibilité (ou niveaux de preuve) celui qu'il ou elle appliquera. Cette décision constitue le point de départ effectif de l'évaluation de la crédibilité. Le fait que l'agent responsable de la décision détermine qu'une des situations énumérées aux points (a) à (f) de l'article 31 (2) de la Loi sur les étrangers, relatifs aux comportements décrits au chapitre 6, est applicable, laisserait supposer qu'il ou elle juge que la crédibilité des déclarations du demandeur est déjà compromise avant même la détermination des faits pertinents et l'évaluation de la crédibilité. Un seuil de crédibilité plus élevé serait alors appliqué, exigeant du demandeur qu'il ou elle se montre « fortement persuasif(ve) ». Dans ce contexte, le HCR rappelle qu'une décision du Conseil d'État néerlandais élargit le champ d'application du caractère « fortement persuasif » des déclarations au-delà des situations décrites aux points (a) à (f) de l'article 31 de la Loi sur les étrangers de 2000. Dans les autres cas, le seuil de crédibilité classique s'applique et le demandeur est tenu de présenter des justifications plausibles pour étayer les circonstances et les faits qui motivent son dossier.

Aux Pays-Bas, la crédibilité de certains faits pertinents d'une demande peut être jugée compromise par avance, avant même qu'ils soient identifiés et évalués, pour des raisons indépendantes des raisons avancées par le demandeur dans sa demande.

Évaluation de la crédibilité de chaque fait pertinent

L'approche préconisée par le Royaume-Uni et l'EAC part du principe que l'agent responsable de la décision doit évaluer la crédibilité de chaque fait pertinent. Chaque fait pertinent présenté doit être évalué au regard de l'ensemble des éléments pertinents obtenus sur ce fait. Cette évaluation doit également être effectuée au regard des indices de crédibilité applicables, prendre en compte les circonstances individuelles et contextuelles du demandeur, ainsi que le caractère raisonnable de toute explication apportée par ce dernier au sujet d'éventuelles conclusions défavorables en matière de crédibilité. Toutefois, en Belgique et aux Pays-Bas, cette approche connaît des exceptions. Par exemple, si un fait pertinent majeur, comme l'origine déclarée par le demandeur, n'est pas jugé crédible, l'agent responsable de la décision peut alors décider de ne pas évaluer la crédibilité d'autres faits pertinents résultant de ce fait majeur. Ce travail de recherche montre donc qu'il peut exister des différences entre les pratiques des États s'agissant des situations dans lesquelles la crédibilité de chaque fait pertinent doit être évaluée.

Application du principe du bénéfice du doute

Le principe du bénéfice du doute traduit la reconnaissance des difficultés considérables auxquelles les demandeurs sont confrontés pour obtenir et fournir des éléments susceptibles d'étayer leur demande. Ce principe reconnaît que, malgré les efforts fournis par le demandeur, mais également par l'autorité responsable de la détermination pour réunir des éléments supplémentaires relatifs aux faits pertinents présentés par le demandeur, des doutes peuvent subsister quant à tout ou partie des déclarations du demandeur. En outre, la nécessité de ce principe est renforcée par la reconnaissance du fait que la vie et/ou l'intégrité d'un demandeur peuvent être sérieusement mises en danger si sa demande de protection internationale est rejetée par erreur. L'application du principe du bénéfice du doute permet à l'agent responsable de la décision de parvenir à une conclusion claire quant à la crédibilité d'un fait pertinent présenté, là où subsiste un élément de doute.

La législation et les tribunaux ont largement admis la nécessité et l'importance du principe du bénéfice du doute pour l'évaluation de la crédibilité. La Cour européenne des droits de l'homme, notamment, a reconnu qu'il est souvent nécessaire d'accorder aux demandeurs d'asile le bénéfice du doute lorsqu'il s'agit d'évaluer la crédibilité de leurs déclarations. Toutefois, l'examen des dossiers individuels par le HCR semble indiquer que les agents responsables de la décision mentionnent rarement ce principe en termes explicites dans les documents écrits. Cela pourrait être en partie dû au fait que l'article 4 (5) de la Directive Qualification ne mentionne pas de manière explicite le principe du bénéfice du doute.

Les conclusions des recherches menées par le HCR, fondées sur l'examen de dossiers individuels, la réalisation d'entretiens avec les agents des services d'asile et l'observation de sessions de formation consacrées à l'évaluation de la crédibilité ont révélé que certains agents responsables de la décision ne disposeraient pas d'une compréhension claire de la visée et de l'importance du principe du bénéfice du doute. Cette incompréhension concerne principalement :

- ❶ les faits déclarés pour lesquels la prise en compte du principe du bénéfice du doute est envisagée ;
- ❷ l'étape à laquelle le principe du bénéfice du doute est pris en compte ;
- ❸ les critères et les arguments pris en compte dans la décision d'accorder ou non le principe du bénéfice du doute.

Les paragraphes ci-dessous résument ces observations spécifiques.

Nature des faits déclarés pour lesquels le bénéfice du doute est envisagé

Selon l'EAC, le principe du bénéfice du doute doit être envisagé pour les faits pertinents présentés non corroborés par des pièces documentaires ou autres, mais dont la « crédibilité interne » est établie (caractère suffisamment détaillé des faits, en cohésion et plausibles).

Aux Pays-Bas, le principe du bénéfice du doute est explicitement mentionné dans les dispositions législatives qui transposent l'article 4 (5) de la Directive Qualification. Les orientations de ce pays disposent que les déclarations du demandeur peuvent être jugées crédibles, alors même que des éléments issus de ces déclarations ne le sont pas, et que le bénéfice du doute peut être accordé au demandeur. C'est le cas lorsque le manque de cohésion, les déclarations imprécises ou non étayées ne concernent pas le cœur du récit, mais des faits secondaires. L'examen des dossiers par le HCR n'a pas permis de déterminer les situations dans lesquelles la pratique envisage d'accorder le bénéfice du doute, car aucun de ces dossiers ne mentionne explicitement ce principe. Les agents responsables de la décision ont avancé deux raisons pour expliquer au HCR l'absence de mention explicite du principe du bénéfice du doute au sein de la jurisprudence, et de ce fait, des décisions écrites : ce principe est ancré dans la législation, et les documents d'orientation stipulent que sa prise en compte fait partie intégrante de l'évaluation de la crédibilité.

Conformément aux orientations du Royaume-Uni, ce principe doit être pris en compte au regard des faits pertinents dont la « crédibilité interne » est établie, mais qui ne sont pas corroborés par des « éléments d'appui externes » permettant de les valider, comme les informations sur le pays d'origine. Lorsqu'il existe des informations sur le pays d'origine permettant d'étayer le témoignage d'un demandeur relatif à un fait passé ou présent, et que la « crédibilité interne » du récit de ce dernier est établie, l'agent responsable de la décision peut accepter ce fait pertinent sans faire référence à la notion de bénéfice du doute. Pour le Royaume-Uni, l'examen des dossiers individuels n'a pas toujours permis de déceler si l'agent responsable de la décision avait compris à quels types de faits déclarés s'appliquait le principe du bénéfice du doute prévu par les orientations britanniques. Certaines décisions écrites ne mentionnaient pas explicitement la conclusion en matière de crédibilité relative à chaque fait pertinent, et n'énonçaient pas non plus de manière explicite quels faits avaient été jugés peu convaincants à l'issue de l'évaluation. Dans certains dossiers, des faits pertinents avaient été explicitement jugés comme peu convaincants, sans référence à l'application du principe du bénéfice du doute, ou aucune conclusion explicite portant sur l'acceptation ou le rejet de ces faits.

En Belgique, il est entendu que le principe du bénéfice du doute est compris dans les dispositions de l'article 57/7 ter de la Loi sur les étrangers, qui transpose l'article 4 (5) de la Directive Qualification. Toutefois, l'autorité responsable de la détermination a informé le HCR que le principe du bénéfice du doute était appliqué et donc pris en compte au regard de l'ensemble des faits pertinents présentés, indépendamment de l'existence d'une pièce documentaire ou autre pour confirmer ou étayer un fait pertinent. En Belgique, parmi les décisions examinées ayant abouti à l'octroi du statut de réfugié, seules quelques-unes s'appuyaient sur des dossiers dont les informations mentionnaient l'acceptation des faits pertinents suffisamment détaillés, en cohésion et plausibles, malgré l'absence de confirmation par une pièce documentaire. Cela laisse entendre que, dans la pratique, cette notion a pu être appliquée en vertu du sens et de l'usage commun : si l'agent responsable de la décision doute et n'est pas certain de ce qu'il ou elle doit faire, il ou elle doit accorder le bénéfice du doute au demandeur.

Le travail de recherche mené par le HCR n'a pas permis de confirmer avec certitude dans quelles situations le principe du bénéfice du doute a pu être appliqué. Souvent, les décisions écrites et les notes du dossier n'ont pas précisé si le principe du bénéfice du doute ou la législation transposant l'article 4 (5) de la Directive Qualification avaient été pris en compte ou appliqués relativement à un fait pertinent présenté.

Étape à laquelle le bénéfice du doute est pris en compte

L'EAC recommande que l'application éventuelle du bénéfice du doute soit effectuée postérieurement à l'évaluation des déclarations du demandeur, fondée sur la crédibilité interne et externe et sur la plausibilité de ces déclarations. La jurisprudence belge et les orientations britanniques illustrent cette approche.

Cependant, l'examen des dossiers individuels mené par le HCR au Royaume-Uni démontre que ces orientations ne seraient pas toujours suivies et que certains agents responsables de la décision appliqueraient le principe du bénéfice du doute au cours du processus d'évaluation de la crédibilité, et préalablement à la prise en compte de l'ensemble des éléments d'appui concernés.

Comme souligné plus haut, aux Pays-Bas et en Belgique, ni les orientations, ni les pratiques ne distinguent cette étape. L'examen des dossiers individuels mené par le HCR en Belgique et aux Pays-Bas n'a pas permis de déterminer si, dans la pratique, cette étape spécifique était mise en œuvre à l'issue de l'évaluation de la crédibilité.

Arguments et critères pris en compte pour déterminer l'octroi éventuel du bénéfice du doute

Dans les trois États membres concernés, la législation, la jurisprudence, les orientations et/ou la formation stipulent que les cinq conditions prévues par les points (a) à (e) de l'article 4 (5) de la Directive Qualification doivent être prises en compte dans la décision d'accorder le bénéfice du doute. L'article 4 (5) de la Directive Qualification énumère les cinq conditions cumulatives à remplir pour que l'agent responsable de la décision renonce à appliquer le principe relatif à la présentation de pièces documentaires ou autres confirmant les déclarations du demandeur.

L'EAC incite par ailleurs les agents responsables de la décision à « pondérer » les conditions fixées par l'article 4 (5) de la Directive Qualification. Au Royaume-Uni, les orientations expliquent que si un demandeur satisfait chacune des cinq conditions, l'agent responsable de la décision doit lui accorder le bénéfice du doute. Toutefois, si un demandeur ne parvient pas à satisfaire un ou plusieurs critères, cela n'autorise pas pour autant l'agent responsable de la décision à ne pas considérer l'ensemble des aspects non étayés de la demande. En effet, une déclaration non étayée peut s'avérer crédible si sa cohésion interne est globalement manifeste, si elle correspond à des faits connus et si elle est plausible.

En Belgique, l'autorité d'appel a considéré que le bénéfice du doute peut être accordé lorsque toutes les conditions de l'article 57/7 ter de la Loi sur les étrangers, qui transpose l'article 4 (5) de la Directive Qualification, sont satisfaites. Toutefois, comme la transposition de l'article 4 (5) ne fait pas l'objet d'un texte contraignant, un fait pertinent peut ne pas être jugé crédible, alors même que les cinq critères sont satisfaits. Cependant, l'autorité responsable de la détermination a informé le HCR qu'en pratique, les agents responsables de la décision n'exigeaient pas systématiquement que les cinq conditions soient satisfaites pour chaque fait pertinent. En effet, le HCR a noté que dans certains des dossiers examinés ayant abouti à l'octroi du statut de réfugié, les déclarations du demandeur avaient été acceptées comme crédibles sur le fondement de leur caractère détaillé, de leur cohésion interne et externe et de leur plausibilité, sans référence explicite aux autres conditions figurant à l'article 57/7 ter de la Loi sur les étrangers et en dépit de l'absence de pièce documentaire ou autre à l'appui de ces déclarations.

De même, le Conseil d'État néerlandais considère que les conditions fixées par l'article 4 (5) de la Directive Qualification sont cumulatives. Aux Pays-Bas, les orientations laissent entendre que le bénéfice du doute peut être refusé si une des six conditions précisées aux points (a) à (f) de l'article 31 (2) de la Loi sur les étrangers s'applique. Cela signifie que le bénéfice du doute peut ne pas être accordé à un demandeur lorsqu'il ou elle est entré(e) sur le territoire néerlandais entre autres : sans présenter le titre d'entrée requis et en omettant de se manifester immédiatement auprès des autorités compétentes ; ou en présentant des titres de voyage, une carte d'identité ou d'autres documents faux ou falsifiés et en affirmant leur authenticité en réponse aux questions à ce sujet ; en présentant délibérément à l'appui de sa demande un titre de voyage, une carte d'identité ou d'autres documents ne correspondant pas à son identité ; ou lorsqu'il ou elle est tenu responsable de son incapacité à produire un titre de voyage, une carte d'identité ou d'autres documents jugés nécessaires pour l'évaluation de la demande. Dans la grande majorité des dossiers examinés par le HCR, l'agent responsable de la décision a estimé qu'une des situations précédemment citées s'appliquait.

Au Royaume-Uni, les orientations précisent que lorsque les agents responsables de la décision envisagent d'accorder au demandeur le bénéfice du doute, la décision peut reposer *en grande partie* sur la crédibilité générale du témoignage du demandeur. Le HCR tient à noter qu'il s'agit ici de la crédibilité générale du récit du demandeur et non de la crédibilité générale du demandeur *en tant que tel*. Les conclusions de l'examen des dossiers individuels mené par le HCR ont mis en évidence que les agents responsables de la décision avaient tendance à s'en remettre tout particulièrement au point (e) de l'article 4 (5) de la Directive Qualification pour rejeter l'application du bénéfice du doute. Dans de nombreux dossiers consultés par le HCR, dans lesquels le bénéfice du doute avait été pris en compte, la condition de la crédibilité générale du demandeur figurant au point (e) de l'article 4 (5) avait été privilégiée sans référence aux autres conditions, et le non-respect de cette disposition par les demandeurs était régulièrement invoqué.

Seuil d'établissement de la crédibilité

L'évaluation de la crédibilité se fonde sur le principe qu'il n'est pas nécessaire que les faits pertinents présentés par le demandeur soient formellement « prouvés ». L'agent responsable de la décision n'a pas besoin d'être sûr ou absolument convaincu de la véracité d'un fait pertinent pour le juger crédible et l'accepter afin de procéder à la détermination du statut. En d'autres termes, l'évaluation de la crédibilité permet expressément et délibérément le doute et l'incertitude.

Les recherches du HCR ont montré que les États membres avaient mis en œuvre différentes approches pour répondre à la nécessité d'établir le degré de conviction qui doit être atteint par les déclarations du demandeur, et par tout autre élément d'appui, pour influencer l'état d'esprit de l'agent responsable de la décision afin qu'il ou elle accepte la crédibilité d'un fait pertinent présenté et, le cas échéant, l'expression de cette conviction.

En Belgique, aucun degré de conviction n'a été fixé et les agents responsables de la décision ne reçoivent aucune consigne autre que les dispositions de l'article 4 (5) de la Directive Qualification telle qu'elle a été transposée dans la législation nationale. La jurisprudence se contente d'évoquer en termes généraux qu'il convient d'accorder le bénéfice du doute lorsque l'agent responsable de la décision est convaincu de la crédibilité des déclarations du demandeur.

Aux Pays-Bas, la législation et la jurisprudence stipulent qu'il est possible d'appliquer deux seuils de crédibilité en fonction de la situation dans laquelle s'inscrit la demande. En règle générale, les déclarations du demandeur sont jugées crédibles lorsqu'elles sont globalement en cohésion et correspondent aux informations fournies par d'autres sources concernant la situation dans le pays d'origine. Or, si une ou plusieurs des situations énumérées aux points (a) à (f) de l'article 31 (2) de la Loi sur les étrangers, de 2000, ou si une autre condition stipulée par le Conseil d'État s'applique, le demandeur doit se montrer plus persuasif dans ses déclarations ; en d'autres termes, celles-ci doivent être « fortement persuasives ». Cela sous-entend que les déclarations du demandeur doivent être plausibles, en cohésion, cohérentes et détaillées et doivent être crédibles au regard des faits pertinents. Si le témoignage du demandeur présente un manque de cohésion, des ambiguïtés, des incohérences entre les versions ou des lacunes, le critère de « forte persuasion » n'est pas satisfait. À cet égard, l'autorité responsable de la détermination n'est pas tenue de différencier les faits pertinents des faits secondaires. Dans la grande majorité de l'échantillon de dossiers analysés par le HCR aux Pays-Bas, les agents responsables de la décision attendaient des demandeurs qu'ils ou elles répondent au seuil de « forte persuasion » le plus élevé. Ce seuil a été appliqué dans presque tous ces dossiers, car l'autorité responsable de la détermination avait estimé que le demandeur était responsable d'une incapacité à produire un titre de voyage, une pièce d'identité ou tout autre document jugé nécessaire à l'évaluation de la demande.

Le HCR rappelle le fait que les réfugiés sont souvent contraints de fuir sans document a fait l'objet de discussions approfondies lors du processus d'élaboration de la Convention de 1951 et est reconnu par l'article 31 (1) de cette convention, qui sous certaines conditions dispense les réfugiés de sanction en cas d'entrée irrégulière. En 1981, le Comité exécutif du HCR a de nouveau affirmé que les demandeurs d'asile ne devaient pas être exposés à un traitement défavorable exclusivement parce que leur présence dans le pays est jugée illégale. De nombreux demandeurs ont des raisons valables pour lesquelles ils ne détiennent aucun document, ou ont dû recourir à de faux documents ; ainsi ils ou elles ont peut-être été contraints de quitter leur pays sans documents, ou obligés de protéger l'identité des individus qui les avaient aidés à atteindre le pays d'asile. Rien ne justifie donc l'imposition d'un seuil de crédibilité plus élevé dans de telles situations. Le défaut de présentation d'une pièce documentaire ne doit pas empêcher la demande d'être acceptée si les déclarations du demandeur sont globalement cohérentes et plausibles et ne vont pas à l'encontre de faits connus de tous. L'utilisation d'un seuil de crédibilité aussi élevé comporte le risque que le demandeur, même s'il ou elle témoigne en toute bonne foi, ne parvienne pas à l'atteindre et augmente le risque de refoulement contraire à l'article 33 de la Convention de 1951.

À la différence de la double approche adoptée aux Pays-Bas, il s'avère que la jurisprudence et les orientations britanniques recommandent aux agents responsables de la décision de n'employer qu'une seule approche pour l'ensemble des demandes. Les agents responsables de la décision doivent accepter l'ensemble des faits pertinents qui sont certainement ou possiblement vrais. Les tribunaux nationaux ont également qualifié cette approche de niveau de « *probabilité raisonnable* » relatif à l'authenticité de faits passés et de niveau de la « *possibilité réelle* ». Que le seuil de crédibilité soit défini comme une « approche » ou un niveau de preuve, l'examen par le HCR des décisions prises au Royaume-Uni a montré que les agents responsables de la décision appliquaient souvent une approche plus stricte.

L'objectif de ce travail de recherche n'était pas de déterminer si la mise en œuvre de l'article 4 (5) de la Directive Qualification dans le cadre théorique d'un niveau de preuve ou d'une approche spécifique entraînerait une différence significative comparée à une mise en œuvre hors de ce cadre, comme c'est le cas en Belgique. Il est par conséquent difficile de cerner l'influence, si elle existe, d'un niveau de preuve ou d'une approche spécifique sur l'interprétation des dispositions de l'article 4 (5) de la Directive Qualification. Il faudrait mener des recherches supplémentaires afin de comprendre la manière dont ces différentes approches du seuil de crédibilité impactent réellement la mise en œuvre de l'évaluation de la crédibilité.

L'analyse des pratiques des trois États membres concernés par l'étude a non seulement montré que la question du seuil d'établissement de la crédibilité est un sujet d'une extrême complexité, mais également que sa mise en œuvre est très contrastée. L'étude a mis en évidence la nécessité de poursuivre les travaux de recherche portant sur cet aspect spécifique de l'évaluation de la crédibilité, les rencontres entre experts et les échanges de points de vue avec les juges, afin de parvenir à une meilleure compréhension de la notion d'évaluation de la crédibilité, mais également à établir des approches et des critères communs de cette notion, qui constitue la clé de voûte de l'évaluation de la crédibilité dans la procédure d'asile.

Déclaration précise des faits acceptés comme crédibles et des faits rejetés

Évaluer la crédibilité exige que l'agent responsable de la décision établisse une conclusion claire et non équivoque sur la crédibilité de chaque fait pertinent établi et indique de manière explicite, et pour chaque fait matériel, s'il a été accepté comme crédible ou non.

Concernant ce point, le travail de recherche du HCR a révélé que les pratiques étaient contrastées. Pour un État membre, dans la grande majorité des décisions examinées, les conclusions relatives à l'« acceptation » ou au « rejet » d'un fait pertinent étaient présentées clairement ainsi que les raisons ayant motivé chacune des conclusions citées. Toutefois, le HCR a noté que dans deux États membres, les décisions écrites de refus de protection internationale ne permettaient pas toujours d'établir clairement quels faits présentés, le cas échéant, avaient été acceptés.

Aux Pays-Bas, les orientations précisent que lorsqu'un fait est considéré comme crédible dans sa globalité, il n'est pas nécessaire que cette conclusion soit mentionnée dans la décision écrite provisoire, et que toute absence de référence écrite doit être interprétée comme une acceptation du fait pertinent comme crédible. D'une manière générale, le travail de recherche du HCR a révélé que les conclusions statuant l'absence de crédibilité étaient fréquemment présentées en termes non équivoques, et que leurs fondements respectifs étaient précisés.

Le HCR réaffirme que l'agent responsable de la décision doit parvenir à une conclusion claire et non équivoque quant à la crédibilité de chaque fait considéré comme pertinent et mentionner de manière explicite la raison pour laquelle chaque fait pertinent déclaré a été rejeté en raison de l'absence de crédibilité, s'il y a lieu. Dans les cas où un élément de doute relatif à un fait pertinent présenté subsiste, l'application du principe du bénéfice du doute permet à l'agent responsable de la décision de parvenir à une conclusion claire et non équivoque concernant la crédibilité du fait concerné, même en l'absence d'éléments susceptibles de l'étayer. Les décisions doivent mentionner les raisons qui ont présidé aux conclusions relatives aux faits.

Une approche structure de l'évaluation de la crédibilité

Les observations du HCR sur la pratique des États prouvent la nécessité d'adopter une approche structurée afin de garantir la conformité de l'évaluation de la crédibilité à des principes et des critères adaptés. Le HCR favorise une approche structurée qui repose sur l'évaluation des faits pertinents présentés par le demandeur, tenant compte de ses circonstances individuelles et contextuelles appuyées par les travaux issus du champ des différentes disciplines concernées. Le HCR a identifié les étapes suivantes du processus d'évaluation de la crédibilité :

- ❶ Collecte des informations susceptibles d'étayer la demande, en coopération avec le demandeur.
- ❷ Détermination des faits pertinents de la demande prenant en compte les expériences passées et présentes du demandeur ou sa crainte de mauvais traitements, de la torture, de persécutions, d'atteintes ou d'autres violations graves des droits de l'homme ; et en tenant compte, plus généralement, du contexte juridique, institutionnel, politique, social, religieux et culturel de son pays d'origine ou de son lieu de résidence habituel, de la situation des droits de l'homme, du degré de violence et de l'existence d'une protection de la part de l'État.
- ❸ Évaluation de la crédibilité de chaque fait pertinent. Chaque fait pertinent doit être évalué au regard des déclarations du demandeur et de l'ensemble des autres éléments relatifs au fait – à l'aide des cinq indices de crédibilité mentionnés ci-dessous –, en considérant les circonstances individuelles et contextuelles du demandeur et le caractère raisonnable de ses explications :
 - (a) caractères suffisamment détaillé et spécifique des faits ;
 - (b) cohésion interne ;
 - (c) cohésion des informations fournies par des membres de la famille et/ou d'autres témoins ;
 - (d) cohésion des informations spécifiques et générales disponibles, dont les informations sur le pays d'origine (COI) ;
 - (e) plausibilité.
- ❹ Détermination des faits pertinents:
 - (a) susceptibles d'être acceptés comme crédibles ;
 - (b) susceptibles d'être rejetés pour cause d'absence de crédibilité ;
 - (c) pour lesquels un élément de doute subsiste.

Un fait déclaré peut être accepté pour les raisons suivantes : il est suffisamment détaillé ; la cohésion interne et la cohésion des informations fournies par des membres de la famille et des témoins sont établies, la cohésion des informations objectives spécifiques et générales disponibles est manifeste ; et enfin, il est plausible au regard des circonstances individuelles et contextuelles du demandeur. Des faits de ce type peuvent être acceptés sans référence au principe du bénéfice du doute.

Un fait pertinent présenté peut être rejeté au motif que les déclarations du demandeur concernant ce fait ne sont pas suffisamment détaillées, en cohésion et plausibles et/ou sont contredites par d'autres éléments d'appui fiables et objectifs, une fois pris en compte le caractère raisonnable des explications fournies par le demandeur concernant les éventuelles conclusions défavorables en matière de crédibilité, ainsi que les circonstances individuelles et contextuelles du demandeur. Là encore, ce type de faits peut être rejeté sans référence au principe du bénéfice du doute, car ce principe ne peut être appliqué pour remédier à l'absence de crédibilité établie sur la base de l'ensemble des éléments d'appui disponibles.

- ❺ Envisager l'application du principe du bénéfice du doute pour les faits pertinents pour lesquels un élément de doute subsiste, en prenant en compte les circonstances individuelles et contextuelles du demandeur. Déterminer, en se fondant sur l'ensemble des informations disponibles et sur les efforts fournis par le demandeur pour étayer la demande, ainsi que sur les arguments qu'il ou elle a présentés pour expliquer tout manque de crédibilité apparent, si les déclarations du demandeur sont globalement cohérentes et plausibles et ne vont pas à l'encontre de faits connus de tous. Décider :
 - (a) d'accepter comme crédibles les faits pour lesquels un doute subsiste ou
 - (b) de rejeter les faits pour lesquels un doute subsiste.

Mentionner, dans les décisions écrites, l'ensemble des faits pertinents acceptés comme crédibles et qui contribueront à documenter l'évaluation du risque lors de la deuxième étape de l'examen du dossier, ainsi que l'ensemble des éléments pertinents qui ont été rejetés au motif d'une absence de crédibilité, de même que les arguments qui justifient les conclusions concernant ces faits.

8. Conclusion

L'ambition du HCR à travers ce projet était d'identifier les notions essentielles et de donner un aperçu de certains aspects spécifiques des pratiques mises en œuvre dans le cadre de l'évaluation de la crédibilité dans les systèmes d'asile européens. Au vu de la complexité de ce sujet et des contraintes de temps et de ressources, ce travail de recherche n'entendait pas fournir un aperçu exhaustif ou une analyse comparée des habitudes et des pratiques relatives à l'évaluation de la crédibilité au sein de l'Union européenne. Le HCR espère toutefois avoir clarifié et souligné certaines problématiques importantes justifiant la poursuite de plus amples travaux de recherche, analyses, et concertations, ainsi qu'une meilleure prise en compte, notamment de la part des agents responsables de la décision en première instance et aux suivantes, des juges, des représentants juridiques, des institutions européennes, du Bureau européen d'appui pour l'asile, des responsables politiques et des instances législatives au niveau européen et national, ainsi que des chercheurs universitaires et de la société civile.

Ce travail n'aurait pas abouti sans le soutien financier de la Commission européenne au travers du Fonds européen pour les réfugiés, les contributions d'autres partenaires du HCR dans le cadre du projet CREDO : le Comité Helsinki hongrois, l'Association internationale des juges en droit des réfugiés (IARLJ), l'ONG Asylum Aid, et l'engagement de l'ensemble des autres institutions et acteurs impliqués. Le HCR salue également leur volonté collective de poursuivre les débats autour de cette problématique afin de faire progresser la réflexion sur l'évaluation de la crédibilité de manière constructive, systématique et pragmatique, dans le respect du droit international et européen.

À travers les observations issues de cette étude, le HCR a révélé que les différences entre les trois États membres ayant participé au projet concernaient presque tous les aspects de l'évaluation de la crédibilité. Ces écarts pourraient révéler des divergences plus importantes et des enjeux plus complexes au niveau des États membres de l'Union européenne.

Dans certains États membres, le HCR a identifié un décalage entre les orientations et les pratiques relatives à l'évaluation de la crédibilité. Ce travail de recherche montre que certains agents responsables de la décision ne sont pas au fait du contenu des orientations, ou que le contenu de ces dernières n'est pas clair ou fait l'objet de mauvaises interprétations. Ce projet ne se contente pas d'ouvrir la voie à de plus amples travaux de recherche, débats et à un examen attentif du sujet (notamment par les tribunaux), mais plaide pour un renforcement de la formation relative à l'évaluation de la crédibilité pour les agents responsables de la décision dans toute l'Union européenne.

Une réflexion et un débat plus approfondis autour de la question de l'évaluation de la crédibilité bénéficieraient à l'ensemble des acteurs impliqués dans les systèmes d'asile à l'échelle de l'Union européenne. La tâche du HCR en serait facilitée, dans la mesure où celui-ci œuvre à l'élaboration d'une mise à jour des lignes directrices relatives à l'évaluation de la crédibilité dans les procédures d'asile. Cette réflexion et ce débat contribueraient également à aider les États et les autres instances concernées, pour lesquels l'évaluation de la crédibilité représente encore un enjeu majeur par le biais de l'instauration et du renforcement de critères de qualité et de cohérence au niveau de la prise de décision relative aux demandes d'asile dans l'Union européenne. Le HCR s'engage à poursuivre sa contribution au développement de ce débat et à l'évolution de cette réflexion.

Annexes

Évaluation de la crédibilité – Synthèse.....	48
Évaluation de la crédibilité – Objectif et principes.....	49
Collecte des faits : Obligation pour le demandeur d'étayer la demande	50
Collecte des faits : Obligation de coopération de la part de l'agent responsable de la décision.....	51
Évaluation de la crédibilité – Facteurs à prendre en compte	52
Indices de crédibilité	54
Une approche structure de l'évaluation de la crédibilité	55
Table des matières du rapport complet (<i>disponible en anglais seulement</i>)	56

Évaluation de la crédibilité — Synthèse

ÉTAPES DE L'EXAMEN		☑ EXPLICATIONS
Avant l'entretien personnel		
1	L'AUTORITÉ DOIT INFORMER ET ORIENTER LE DEMANDEUR	☐ Préalablement à l'entretien personnel, l'Autorité fournit des informations au Demandeur concernant sa responsabilité d'étayer la demande, et oriente le Demandeur à cette fin. Cette obligation est maintenue durant tout le processus.
2	L'AUTORITÉ DOIT COLLECTER LES INFORMATIONS ÉLÉMENTAIRES SUR LE DEMANDEUR	☐ Les données personnelles élémentaires (âge, genre, nationalité, origine ethnique, santé physique et mentale, éducation, statut social, religion, origine rurale ou urbaine, membres de la famille, etc.) peuvent être recueillies à l'oral ou par le biais d'un questionnaire écrit, avec l'aide d'un interprète, le cas échéant. Le questionnement comprend la question : « Pourquoi demandez-vous l'asile ? », mais n'approfondit pas les détails de la demande.
3	L'AGENT DOIT SE PRÉPARER POUR L'ENTRETIEN PERSONNEL	☐ L'Agent se familiarise avec les faits de la demande, recherche des COI générales et spécifiques, collecte des informations sur des aspects spécifiques de la demande, tient compte des circonstances individuelles et contextuelles du Demandeur, tient compte des éventuelles demandes présentées par des membres de la famille et prépare les questions de l'entretien.
Au cours de l'entretien personnel		
4	L'AGENT DOIT INFORMER ET GUIDER LE DEMANDEUR	☐ Au début de l'entretien personnel, l'Agent fournit des informations au Demandeur concernant sa responsabilité d'étayer la demande, et oriente le demandeur à cette fin.
5	L'AGENT DOIT GUIDER LE DEMANDEUR PAR LE BIAIS D'UNE TECHNIQUE DE QUESTIONNEMENT APPROPRIÉE	☐ L'Agent formule des questions adaptées, demeure impartial et objectif pendant toute la durée de l'entretien, que ce soit à travers sa communication verbale ou non verbale.
6	L'AGENT DOIT PRENDRE EN COMPTE LES CIRCONSTANCES INDIVIDUELLES ET CONTEXTUELLES	☐ L'Agent tient compte de l'âge, du genre, du contexte culturel et ethnique, de l'éducation, du statut social, de l'orientation sexuelle et/ou de l'identité de genre dans la manière dont il ou elle pose les questions au Demandeur, analyse, évalue et interprète les réponses, et formule les questions complémentaires.
7	L'AGENT DOIT RÉUNIR LES ÉLÉMENTS RELATIFS À LA DEMANDE	☐ Le cas échéant, l'Agent utilise tous les moyens à sa disposition pour réunir tous les éléments pertinents relatifs à la demande, y compris tout élément d'appui à la demande.
8	L'AGENT DOIT DONNER AU DEMANDEUR LA POSSIBILITÉ DE COMMENTER ET D'EXPLIQUER D'ÉVENTUELLES CONCLUSIONS DÉFAVORABLES EN MATIÈRE DE CRÉDIBILITÉ	☐ L'Agent offre au Demandeur la possibilité d'expliquer tout manque de détails, toute omission, tout manque de cohésion et toute invraisemblance apparents. La possibilité de commenter d'éventuelles conclusions défavorables en matière de crédibilité est maintenue durant toute la procédure, jusqu'à ce que la décision finale soit prise. L'Agent offre au Demandeur une possibilité raisonnable et un délai approprié pour s'acquitter de son obligation d'étayer la demande.
Après l'entretien personnel : évaluation des déclarations du Demandeur et autres éléments		
9	ÉVALUER LA CRÉDIBILITÉ DE CHAQUE FAIT PERTINENT	☐ Lorsqu'il ou elle évalue la crédibilité de chaque fait pertinent, l'Agent prend dûment en compte les indices de crédibilité au regard des circonstances individuelles et contextuelles du demandeur, ainsi que les facteurs affectant sa propre interprétation des informations.
10	DÉTERMINER LES FAITS PERTINENTS RECEVABLES	☐ Le Demandeur peut soumettre des éléments supplémentaires à l'appréciation de l'Agent jusqu'à ce qu'une décision soit prise, ou convenir avec l'Agent que des éléments dont le Demandeur disposera ultérieurement soient inclus dans cette décision. L'Agent doit évaluer quels faits pertinents accepter ou rejeter, et ceux pour lesquels un élément de doute subsiste.
11	EXAMINER SI LE BÉNÉFICE DU DOUTE DOIT ÊTRE APPLIQUÉ À CHAQUE FAIT POUR LEQUEL UN DOUTE SUBSISTE	☐ Si les déclarations sont globalement cohérentes, plausibles et conformes aux COI, accorder le bénéfice du doute aux faits non étayés par des pièces documentaires ou autres, ou pour lesquels un élément de doute subsiste.
12	DRESSER LA LISTE DE TOUS LES FAITS PERTINENTS ACCEPTÉS ET REJETÉS	☐ Les faits pertinents acceptés viennent appuyer l'examen qui sera effectué à l'Étape no 2, qui consiste à déterminer le caractère fondé de la crainte de persécution de la part du Demandeur, ou du risque de subir des atteintes graves.

Évaluation de la crédibilité – Objectif et principes

Les Agents ne disposent pas d'un pouvoir d'appréciation illimité dans le cadre de l'évaluation de la crédibilité ; ils ou elles sont tenus de respecter les droits et principes fondamentaux de l'Union européenne, ainsi que les principes du droit administratif européen. Les Agents doivent travailler en coopération avec le Demandeur (art.4(1) de la Directive Qualification), évaluer la demande de manière individuelle en prenant en compte certains facteurs spécifiques (art.4(3) DQ), et accepter les faits non étayés par des éléments à certaines conditions (art.4(5) DQ). Les demandes doivent être examinées et les décisions prises de manière individuelle, objective et impartiale (art.8(2) de la Directive Procédures) en toute connaissance des normes applicables relatives au droit d'asile et au droit des réfugiés (art.8(2)(c) de la DP), notamment les normes de la CJUE, la CEDH et du Comité des Nations Unies contre la torture, et des lignes directrices du HCR.

PRINCIPES ET NORMES	COMMENTAIRES	☒
RESPONSABILITÉ PARTAGÉE	L'obligation de présenter des déclarations et de soumettre des pièces documentaires ou autres pour étayer la demande incombe, en principe, au Demandeur. Mais l'Agent est également tenu de coopérer de manière active avec le Demandeur afin de collecter toutes les informations requises. L'obligation d'étayer la demande est une responsabilité partagée.	☐
ÉVALUATION INDIVIDUELLE	L'évaluation de la crédibilité doit impérativement être menée de manière individuelle, en prenant en compte les circonstances individuelles et contextuelles du Demandeur.	☐
ÉVALUATION OBJECTIVE ET IMPARTIALE	La détermination de la protection internationale n'est pas un processus contradictoire. L'évaluation de la crédibilité doit être menée de manière objective et impartiale. L'Agent doit être conscient que ses valeurs, ses préjugés et ses points de vue personnels, son état émotionnel, ainsi que sa condition physique sont susceptibles d'entamer l'objectivité de ses évaluations. Il ou elle doit s'attacher à limiter l'influence de ces facteurs.	☐
ÉVALUATION FONDÉE SUR LES FAITS	Si l'Agent décide d'accepter ou de rejeter un fait, il ou elle doit être en mesure de fonder sa décision sur des éléments d'appui. Les conclusions défavorables en matière de crédibilité ne doivent pas s'appuyer sur des hypothèses infondées, des extrapolations, des stéréotypes, des intuitions ou des pressentiments.	☐
PRIVILÉGIER LES FAITS PERTINENTS	Les faits pertinents concernent le fond de la demande. Les faits secondaires n'y ont pas trait. L'évaluation de la crédibilité doit privilégier les faits pertinents les plus essentiels dans le cadre de la détermination de la demande. Les conclusions défavorables en matière de crédibilité doivent être relatives au cœur de la demande et ne pas reposer uniquement sur des éléments mineurs ou secondaires.	☐
POSSIBILITÉ DE COMMENTER LES CONCLUSIONS DÉFAVORABLES	Tout Demandeur a le droit d'être entendu (art.41 de la Charte de l'Union européenne). Cela comprend le droit d'expliquer ou de commenter un fait dont l'Agent douterait de la crédibilité. L'Agent devrait accorder au Demandeur une possibilité raisonnable d'aborder tout aspect qui pourrait entraîner des conclusions défavorables en matière de crédibilité.	☐
ÉVALUATION FONDÉE SUR L'ENSEMBLE DES ÉLÉMENTS DE LA DEMANDE	L'évaluation de la crédibilité doit reposer sur l'ensemble des informations pertinentes soumises par le Demandeur et collectées par l'Agent, notamment les explications supplémentaires pour tout manque de cohésion, omission, concision ou invraisemblance manifestes dans les informations présentées par le Demandeur. L'Agent ne doit pas formuler de conclusions de crédibilité de façon isolée pour chaque fait pertinent.	☐
EXAMEN ATTENTIF ET RIGOREUX	Les décisions peuvent impliquer des questions de vie ou de mort ; par conséquent, chaque dossier mérite que toutes les informations disponibles soient examinées avec la plus grande attention et rigueur. Le Demandeur doit pouvoir présenter l'intégralité des éléments de sa demande ; tous les éléments fournis doivent être pris en compte ; les décisions doivent se fonder sur l'ensemble des informations disponibles, et l'Agent doit dissiper les doutes éventuels.	☐
BÉNÉFICE DU DOUTE	Il est souvent nécessaire d'envisager l'application du principe du bénéfice du doute, étant donné que les décisions peuvent impliquer des questions de vie ou de mort, et que malgré tous les efforts fournis par le Demandeur et l'Agent pour réunir les éléments d'appui aux faits pertinents, il peut subsister des éléments de doute concernant certains faits.	☐
CONCLUSIONS CLAIRES ET APPROCHE STRUCTURÉE	L'évaluation de la crédibilité détermine quels faits peuvent être acceptés, puis pris en compte dans l'analyse du caractère fondé de la crainte de persécution et du risque réel d'atteintes graves. Le principe du bénéfice du doute permet à l'Agent de parvenir à une conclusion claire relative à l'acceptation ou au rejet des faits pertinents pour lesquels un élément de doute subsiste. Une approche structurée garantit l'application adaptée des critères pertinents.	☐

Collecte des faits :

Obligation pour le Demandeur d'étayer la demande

L'article 4(1) de la Directive Qualification dispose que : « 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. »

L'article 4(2) (DQ) établit la liste des **éléments** pertinents requis pour étayer l'application, qui correspondent aux « informations du Demandeur et à tous les éléments **dont le Demandeur dispose**. »

L'article 4(5)(a) requiert du Demandeur **qu'il ou elle s'efforce réellement** d'étayer la demande. L'article 4(5)(b) requiert qu'une « explication satisfaisante [soit] fournie quant à l'absence d'autres éléments probants. »

L'OBLIGATION « DE PRINCIPE » POUR LE DEMANDEUR D'ÉTAYER LA DEMANDE

RESPONSABILITÉ	✓	EXPLICATIONS	ÉLÉMENTS À PRENDRE EN COMPTE	✓
1. FOURNIR UN RÉEL EFFORT	☐	Un élément peut se présenter sous une forme orale ou écrite. Cela comprend les déclarations du Demandeur ainsi que tout autre témoignage oral fourni par des experts, des membres de la famille et d'autres témoins. Les éléments peuvent aussi être des pièces documentaires, notamment des supports écrits, illustrés, numériques et visuels, les COI, des pièces à conviction (objets matériels, cicatrices corporelles) et des enregistrements audio et vidéo. Les éléments d'appui incluent tout ce qui vient affirmer, confirmer, appuyer ou concerne les faits pertinents en question.	Âge	☐
2. FOURNIR LES DÉCLARATIONS ET L'ENSEMBLE DES DOCUMENTS DONT LE DEMANDEUR DISPOSE	☐	La responsabilité du Demandeur d'étayer la demande n'implique pas une obligation de fournir des pièces documentaires ou autres à l'appui de chaque fait pertinent présenté. Les déclarations du Demandeur constituent un élément d'appui, et sont susceptibles d'étayer la demande. Certains faits présentés sont susceptibles de ne pas être appuyés par des pièces documentaires ou autres.	Genre	☐
3. ÉTAYER LA DEMANDE « AUSSI RAPIDEMENT QUE POSSIBLE »	☐	L'Agent ne doit pas exprimer d'attentes très lourdes au regard des pièces documentaires ou autres dont devrait disposer le Demandeur, et/ou dont on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'il ou elle les obtienne. L'évaluation de l'« effort réel » doit prendre en compte les circonstances individuelles et contextuelles du Demandeur, notamment les moyens dont il ou elle dispose pour obtenir des pièces documentaires ou autres.	Identité, nationalité(s), origine ethnique	☐
4. FOURNIR UNE EXPLICATION SATISFAISANTE POUR TOUTE ABSENCE D'AUTRES ÉLÉMENTS PERTINENTS	☐	Il peut être réclamé au Demandeur, ou ce dernier peut décider de présenter des déclarations ou d'autres éléments supplémentaires pertinents, après le début de l'évaluation des éléments d'appui. L'interprétation de l'expression « aussi rapidement que possible » doit être éclairée par la compréhension des circonstances individuelles et contextuelles qui pourraient empêcher la divulgation d'informations et avoir des conséquences sur la possibilité d'obtenir des pièces documentaires ou autres à l'appui. Cela implique la prise en compte de la situation dans le pays d'origine.	Pays d'origine ou lieu de résidence habituelle	☐
		L'Agent doit faire preuve de souplesse s'agissant des délais, et doit les interpréter en faisant référence au moment auquel le Demandeur est informé dans une langue qu'il ou elle comprend, qu'il lui appartient d'étayer la demande. L'Agent doit être conscient que le processus de collecte et de présentation des informations et d'autres éléments, de même que l'évaluation de ces informations, n'est pas un processus linéaire et pourrait nécessiter d'obtenir des informations complémentaires relatives aux faits pertinents.	Membres de la famille	☐
			Éducation	☐
			Statut social	☐
			Origine rurale/urbaine	☐
			Religion	☐
			Documents	☐
			Santé physique et mentale	☐
			Demandes d'asile antérieures	☐
			Raison de la demande de protection internationale	☐

Collecte des faits : Obligation de coopération de la part de l'agent responsable de la décision

L'article 4(1) de la Directive Qualification de l'Union européenne dispose qu'il « **appartient à l'Etat membre** d'évaluer, en **coopération** avec le Demandeur, les éléments pertinents de la demande. »

La Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) a déclaré que même « *s'il appartient normalement au demandeur de présenter tous les éléments nécessaires pour étayer sa demande, il n'en demeure pas moins qu'il incombe à l'Etat membre concerné de coopérer avec ce demandeur au stade de la détermination des éléments pertinents de cette demande.* »

L'OBLIGATION DE COOPÉRATION DE LA PART DE L'AGENT RESPONSABLE DE LA DÉCISION

RESPONSABILITÉ	✓ EXPLICATIONS
1. L'OBLIGATION DE L'AGENT D'INFORMER ET D'ORIENTER LE DEMANDEUR	☐ Le Demandeur n'est pas supposé savoir qu'il lui appartient d'étayer la demande, ni comment s'acquitter de cette obligation, ou quels faits et quels types de pièces documentaires ou autres peuvent être pertinents. L'Agent informe le Demandeur dans une langue et sous une forme qu'il ou elle comprend de la nature des éléments nécessaires pour étayer la demande. L'Agent invite le Demandeur à soumettre des éléments pouvant raisonnablement être obtenus afin d'appuyer les faits pertinents, et l'informe des délais et des moyens dont il ou elle dispose pour soumettre tous les éléments requis. Ces informations doivent être communiquées suffisamment tôt au Demandeur, afin qu'il ou elle puisse s'acquitter de ces obligations.
2. L'AGENT ORIENTE LE DEMANDEUR VIA L'EMPLOI D'UNE TECHNIQUE DE QUESTIONNEMENT APPROPRIÉE LORS DE L'ENTRETIEN	☐ L'Agent oriente le Demandeur pour collecter toutes les informations pertinentes relatives aux faits pertinents de la demande. L'Agent associe des questions ouvertes, fermées, et précises, afin de permettre au Demandeur d'étayer sa demande. L'examineur se montre impartial et objectif durant l'intégralité de l'entretien, que ce soit à travers sa communication verbale ou non verbale. La méthode de questionnement doit tenir compte des circonstances individuelles et contextuelles du Demandeur. Le respect des critères d'évaluation de la crédibilité et de la dignité humaine du Demandeur doit demeurer un principe directeur tout au long de la procédure.
3. L'AGENT OFFRE AU DEMANDEUR LA POSSIBILITÉ D'EXPLIQUER D'ÉVENTUELLES CONCLUSIONS DÉFAVORABLES EN MATIÈRE DE CRÉDIBILITÉ	☐ Le Demandeur doit avoir la possibilité de commenter d'éventuelles conclusions défavorables jusqu'à ce que la décision finale soit prise. L'Agent identifie les éventuels manques de cohésion, contradictions, divergences, omissions et invraisemblances durant l'entretien, et les signale tous au Demandeur. Il peut être nécessaire que l'Agent propose un entretien supplémentaire ou tout autre moyen, afin de permettre au Demandeur de fournir une explication. Si le Demandeur présente des explications, ces dernières doivent être prises en compte avant que la décision finale concernant la demande ne soit rendue.
4. L'AGENT RÉUNIT DES ÉLÉMENTS RELATIFS À LA DEMANDE PAR SES PROPRES MOYENS	☐ En raison des difficultés rencontrées par les Demandeurs inhérentes à la présentation de pièces documentaires ou autres à l'appui de leurs déclarations, l'Agent réunit, par ses propres moyens, des éléments et d'autres informations spécifiques relatifs aux faits pertinents présentés par le Demandeur, notamment, si nécessaire, tout élément à l'appui de ces faits.
4.1 INFORMATIONS SUR LE PAYS D'ORIGINE (COI) ET AUTRES ÉLÉMENTS	☐ L'Agent obtient, par ses propres moyens, des COI et d'autres éléments généraux ou spécifiques ; les COI doivent être pertinentes, précises, objectives, impartiales, fiables et à jour. L'Agent évalue les déclarations du Demandeur et les autres éléments à la lumière des informations connues au sujet de la situation dans le pays d'origine ou le lieu de résidence habituelle, ainsi que de tout élément disponible et spécifique du dossier. L'Agent adhère au principe d'objectivité et d'impartialité, pouvant exiger la réunion d'éléments qui ne sont pas uniquement contradictoires, mais pouvant également confirmer ou appuyer les faits présentés.
4.2 PRINCIPE D'UN EXAMEN RIGOREUX	☐ L'Agent évalue l'ensemble des éléments réunis à l'appui de la demande, en prenant en compte les circonstances individuelles et contextuelles du Demandeur. L'Agent tient également compte des éléments obtenus par ses propres moyens. Il relève de la responsabilité de l'Agent de dissiper les doutes éventuels relatifs à ces informations.

Évaluation de la crédibilité

– Facteurs à prendre en compte

1/2

FACTEURS D'INFLUENCE RELATIFS AU DEMANDEUR

L'évaluation de la crédibilité doit respecter certains principes et normes juridiques. Elle doit être menée en tenant pleinement compte des circonstances individuelles et contextuelles du Demandeur. Cela comprend son contexte personnel (âge, nationalité, origine ethnique, genre, orientation sexuelle et/ou identité de genre, éducation, statut social, religion, origine culturelle, origine rurale ou urbaine, et santé mentale et physique) ; ses expériences passées et présentes de mauvais traitements, de la torture, de la persécution, des atteintes, ou d'autres violations graves des droits de l'homme ; ainsi que les contextes juridique, institutionnel, politique, social, religieux et culturel de son pays d'origine ou de son lieu de résidence habituelle, la situation des droits de l'homme, le degré de violence et l'existence d'une protection de la part de l'Etat. L'Agent doit dépasser les obstacles géographique, culturel, socio-économique, et les obstacles liés au genre, à l'éducation et à la religion, et prendre en considération l'hétérogénéité des expériences des individus.

LIMITES ET CARACTÈRE FLUCTUANT DE LA MÉMOIRE HUMAINE	EXPLICATIONS
RECONSTRUCTION	L'Agent devrait être conscient de la forte variabilité de la capacité des individus à acquérir, conserver et restituer des souvenirs. Les informations visuelles, verbales et auditives ne sont pas acquises sous la forme d'une copie exacte des expériences vécues, mais sont reconstruites lors de la remémoration. Il n'y existe pas deux reformulations qui soient identiques ; par conséquent, le manque de cohésion est relativement inévitable. Les souvenirs varient dans le temps, parfois de façon significative, s'estompent naturellement et les détails sont oubliés. En relatant à nouveau le récit, certains souvenirs peuvent devenir diffus, d'autres s'altérer, d'autres enfin devenir plus vivaces.
SOUVENIRS DES FAITS, DATES ET OBJETS	Les souvenirs relatifs aux dates, époques, fréquences, à la durée et à la chronologie ; aux noms propres ; à la teneur exacte des conversations ; aux informations secondaires, et à l'apparence des objets ordinaires ne sont pas fiables et il peut être difficile, voire impossible de se les remémorer. La remémoration repose presque toujours sur la reconstruction du souvenir par le biais d'un processus de déduction, de sélection et d'interprétation, et est rarement précise.
ÉMOTIONS ET REMÉMORATION	Les ressentis émotionnels intenses peuvent affecter l'encodage des souvenirs. La remémoration autobiographique est influencée par l'humeur.
REFORMULATION DU RÉCIT	Le contexte dans lequel les souvenirs sont remémorés va guider leur reconstruction. La mémoire est influencée par la nature de la question employée pour obtenir des informations (questions ouvertes ou fermées) et par la manière dont cette question est posée. Les souvenirs sont sensibles aux suggestions, d'autant plus lorsqu'un individu se sent stressé, a une faible estime de soi, ou perçoit l'examineur comme étant critique ou négatif à son égard. De plus, il peut exister des dissemblances entre les informations lorsqu'elles sont dévoilées lors d'un entretien en face-à-face ou via un formulaire à remplir soi-même.
IMPACT DU TRAUMA SUR LA MÉMOIRE ET LE COMPORTEMENT	Les individus éprouvés par des événements traumatiques présentent souvent des symptômes d' évitement ; ils ou elles évitent de penser à certains événements et d'en parler. Ils ou elles peuvent connaître des épisodes de dissociation , lors de l'événement traumatique ou de sa remémoration ; ils ou elles ne sont pas en mesure de se rappeler tout ou partie des aspects du trauma, car (certains aspects de) l'événement n'ont pas été encodés d'emblée. Ils ou elles sont susceptibles de présenter une indifférence affective et un détachement affectif à l'égard des faits qu'ils ou elles relatent. Il est possible qu'ils ou elles se rappellent uniquement d' impressions sensorielles (émotions, sensations, sons, odeurs) ou de flash-back, et qu'ils ou elles puissent relater uniquement des fragments ou impressions de leur expérience. Ils ou elles ont tendance à se rappeler certains détails centraux , sur lesquels ils ou elles se sont concentrés, au détriment d'autres détails secondaires. La détention peut exercer un impact sur la capacité à acquérir et restituer des détails particuliers d'événements. Ils ou elles sont susceptibles de se reposer sur leurs connaissances générales (mémoire schématique) plutôt que de se remémorer des événements particuliers et douloureux.
PEUR ET MANQUE DE CONFIANCE	Il est possible que les Demandeurs ne fassent pas confiance aux autorités ou aux interprètes. Certains croient sincèrement que leurs persécuteurs disposent de réseaux étendus dans d'autres pays, dont le pays d'asile. De plus, il est possible qu'ils ou elles ne souhaitent pas dévoiler certains faits pertinents, de peur de mettre en danger des membres de leur famille, des amis ou des partenaires. Les Demandeurs dont la peur est relative aux questions de genre, aux violences sexuelles et de genre, à l'orientation sexuelle et/ou l'identité de genre ou à la traite humaine, peuvent craindre des représailles de la part de leur famille, la communauté et/ou des trafiquants. Il se peut que les Demandeurs craignent des représailles de la part des intermédiaires qui ont organisé leur voyage et leur entrée.
CONTEXTE CULTUREL ET COUTUMES	La diversité des contextes culturels influence la communication. La compréhension et l'analyse de l'information sont conditionnées par la culture. Les contextes culturels individuels influencent la transmission et le traitement des informations. L'absence de reconnaissance de la relativité culturelle des mots, notions et concepts peut entraîner des malentendus et fausser l'évaluation de crédibilité. La conception du temps, des distances et des lieux peut varier selon les réalités culturelles. Les concepts de temps peuvent différer de ceux existant dans les sociétés occidentales ; les individus peuvent se remémorer les événements par rapport aux saisons, aux célébrations religieuses, aux festivals, etc. ; et les dates de naissance et les anniversaires peuvent n'avoir aucune importance au sein de certaines cultures. Il est possible que le contexte et les repères culturels d'un Demandeur affectent la façon dont il ou elle livre son témoignage : p. ex., une femme peut avoir vécu recluse, en communiquant peu avec les étrangers ou les autorités, ou être habituée à ce qu'un membre masculin de sa famille parle en son nom.
ÉDUCATION	Le niveau d'éducation formelle d'un Demandeur est susceptible d'affecter sa capacité à formuler les motifs de sa demande ; à répondre aux questions — dont les questions de connaissances générales sur l'histoire, la géographie, la politique, les conditions socio-économiques ; et affecter sa compréhension du contexte dans lequel s'inscrivent certains événements.

L'évaluation de la crédibilité

– Facteurs à prendre en compte

2/2

FACTEURS D'INFLUENCE RELATIFS AU DEMANDEUR (SUITE)

GENRE	Le genre définit les identités, statuts, rôles, responsabilités et les rapports de force entre les membres d'une société. Les rôles de genre résultent d'une construction sociale ; ils varient à travers et au sein des sociétés et des cultures, et selon l'âge, la religion, l'origine ethnique et sociale ; ils évoluent pour répondre aux changements. Les rôles assignés au genre influencent les attitudes, les comportements, les rôles et les activités masculines et féminines ; ils engendrent généralement des inégalités et un déséquilibre de pouvoir entre les hommes et les femmes. Les rôles de genre affectent la manière dont les hommes et les femmes vivent leurs expériences de la persécution, des atteintes graves, ainsi que leurs demandes d'asile. L'Agent doit évaluer un témoignage au regard du contexte du genre d'un Demandeur, en tenant compte de son âge, culture, religion, famille et statut socio-économique, et s'abstenir de formuler des conclusions fondées sur des perceptions du genre stéréotypées, superficielles, erronées ou inopportunes.
ORIENTATION SEXUELLE ET/OU IDENTITÉ DE GENRE (OSIG)	Certains Demandeurs LGBTI sont susceptibles d'avoir eu besoin de dissimuler leur OSIG afin d'éviter les mauvais traitements, ce qui peut susciter des sentiments d'autodénigrement, d'anxiété, de honte, d'isolement et de haine de soi, et entraîner des préjudices psychologiques ; il est possible qu'ils ou elles ne dévoilent pas d'emblée les motifs réels de leur demande. Ils ou elles ont peut-être souffert de mauvais traitements, de discrimination, de harcèlement et de marginalisation ; ces sujets peuvent être difficiles à aborder en raison des questions de genre. Les Demandeurs LGBTI engagés dans le processus d'acceptation de leur OSIG sont susceptibles de modifier leur demande durant ce processus. Leurs expériences sont influencées par leur contexte culturel, économique, familial, politique, religieux et social, ce qui va influencer sur la façon dont ils ou elles expriment leur OSIG. L'Agent ne doit pas appuyer l'évaluation de la crédibilité sur une compréhension superficielle des expériences vécues par les demandeurs LGBTI, ou sur des hypothèses erronées ou fondées sur des stéréotypes.
STIGMATISATION ET HONTE	La stigmatisation, la honte et la peur du rejet par la famille et la communauté peuvent nuire à la révélation des informations. Les rescapés de violences sexistes sont souvent tenus moralement coupables de l'acte qui est jugé inacceptable par leur culture et honteux. Ils ou elles peuvent souffrir de traumatismes, de sentiments de honte et de culpabilité, de pertes de mémoire et de distorsion. La stigmatisation peut également expliquer le manque de pièces documentaires ou autres, notamment en raison de la dissimulation d'actes de violence et de leur prise en compte limitée dans les informations sur le pays d'origine (COI).
AUTRES FACTEURS	Âge, statut social, profession, religion et croyances, origine rurale ou urbaine, etc.

FACTEURS D'INFLUENCE RELATIFS À L'AGENT RESPONSABLE DE LA DÉCISION

Le principe d'objectivité et d'impartialité exige d'adopter une approche de l'évaluation de la crédibilité qui limite l'influence de la subjectivité. L'Agent doit être informé que la subjectivité peut se matérialiser via :	
LES PROCESSUS DE PENSÉE DE L'AGENT	Si l'Agent est parvenu à une conclusion, il ou elle sera plus susceptible de se fier aux éléments qui appuient cette conclusion, même s'ils peuvent être mis en doute. La notion d'« effet de halo » correspond à une disposition qui serait susceptible d'amener l'Agent soit à croire à tout, soit à ne croire à rien. L'effet de halo augmente la portée des premières impressions, amenant parfois à conclure à l'absence de pertinence des informations soumises ultérieurement.
LES CIRCONSTANCES INDIVIDUELLES ET CONTEXTUELLES DE L'AGENT	L'Agent ne doit pas aborder l'évaluation de la crédibilité en considérant son propre contexte et ses propres expériences (« Qu'est-ce que je ferais, ou que ferait une personne que je connais dans pareilles circonstances ? »). L'Agent doit être conscient de l'influence de son propre bagage éducatif. L'Agent ne doit pas être influencé par son point de vue concernant ce qui est plausible et ce qui ne l'est pas. L'Agent doit être conscient qu'il ou elle pourrait avoir tendance à croire à certaines déclarations, parce qu'il existe entre elles des relations logiques, ou parce qu'elles font écho à des opinions auxquelles il ou elle souscrit.
L'ÉTAT D'ESPRIT DE L'AGENT	L'Agent ne doit pas aborder la procédure avec un état d'esprit sceptique ou négatif, qui pourrait nuire ou biaiser l'évaluation de la crédibilité. L'Agent ne doit pas se sentir personnellement offensé ni agacé lorsqu'il ou elle considère que le Demandeur a menti. Être conscient de sa subjectivité est la solution du problème.
LE CONTEXTE POLITIQUE, SOCIÉTAL ET INSTITUTIONNEL DE L'AGENT	L'Agent doit avoir conscience de l'influence qu'exercent sur son état d'esprit et ses attitudes les contextes sociétal, politique et institutionnel axés sur la prévention de l'immigration irrégulière. L'Agent doit se rappeler que l'objectif premier est de protéger, et doit faire respecter les droits fondamentaux.
LA NATURE RÉPÉTITIVE DE LA TÂCHE	Considérant la nature répétitive de cette tâche, l'Agent pourrait avoir tendance à procéder à un classement de chaque demande d'asile selon une typologie des dossiers fondée sur des hypothèses préétablies relatives à la crédibilité.
L'INSENSIBILITÉ CROISSANTE FACE AUX RÉCITS, LE DURCISSEMENT DE L'ÉVALUATION, LE DÉTACHEMENT AFFECTIF, LE STRESS ET LE TRAUMATISME VICARIANT	L'exposition continuelle aux récits de tortures, de violences ou de mauvais traitements peut avoir des répercussions psychologiques. La méfiance est une stratégie d'adaptation naturelle chez l'être humain, mais elle nuit à l'objectivité et l'impartialité. Le détachement affectif peut se traduire par de la méfiance et une réticence à s'ouvrir au récit du demandeur.

Indices de crédibilité

L'évaluation de la crédibilité est le processus qui consiste à obtenir des informations pertinentes auprès du Demandeur ; à examiner ces informations à la lumière de l'ensemble des informations dont l'Agent dispose ; et à déterminer, le cas échéant, quelles déclarations et autres pièces d'appui à la demande, peuvent être acceptées. Ces faits acceptés peuvent ensuite être pris en compte dans l'analyse du caractère fondé de la crainte de persécution et du risque réel d'atteintes graves.

Les demandes doivent être examinées et les décisions prises de manière individuelle, objective et impartiale, mais il n'existe aucun moyen infaillible ou pleinement objectif d'évaluer la crédibilité des faits pertinents présentés par le Demandeur. Afin de limiter l'influence de la subjectivité, il convient d'employer les indices de crédibilité. Aucun indice ne constitue un déterminant incontestable de la crédibilité ou de l'absence de crédibilité. Les Agents doivent être informés des hypothèses qui sous-tendent chaque indice, et comprendre l'ensemble des facteurs et circonstances qui peuvent rendre ces indices inapplicables et/ou contestables dans le cadre d'un dossier individuel (voir Facteurs d'influence de l'évaluation de la crédibilité).

INDICES DE CRÉDIBILITÉ	EXPLICATIONS
CARACTÈRE SUFFISAMMENT DÉTAILLÉ ET SPÉCIFIQUE DES FAITS	L'Agent doit évaluer si la mesure et la nature des indications fournies par le Demandeur sont raisonnables, et traduisent le caractère authentique d'une expérience personnelle qu'aurait vécue un individu dont les circonstances individuelles et contextuelles correspondraient à celles du Demandeur (âge, genre, région d'origine, éducation, etc.).
COHÉSION INTERNE	La cohésion interne correspond à la cohésion au sein d'un même entretien ; ou entre les différentes déclarations verbales et/ou écrites du Demandeur ; ou entre les déclarations et toute autre pièce documentaire ou autre présenté par le Demandeur. Elle requiert l'absence de discordance, de contradiction et de changement au sein des informations présentées.
COHÉSION DES DÉCLARATIONS DU DEMANDEUR ET DES INFORMATIONS FOURNIES PAR DES MEMBRES DE LA FAMILLE OU DES TÉMOINS	La cohésion des faits présentés par le Demandeur et de toute déclaration effectuée par des personnes à charge, par d'autres membres de la famille ou témoins, peut être considérée comme indiquant la crédibilité.
COHÉSION DES DÉCLARATIONS DU DEMANDEUR ET DES INFORMATIONS SPÉCIFIQUES ET GÉNÉRALES DISPONIBLES, DONT LES COI	L'Agent doit évaluer la crédibilité des faits pertinents présentés par le Demandeur par rapport aux informations connues sur la situation dans le pays d'origine ou le lieu de résidence habituelle ; aux COI correctes, indépendantes et à jour ; aux informations spécifiques disponibles ; ou aux autres témoignages d'experts (rapports médicaux, anthropologiques, d'analyse linguistique, de vérification des documents).
PLAUSIBILITÉ	La plausibilité correspond à un élément qui présente un caractère raisonnable, vraisemblable ou probable. L'Agent doit s'assurer de ne pas fonder une conclusion de crédibilité sur des hypothèses subjectives, des idées préconçues, des conjectures et des extrapolations, mais sur des éléments indépendants, objectifs, fiables, et à jour.

Une approche structure de l'évaluation de la crédibilité

La détermination de l'éligibilité à la protection internationale est menée en appliquant une approche en deux étapes. La première étape consiste à collecter les informations pertinentes, identifier les faits pertinents de la demande, et déterminer, le cas échéant, quelles déclarations du Demandeur et quels autres éléments peuvent être acceptés. La seconde étape consiste à analyser le caractère fondé de la crainte de persécution et du risque réel d'atteintes graves.

TÂCHES	EXPLICATIONS	☒
ÉTAPE N° 1 : évaluer la crédibilité des déclarations du Demandeur et celle d'autres éléments		
Note : La possibilité de commenter d'éventuelles conclusions défavorables en matière de crédibilité doit être accordée durant toute la procédure, jusqu'à ce que la décision finale soit prise.		
TÂCHE N° 1 : COLLECTER TOUTES LES INFORMATIONS SUSCEPTIBLES D'ÉTAYER LA DEMANDE	Toutes les déclarations et autres éléments étayant la demande doivent être collectés autant par le Demandeur que l'Agent. Les éléments relatifs à la demande peuvent être soumis par le Demandeur ou réunis par l'Agent jusqu'à ce que la décision finale soit prise. Le Demandeur peut ne pas connaître les éléments justifiant une protection internationale : par conséquent, l'examen des faits relatifs à la demande doit être mené de manière large et approfondie.	☐
↓		
TÂCHE N° 2 : DÉTERMINER LES FAITS PERTINENTS	Une fois que l'Agent a collecté l'ensemble des faits du dossier, il ou elle doit déterminer lesquels sont relatifs aux éléments justifiant la protection. Les décisions d'octroyer le statut doivent se fonder sur une évaluation des faits pertinents de la demande. Les faits pertinents concernent le fond de la demande et doivent être clairement déterminés.	☐
↓		
TÂCHE N° 3 : ÉVALUER LA CRÉDIBILITÉ DE CHAQUE FAIT PERTINENT	L'Agent prend dûment en compte les indices de crédibilité au regard des circonstances individuelles et contextuelles du demandeur, ainsi que les facteurs pouvant affecter son interprétation des informations au cours de l'évaluation de la crédibilité de chaque fait pertinent.	☐
↓		
TÂCHE N° 4 : DÉTERMINER QUELS FAITS PERTINENTS SONT DES		☐
↓		
❶ Faits pertinents acceptés Les faits acceptés sont en cohésion, suffisamment détaillés et plausibles, qu'ils soient ou pas étayés par des pièces documentaires ou autres.	❷ Faits pertinents rejetés Les faits rejetés ne sont pas suffisamment détaillés, présentent un manque de cohésion et de plausibilité.	❸ Faits pertinents équivoques Les faits équivoques ne sont pas appuyés par des pièces documentaires ou autres, ou constituent des faits pour lesquels un élément de doute subsiste.
↓		
TÂCHE N° 5 : APPRÉCIER SI LE BÉNÉFICE DU DOUTE DOIT ÊTRE APPLIQUÉ AUX FAITS POUR LESQUELS UN DOUTE SUBSISTE	Envisager l'application du bénéfice du doute pour chaque fait pertinent pour lequel un élément de doute subsiste lorsque les déclarations sont globalement cohérentes, plausibles et en cohésion avec les COI ; et si les explications fournies par le Demandeur au sujet de contradictions, de manque de cohésion, d'omissions ou d'invéraisemblances apparentes sont raisonnables.	
↓		
DÉCISION ÉCRITE ÉNONCER CLAIEMENT QUELS FAITS SONT ACCEPTÉS ET LESQUELS SONT REJETÉS, MOTIVER CHAQUE CONCLUSION	Établir un compte rendu des faits pertinents acceptés qui seront pris en compte au cours de l'Étape no 2 : l'examen du caractère fondé de la crainte et des atteintes graves. Il s'agit des faits pertinents acceptés à l'issue de la Tâche no 4, ainsi que ceux acceptés à l'issue de la Tâche no 5, pour lesquels le bénéfice du doute a été accordé. Énoncer les raisons motivant l'acceptation et le rejet pour chaque fait pertinent.	☐
ÉTAPE N° 2 : l'examen du caractère fondé de la crainte et des atteintes graves		

Table of Contents – Full Report

(disponible en anglais seulement)

CHAPTER 1 – Introduction	11
1. Background	13
2. Purpose and Scope of the Report	15
Limitations of the research	16
3. Methodology	18
3.1. Research methodology	18
3.2. National research methodology	19
Desk-based research	19
Selection and review of case files and decisions	20
Observation of personal interviews	21
Interviews and consultation with national stakeholders	21
The national research in figures	21
4. Caveats, use of terms and explanations	22
Caveats	22
Use of terms and explanations	22
Translations	23
CHAPTER 2 – Credibility assessment: purpose and principles	25
1. What is the credibility assessment?	27
1.1. Purpose of the credibility assessment	27
1.2. Importance of the credibility assessment	28
1.3. Challenges of the credibility assessment	30
2. Principles and standards of the credibility assessment	34
2.1. Shared duty	35
2.2. Individual assessment	35
2.3. Objective and impartial assessment	37
2.4. Evidence-based assessment	41
2.5. Focus on material facts	42
2.6. Opportunity for applicants to comment on potentially adverse credibility findings	43
2.7. Credibility assessment based on entire evidence	45
2.8. Close and rigorous scrutiny	48
2.9. Benefit of the doubt	49
2.10. Clear and unambiguous credibility findings and structured approach	50

CHAPTER 3 – Credibility assessment: A multi-disciplinary approach53

1. Introduction	55
2. The applicant's individual and contextual circumstances	56
2.1 The limits and variations of human memory	57
2.1.1. Reconstruction.....	57
2.1.2. Memories for 'facts': dates and objects	58
2.1.3. Emotion and remembering.....	60
2.1.4. Retelling.....	60
2.2 Impact of trauma on memory and behaviour	61
2.3 Fear and lack of trust.....	65
2.4 Cultural background and customs	66
2.5 Education.....	68
2.6 Gender	69
2.7 Sexual orientation and/or gender identity	71
2.8 Stigma and shame.....	72
2.9 Other aspects of the applicant's background such as urban or rural background, profession, socio-economic status, religion	74
3. Factors affecting the decision-maker	75
3.1 The decision-maker.....	75
3.1.1. The decision-maker's thinking processes	75
3.1.2. The decision-maker's individual and contextual circumstances	76
3.1.3. The decision-maker's state of mind.....	77
3.2 Political, societal and institutional context	78
3.3 The repetitive nature of the task	79
3.4 Case-hardening, credibility fatigue, emotional detachment, stress and vicarious trauma.....	79
4. Conclusion.....	82

CHAPTER 4 – Gathering the Facts.....83

1. Introduction - Substantiation of the application	85
2. Who has the duty to substantiate the application?.....	86
3. The applicant's duty in principle to substantiate the application	89
3.1 What needs to be submitted by the applicant to substantiate the application?.....	89
3.2 Documentation and other evidence 'at the applicant's disposal'	92
3.2.1 Meaning of the term 'documentation at the applicant's disposal'	93
3.2.2 Meaning of the term 'satisfactory explanation'	96
3.3 Duty of the applicant to substantiate the application 'as soon as possible'	97
3.3.1. The meaning of 'as soon as possible' in state practice.....	98

3.3.2 The requirement to submit ‘as soon as possible’ and the individual and contextual circumstances of the applicant.....	102
4. The duty of the determining authority with regard to substantiation of the application	104
4.1 Provision of information and guidance to the applicant.....	105
4.1.1 Taking into consideration the applicant’s background when providing guidance	106
4.1.2 Providing guidance on the type of documentary and other evidence that may be relevant.....	107
4.2 Providing guidance through the use of appropriate questioning during the interview.....	110
4.2.1 Use of ‘general knowledge’ questions to probe credibility	113
4.2.2 Assessment of responses to questions testing ‘general knowledge’	114
4.2.3 Assumptions underlying the use of ‘general knowledge’ questions.....	116
4.3 Provision of reasonable opportunity for an applicant to clarify potentially adverse credibility findings.....	119
4.3.1 The right to be heard.....	121
4.3.2 Cooperation requirement.....	124
4.4 The determining authority’s duty to gather evidence bearing on the application by its own means.....	126
4.4.1 Gathering country of origin information (COI)	128
4.4.2 Gathering the facts and the principle of rigorous scrutiny	131
5. Conclusion.....	134

CHAPTER 5 – Credibility Indicators.....135

1. Introduction.....	137
2. Sufficiency of detail and specificity.....	138
2.1 Policy framework on sufficiency of details.....	138
2.2 Memory and sufficiency of details	139
2.3 The individual and contextual circumstances of the applicant and sufficiency of details	142
2.4 Shame and stigma and sufficiency of details.....	145
2.5 Other factors impacting on the level of detail	145
2.6 Questions of general knowledge and sufficiency of details.....	146
3. Internal consistency of the oral and/or written material facts asserted by the applicant	149
3.1 Policy framework on internal consistency.....	150
3.2 Memory and internal consistency.....	151
3.3 The individual and contextual circumstances of the applicant and internal consistency.....	153
3.4 Consistency between earlier and later statements	154
3.5 State practice on consistency between earlier and later statements.....	156
3.6 Consistency of applicant’s statements with supporting documentary or other evidence submitted by the applicant.....	160
3.7 Basing the credibility assessment on the entire evidence.....	161

4. Consistency of the applicant's statements with information provided by family members and/or witnesses.....	165
4.1 Memory and consistency with information provided by family members and/or witnesses	165
4.2 Consistency with statements of other applicants	166
4.3 Individual and contextual circumstances and consistency with information provided by family members and/or witnesses	167
4.4 State practice on consistency with information provided by family members and/or witnesses.....	168
5. Consistency of the applicant's statements with available specific and general information.....	169
5.1 Legal and policy framework.....	169
5.2 Guidance on use of 'external consistency'	170
5.3 The individual and contextual circumstances of the applicant and 'external consistency'	171
5.4 Consistency with country of origin information	173
6. Plausibility.....	176
6.1 Meaning of 'plausible'	176
6.2 The individual and contextual circumstances of the decision-maker	177
6.3 Use of plausibility in state practice.....	181
6.3.1 Subjective assumptions and speculation	181
6.3.2 Perception of risk.....	183
7. Demeanour.....	185
7.1 The individual and contextual circumstances	186
7.2 State practice on demeanour.....	189
8. Conclusion.....	191
CHAPTER 6 – Assessing the Applicant's Behaviour	193
1. Introduction	195
2. Behaviour considered indicative of the applicant's lack of fear of persecution or risk of serious harm.....	199
2.1 Delay in applying for asylum	199
Factors to take into account.....	200
2.2 Applicant did not apply for protection in safe third country	204
Factors to take into account.....	205
State practice on failure to apply in safe third country	206
3. Expected behaviour in the Member State considered indicative of credibility	208
4. Behaviour considered indicative of the applicant's propensity to deception and dishonesty.....	211
Factors to be taken into account	213
5. Conclusion.....	217

CHAPTER 7 – Approaches to the credibility assessment	219
1. Introduction	221
2. Approaches taken to the credibility assessment in state practice	222
2.1. The approach in the Netherlands	222
Step one – assessment of documents.....	222
Step two – determining the threshold of credibility to be applied: consideration of the application of Article 31 (2) (a) to (f) Aliens Act	223
Step three – credibility assessment of the applicant’s statements	224
2.2. The approach in the UK	225
2.3. The approach in the EAC	226
2.4. Analysing the various approaches.....	226
2.4.1. The starting point	227
2.4.2 Assessing the credibility of each material fact	227
2.4.3. Application of the principle of the benefit of the doubt	229
2.5. The threshold for establishing credibility.....	237
3. Clear statement of which facts are accepted as credible and which facts are rejected	243
4. A structured approach to the credibility assessment	245
4.1. The principle of the benefit of the doubt.....	246
4.2. Consideration of the benefit of the doubt.....	247
4.3. Application of the benefit of the doubt.....	248
5. Conclusion.....	250
Annexes.....	253
Flowcharts and Checklists for Decision-Makers.....	254
Flowcharts of National Asylum Procedures.....	262
Bibliography	265
List of case law.....	277
List of Abbreviations	285

UNHCR

**PROTEGER
LES REFUGIES
RECONSTRUIRE
DES VIES**

Faites un don à l'adresse suivante :
www.unhcr.org/donate



Bureau du HCR pour l'Europe
Rue Van Eyck, 11b
1050 Bruxelles, Belgique



Rapport complet (en anglais):
<http://www.refworld.org/docid/519b1fb54.html>



Fonds européen pour les
réfugiés, Commission
européenne