



Manuel

des participant(e)s relatif à la conduite des entretiens

Septembre 2021

Orientation sexuelle, identité de genre, expression
de genre et caractéristiques de sexe (OSIEGCS)
en situation de déplacement forcé et de migration

CONTACTS

OIM : Point focal mondial LGBTQI+/OSIEGCS LGBTIFocalPoint@iom.int

HCR : Protection fondée sur la communauté, Division de la protection internationale hqts00@unhcr.org

TABLE DES MATIÈRES

Manuel des participant(e)s relatif à la conduite des entretiens

MODULE 8 – LES BASES DE L’ENTRETIEN

Entretiens fictifs_____	6
Présentation du modèle PEACE_____	13
Tableau matriciel de planification des entretiens _____	17
Listes de contrôle pour la conduite d’un entretien_____	18
Échelle de fiabilité_____	42
Cadre pratique pour l’établissement et le maintien des relations_____	43
Les questions RED et QQQP_____	47
Questions et principaux stéréotypes à éviter_____	49
Mener un entretien avec une catégorie spécifique de personnes_____	53
Conseils pour encourager les personnes à témoigner librement_____	54
Créer des espaces plus sûrs pour les entretiens de détermination du statut de réfugié_____	57

MODULE 9 – LES TECHNIQUES D’ENTRETIEN

Jeu de rôle en binôme_____	61
Connaissance de la situation_____	67

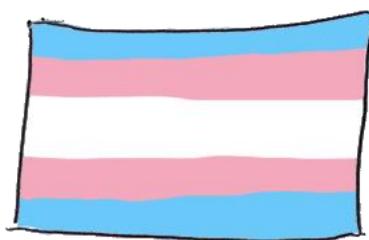


MODULE 8

LES BASES DE L'ENTRETIEN

Le récit d'Apollo

Lorsque je suis arrivé dans ce pays, tout le monde pensait que j'étais une fille – y compris ma famille. J'avais une belle-mère très croyante et très stricte. J'étais blessé qu'elle ne me traite pas comme mes frères. À l'adolescence, j'ai compris que je n'étais pas attiré par les garçons, mais que je voulais devenir l'un d'entre eux. Lorsque ma famille l'a découvert, j'ai été contraint de quitter la maison. Du jour au lendemain, j'ai dû abandonner ma vie tout entière. J'ai rejoint une grande ville et je suis devenu sans-abri, tout en m'efforçant de comprendre qui j'étais. J'ai souffert de traumatismes et j'ai commis deux tentatives de suicide. Ensuite, j'ai trouvé du soutien auprès d'une communauté et d'un homme que je considère aujourd'hui comme mon père. Je me suis senti sincèrement aimé et accepté, ce qui m'a aidé à réaliser que je pouvais être moi-même, y compris à l'extérieur. J'ai enfin le sentiment d'être bien dans ma peau. Aujourd'hui, je me sens libre.



MODULE 8 : EXERCICE



Entretiens fictifs

Premier scénario

Écoutez la lecture du dialogue suivant, extrait d'un entretien avec un homme de 23 ans prénommé Sam. Alors qu'il s'apprêtait à quitter la pièce après la fin de son premier entretien, Sam a indiqué à la personne chargée de l'entretien qu'il souhaitait aborder un sujet dont ils n'avaient pas encore parlé. Au fur et à mesure de la lecture, surlignez les propos qui vous paraissent inappropriés et les questions ou affirmations dont la formulation ne vous semble pas optimale dans les répliques de la personne chargée de l'entretien. Justifiez vos choix par écrit afin de préparer la discussion de groupe qui suivra la lecture. Gardez à l'esprit que cet exemple est exclusivement destiné à un usage pédagogique et ne reflète pas le déroulement réel d'un entretien.

Personne chargée de l'entretien : Si vous souhaitez ajouter une information que nous n'aurions pas évoquée et qui pourrait m'être utile, je suis à votre écoute.

Sam : Il y a quelque chose que j'ai gardé pour moi aujourd'hui parce que je n'étais pas sûr que cela vous soit utile. Pour être franc, la simple idée de vous en parler me rend très nerveux, mais je crois que je commettrais une grave erreur si je quittais cet entretien sans vous en parler, parce qu'il s'agit précisément de l'une des raisons pour lesquelles je ne peux pas rentrer chez moi et qui explique que je rencontre tant de problèmes ici.

Personne chargée de l'entretien : Je vous confirme qu'il est très important pour moi de connaître toutes les causes de vos problèmes. Vous n'avez aucune raison d'être nerveux. Vous pouvez tout me dire.

Sam : Dans ce cas, il faut que je vous dise que je suis différent des autres hommes de ma communauté. Je suis gay.

Personne chargée de l'entretien : Je vous remercie de m'avoir confié cela. Je sais qu'il peut être difficile d'en parler et j'apprécie la confiance que vous me témoignez en me donnant cette information. Je tiens à vous rappeler que tous vos propos resteront confidentiels. Aucun membre de votre famille n'en sera informé. Seul notre bureau et les organisations d'aide vers lesquelles nous vous orienterons auront connaissance de cette information. Cela vous convient-il ?

Sam : Oui. Merci.

Personne chargée de l'entretien : Quand en avez-vous pris conscience pour la première fois ?

Sam : J'étais très jeune. Je devais avoir huit ou neuf ans. Je ne suis pas sûr.

Personne chargée de l'entretien : Comment avez-vous su avec certitude que vous étiez gay ?

Sam : Euh... Eh bien, j'ai su, c'est tout... On sait ces choses-là.

Personne chargée de l'entretien : Selon vous, pour quelles raisons êtes-vous devenu gay ?

Sam : Pour quelles raisons je suis devenu gay ? Je n'en sais rien. Je ne crois pas qu'il y ait une raison particulière.

Personne chargée de l'entretien : D'accord. J'aimerais que vous me parliez un peu plus de ce que vous avez vécu. Avez-vous confié à quelqu'un que vous étiez gay ?

Sam : À l'adolescence, j'en ai parlé à mon meilleur ami.

Personne chargée de l'entretien : Vous m'avez expliqué que vous aviez huit ans lorsque vous avez pris conscience que vous étiez gay. Pourquoi avoir attendu aussi longtemps pour en parler à quelqu'un ?

Sam : J'avais peur de ce que pourraient penser mes amis, ou que les membres de ma famille l'apprennent. Je savais qu'ils ne l'accepteraient pas et que cela pourrait avoir des conséquences. Je savais qu'ils seraient très en colère.

Personne chargée de l'entretien : À quel genre de conséquences pensiez-vous ?

Sam : Le fait d'être gay n'est pas accepté dans ma communauté. J'ai entendu des personnes se faire menacer parce qu'elles étaient gays. J'ai eu peur de ce qui pourrait m'arriver si j'en parlais à quelqu'un. Être gay est perçu comme une grande honte.

Personne chargée de l'entretien : Comment votre ami a-t-il réagi quand vous lui en avez parlé ?

Sam : Il est gay, lui aussi. Il m'a donc accepté tel que je suis, mais nous avons convenu de garder le secret.

Personne chargée de l'entretien : Pourquoi avoir gardé le secret ?

Sam : Nous avons peur que certaines personnes le découvrent et qu'elles tentent de nous agresser ou de nous menacer, nous et notre famille.

Personne chargée de l'entretien : Connaissez-vous d'autres personnes gays dans votre pays d'origine ?

Sam : Oui, quelques-unes.

Personne chargée de l'entretien : Comment sont-elles traitées ?

Sam : Certains de mes amis gays ont été battus par des membres de leur famille ou chassés de la maison. Parfois, il suffit que l'on vous soupçonne d'être gay pour vous menacer. C'est très dangereux. On peut être victime d'abus, de harcèlement ou même contraint de quitter la communauté. Une personne qui apprend que vous êtes gay peut également vous soumettre au chantage. J'ai entendu dire que cela se produisait parfois.

Personne chargée de l'entretien : Quelqu'un sait-il que vous êtes gay au sein de votre famille ?

Sam : Je pense que ma mère s'en doute, mais elle ne l'acceptera jamais. Elle n'en parlera jamais. Être gay est contraire à ses croyances. Elle aurait trop honte. Je l'ai dit à ma sœur, il y a quelques années. Elle m'a conseillé de n'en parler à personne d'autre dans la famille pour éviter d'être chassé de la maison. Elle pense que je changerai d'avis en me mariant. Selon elle, je dois renoncer à ma famille et à ma sécurité si je veux être gay.

Personne chargée de l'entretien : Le mariage fait-il partie de vos projets ?

Sam : Si je dois continuer à vivre avec ma famille, alors je me marierai, oui.

Personne chargée de l'entretien : Pourquoi feriez-vous cela alors que vous êtes gay ?

Sam : Je dois me marier. C'est ce que veut ma famille.

Personne chargée de l'entretien : Avez-vous déjà entretenu une relation avec un homme ?

Sam : Oui, je suis actuellement en couple avec quelqu'un.

Personne chargée de l'entretien : Comment vous-êtes vous rencontrés ?

Sam : Nous nous sommes rencontrés grâce à des amis, à l'occasion d'une fête organisée par une connaissance commune.

Personne chargée de l'entretien : Que faites-vous lorsque vous êtes ensemble ?

Sam : Nous allons chez un autre ami, où nous pouvons passer du temps ensemble en toute sécurité. Nous ne pouvons pas nous voir chez lui ou chez moi, car sa famille ne sait pas non plus qu'il est gay.

Personne chargée de l'entretien : Que faites-vous lorsque vous êtes au lit tous les deux ?

Sam : ... *(Ne répond pas)*...

Personne chargée de l'entretien : Avez-vous déjà essayé de fréquenter une femme ?

Sam : Oui. Je n'ai pas eu le choix. J'ai fait ce qu'on attendait de moi, mais cela n'a pas fonctionné.

Personne chargée de l'entretien : Avez-vous fait un test de dépistage du VIH ?

Sam : Non.

Personne chargée de l'entretien : Faites-vous partie d'une organisation de soutien aux personnes LGBTQI+ dans votre pays d'origine ?

Sam : Quel genre d'organisation ?

Personne chargée de l'entretien : Une organisation dont la mission est de soutenir et d'aider les personnes gays telles que vous.

Sam : Non, les organisations de ce type n'existent pas dans mon pays.

Personne chargée de l'entretien : Qu'en est-il ici, dans ce pays ?

Sam : Ici non plus, je ne fais partie d'aucune organisation.

Personne chargée de l'entretien : Êtes-vous déjà allé au bar le Black Cat ?

Sam : Non, je ne connais pas cet endroit.

Personne chargée de l'entretien : Pourtant, d'après ce que j'ai entendu dire, il s'agit d'un bar gay réputé. Comment se fait-il que vous n'en ayez jamais entendu parler ?

Sam : Je n'en sais rien. Je ne fréquente pas les bars.

Personne chargée de l'entretien : Que craignez-vous qu'il se passe si vous retournez dans votre pays d'origine ?

Sam : Je crains de ne plus pouvoir sortir de chez moi sans me faire insulter parce que les membres de ma communauté auront appris que je suis gay. J'ai peur que la police nous surprenne et que nous ayons de sérieux ennuis.

Personne chargée de l'entretien : Pourquoi la police vous surprendrait-elle ?

Sam : Parfois, les gens dénoncent à la police les personnes qu'ils soupçonnent d'être gays, tout simplement pour les chasser de la communauté. On ne sait jamais ce qu'il peut se passer.

Personne chargée de l'entretien : Avez-vous d'autres raisons d'être inquiet à l'idée de retourner dans votre pays d'origine ?

Sam : Je crains que ma famille ne l'apprenne également et qu'on m'oblige à me marier, ou qu'on me le fasse payer si je refuse. J'ai très peur. Même s'ils ne vont pas jusque-là, je sais que les membres de ma famille auront honte de moi et qu'ils redouteront que cela s'ébruite dans la communauté.

Personne chargée de l'entretien : Avez-vous la possibilité de retourner dans votre pays d'origine et de vivre dans une autre ville, où personne ne vous connaît ?

Sam : Non, je ne pense pas que ce soit une solution. Dans mon pays, quand on est gay, on n'est en sécurité nulle part. En plus, je n'aurais aucun dispositif ou réseau sur lequel m'appuyer. Je ne sais même pas comment je m'y prendrais pour trouver du travail.

Personne chargée de l'entretien : Et si vous preniez soin de dissimuler le fait que vous êtes gay ? Est-ce que vous ne pourriez pas adapter votre comportement ou votre apparence afin que personne ne s'en doute ? Vous pourriez éviter les relations avec des personnes de même genre ou les amitiés avec d'autres personnes gays. Qu'en pensez-vous ?

Sam : Je ne veux pas me dissimuler ni avoir peur toute ma vie. Je ne veux pas vivre dans la crainte que quelqu'un découvre qui je suis. Je ne veux pas d'une vie sans amis ni partenaire. Je n'appelle pas cela une vie.

MODULE 8 : EXERCICE



Entretiens fictifs

Deuxième scénario

Écoutez la lecture du dialogue suivant, extrait d'un entretien avec une femme de 40 ans prénommée Sara. Sara s'est déjà présentée plusieurs fois dans ce service pour obtenir des conseils et s'est définie comme une personne transgenre. Au fur et à mesure de la lecture, soulignez les propos qui vous paraissent inappropriés et les questions ou affirmations dont la formulation ne vous semble pas optimale dans les répliques de la personne chargée de l'entretien. Justifiez vos choix par écrit. Gardez à l'esprit que cet exemple est exclusivement destiné à un usage pédagogique et ne reflète pas le déroulement réel d'un entretien.

Personne chargée de l'entretien : Maintenant que je me suis présenté(e) à vous, n'hésitez pas à me faire savoir si vous avez des questions concernant les informations que je vous ai données. J'aimerais également vous demander quel prénom et quel pronom vous souhaitez que j'utilise au cours de cet entretien.

Sara : Je souhaite que vous m'appeliez Sara et que vous notiez que je suis une femme.

Personne chargée de l'entretien : Merci, je vous appellerai donc Sara et tiendrai compte du fait que vous êtes une femme dans mes notes. Toutefois, j'aimerais vous informer que le sexe renseigné sur votre pièce d'identité officielle figurera également dans votre dossier.

Sara : Merci.

Personne chargée de l'entretien : J'aimerais vous poser quelques questions concernant votre transidentité. Pour que les choses soient claires, êtes-vous toujours un homme ou avez-vous subi une opération pour avoir un corps de femme ?

Sara : Eh bien, mon corps reste celui d'un homme, mais je ne me considère pas comme un homme.

Personne chargée de l'entretien : Pourriez-vous préciser ?

Sara : Je me considère comme une femme. À l'extérieur, je n'ai pas un corps de femme, mais je me sens femme à l'intérieur. Je pensais que c'était un lieu où l'on respecte ce genre de choses.

Personne chargée de l'entretien : Vous avez raison, nous respectons ce genre de choses.

Sara : Merci.

Personne chargée de l'entretien : Si je vous ai posé la question, c'est parce que je ne trouve pas que vous ressembliez à une femme.

Sara : Quand je sors de chez moi, je suis obligée de m'habiller comme un homme et d'avoir l'air d'un homme. Autrement, je pourrais avoir des ennuis ou me mettre en danger. Si je pouvais m'installer dans un endroit où les personnes comme moi vivent en sécurité, je pourrais me montrer telle que je suis. Je mènerais ma vie de femme.

Personne chargée de l'entretien : Quand avez-vous su pour la première fois que vous étiez transgenre ?

Sara : Je crois que je l'ai toujours su. Je ne me suis jamais sentie à l'aise dans le corps d'un homme.

Personne chargée de l'entretien : Quand vous êtes-vous rendu compte pour la première fois que vous étiez gay ?

Sara : Je ne suis pas gay.

Personne chargée de l'entretien : Ah... Vous n'êtes pas gay ? D'accord... Lors de votre enregistrement, vous avez indiqué être mariée.

Sara : Oui, je suis mariée.

Personne chargée de l'entretien : Pourquoi vous êtes-vous mariée ?

Sara : Dès que j'ai rencontré ma femme, j'ai su que je voulais l'épouser. Je l'aime profondément.

Personne chargée de l'entretien : Comment vous y prenez-vous pour avoir des rapports physiques avec votre femme ?

Sara : Je ne comprends pas ce que vous voulez dire.

Personne chargée de l'entretien : Je parle de vos rapports sexuels.

Sara : *(silence embarrassé)* On se débrouille.

Personne chargée de l'entretien : D'accord... Lorsque vous avez compris que vous étiez transgenre, en avez-vous parlé à quelqu'un ?

Sara : Je l'ai dit à quelques amis. Un jour, j'ai aussi essayé d'en parler à un médecin, mais ce n'était pas très concluant. Dans votre bureau, j'ai lu un prospectus dans lequel il était indiqué que les personnes comme moi étaient acceptées ici. Alors j'ai voulu vous en parler, au cas où vous seriez en mesure de m'aider.

Personne chargée de l'entretien : Le médecin en question a-t-il essayé de soigner votre maladie ?

Sara : Le médecin n'a pas voulu m'aider.

Personne chargée de l'entretien : Votre femme sait-elle que vous êtes transgenre ?

Sara : Non.

Personne chargée de l'entretien : Connaissez-vous d'autres personnes transgenres dans votre pays d'origine ou dans ce pays ?

Sara : Pas vraiment. J'ai seulement lu des choses à ce sujet sur Internet. Je connais aussi quelques personnes transgenres célèbres, surtout au Pakistan et en Inde. J'ai également entendu dire qu'il y en avait quelques-unes au Népal, mais je n'en sais pas plus.

Personne chargée de l'entretien : Quelqu'un sait-il que vous êtes transgenre au sein de votre famille ?

Sara : Non. Je ne pourrais jamais leur en parler. Pas pour l'instant, en tout cas.

Personne chargée de l'entretien : Comment réagiraient-ils s'ils l'apprenaient ?

Sara : Ils me renieraient, sans aucun doute. Les membres de ma famille ont un bon fond ; je ne pense pas qu'ils me feraient du mal. À l'échelle de la société, par contre, c'est très mal vu, en particulier du point de vue de la religion. C'est inacceptable. Les membres de ma famille ne voudraient plus rien avoir à faire avec moi. Ils auraient trop honte.

Personne chargée de l'entretien : Pensez-vous que quelqu'un ait déjà soupçonné que vous étiez transgenre ? Votre famille ? Vos amis ?

Sara : Non, je ne pense pas. Je fais très attention à ne pas le montrer. Je garde cela pour moi.

Personne chargée de l'entretien : Vous n'avez donc jamais été victime de mauvais traitements en raison de votre transidentité ?

Sara : Non, mais je connais des gens qui ont subi cela. Nous en avons parlé sur des forums de discussion en ligne.

Personne chargée de l'entretien : Avez-vous entrepris un quelconque processus de transition, qu'il s'agisse de modifier votre apparence ou vos documents officiels ?

Sara : Ce n'est pas envisageable, que ce soit ici ou dans mon pays d'origine, mais j'aimerais pouvoir le faire. J'ai lu que dans d'autres pays, c'était possible.

Personne chargée de l'entretien : Si je comprends bien, Raj, vous aimeriez devenir transsexuel si l'occasion se présentait ?

Sara : J'aimerais essayer de vivre ma vie de femme, à condition d'obtenir l'aide dont j'ai besoin. J'aimerais également vivre aux côtés d'autres personnes comme moi.

MODULE 8 : ORIENTATIONS



Présentation du modèle PEACE

Mis au point par des psychologues au début des années 1990, le modèle PEACE (Planification et préparation, Explication et implication, Analyse du témoignage, Conclusion et Évaluation) était initialement conçu pour faciliter les entretiens avec les victimes et les témoins de crimes. Il s'agit d'un ensemble de principes directeurs



pour l'élaboration et la conduite des entretiens, visant à mettre à l'aise la personne interviewée, à faire preuve de bienveillance et à obtenir des informations fiables. Ces principes s'appuient sur des travaux de recherche réalisés dans le domaine de la sociologie et de la psychologie autour d'enjeux éthiques tels que le fonctionnement de la mémoire, la parole des témoins oculaires, ou encore le mensonge et la prise de décisions. Au cours des dernières décennies, ces travaux de recherche ont contribué à un développement considérable des techniques d'entretien à des fins d'enquête. Ces dernières s'appuient sur la théorie et la pratique des entretiens menés à des fins cognitives et d'enquête. Le HCR les a ensuite adaptées au contexte

spécifique de la protection internationale. Le modèle PEACE fournit des outils et des techniques qui permettent au personnel chargé des entretiens de faciliter la communication avec les personnes interviewées et de les aider à transmettre des informations. Il peut être appliqué à tous les types d'entretiens.

Pour obtenir des informations fiables de manière respectueuse et en utilisant le modèle PEACE, le personnel doit concevoir et mener les entretiens en suivant les **cinq étapes** suivantes :



1. Planification et préparation :

- Planifier la prise en charge du dossier en se renseignant sur la situation de la personne interviewée, en se familiarisant avec l'ensemble des données disponibles sur les questions relatives aux orientation sexuelle, identité de genre, expression de genre, et caractéristiques de sexe (OSIEGCS) dans les pays d'origine, de transit et d'asile, et en adaptant les techniques d'entretien aux besoins de son interlocuteur(rice).
- Instaurer un environnement psychologique et émotionnel sûr et confidentiel, notamment en reconnaissant ses propres préjugés et les rapports de pouvoir dans la salle d'entretien, et en s'imposant des lignes rouges dans les questions à poser.
- Instaurer un environnement physique sûr et confidentiel pour la personne interviewée, notamment en prenant en compte l'incidence éventuelle de la présence d'un(e) interprète et de ses méthodes de travail sur le déroulement de l'entretien.
- Tenir compte de tous les facteurs susceptibles d'entamer la capacité de la personne interviewée à se confier et celle de la personne chargée de l'entretien à recueillir des informations.



2. Explication et implication :

- Les personnes de diverses OSIEGCS ont parfois besoin d'une plus grande bienveillance dans leur environnement et peuvent éprouver plus de difficultés à exprimer leurs demandes et leurs

préoccupations en matière de protection. Il est donc essentiel de commencer par établir un lien de confiance.

- **Impliquer** : Nouer des liens et établir la confiance tout au long de l'entretien en se gardant de tout jugement et en pratiquant une communication verbale et non verbale destinée à créer un espace accueillant, empreint de respect et de sécurité.
- **Expliquer** : Expliquer le but de l'entretien en cours, la forme qu'il prendra, le rôle de chaque partie prenante, y compris celui de l'interprète, la confidentialité des procédures, ainsi que les droits et obligations de la personne interviewée, notamment son droit au respect de la confidentialité. Indiquer à la personne interviewée qu'elle peut interrompre l'entretien à tout moment ou signaler à la personne chargée de l'entretien une question qui lui paraît trop difficile.
- Expliquer le processus d'entretien à la personne interviewée permet à cette dernière de se l'approprier pleinement. Plutôt que de lire des phrases types, il est préférable de faire cette présentation sous la forme d'un échange, en amorçant un dialogue avec la personne interviewée. Il importe de s'assurer que la personne interviewée a compris et retenu ces explications, et de ne pas hésiter, si nécessaire, à répéter ou à clarifier certaines informations au fur et à mesure de l'entretien.
- Il est fortement recommandé d'éviter les sujets difficiles ou sensibles en début d'entretien pour se concentrer sur le consentement de la personne interviewée et la présence éventuelle d'un(e) partenaire ou d'un(e) membre de la famille qui pourrait également avoir besoin d'aide.



3. Analyse du témoignage :

Il est impératif que la personne chargée de l'entretien s'efforce systématiquement d'obtenir un témoignage libre sur chacun des sujets (éléments matériels) abordés dans les demandes de la personne interviewée, afin de permettre à cette dernière de se remémorer et de partager des renseignements relatifs à son parcours, son identité, ses expériences et ses préoccupations, mais également de transmettre des informations aussi pertinentes, fiables et précises que possible. Cette approche, qui ne laisse place à aucun jugement ni à aucune marque de curiosité déplacée ou d'hostilité, place la personne interviewée au centre du processus, la considère comme la mieux à même de comprendre sa propre histoire, s'efforce de rétablir des rapports de pouvoir plus équilibrés entre les interlocuteur(rice)s, et favorise une meilleure compréhension de la personne interviewée, de sa situation et de son expérience.

Dans le cadre des entretiens de détermination du statut de réfugié :

Cette approche a pour but d'aider la personne interrogée à garder le contrôle de son propre témoignage, à se souvenir des expériences qu'elle a vécues et à les raconter avec le moins d'interventions possible de la part de la personne chargée de l'entretien. Elle permet également à la personne interrogée de confier des informations relatives à son OSIEGCS à son propre rythme et en utilisant ses propres mots.

Clarifier le témoignage :

En vue d'obtenir des informations aussi fiables et précises que possible, cette approche préconise de commencer par des questions ouvertes, puis d'avancer progressivement vers des questions plus ciblées et fermées au fur et à mesure de l'entretien.

- La personne chargée de l'entretien commence par demander à la personne interviewée de « raconter, expliquer ou décrire ».
- Ensuite, elle peut passer à des questions d'approfondissement relatives à des expériences ou à des incidents précis en s'appuyant sur les questions QQQQP (qui, quoi, quand, où et pourquoi).

- Enfin, elle peut avoir recours à des questions fermées ou orientées, qui lui permettront de clarifier et de vérifier certaines informations, mais pas d'en obtenir de nouvelles.
 - Dans le cadre des entretiens de détermination du statut de réfugié : Cette approche a pour but d'aider la personne interrogée à garder le contrôle de son propre témoignage, à se souvenir des expériences qu'elle a vécues et à les raconter avec le moins d'interventions possible de la part de la personne chargée de l'entretien. Elle permet également à la personne interrogée de confier des informations relatives à son OSIEGCS à son propre rythme et en utilisant ses propres mots.
- Le personnel chargé des entretiens de détermination du statut de réfugié doit :
- Aborder les informations fournies par la personne interviewée et d'autres sources fiables, notamment les informations émanant du pays d'origine, afin de combler les lacunes et de traiter les incohérences les plus flagrantes.
 - Réfléchir à la meilleure façon et au meilleur moment d'aborder pendant l'entretien la question des incohérences, du manque de détails, des doutes sur la plausibilité ou tout autre problème de crédibilité. La perception de la plausibilité peut être influencée par les préjugés. Il convient donc de faire preuve de prudence lorsqu'on examine les informations fournies par les personnes de diverses OSIEGCS interviewées.
 - Exposer à la personne interviewée les problèmes de crédibilité identifiés et lui donner l'occasion d'apporter immédiatement des explications ou des précisions, de les transmettre par écrit ultérieurement (mais avant la date d'arbitrage du dossier) ou de solliciter un entretien de détermination du statut de réfugié complémentaire.



4. Conclusion :

Après avoir obtenu et clarifié les informations nécessaires aux fins de l'entretien, il convient de synthétiser les déclarations et les demandes exprimées par la personne interviewée en ayant recours, dans la mesure du possible, au vocabulaire employé par cette dernière et en s'appuyant sur l'écoute active et la réflexion. Cela permet à la personne chargée de l'entretien de vérifier qu'elle a bien compris les propos de la personne interviewée et de lui donner l'occasion d'étayer ou de clarifier un aspect particulier de la synthèse. La personne chargée de l'entretien doit renseigner l'ensemble des corrections et/ou confirmations apportées par la personne interviewée.

Quel que soit le type d'entretien, le personnel responsable doit :

- Demander à la personne interviewée si elle a rencontré des problèmes de communication ou constaté des préjugés implicites au cours de l'entretien.
- S'assurer que la personne interviewée est satisfaite du déroulement de l'entretien, prendre en note les problèmes soulevés et, dans la mesure du possible, prendre les mesures adéquates.
- Présenter les étapes suivantes et indiquer le délai nécessaire à l'obtention d'une réponse, le cas échéant.
- Laisser à la personne interviewée le temps et l'espace dont elle a besoin pour se remettre des émotions provoquées par l'entretien.



5. Évaluation :

L'étape finale du modèle PEACE consiste à évaluer la réussite de l'entretien au regard d'indicateurs de qualité préétablis (voir le formulaire d'évaluation de l'entretien) et à solliciter l'avis de la personne interviewée ainsi que de parties tierces, qu'il s'agisse de collègues ou d'analystes, afin d'améliorer ses compétences générales d'entretien. S'agissant des entretiens individuels, la phase d'évaluation consiste notamment à mesurer la réussite de chaque entretien au regard des objectifs fixés en amont et des conclusions que l'on peut tirer à partir des informations recueillies. Il s'agit également de mesurer l'incidence de l'entretien sur le niveau de bien-être de la personne qui l'a mené.

À l'issue de l'entretien, la personne chargée de celui-ci synthétise l'ensemble des informations obtenues afin de procéder à une évaluation éclairée de la situation de la personne interviewée, de l'adéquation de procédures standard ou accélérées pour son inclusion aux programmes d'aide, ou son orientation vers d'autres dispositifs, en fonction de la finalité de l'entretien.

MODULE 8 : ORIENTATIONS



Tableau matriciel de planification des entretiens

Comment traiter les problèmes				
Problèmes concernant les informations				
Nouvelles informations				
Informations requises				
Informations disponibles				
Sujets/Enjeux				

MODULE 8 : ORIENTATIONS



Liste de contrôle pour la conduite d'un entretien : planification et préparation

Liste de contrôle pour la conduite d'un entretien : PLANIFICATION ET PRÉPARATION

Cette liste de contrôle vise à répertorier les principales actions à effectuer lors de la phase de planification et de préparation des entretiens de protection. Elle doit être mise en parallèle avec les autres listes de contrôle correspondant aux différentes étapes du modèle PEACE. Parmi les actions mentionnées dans cette liste, certaines concernent l'ensemble des entretiens, tandis que d'autres ne peuvent ou ne doivent être appliquées qu'à certains types d'entretiens ou à certains dossiers en particulier.

Planification de l'entretien

Étape 1 : Passer en revue l'ensemble des informations et des documents du dossier

- Identifiez l'objectif de l'entretien.
- Passez en revue l'ensemble des informations et des documents soumis par la personne interviewée et déterminez à quels faits ils se rapportent.
- Passez en revue toutes les informations extérieures qui pourraient être utiles au dossier.
- Identifiez les besoins spécifiques de la personne interviewée.

Étape 2 : Analyser les informations disponibles et indiquer les informations complémentaires nécessaires

- Déterminez les informations et le niveau de détail que vous devrez obtenir au cours de l'entretien.
- Identifiez les éventuelles lacunes ou incohérences dans les informations fournies par la personne interviewée.
- Structurez les informations en vous aidant d'une frise chronologique et/ou d'un arbre généalogique et, le cas échéant, identifiez les lacunes éventuelles.

Étape 3 : Dans la mesure du possible, obtenir des informations auprès de sources extérieures

- Lorsque vous avez la possibilité d'obtenir des informations auprès d'une source extérieure, demandez-vous :
 - si cette source est fiable au regard des questions spécifiques qui vous intéressent (fiabilité de la source) ;
 - si ces informations ont un rapport direct avec les expériences et les circonstances de vie de la personne interviewée susceptibles d'avoir une incidence sur l'issue de l'entretien (pertinence des informations).

Étape 4 : Mettre au point un plan d'entretien adaptable

- Préparez l'entretien en vous appuyant sur une feuille de route (par exemple, le tableau matriciel de planification des entretiens).
- Déterminez quels sont les sujets et les enjeux à explorer, ainsi que l'ordre dans lequel vous comptez les aborder au cours de l'entretien.
- Prenez en compte la situation personnelle et particulière de la personne interviewée afin de répondre aux besoins et aux préoccupations spécifiques susceptibles d'émerger au cours de l'entretien (y compris d'éventuelles questions relatives au déroulement des échanges).
- Réfléchissez à la façon dont vous souhaitez conclure l'entretien, notamment en termes de mesures de suivi (par exemple, informez la personne interviewée des services dont elle peut bénéficier et orientez-la vers les services adéquats).

Préparation matérielle

Prenez les dispositions nécessaires concernant :

- L'interprète :
 - Vérifiez que le parcours, la formation et les compétences de l'interprète correspondent à vos besoins.
 - Renseignez l'interprète sur le contenu du dossier et la terminologie à adopter.
- La participation du ou de la représentant(e) légal(e) ou de tout autre tiers.
- L'identification et la satisfaction des besoins spécifiques de la personne interviewée (par exemple, l'accès à la salle d'entretien, la présence d'une personne de confiance, etc.).
- L'environnement physique (par exemple, la disposition des sièges, l'absence d'interruptions, la confidentialité).
- Le confort (par exemple, l'accès aux équipements d'hygiène nécessaires, à des rafraîchissements).
- Le matériel nécessaire (par exemple, du papier et un stylo, une carte, un calendrier, etc.).
- L'horaire et la durée de l'entretien :
 - L'horaire de l'entretien tient-il compte de la situation et des besoins particuliers de la personne interviewée (par exemple, en ce qui concerne ses obligations envers les personnes à sa charge, les pratiques religieuses, etc.) ?
 - Quelle incidence la durée de l'entretien pourrait-elle avoir sur la santé mentale de la personne interviewée, sur sa capacité de concentration, ainsi que sur sa faculté à se remémorer et à communiquer des informations ? Une série d'entretiens plus courts serait-elle plus indiquée ?
- La traduction des documents.
- La transcription de l'entretien (si vous procédez à un enregistrement audio ou vidéo, vérifiez le fonctionnement de l'appareil en amont).

Considérations relatives à la sécurité

- ❑ Assurez-vous d'avoir suivi l'ensemble des formations disponibles ou requises en matière de sécurité, notamment pour la gestion des comportements menaçants dans le cadre des entretiens.
- ❑ Tenez-vous au courant des dernières mises à jour dans les plans de votre bureau en matière de sécurité (par exemple, les plans d'urgence, les procédures d'évacuation, les points de rassemblement, les pièces sécurisées, etc.).
- ❑ Renseignez-vous sur les mesures de sécurité et d'urgence en vigueur (par exemple, les protocoles pour la fouille des personnes, la surveillance des parties communes, les systèmes d'alarme dans les salles d'entretien, etc.).
- ❑ Renseignez-vous sur le délai d'intervention du personnel de sécurité et la nature de ses actions en cas d'incident relevant de sa compétence.
- ❑ Prenez les mesures nécessaires pour rendre la salle d'entretien aussi sécurisée que possible. Vous pouvez notamment :
 - vous familiariser avec le système mis en place pour alerter le personnel de sécurité en cas d'incident relevant de sa compétence (par exemple, un bouton d'appel d'urgence) ;
 - éliminer tout objet susceptible d'être utilisé comme une arme ;
 - prévoir une sortie vous permettant de quitter directement la pièce sans passer devant la personne interviewée.

Les entretiens avec des personnes placées en détention

- ❑ Rapprochez-vous des autorités compétentes pour obtenir une autorisation d'accès au centre de détention.
- ❑ Munissez-vous des pièces d'identité adéquates pour mener l'entretien.
- ❑ Indiquez en amont à la personne interviewée l'horaire et le but de l'entretien.
- ❑ Prenez les mesures nécessaires pour garantir la confidentialité de la salle d'entretien (choisissez une pièce séparée, isolée des gardiens ainsi que des autres personnes placées en détention, et à l'abri des oreilles indiscretes).
- ❑ Prenez les mesures nécessaires pour protéger au mieux la transcription de l'entretien et sa confidentialité.

Préparation mentale

- ❑ Considérez la personne interviewée comme un individu unique, avec ses préoccupations et ses besoins particuliers.
- ❑ Réfléchissez à l'incidence que pourraient avoir vos précédentes rencontres avec des personnes au profil et au parcours similaires sur votre façon de préparer et de mener l'entretien. Envisagez le point de vue de la personne interviewée en faisant preuve d'ouverture d'esprit.
- ❑ Réfléchissez à l'incidence que pourraient avoir certaines expériences et caractéristiques de la personne interviewée (par exemple, le statut social, l'âge, le genre, le handicap, l'orientation sexuelle) sur votre façon d'accueillir et de traiter les informations.
- ❑ Réfléchissez à l'incidence que pourraient avoir votre état d'esprit et votre bien-être physique sur votre façon de mener l'entretien. Si nécessaire, faites appel à des mécanismes de gestion du stress.

- ❑ Préparez-vous à entendre le récit d'événements traumatisants et violents. Préparez-vous à gérer à la fois vos propres émotions et celles de la personne interviewée.
- ❑ Préparez-vous à recevoir des informations sur des sujets ou des enjeux que vous n'aviez pas anticipés.

Modalités d'entretien à distance – *Remarques complémentaires*

- ❑ Informez la personne interviewée de la façon dont se déroulera l'entretien à distance et rassurez-la si nécessaire.
- ❑ Vérifiez avec la personne interviewée et les autres participant(e)s à l'entretien que la plateforme ou la technologie de communication utilisée fonctionne correctement.
- ❑ Rappelez à la personne interviewée de s'assurer qu'elle dispose d'une bonne connectivité (qualité de la connexion Internet, charge de la batterie, etc.) pendant toute la durée de l'entretien.
- ❑ Si l'entretien ne se déroule pas dans les locaux du HCR ou de l'organisation partenaire, demandez à la personne interviewée de trouver un lieu calme où elle pourra se concentrer, s'isoler des personnes non autorisées et se protéger des oreilles indiscrettes.
- ❑ Prévoyez du temps pour procéder aux vérifications techniques en début d'entretien.
- ❑ Assurez-vous que rien ne parasite l'image de votre caméra.
- ❑ Évitez autant que possible les interruptions sonores ou visuelles et les bruits de fond.
- ❑ Fermez l'ensemble des applications et des programmes non essentiels au fonctionnement de votre appareil.
- ❑ Désactivez le son des notifications sur votre appareil.

MODULE 8 : ORIENTATIONS



Liste de contrôle pour la conduite d'un entretien : explication et implication

Liste de contrôle pour la conduite d'un entretien : EXPLICATION ET IMPLICATION

Cette liste de contrôle vise à répertorier les principales actions à effectuer dans le cadre de la phase d'explication et d'implication. Elle doit être mise en parallèle avec les autres listes de contrôle correspondant aux différentes étapes du modèle PEACE. Parmi les actions mentionnées dans cette liste, certaines concernent l'ensemble des entretiens, tandis que d'autres ne peuvent ou ne doivent être appliquées qu'à certains types d'entretiens ou à certains dossiers en particulier.

Impliquer

Accueil et présentations :

- Souhaitez la bienvenue à la personne interviewée (utilisez les formules de politesse adéquates).
- Présentez l'ensemble des personnes qui participeront à l'entretien.
- Vérifiez que la personne interviewée et l'interprète se comprennent.

Identité de la personne interviewée :

- Confirmez l'identité de la personne interviewée.
- Demandez à la personne interviewée quelles sont ses préférences en matière de prénom, de pronom et de vocabulaire à employer (par exemple, en cas de handicap ou de diversité d'OSIEGCS).
- Vérifiez et confirmez les informations dont vous disposez (par exemple, les données biographiques, la composition de la famille, etc.).

Établissement et maintien des relations (voir le Cadre pratique consacré à ce sujet) :

- Dans la mesure du possible, évitez les interruptions en cours d'entretien (par exemple, en mettant les téléphones mobiles en mode silencieux ou en ne prenant que les appels urgents).
- Commencez l'entretien en abordant des sujets neutres.
- Montrez que vous vous intéressez à la personne interviewée en tant qu'individu à part entière (par exemple, en prenant soin de répondre à ses remarques et à ses questions ainsi que de maintenir un contact visuel).
- Rassurez la personne interviewée en lui expliquant qu'elle se trouve dans un environnement sûr et confidentiel.
- Prenez en compte les émotions de la personne interviewée et réagissez de manière appropriée.
- Expliquez tous les retards et les problèmes techniques susceptibles de perturber l'entretien.
- Rassurez la personne interviewée en lui expliquant que vous saurez faire preuve de professionnalisme, que vous l'écouteriez sans porter de jugement et en faisant preuve de compréhension, et que vous avez l'habitude de recueillir des informations sensibles et des témoignages intimes.
- Laissez à la personne interviewée le temps de poser des questions et répondez à toutes ses interrogations et préoccupations.
- Vérifiez régulièrement que la personne interviewée vous comprend correctement et prenez les mesures nécessaires pour l'encourager à partager des informations avec vous.

Répondre aux besoins particuliers :

- Décrivez à la personne interviewée le lieu dans lequel se déroulera l'entretien et les installations à sa disposition.
- Encouragez la personne interrogée à vous faire part de la façon dont sa situation de handicap a été traitée par le passé, notamment au sein de l'organisation, ainsi que de son expérience en matière d'accès aux salles d'entretien et aux installations disponibles.
- Demandez à la personne interviewée si elle a besoin d'une aide quelconque au cours de l'entretien et comment vous pourriez l'accompagner au mieux.

Modes de communication :

- Communiquez avec la personne interviewée de la même façon que vous aimeriez qu'elle communique avec vous.
- Utilisez la technique de la « mise en miroir » pour communiquer.
- Encouragez la personne interviewée à vous poser des questions et à faire part des problèmes qu'elle rencontre en matière de communication.
- Prêtez attention et adaptez-vous aux réactions de la personne interviewée et à son style de communication.

Expliquer

Fournir des explications à la personne interviewée et s'assurer qu'elle vous comprend correctement en abordant les points suivants :

- Le but et la structure de l'entretien ;
- Les rôles respectifs de la personne interviewée et de la personne chargée de l'entretien ;
- Le rôle de l'interprète et des autres participant(e)s à l'entretien (par exemple, un(e) représentant(e) légal(e), une personne de confiance, etc.) ;
- Le cas échéant, l'interprétation et le fonctionnement de ce type de communication ;
- La manière d'exprimer d'éventuelles inquiétudes relatives à la présence ou au comportement de l'interprète et des autres participant(e)s à l'entretien ;
- La confidentialité des procédures ;
- Le devoir de coopération ;
- Les raisons pour lesquelles la personne chargée de l'entretien pose des questions ;
- Les modalités de transcription de l'entretien (par exemple, l'établissement d'un procès-verbal ou le recours à un appareil d'enregistrement audio ou vidéo) ;
- Les informations concernant les pauses et l'ensemble des dispositions destinées à garantir le confort de la personne interviewée (par exemple, la possibilité de boire et de manger, de pratiquer sa religion, etc.).

En amont de l'entretien

- Renseignez-vous sur la présence éventuelle d'obstacles limitant la capacité de la personne interviewée à s'impliquer pleinement dans un entretien (par exemple, l'état de santé physique ou mentale, etc.).

Entretiens à distance – Remarques complémentaires

Accès à la technologie de communication utilisée :

- Vérifiez que la plateforme ou la technologie de communication utilisée fonctionne correctement et que la connectivité est bonne.
- Restez à l'affût des problèmes techniques éventuels et, le cas échéant, résolvez-les rapidement.

- ❑ En cas de problème technique, expliquez la situation et les mesures prises pour y remédier.

Établissement et maintien des relations :

- ❑ Prenez le temps de briser la glace ; ne commencez pas l'entretien avant que la personne interviewée ne soit en état d'échanger avec vous.
- ❑ Verbalisez vos efforts relationnels (par exemple, dites à la personne interviewée que vous comprenez ce qu'elle dit ou que vous l'écoutez, appelez-la par le prénom qu'elle vous a demandé d'utiliser, résumez le contenu de ses propos avant de passer à la question suivante, etc.) (*voir le Cadre pratique relatif à l'établissement et au maintien des relations*).
- ❑ Habillez-vous comme vous le feriez pour un entretien en face à face.

Communication :

- ❑ Lorsque vous vous adressez à la personne interviewée, essayez de regarder directement la caméra plutôt que l'écran.
- ❑ Coupez votre microphone lorsque vous ne parlez pas.
- ❑ Si d'autres personnes participent à l'entretien, précisez lorsque vous vous adressez à la personne interviewée et assurez-vous qu'elle vous entend correctement.
- ❑ Assurez-vous que vos propos et vos questions sont bien entendus et compris (par exemple, parlez plus lentement, demandez à la personne interviewée de répéter ce que vous venez de dire, etc.).
- ❑ Adoptez un visage et un ton expressifs.

Voir la Liste de contrôle pour la conduite d'un entretien de détermination du statut de réfugié à distance.

MODULE 8 : ORIENTATIONS



Liste de contrôle pour la conduite d'un entretien : analyse du témoignage

Liste de contrôle pour la conduite d'un entretien : ANALYSE DU TÉMOIGNAGE

Cette liste de contrôle vise à répertorier les principales actions à effectuer dans le cadre de la phase d'analyse du témoignage. Elle doit être mise en parallèle avec les autres listes de contrôle correspondant aux différentes étapes du modèle PEACE. Parmi les actions mentionnées dans cette liste, certaines concernent l'ensemble des entretiens, tandis que d'autres ne peuvent ou ne doivent être appliquées qu'à certains types d'entretiens ou à certains dossiers en particulier.

Recueillir un témoignage libre

- Expliquez à la personne interviewée ce que vous ferez pendant son récit (écoute et prise de notes).
- Encouragez la personne interviewée à témoigner librement à chaque nouveau sujet abordé.
- Encouragez la personne interviewée à partager des informations sur le sujet qui vous occupe en adoptant l'ordre, le rythme et le langage qui lui conviennent le mieux.
- N'interrompez pas la personne interviewée; et utilisez des moments de silence ainsi que des incitations verbales ou non verbales pour l'encourager à partager certaines informations.
- Prêtez attention à ce que la personne interviewée dit, à ce qu'elle ne dit pas et à ce qu'elle essaie peut-être de dire sans le verbaliser.
- Ne réclamez pas un exposé chronologique des faits, mais prêtez attention aux indices qui pourraient vous permettre de reconstituer le calendrier et la séquence des événements (« avant », « ensuite », etc.).
- Réagissez aux propos de la personne interviewée sans pour autant orienter ses réponses ni confirmer ou réfuter ses déclarations (par exemple, « merci pour ces précisions »).
- Prenez note de vos doutes et de vos préoccupations, mais gardez-les pour plus tard.

Analyser le témoignage libre

- Comparez le témoignage libre de la personne interviewée au plan d'entretien que vous avez établi par écrit en amont.
- Identifiez les nouveaux sujets et enjeux à aborder afin d'atteindre l'objectif de l'entretien.
- Identifiez d'éventuelles failles dans le témoignage (lacunes et incohérences).
- Identifiez le type d'informations et le niveau de détail dont vous avez encore besoin.
- Planifiez de manière structurée la façon dont vous souhaitez aborder chaque sujet ou enjeu.
- Réfléchissez au caractère potentiellement sensible de chaque sujet ou enjeu abordé.

Clarifier le témoignage

Considérations générales :

- Expliquez à la personne interviewée ce que vous allez faire à ce stade de la phase d'analyse du témoignage.
- Évaluez la qualité du lien que vous avez établi et renforcez-le si nécessaire.
- Tenez compte de la capacité et de la disposition de la personne interviewée à se remémorer et à raconter son expérience, en particulier lorsqu'il s'agit de sujets sensibles.
- Si nécessaire, précisez le niveau de détail attendu pour garantir la réussite de l'entretien.

Examiner et clarifier le témoignage de manière structurée :

- Présentez chaque nouvel enjeu ou sujet abordé.
- Écoutez les réponses de la personne interviewée et prenez-les en compte.
- Appuyez-vous sur l'échelle de fiabilité et les questions ouvertes et fermées pour étayer et clarifier les réponses de la personne interviewée.
- Assurez-vous que la personne interviewée comprend vos questions et les raisons qui vous poussent à les poser.
- Faites le lien entre vos questions et la situation de la personne interviewée ou ses précédentes déclarations.
- Adaptez la technique d'entretien au type de souvenir que vous envisagez d'aborder.
- Si nécessaire, faites appel à des techniques cognitives pour aider la personne interviewée à surmonter certaines difficultés spécifiques.
- Encouragez la personne interviewée à utiliser le dessin et la cartographie pour expliquer certains problèmes spécifiques liés à un lieu donné.
- Ne pressez pas la personne interviewée et laissez-lui le temps de réfléchir à sa réponse et de la formuler à son rythme.
- Résumez les informations communiquées par la personne interviewée afin de vérifier que vous avez bien saisi ses propos.
- Demandez à la personne interviewée de revenir sur les sujets qui vous occupent et d'expliquer les lacunes ou les incohérences qui subsistent.

Entretiens à distance – Remarques complémentaires :

- Surveillez la qualité du signal audio et/ou vidéo tout au long de l'entretien.
- Demandez aux participant(e)s à l'entretien de vous faire part des problèmes de qualité du signal audio et/ou vidéo qu'ils ou elles pourraient rencontrer et, le cas échéant, résolvez-les rapidement.
- Restez à l'affût des signes qui pourraient indiquer que la personne interviewée rencontre des problèmes avec les modalités de l'entretien à distance (par exemple, une hésitation ou un temps de décalage avant de répondre, des réponses sans rapport avec les questions posées, des signes non verbaux indiquant qu'une question a été mal comprise ou traduite, etc.).

- ❑ Assurez-vous que vos propos et vos questions sont bien entendus et compris (par exemple, parlez plus lentement, demandez à la personne interviewée de répéter ce que vous venez de dire).
- ❑ Prenez note des déclarations ou préoccupations éventuelles de la personne interviewée au sujet des modalités de l'entretien à distance et de leur incidence sur sa capacité à fournir des informations.
- ❑ Résumez les propos de la personne interviewée afin de vérifier de manière régulière et systématique que vous en avez saisi le sens.
- ❑ Confirmez à la personne interviewée que vous avez entendu et compris son propos, ou demandez-lui de répéter.
- ❑ Demandez à la personne interviewée sa permission avant de poser une question sensible ou de résumer une information sensible.
- ❑ En cas de doute, demandez à la personne interviewée de vous prévenir si une personne extérieure à l'entretien est susceptible d'entendre vos échanges.

MODULE 8 : ORIENTATIONS



Liste de contrôle pour la conduite d'un entretien : conclusion

Liste de contrôle pour la conduite d'un entretien : CONCLUSION

Cette liste de contrôle vise à répertorier les principales actions à effectuer dans le cadre de la phase de conclusion des entretiens de protection. Elle doit être mise en parallèle avec les autres listes de contrôle correspondant aux différentes étapes du modèle PEACE. Parmi les actions mentionnées dans cette liste, certaines concernent l'ensemble des entretiens, tandis que d'autres ne peuvent ou ne doivent être appliquées qu'à certains types d'entretiens ou à certains dossiers en particulier.

- Faites savoir à la personne interviewée que l'entretien touche à sa fin.

Conclusion émotionnelle et relationnelle :

- Vérifiez la solidité du lien que vous avez établi et, si nécessaire, renforcez-le.
- Si nécessaire et lorsque la situation s'y prête, rappelez à la personne interviewée qu'elle se trouve dans un espace sûr.
- Laissez à la personne interviewée le temps de gérer ses émotions et d'exprimer ses sentiments concernant l'entretien ou les sujets abordés.
- Conservez votre calme et faites preuve de bienveillance, même lorsque la personne interviewée exprime sa frustration ou tout autre sentiment négatif à l'égard du processus d'entretien.
- Rappelez le principe de confidentialité auquel sont soumises les procédures.
- Concluez l'entretien par des sujets neutres.

Objectifs de l'entretien :

- Évaluez la réussite de l'entretien au regard des objectifs fixés en amont.
- Relisez ou synthétisez les principaux éléments du témoignage.
- Donnez à la personne interviewée l'occasion de fournir des informations complémentaires, ou de clarifier et d'expliquer certains aspects de son témoignage.
- Renseignez les clarifications, explications ou ajouts éventuels au fur et à mesure de la phase de relecture ou de synthèse.

Enregistrement de l'entretien :

- Vérifiez que vous avez correctement compris les informations recueillies et que la transcription de l'entretien est fidèle au témoignage de la personne interviewée.
- Prenez soin de renseigner les informations suivantes :
 - La date et l'horaire de l'entretien, ainsi que les pauses et l'horaire de fin ;
 - Le nom de toutes les personnes ayant participé à l'entretien ;

- ❑ L'ensemble des questions et des réponses, ainsi que les documents et les photographies fournis, le cas échéant.

En fin d'entretien :

- ❑ Demandez à la personne interviewée son avis sur la façon dont s'est déroulé l'entretien.
- ❑ Demandez à la personne interviewée de vous faire part de ses inquiétudes éventuelles au sujet de l'identité ou du travail de l'interprète.
- ❑ Le cas échéant, joignez les notes et dessins au dossier.
- ❑ Expliquez à la personne interviewée la marche à suivre si elle souhaite fournir des informations complémentaires.
- ❑ Si nécessaire, informez la personne interviewée de tous les services dont elle peut bénéficier (soutien psychosocial, examens médicaux, etc.) et orientez-la vers les services adéquats.

Après l'entretien :

- ❑ Expliquez à la personne interviewée comment elle sera informée de la décision ou des mesures adoptées.
- ❑ Vérifiez les coordonnées de la personne interviewée et mettez-les à jour si nécessaire, notamment l'adresse de son domicile actuel, afin de faciliter vos futurs échanges.
- ❑ Donnez à la personne interviewée une estimation du délai après lequel une décision ou des mesures lui seront annoncées ; évitez de faire des promesses.
- ❑ Expliquez les résultats et les conséquences auxquels pourrait donner lieu l'entretien.
- ❑ Donnez à la personne interviewée une dernière occasion de poser des questions.

MODULE 8 : ORIENTATIONS



Liste de contrôle pour la conduite d'un entretien : évaluation de l'entretien

En fin d'entretien, vous pouvez vous poser les questions suivantes :

- ✓ L'entretien a-t-il donné à la personne interviewée l'occasion de se remémorer certaines informations et de me les communiquer ?
- ✓ Ai-je suffisamment tenu compte de la situation personnelle spécifique de l'individu et lui ai-je apporté une réponse adéquate ?
- ✓ Ai-je réussi à établir un lien avec la personne interviewée et à le maintenir tout au long de l'entretien ?
- ✓ Ai-je réussi à favoriser l'implication de la personne interviewée et sa compréhension du processus de l'entretien ?
- ✓ Pour collecter des informations, ai-je eu recours au témoignage libre, puis à l'échelle de fiabilité ?
- ✓ Ai-je donné à la personne interviewée l'occasion de clarifier certaines de ses déclarations et de me communiquer des informations complémentaires ?
- ✓ Ai-je pris soin de vérifier que la personne interviewée jugeait la transcription fidèle à l'entretien ? [Ou : ai-je pris soin de vérifier auprès de la personne interviewée que j'avais bien compris le contenu de son témoignage ?]
- ✓ Ai-je donné à la personne interviewée l'occasion de revenir sur ses déclarations pour corriger certaines informations ou en ajouter de nouvelles ?
- ✓ Ai-je protégé la dignité de la personne interviewée tout au long de l'entretien en posant des questions appropriées et respectueuses ?
- ✓ Mes réactions et mon langage corporel sont-ils restés bienveillants, quelles que soient les informations partagées par la personne interviewée ?
- ✓ Quelles informations ai-je oubliées ? Comment faire pour recueillir ces informations manquantes ?

Formulaire d'évaluation de l'entretien

Personne chargée de l'entretien		Bureau ou unité de la personne chargée de l'entretien			
Date et lieu de l'entretien		Numéro de dossier de la personne interviewée			
Durée de l'entretien	Horaire de début : Horaire de fin :	Enregistre-ment audio Oui/Non		Enregist- rement vidéo Oui/Non	
Nom et titre de la personne chargée de l'évaluation		Date et lieu de l'évaluation			

Informations complémentaires :

Le formulaire d'évaluation de l'entretien est conçu comme un outil destiné à mesurer la réussite des entretiens au regard de critères de performance préétablis, afin d'améliorer ce processus, tant au niveau individuel qu'à l'échelle de l'organisation. Ce formulaire permet de contribuer à la prédictibilité et à l'uniformité du processus d'évaluation des entretiens, et servira ainsi de base objective pour de futures mesures de renforcement des capacités.

Il peut être appliqué à ses propres entretiens, aux entretiens auxquels on a assisté, ou à une transcription ou un enregistrement d'entretien. Veuillez noter que certains indicateurs ne sont pas valables pour tous les types d'entretiens ou d'évaluations (par exemple, les indicateurs relatifs à l'interprète).

Il est possible d'utiliser le formulaire dans son intégralité ou de l'adapter pour se concentrer sur une phase ou un aspect spécifique du modèle PEACE. Pour remplir le formulaire, il est recommandé d'évaluer chacun des indicateurs en y associant une note de 1 (très insatisfaisant), 2 (plutôt insatisfaisant), 3 (ni satisfaisant ni insatisfaisant), 4 (plutôt satisfaisant) ou 5 (très satisfaisant). Il est également conseillé de proposer des exemples concrets et des suggestions, tant pour les aspects qui ont produit des résultats satisfaisants que pour ceux qui peuvent être améliorés. Si la personne chargée de l'entretien obtient un score faible dans plusieurs catégories, cela peut indiquer qu'elle devra se concentrer sur l'amélioration de ces aspects en particulier à l'avenir. Dans la mesure du possible, il convient de formuler des observations et des suggestions claires et précises, afin d'orienter les efforts de la personne chargée de l'entretien ou de contribuer à l'élaboration d'un plan de renforcement des capacités. Concentrez-vous sur les aspects du processus d'entretien que la personne concernée sera en mesure de modifier ou d'améliorer.

En amont de l'entretien – La personne chargée de l'entretien :

Planification de l'entretien :

	Consulte le système de gestion des dossiers (y compris les dossiers physiques et électroniques) afin de passer en revue l'ensemble des informations disponibles et utiles aux fins de l'entretien.
	Prépare l'entretien en élaborant une feuille de route (par exemple, le tableau matriciel de planification des entretiens).

Préparation matérielle :	
	Fait le nécessaire pour optimiser l'environnement physique de l'entretien (choix du lieu le plus adapté, disposition des sièges, mesures de protection de la confidentialité).
	Vérifie les mesures mises en place pour garantir la sûreté et la sécurité.
	Lutte contre les risques en matière de sécurité et de sûreté.
	Prend les mesures nécessaires pour répondre aux besoins particuliers de la personne interviewée (par exemple, à travers la présence d'une personne de confiance, l'accessibilité du lieu de l'entretien, la mise en place d'un environnement d'entretien adapté aux enfants, etc.).
	S'assure que la personne chargée de l'entretien, la personne interviewée et l'interprète disposent de tous les supports ou outils nécessaires (par exemple, appareils électroniques, stylos, papier, etc.).
	Examine l'utilité du recours à un(e) interprète pour l'entretien et vérifie la disponibilité d'une personne remplissant les critères en matière de connaissances, de compétences et de formation.
	Renseigne l'interprète sur le contenu du dossier en amont de l'entretien et répond à ses questions éventuelles.
	Se met d'accord avec l'interprète sur la conduite à tenir en cas de problème ou de difficulté de traduction en cours d'entretien.
	Demande à l'interprète de prendre des notes pour garantir l'exactitude de la traduction (par exemple, les noms de personnes et de lieux) et d'indiquer les propos susceptibles d'être interprétés de plusieurs manières.
Quels aspects de l'entretien ont produit des résultats satisfaisants ?	
Quels aspects de l'entretien peuvent être améliorés (suggestions) ?	
Entretien	
Indicateurs généraux – La personne chargée de l'entretien :	
	Maîtrise le contenu du dossier, y compris celui des documents disponibles (si nécessaire, les documents devront faire l'objet d'une traduction).
	Manifeste une bonne connaissance et/ou prise en compte de la situation individuelle et des besoins particuliers de la personne interviewée, et profite de la planification de l'entretien pour s'efforcer de répondre à ces besoins.
	Réagit de manière adéquate en cas de menace contre la sécurité des personnes participant à l'entretien.
	Conserve sa concentration tout au long de l'entretien.
	Réagit au témoignage de la personne interviewée en se gardant de tout jugement ou préjugé.
	Est capable de faire face aux réactions émotionnelles de la personne interviewée et de les gérer.
	Adapte ses techniques d'entretien à la façon de communiquer de la personne interviewée (par exemple, en cas d'hésitations ou de réponses vagues).
	Réagit de manière adéquate au comportement de la personne interviewée et lui offre le soutien dont elle a besoin.
	Prête attention aux indices qui pourraient laisser penser que l'interprétation pose problème et agit en conséquence.

	Étudie les documents soumis par la personne interviewée (par exemple, carte d'identité, dossier militaire, dossier médical, etc.).
	Adapte ses techniques d'entretien afin de prendre en compte les problèmes liés à l'environnement (par exemple, lorsque la personne interviewée est placée en détention, dans le cadre d'un entretien à distance ou en cas de problème informatique).
Explication et implication – La personne chargée de l'entretien :	
	Présente l'ensemble des personnes qui participeront à l'entretien.
	Demande à la personne interviewée le prénom, le pronom et les termes qui lui correspondent.
	Explique les rôles et les responsabilités de l'ensemble des personnes prenant part à l'entretien.
	Vérifie que la personne interviewée se sent à l'aise avec l'ensemble des personnes participant à l'entretien.
	Vérifie que la personne interviewée et l'interprète se comprennent et leur demande de signaler toute difficulté liée à l'interprétation.
	Vérifie qu'il n'y a aucun lien entre la personne interviewée et l'interprète, et répond à leurs inquiétudes éventuelles.
	Explique que chaque parole prononcée dans la salle d'entretien sera traduite sans aucun ajout ni omission.
	Explique à la personne interviewée comment faire pour signaler d'éventuelles inquiétudes relatives à la présence ou au comportement de l'interprète.
	Parle directement à la personne interviewée en lui faisant face et en lui adressant toutes ses questions ou remarques, et lui demande de faire de même en retour.
	Commence l'entretien en abordant des sujets neutres.
	Rassure la personne interviewée en lui expliquant qu'elle se trouve dans un environnement sûr et confidentiel.
	S'efforce de minimiser le stress et l'anxiété liés à l'entretien.
	Réagit au comportement de la personne interviewée et répond à ses questions de manière appropriée.
	Présente les mesures prévues pour garantir le bien-être de toutes les personnes participant à l'entretien et encourage ces dernières à faire part de leurs besoins tout au long de l'entretien (par exemple, pour les pauses, l'usage des toilettes, la possibilité de manger ou de boire et de pratiquer sa religion).
	Explique l'objectif, les procédures et les modalités de l'entretien (y compris en matière de transcription ou d'enregistrement).
	Explique à la personne interviewée quels sont ses droits et ses devoirs, et fait preuve de clarté afin de bien se faire comprendre (par exemple, le droit à la confidentialité, le devoir de coopérer ainsi que le devoir de livrer un témoignage complet et fidèle à la réalité).
	Vérifie que la personne interviewée comprend toutes ses explications.
	Se renseigne sur la présence éventuelle d'obstacles limitant la capacité de la personne interviewée à s'impliquer pleinement dans un entretien (par exemple, l'état de santé physique ou mentale, etc.).
	Adapte ses techniques de communication à la situation individuelle et aux besoins particuliers de la personne interviewée (âge, genre, handicap, etc.).
Quels aspects de l'entretien ont produit des résultats satisfaisants ?	

Quels aspects de l'entretien peuvent être améliorés (suggestions) ?	
Analyse du témoignage – Obtenir un témoignage libre – La personne chargée de l'entretien :	
	Explique quel sera son rôle ainsi que celui de la personne interviewée dans le contexte du témoignage libre.
	Encourage la personne interviewée à témoigner librement (présentation du témoignage libre, suivie d'une question RED).
	Encourage la personne interviewée à témoigner à son propre rythme et en utilisant ses propres termes ; ne réclame pas une présentation chronologique des faits.
	Écoute activement le témoignage libre sans interrompre ni intervenir de manière inutile.
	Encourage le témoignage libre grâce aux pauses, aux moments de silence, et aux incitations verbales et non verbales.
	Évite de poser des questions fermées et des questions d'approfondissement destinées à obtenir une information précise pendant que la personne interviewée témoigne librement.
	Réussit à obtenir un témoignage libre sur l'ensemble des sujets utiles à l'entretien, y compris ceux qui découlent de nouvelles informations communiquées par la personne interviewée en cours d'entretien (récit en spirale).
Quels aspects de l'entretien ont produit des résultats satisfaisants ?	
Quels aspects de l'entretien peuvent être améliorés (suggestions) ?	
Analyse du témoignage libre – La personne chargée de l'entretien :	
	Prend le temps d'analyser le témoignage libre.
	S'appuie sur la feuille de route (par exemple, le tableau matriciel de planification des entretiens) pour analyser le contenu du témoignage libre, notamment les nouvelles informations.
	Si nécessaire, établit ou corrige la chronologie des événements en s'appuyant sur le contenu du témoignage libre.
	Identifie d'éventuelles lacunes et incohérences, ou tout autre problème de crédibilité soulevé par le témoignage.
Quels aspects de l'entretien ont produit des résultats satisfaisants ?	
Quels aspects de l'entretien peuvent être améliorés (suggestions) ?	
Clarifier le témoignage – La personne chargée de l'entretien :	
	Aborde chaque sujet de manière structurée (notamment en faisant appel au récit en spirale).
	Fait appel aux questions RED (« Pouvez-vous me raconter... », « Pouvez-vous m'expliquer... », « Pouvez-vous me décrire... », etc.) pour obtenir des informations détaillées et fiables.
	Explique le niveau de détail attendu.
	Fait appel à des questions d'approfondissement (questions QQQP) pour combler les lacunes et clarifier les incohérences.
	Évite de poser des questions commençant par « pourquoi », ou toute autre question susceptible d'exprimer ou d'être interprétée comme un jugement ou une supposition.

	Fait appel aux questions fermées le cas échéant (par exemple, pour vérifier le sens des propos de la personne interviewée).
	Évite de poser des questions orientées ou d'imposer ses propres réponses.
	Formule ses questions de manière claire et compréhensible ; reformule ses questions si nécessaire.
	Évite de poser plusieurs questions à la fois.
	Fait appel à des techniques d'entretien pour aider la personne interviewée à se remémorer et à partager des informations précises (par exemple, rétablissement du contexte).
	Encourage la personne interviewée à fournir des informations en ayant recours au dessin ou au mime, le cas échéant.
	Formule une synthèse fidèle des informations obtenues.
Lorsque la personne interviewée est incapable ou refuse de fournir les informations nécessaires aux fins de l'entretien, la personne chargée de l'entretien :	
	Demande à la personne interviewée de lui faire part des inquiétudes ou des difficultés qui l'empêchent de partager des informations, puis s'efforce d'y répondre de manière adéquate.
	Réagit de manière adéquate en cas de refus de coopérer, notamment en proposant des services de conseils adaptés au type d'entretien.
	Rappelle aussi souvent que nécessaire le principe de confidentialité auquel sont soumises les procédures.
	Évite de remettre inutilement en question le témoignage de la personne interviewée, par exemple en examinant tous les scénarios susceptibles d'expliquer une incohérence ou en vérifiant que les propos ont été correctement traduits.
Lorsqu'un point particulier du témoignage mérite d'être remis en question, la personne chargée de l'entretien :	
	Attend le bon moment pour revenir sur l'information qui pose un problème de crédibilité.
	Présente l'incohérence de manière appropriée (c'est-à-dire en se montrant capable de s'adapter au contenu et à la source de l'information jugée incohérente).
	Signale les problèmes de crédibilité à la personne interviewée sans se montrer hostile.
	Laisse le temps à la personne interviewée d'expliquer les problèmes de crédibilité soulevés.
	Réagit aux explications proposées par la personne interviewée et s'efforce de les clarifier.
Quels aspects de l'entretien ont produit des résultats satisfaisants ?	
Quels aspects de l'entretien peuvent être améliorés (suggestions) ?	
Conclusion – La personne chargée de l'entretien :	
	Vérifie que la personne interviewée est prête à mettre un terme à l'entretien (par exemple, en prenant les mesures nécessaires pour renforcer la relation et en demandant à la personne comment elle se sent).
	Revient sur les différents points abordés par la personne interviewée.
	Écoute les clarifications et les informations complémentaires, et les ajoute de manière exhaustive et fidèle à la transcription ou à l'enregistrement de l'entretien (notamment lorsque la situation permet, le cas échéant, de revenir temporairement à la phase d'analyse du témoignage).
	Présente les prochaines étapes du processus, les résultats envisageables et les procédures en vigueur.

	Répond aux éventuelles questions ou préoccupations de la personne interviewée.
	Informe la personne interviewée des ressources et des services auxquels elle peut accéder ; obtient son consentement avant de l'orienter vers ces ressources et services.
	Demande à la personne interviewée ce qu'elle a pensé du déroulement de l'entretien.
	Demande à la personne interviewée si elle a rencontré une quelconque difficulté pour communiquer et partager des informations dans le cadre de l'entretien.
	Conclut l'entretien par des sujets neutres.
Quels aspects de l'entretien ont produit des résultats satisfaisants ?	
Quels aspects de l'entretien peuvent être améliorés (suggestions) ?	
Après l'entretien	
La personne chargée de l'entretien :	
	Formule des remarques constructives à l'intention de l'interprète concernant son travail.
	Évalue la réussite de l'entretien au regard des objectifs fixés en amont.
	Prend le temps dont elle a besoin, sur le plan émotionnel, pour se remettre de l'entretien.
La transcription de l'entretien doit comprendre (selon le type d'entretien) :	
	L'ensemble des formalités et des données personnelles requises.
	La reproduction exhaustive et fidèle de l'ensemble des échanges (transcription mot à mot ou notes complétées par un enregistrement audio ou vidéo, selon la situation).
	Des informations relatives aux horaires (début de l'entretien, début et fin des pauses, demandes liées au bien-être des participant(e)s, interruptions, transmission de documents ou de photographies).
	Toutes les clarifications ou informations complémentaires, enregistrées et indiquées au moment où la personne interviewée les formule, sans modifier la transcription ou l'enregistrement d'origine.
	Les problèmes liés à l'environnement de l'entretien (par exemple, en contexte de détention, en cas de problème informatique, etc.).
	En cas de doute sur la fidélité des informations, la transcription est comparée à l'enregistrement audio ou vidéo.
Quels aspects de l'entretien ont produit des résultats satisfaisants ?	
Quels aspects de l'entretien peuvent être améliorés (suggestions, notamment en matière de formation et de perfectionnement professionnel) ?	
Impression générale	
	Les objectifs de l'entretien sont atteints.
	La personne chargée de l'entretien fait bon usage du temps dont elle dispose.

	Le témoignage couvre l'ensemble des sujets qui permettent d'atteindre le but de l'entretien.
Quels aspects de l'entretien ont produit des résultats satisfaisants ?	
Quels aspects de l'entretien peuvent être améliorés (suggestions, notamment en matière de formation et de perfectionnement professionnel) ?	
Entretien à distance – La personne chargée de l'entretien :	
<p>Cette liste de contrôle est spécifiquement conçue pour évaluer le travail du personnel chargé des entretiens à distance. Cette liste ne porte pas sur la pertinence globale des modalités de l'entretien à distance ni sur la possibilité de faire appel à une assistance technique. Elle n'inclut donc pas ce type de considérations générales, qui devront toutefois faire l'objet de vérifications en amont de l'entretien. Voir la <i>Liste de contrôle pour la conduite d'un entretien – Modalités d'entretien à distance</i>.</p>	
Plateforme ou technologie de communication	
	Vérifie avec la personne interviewée et les autres participant(e)s à l'entretien que la plateforme ou la technologie de communication utilisée fonctionne correctement.
	Prévoit suffisamment de temps en début d'entretien pour les vérifications techniques et pour permettre à l'ensemble des participant(e)s de se familiariser avec la technologie utilisée pour communiquer.
	Identifie et résout les problèmes techniques.
	Prend des mesures pour éviter autant que possible les interruptions sonores ou visuelles et les bruits de fond.
Conduite de l'entretien	
	Vérifie l'identité de la personne interviewée en s'adaptant aux conditions spécifiques de l'entretien à distance.
	Explique dans quelles conditions se déroulera l'entretien.
	Donne la possibilité à la personne interviewée de formuler d'éventuelles questions ou préoccupations relatives aux modalités d'entretien à distance et prend les mesures nécessaires pour y répondre.
	Résout les problèmes liés au respect de la confidentialité (par exemple, la présence de personnes susceptibles d'écouter l'entretien).
	Entame les échanges lorsque la personne interviewée semble suffisamment confiante et à l'aise avec les modalités de l'entretien.
	Adapte son comportement pour établir et maintenir la relation dans le cadre de l'entretien à distance (par exemple, en verbalisant les comportements destinés à établir un lien – voir le Cadre pratique relatif à l'établissement et au maintien des relations).
	Demande à la personne interviewée de confirmer qu'elle comprend les questions posées.
	Prend les mesures nécessaires pour éviter les difficultés de communication liées à la technologie audio et/ou vidéo (par exemple, parler distinctement devant le microphone, éteindre tous les autres appareils et demander à la personne interviewée d'en faire de même).

Profite de la fin de l'entretien à distance pour encourager la personne interviewée à lui dire ce qu'elle a pensé de son déroulement (en précisant notamment si elle s'est sentie en mesure de partager toutes les informations qu'elle souhaitait partager).

Quels aspects de l'entretien ont produit des résultats satisfaisants ?

Quels aspects de l'entretien peuvent être améliorés (suggestions) ?

MODULE 8 : ORIENTATIONS



Liste de contrôle pour la conduite d'un entretien : travailler avec des interprètes

LISTE DE CONTRÔLE POUR LA CONDUITE D'UN ENTRETIEN : TRAVAILLER AVEC DES INTERPRÈTES

Cette liste de contrôle vise à répertorier les principales actions à effectuer pour collaborer avec les interprètes dans le cadre des entretiens. Elle doit être mise en parallèle avec les autres listes de contrôle correspondant aux différentes étapes du modèle PEACE. Parmi les actions mentionnées dans cette liste, certaines concernent l'ensemble des entretiens, tandis que d'autres ne peuvent ou ne doivent être appliquées qu'à certains types d'entretiens ou à certains dossiers en particulier.

Planification et préparation

Relisez le dossier afin de déterminer :

- les préférences de la personne interviewée concernant le genre de l'interprète ;
- la langue source (par exemple, un dialecte particulier, la langue des signes adéquate, etc.).
- Assurez-vous que le parcours, la formation et les compétences de la personne disponible ou désignée pour assurer l'interprétation lui permettront d'assurer correctement sa mission.
- Assurez-vous que l'interprète connaît et comprend le code de conduite et le devoir de préserver la confidentialité des procédures auxquels il ou elle est soumis(e).
- Transmettez à l'interprète les informations nécessaires concernant le dossier, la situation et les besoins particuliers de la personne interviewée.
- Faites le nécessaire en cas de doute sur l'impartialité, les connaissances, les compétences ou le comportement de l'interprète.

Rappelez à l'interprète de :

- Traduire tout ce qui est dit sans rien ajouter ni omettre ;
- Prendre des notes pendant l'entretien ;
- Vous faire part des difficultés d'interprétation rencontrées ;
- Prendre en note et vous indiquer les termes ou les propos susceptibles d'avoir plusieurs acceptions ;
- Vérifier le sens des propos, corriger d'éventuelles erreurs et ne pas hésiter à consulter un dictionnaire si nécessaire ;
- Réclamer une pause lorsque le besoin s'en fait sentir.
- Impliquez l'interprète dans le processus de préparation mentale.
- Vérifiez que la disposition des sièges dans la salle est satisfaisante.
- Assurez-vous que l'interprète n'ait accès qu'aux documents et aux informations du dossier qui nécessitent un travail de traduction, et ce uniquement sous votre supervision.

Explication et implication

- ❑ Présentez l'interprète à la personne interviewée.
- ❑ Vérifiez que la personne interviewée et l'interprète ne se connaissent pas déjà.
- ❑ Adressez-vous directement à la personne interviewée.
- ❑ Vérifiez que la personne interviewée et l'interprète se comprennent.

Expliquez le rôle de l'interprète, notamment :

- ❑ Le devoir de confidentialité auquel l'interprète est soumis(e) ;
 - ❑ Le professionnalisme, la neutralité et l'impartialité qui caractérisent le rôle de l'interprète ;
 - ❑ La nécessité de tout traduire, sans rien ajouter ni omettre ;
 - ❑ La marche à suivre si la personne interviewée souhaite vous faire part de ses inquiétudes au sujet de la présence ou du travail de l'interprète.
- ❑ Expliquez à la personne interviewée :
 - ❑ comment communiquer efficacement par l'intermédiaire d'un(e) interprète ;
 - ❑ comment signaler une difficulté à comprendre l'interprète.

Analyse du témoignage

- ❑ Posez des questions claires et simples.
- ❑ Scindez l'information en petits blocs de quantité raisonnable, faites des pauses et évitez les tournures idiomatiques afin de faciliter la traduction.
- ❑ Dans la mesure du possible, lorsque vous posez une question à la personne interviewée, évitez les termes et les pronoms qui pourraient être mal traduits.
- ❑ Assurez-vous que les échanges entre l'interprète et la personne interviewée sont traduits également.
- ❑ Faites en sorte que le travail de l'interprète n'interrompe pas la personne interviewée lorsqu'elle témoigne librement ou aborde un sujet sensible.

Prenez des mesures pour garantir la qualité de l'interprétation, notamment :

- ❑ Résumez les déclarations de la personne interviewée ;
- ❑ Demandez à la personne interviewée de répéter ou de reformuler vos questions et vos remarques ;
- ❑ Prêtez attention à la façon dont la personne interviewée réagit à vos questions ;
- ❑ Assurez-vous que les échanges entre l'interprète et la personne interviewée sont traduits également ;
- ❑ Prêtez attention aux indices non verbaux qui pourraient laisser penser que la personne interviewée n'a pas compris une question ou qu'elle n'est pas suffisamment à l'aise pour y répondre.
- ❑ Résolvez sans délai tout problème lié à la qualité de l'interprétation ou au comportement de l'interprète.
- ❑ Prêtez attention aux indices qui pourraient laisser penser que le témoignage de la personne interviewée affecte l'interprète sur le plan émotionnel, et agissez en conséquence.
- ❑ Si nécessaire, faites des pauses régulières.

Conclusion

- ❑ Assurez-vous que l'interprète est en forme et que sa capacité de concentration est suffisante pour procéder à la synthèse du témoignage de la personne interviewée.
- ❑ Rappelez à l'interprète son devoir de confidentialité.
- ❑ Prenez soin de récupérer l'ensemble des notes prises par l'interprète pendant l'entretien et incluez-les dans le dossier de la personne interviewée.
- ❑ Remerciez l'interprète pour son aide.
- ❑ Demandez à la personne interviewée ce qu'elle a pensé du travail de l'interprète.

Évaluation

- ❑ Sollicitez l'avis de l'interprète sur le déroulement de l'entretien.
- ❑ Assurez-vous qu'en cas de besoin, l'interprète est au fait des ressources mises à disposition par l'organisation en matière de soutien psychosocial et d'accompagnement du personnel.
- ❑ Formulez des remarques constructives à l'intention de l'interprète concernant son travail.
- ❑ Évaluez la qualité du travail d'interprétation et identifiez tout problème susceptible d'entraver l'obtention d'un témoignage utile, fiable et détaillé.
- ❑ Indiquez dans votre transcription tout problème relatif à l'interprétation et susceptible de remettre en cause l'impartialité et l'efficacité de l'entretien.
- ❑ Indiquez dans votre transcription tout besoin éventuel de perfectionnement et/ou de formation de l'interprète, et transmettez également ces informations à son superviseur ou à tout autre responsable hiérarchique.



Raconter, expliquer, décrire

**Questions
d'approfondissement**

**Questions
fermées/orientées**

MODULE 8 : ORIENTATIONS



Cadre pratique pour l'établissement et le maintien des relations

Attention		
Comportement	Description	Exemples
Concentration	Accorder toute son attention à la personne interviewée.	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre les téléphones mobiles en mode silencieux ou, mieux encore, les laisser à l'extérieur de la salle d'entretien. • Éviter autant que possible les interruptions et, le cas échéant, présenter ses excuses à la personne interviewée.
Langage corporel attentif	Adopter des gestes et des postures permettant de montrer que l'on est à l'écoute.	<ul style="list-style-type: none"> • Établir un contact visuel, dans les limites du convenable. • Hocher la tête, tout en gardant à l'esprit que ce geste peut avoir différentes significations selon les cultures.
Encouragements	Marquer son intérêt et montrer que l'on est à l'écoute en employant certains mots ou sons.	<ul style="list-style-type: none"> • « Hmm hmm... » • « Je vois. » • « Poursuivez. » • « Et ensuite... »
Reformulation	Reprendre certains détails importants dans les propos de la personne interviewée afin de montrer que l'on est à l'écoute et que l'on comprend sa situation.	<ul style="list-style-type: none"> • « Vous aviez peur pour la sécurité de vos enfants. » • « Vous n'avez pas eu une vie facile depuis votre arrivée. »
Synthèse	Résumer brièvement des passages plus longs du témoignage de la personne interviewée.	<ul style="list-style-type: none"> • « Laissez-moi résumer vos propos afin de m'assurer que j'ai bien compris... »
Prise en compte des émotions	Réagir aux émotions qu'exprime ou que manifeste la personne interviewée à travers le ton de sa voix, l'expression de son visage et son langage corporel. Toujours faire preuve de prudence en évoquant les émotions de la personne interviewée – une erreur d'interprétation est vite arrivée.	<ul style="list-style-type: none"> • « Je constate qu'il s'agit d'un sujet douloureux pour vous. » • « Vous n'avez pas l'air particulièrement à l'aise. » • « Si je comprends bien, vous ressentez une certaine nervosité. » <p>Éviter de nommer des émotions si la personne interviewée ne les a pas elle-même nommées.</p>

Attitude positive		
Comportement	Description	Exemples
Politesse	Faire preuve de politesse et de respect.	<ul style="list-style-type: none"> • Saluer la personne interviewée en s'adaptant à sa culture – par exemple, incliner la tête ou poser sa main droite sur la poitrine. • Se présenter. • Demander à la personne interviewée comment elle souhaite que l'on s'adresse à elle. • Remercier la personne interviewée pour le temps qu'elle a accepté de consacrer à l'entretien. • Présenter ses excuses en cas de retard ou de problème technique susceptible de perturber l'entretien.
Cordialité	Se comporter de manière spontanée et amicale, dans les limites de la déontologie ; pour ce faire, il est possible de se trouver un point commun avec la personne interviewée.	<ul style="list-style-type: none"> • « Comment allez-vous aujourd'hui ? » • « Il fait froid en ce moment. Est-ce que vous aimez le froid ? [...] Moi non plus. Je préfère largement l'été. »
Employer le prénom de la personne interviewée	Utiliser régulièrement le prénom de la personne interviewée en lui posant des questions ou faire appel à d'autres techniques destinées à établir un lien ; il est important de ne pas trop en faire afin que cela ne paraisse pas hypocrite.	<ul style="list-style-type: none"> • « Merci pour tous ces détails, Nelson. À présent, j'aimerais résumer vos propos pour vérifier que j'ai bien compris... » • « Fatima, vous avez mentionné le fait que d'autres personnes étaient présentes lorsque les soldats sont arrivés. Pourriez-vous me décrire ces personnes ? »
Empathie	Montrer à la personne interviewée que l'on comprend ce qu'elle ressent ; c'est une façon de reconnaître son expérience émotionnelle.	<ul style="list-style-type: none"> • « Il est tout à fait normal d'être nerveux ; la plupart des gens sont un peu nerveux lorsqu'ils viennent ici pour un entretien. » • « Je comprends que vous hésitez à revenir sur cette expérience. Vous semblez avoir vécu quelque chose de très douloureux. »
Prendre en compte la difficulté à se confier	Lorsque la personne interviewée a partagé une information douloureuse, honteuse ou difficile à aborder, montrer que l'on en tient compte.	<ul style="list-style-type: none"> • « Je vous remercie de m'avoir confié cela. » • « J'apprécie que vous ayez partagé cette expérience avec moi. J'imagine que cela n'est pas facile d'en parler. »
Rassurer	Fournir à la personne interviewée des précisions sur son travail afin de la rassurer.	<ul style="list-style-type: none"> • « Cela fait plusieurs années que je pratique ce métier. J'ai écouté de nombreuses personnes et j'ai entendu beaucoup de témoignages tristes. Vous pouvez vraiment tout me dire. Je ne me laisserai pas perturber et je ne vous jugerai pas. »

		<ul style="list-style-type: none"> • « Nous sommes une organisation humanitaire. Notre travail consiste à aider les gens, pas à les juger. Quoi que vous ayez à me dire, je suis là pour vous écouter. » • « Je sais que nous avons tous une façon différente de nous identifier. C'est à vous de m'expliquer qui vous êtes et comment vous vous voyez. » • « Vous n'avez aucune raison d'avoir peur que quelqu'un d'autre découvre ce qui vous est arrivé. Tout ce que vous me direz restera confidentiel. Rien de ce que vous direz aujourd'hui ne sera communiqué à votre famille ou à qui que ce soit d'autre sans votre consentement. »
S'informer des besoins particuliers de la personne et en tenir compte	<p>Demander à la personne interviewée si elle a besoin de quelque chose avant de pouvoir commencer l'entretien.</p> <p>Inviter la personne interviewée à exprimer toute préoccupation relative à l'environnement de l'entretien ou à la présence de l'interprète.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • « À présent que nous avons parlé du déroulement de l'entretien, que diriez-vous de commencer ? » • « Puis-je faire quelque chose pour que vous soyez plus à l'aise ? » • « Je sais que vous avez demandé des renseignements au sujet d'un logement pour vous et votre famille. Nous aurons l'occasion d'en discuter à la fin de l'entretien et je vous aiderai à prendre contact avec les personnes compétentes. » • « Je sais que vous avez deux jeunes enfants. Quelqu'un peut-il s'occuper d'eux pendant la durée de cet entretien ? »
Coordination		
Comportement	Description	Exemples
Prise en compte du handicap et des problèmes de santé	<p>Demander à la personne interviewée si elle a besoin d'une aide quelconque au cours de l'entretien et comment l'accompagner au mieux.</p> <p>Inviter la personne interrogée à raconter son expérience en matière d'accès aux salles d'entretien et aux installations disponibles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • « N'hésitez pas à me faire part de toute difficulté susceptible d'entraver votre participation à cet entretien. » • « N'hésitez pas à me dire ce que nous pouvons faire pour faciliter votre participation à cet entretien. » • Demander si la personne interviewée a rencontré des difficultés d'accès, en tenir compte et l'informer sur les solutions qui seront apportées.
Assentiment	Lorsque la situation s'y prête, montrer à la personne interviewée que l'on est d'accord avec elle.	<ul style="list-style-type: none"> • « En effet, vous avez raison. »

Langage simple	Utiliser un langage simple, facile à comprendre et adapté au profil de la personne interviewée.	<ul style="list-style-type: none"> • Confidentialité : « Vous n’avez aucune raison d’avoir peur que quelqu’un d’autre découvre ce qui vous est arrivé. Rien de ce que vous direz aujourd’hui ne sera communiqué à votre famille ou à qui que ce soit d’autre sans votre consentement. »
Fournir des informations sur le processus et les procédures d’entretien	Ouvrir un dialogue avec la personne interviewée afin de lui expliquer le déroulement de l’entretien et les étapes suivantes.	<ul style="list-style-type: none"> • « Parlons un peu de ce que nous allons faire aujourd’hui. Avez-vous une idée des raisons de votre présence ? » • « En effet, vous n’êtes pas loin de la vérité. Il s’agit d’un entretien de protection, ce qui veut dire... »
Orientation vers les installations disponibles	Présenter l’environnement de l’entretien et les installations à la personne interviewée, en tenant compte de ses besoins particuliers, notamment en matière de handicap.	<ul style="list-style-type: none"> • « Si vous avez besoin d’aller aux toilettes, vous en trouverez en sortant de la pièce. »
Respect	Montrer à la personne interviewée que vous la respectez en tant qu’individu à part entière.	<ul style="list-style-type: none"> • Adopter une tenue vestimentaire professionnelle et adaptée au contexte culturel de la personne interviewée. • Faire preuve de ponctualité. • Éviter autant que possible les interruptions. • Conserver son calme, même lorsque la personne interviewée semble contrariée ou se met en colère.
Répondre aux questions	Laisser à la personne interviewée le temps de poser des questions et répondre de manière précise.	<ul style="list-style-type: none"> • « Avez-vous des questions à me poser ? » • « Avez-vous des questions avant que nous poursuivions ? »

MODULE 8 : ORIENTATIONS



Les questions RED et QQQP

Selon les situations, la personne chargée de l'entretien peut avoir besoin d'**aborder de nombreux sujets** relatifs aux besoins actuels et passés de la personne interviewée en matière de protection. Les questions ci-dessous ne sont proposées qu'à **titre indicatif**. Il n'existe pas de série de questions unique et préétablie à laquelle il faudrait systématiquement faire appel pour aborder l'OSIEGCS d'une personne, pas plus qu'il n'en existe pour les différents types d'entretiens. Gardez à l'esprit que les questions posées dépendent du but de l'entretien et des informations que l'on entend recueillir.

Les questions RED (« raconter, expliquer et décrire »)

De nombreux thèmes sont susceptibles d'être abordés dans le cadre d'un témoignage personnel, notamment :

- La différence, la stigmatisation, la honte et leur impact sur le quotidien de la personne ;
- Les phénomènes, craints ou avérés, de discrimination, de pénalisation, de harcèlement, d'abus et de menace au sein de la famille, de la communauté ou de la société, et leur impact sur le quotidien de la personne ;
- Les stéréotypes et les préjugés liés aux relations qui s'écartent des normes admises par la société en question ;
- La gêne ou la méconnaissance des termes relatifs à l'OSIEGCS ;
- Les doutes sur le respect de la confidentialité dans certaines procédures ou par certaines organisations d'aide.

La personne chargée de l'entretien peut également poser des questions RED (« raconter, expliquer et décrire ») sur des thèmes précis tels que :

- D'autres personnes qui se trouvent dans la même situation et font l'objet de préjudices continuels ;
- Les interactions avec les autorités publiques et l'accès à la justice ;
- Le cercle d'amis et les réseaux sociaux ;
- La capacité à accéder à un logement, un emploi, une éducation et des soins médicaux décents sur le long terme ;
- Les pressions familiales, sociales ou d'une autre nature et leurs conséquences sur le plan émotionnel ;
- Le cas échéant, les relations passées ou présentes avec une personne de même genre ;
- Le profil culturel, économique, familial, politique, religieux et social de la personne interviewée, qui est susceptible d'influencer la manière dont se manifestent son orientation sexuelle, son identité de genre, son expression de genre ou ses caractéristiques de sexe, et d'expliquer pourquoi elle ne vit pas ouvertement sa diversité.

Voici quelques exemples de questions RED :

- Vous avez indiqué avoir été arrêté(e) ce jour-là. Pouvez-vous m'en dire plus sur cette arrestation ?
- Vous avez indiqué avoir été arrêté(e) après votre départ. Pouvez-vous me décrire cette arrestation ?
- Vous avez évoqué des conflits au sein de votre famille à la suite de cet événement. Pourriez-vous me décrire ces conflits ?

Les questions QQQQP

Les questions QQQQP visent à clarifier les informations recueillies ou à combler certaines lacunes. Par exemple, si la personne interviewée indique avoir été arrêtée, vous pouvez lui demander :

- Vous avez indiqué avoir été arrêté(e). Que vous a-t-on dit dans le cadre de cette arrestation ?
- Êtes-vous au courant du motif de votre arrestation ?
- Quand cette arrestation a-t-elle eu lieu ?
- Où cette arrestation a-t-elle eu lieu ?
- Qui a procédé à votre arrestation ?

MODULE 8 : ORIENTATIONS



Questions et principaux stéréotypes à éviter

Questions inappropriées à éviter

Comment expliquez-vous que vous soyez devenu(e) LGBTQI+ ? Êtes-vous gay depuis la naissance ?

Ne partez pas du principe que la diversité d'OSIEGCS est le fruit d'un incident ou d'un facteur externe. Ne partez pas du principe qu'une personne est capable d'associer l'évolution de son orientation sexuelle ou de son identité de genre à des moments précis, ni qu'elle se dira absolument certaine d'être née gay ou transgenre. La formulation de ces questions risque de laisser penser à la personne interviewée que vous entretenez des stéréotypes sur sa diversité d'OSIEGCS et que sa réponse doit nécessairement correspondre à vos attentes.

Pourquoi avoir choisi d'être LGBTQI+ alors que vous étiez victime de persécutions ?

Ne partez pas du principe que la diversité d'OSIEGCS est un choix, pas plus que vous ne le feriez pour une personne hétérosexuelle.

Avez-vous déjà eu des relations sexuelles avec une personne de même sexe ou de même genre ?

Il n'est pas nécessaire d'avoir une expérience sexuelle pour connaître son orientation sexuelle. Cela vaut pour n'importe quelle orientation. La question n'a donc aucun rapport avec la situation de la personne.

Avez-vous déjà essayé d'avoir des relations sexuelles avec une personne d'un autre sexe ou d'un autre genre ?

La question sous-entend que la personne n'a pas fait « suffisamment d'efforts » pour devenir hétérosexuelle. On ne demande jamais aux personnes hétérosexuelles d'essayer d'avoir une relation avec une personne de même sexe.

Préférez-vous les hommes ou les femmes ?

Cette question est sans rapport avec la situation et n'a pas sa place dans le cadre d'une demande fondée sur l'orientation sexuelle, en particulier lorsque la personne affirme être bisexuelle.

Pouvez-vous apporter la preuve de votre diversité d'orientation sexuelle ? Êtes-vous prêt(e) à nous communiquer des preuves de votre activité sexuelle sous la forme de vidéos ?

Il n'existe pas de test ou de preuve qui permettrait de « démontrer » l'orientation sexuelle d'une personne. Il est formellement interdit de demander à une personne de vous fournir des vidéos ou des photographies à caractère sexuel. Lorsqu'une personne partage sa diversité d'OSIEGCS, ses déclarations doivent donner lieu à des questions types, posées dans un esprit constructif et dans le respect de la vie privée.

Combien de partenaires sexuels avez-vous eus ? Dans quelle position étiez-vous lorsque vous avez été surpris(e) ? Vous faites-vous payer pour avoir des relations sexuelles ? Quelles sont vos pratiques sexuelles ? Que faites-vous au lit ? Des deux partenaires, êtes-vous celui qui est « au-dessus » (actif/celui qui donne) ou « en dessous » (passif/celui qui reçoit) ? Avez-vous l'habitude d'utiliser du lubrifiant ou des accessoires sexuels ?

Il est totalement inapproprié de demander des détails sur l'activité sexuelle d'une personne dans le cadre d'un entretien.

Avez-vous fait un test de dépistage du VIH ?

Il n'existe pas de causalité directe entre la diversité d'OSIEGCS et le risque de contracter le VIH. La question de la séropositivité ne doit être abordée que si la personne interviewée l'évoque. Si vous êtes dans l'obligation de demander à toutes les personnes que vous recevez en entretien si elles ont réalisé un test de dépistage du VIH, précisez bien à chacune d'entre elles qu'il s'agit d'une obligation, afin que la question ne soit pas interprétée comme un préjugé.

Avez-vous consulté un médecin ? Pouvez-vous me fournir un rapport médical qui confirmerait votre diversité d'orientation sexuelle ou d'identité de genre ?

Il peut arriver qu'un médecin reçoive une personne transgenre au sujet de sa transition, une personne intersexe au sujet de ses caractéristiques anatomiques diverses ou une personne LGBTQI+ au sujet d'une agression liée à son OSIEGCS. Pour autant, la diversité d'OSIEGCS n'est pas une pathologie. S'agissant des personnes transgenres, gardez à l'esprit que les changements anatomiques n'ont pas de rapport avec l'identité de genre dans laquelle se reconnaît la personne. La diversité de l'identité de genre ne donne pas toujours lieu à une transition impliquant l'intervention du personnel médical. Bien souvent, l'évolution est d'une autre nature et se manifeste notamment à travers l'expression de genre ou un changement de prénom.

Êtes-vous un homme ou une femme ? La question est simple – donnez-moi une réponse simple.

Il s'agit davantage d'une affirmation offensante que d'une question. De plus, ces propos sont toujours inappropriés, en particulier lorsqu'on échange avec une personne transgenre, non binaire ou intersexe. Si vous avez besoin de savoir quel pronom utiliser, demandez respectueusement à la personne interviewée ce qu'elle préfère.

Vous avez déclaré être transgenre – comment vous qualifieriez-vous : gay ou hétérosexuel(le) ?

Une personne transgenre peut se considérer comme gay, hétérosexuelle ou d'une autre orientation. Si la personne interviewée ne mentionne pas son orientation sexuelle, vous n'avez aucune raison de lui poser la question. De même, il est déplacé de supposer qu'une personne présente une diversité d'identité de genre au prétexte qu'elle a fait état d'une orientation sexuelle diverse. Pour finir, nous devons éviter les présupposés concernant l'orientation sexuelle et l'identité de genre des personnes intersexes.

Si vous êtes gay, pourquoi êtes-vous marié(e) ?

De nombreuses personnes lesbiennes et gays, en particulier les femmes, épousent des partenaires d'un genre différent pour des raisons culturelles, religieuses ou personnelles. Parmi les motifs personnels, on peut notamment citer la facilité, la volonté de « passer » pour une personne hétérosexuelle ou encore l'amour réciproque, qu'il soit né avant ou après la découverte de sa diversité d'orientation sexuelle. Le mariage peut également être forcé et impliquer des viols conjugaux, en particulier pour les femmes lesbiennes. Il peut être nécessaire d'aborder la question du mariage dans le cadre d'un entretien, mais ne partez jamais du principe qu'une demande n'est pas crédible ou valide au seul prétexte que la personne est mariée. Vous pouvez poser cette question sans porter de jugement, par exemple : « Vous avez déclaré avoir épousé [une personne d'un genre différent]. Pouvez-vous m'en dire plus sur ce mariage ? » Vous pourrez ensuite rechercher des informations sur les circonstances du mariage.

Si vous êtes gay, comment ça se fait que vous avez des enfants ?

Comme nous l'avons expliqué au sujet de la question précédente concernant le mariage, de nombreuses personnes lesbiennes et gays, en particulier les femmes, épousent un(e) partenaire d'un genre différent pour des raisons culturelles, religieuses ou personnelles. Le mariage peut également être forcé et impliquer des viols conjugaux, en particulier pour les femmes lesbiennes. Parfois, cela aboutit à la naissance d'un enfant. Il arrive également qu'une personne décide de faire des enfants avec un(e) partenaire d'un genre différent. Il peut être nécessaire d'aborder la question de la parentalité dans le cadre d'un entretien, mais ne partez jamais

du principe qu'une demande n'est pas crédible ou valide au seul prétexte que la personne a des enfants. Vous pouvez poser cette question en gardant un esprit ouvert.

La personne qui vous a agressé(e) était-elle gay ou hétérosexuelle ?

Lorsqu'une personne a subi une agression, un abus sexuel ou un viol, il est inutile de lui demander quelle est l'identité de genre ou l'orientation sexuelle de l'agresseur. Si vous avez besoin d'en savoir plus sur l'agresseur, demandez à la personne interviewée de vous faire part des informations dont elle dispose.

Toute question fondée sur des présupposés

Par exemple, le fait qu'un homme gay s'habillerait ou se comporterait de manière efféminée, ou qu'une femme lesbienne s'habillerait ou se comporterait de manière masculine.

Questions inutiles à éviter

Quel est votre avis sur l'homosexualité ?

Ce qu'une personne pense de l'homosexualité est sans rapport avec l'identification de ses besoins en matière de protection ou d'accès aux programmes d'aide.

Pouvez-vous me décrire la communauté gay du pays ?

Bien souvent, les personnes de diverses OSIEGCS n'entretiennent aucun contact avec la communauté LGBTQI+ de leur pays d'asile ou de migration. Elles se concentrent sur d'autres besoins, tels que l'obtention du droit d'asile ou la recherche d'un logement ou d'un emploi. De plus, indépendamment de la diversité d'OSIEGCS, il peut être difficile de s'intégrer aux communautés locales en tant qu'étranger dans son pays d'asile ou de migration.

Pouvez-vous me donner des noms d'auteurs gays ? Quel genre de musique écoutez-vous ? Quel type d'œuvres d'art appréciez-vous ?

Les centres d'intérêt des personnes de diverses OSIEGCS sont aussi variés que ceux du reste de la population. Elles n'écoutent pas toutes le même genre de musique, ne lisent pas toutes les mêmes auteurs et n'apprécient pas toutes les mêmes artistes. Ce type de questions repose sur des stéréotypes et ne permet pas d'obtenir des informations utiles.

Principaux stéréotypes à proscrire

Lorsque vous recevez une personne de diverses OSIEGCS en entretien, **ne partez pas du principe** que :

- La diversité d'OSIEGCS est un **choix** ou un mode de vie.
- Une personne peut ou devrait devenir **hétérosexuelle** pour éviter les persécutions.
- Une personne doit rester « **au placard** » – c'est-à-dire dissimuler son identité – si elle veut éviter de subir des préjudices.
- Si une personne n'a pas « **l'air d'être gay** » ou « **l'air d'être transgenre** », elle n'est pas gay ou transgenre, ou elle est à l'abri des préjudices liés au regard des autres. Les normes culturelles et les expériences personnelles sont très variées.
- Les hommes gays sont **pédophiles**. Les recherches ont montré que la plupart des pédocriminels s'identifient comme des hommes hétérosexuels et qu'il n'existe aucun autre lien entre pédophilie et orientation sexuelle.
- Les hommes gays ont de **nombreux** partenaires sexuels.
- Les hommes gays et bisexuels sont **efféminés**.

- Les femmes lesbiennes et bisexuelles ont une **apparence** et un comportement masculins.
- Toutes les personnes de diverses OSIEGCS **se prostituent**.
- Une personne **séropositive** est gay, et inversement.
- Une personne transgenre ou intersexe **s'identifie également** comme lesbienne, gay ou bisexuelle, et inversement.
- Une **personne intersexe** est également transgenre.
- Une personne de diverses OSIEGCS **fait confiance à la personne chargée de l'entretien** uniquement parce qu'elle travaille pour les Nations Unies ou une ONG. La confiance s'établit à travers des actions, des paroles, des attitudes et l'environnement matériel.

MODULE 8 : ORIENTATIONS



Mener un entretien avec une catégorie spécifique de personnes

Mener un entretien avec une femme présentant une diversité d'orientation sexuelle

Lorsque vous recevez une femme présentant une diversité d'orientation sexuelle en entretien, gardez les éléments suivants à l'esprit :

- La persécution se produit à l'intersection du genre et de l'orientation sexuelle, et le phénomène est souvent moins visible lorsque la victime est une femme.
- Les femmes lesbiennes et bisexuelles sont plus susceptibles de se marier à des hommes en allant à l'encontre de leur orientation sexuelle et sont plus exposées aux violences commises par des acteurs non étatiques (notamment les membres de la famille), telles que les abus, les crimes d'honneur, les viols, les viols correctifs, les violences domestiques, l'inceste et le mariage forcé.
- Dans de nombreux pays, en raison de leur statut économique et/ou social inférieur, les femmes ont plus de difficultés à fuir, à migrer ou à bénéficier d'une protection. Lorsqu'elles y parviennent, elles ont également plus de mal à subvenir à leurs propres besoins dans le pays d'asile ou de migration. Par conséquent, les femmes sont aussi plus exposées à la traite d'êtres humains.

Mener un entretien avec une personne présentant une diversité d'identité et d'expression de genre

Lorsque vous recevez une personne présentant une diversité d'identité et d'expression de genre en entretien, gardez les éléments suivants à l'esprit :

- Désignez la personne par son **prénom et son pronom actuels** ; en cas de doute, posez la question.
- En règle générale, une femme transgenre (une personne à qui le sexe masculin a été assigné à la naissance, mais qui s'identifie comme une femme) doit être **désignée** par le pronom « elle » et un homme transgenre (une personne à qui le sexe féminin a été assigné à la naissance, mais qui s'identifie comme un homme) par le pronom « il ». Les personnes qui s'identifient comme non-binaires, agenres ou autre préfèrent parfois l'emploi du pronom « iel », d'un autre pronom ou d'aucun pronom. Il est toujours préférable de poser la question à la personne plutôt que d'essayer de deviner le pronom qu'elle utilise.
- En cas de **doute**, il est préférable d'utiliser le terme « transgenre » plutôt que les mots « transsexuel(le) » ou « travesti(e) ».
- Si nécessaire, profitez de l'entretien pour **demander** à la personne les termes qu'elle emploie pour décrire sa propre identité.

Mener un entretien avec une personne intersexe

Lorsque vous recevez une personne intersexe en entretien, gardez les éléments suivants à l'esprit :

- L'intersexuation n'est pas une **catégorie distincte**. Elle comprend un large éventail de caractéristiques anatomiques naturellement diverses.
- Pour désigner une **personne intersexe**, utilisez le prénom, le pronom, le titre de civilité et le genre qu'elle vous a indiqués.
- Ne partez pas du principe qu'une personne présentant une diversité de caractéristiques de sexe présente nécessairement une diversité d'identité de genre ou d'orientation sexuelle.
- En cas de doute, **demandez** à la personne si elle souhaite que vous utilisiez certains termes plutôt que d'autres, et évitez les termes stigmatisants tels que « trouble » ou « hermaphrodite ».

MODULE 8 : ORIENTATIONS



Conseils pour encourager les personnes à témoigner librement

Lorsque vous menez un entretien avec une personne de diverses OSIEGCS, vous avez la possibilité de l'aider à témoigner librement en gardant à l'esprit les conseils suivants :



- Gardez à l'esprit que les personnes de diverses OSIEGCS ont parfois besoin d'un environnement plus accueillant et protecteur, et qu'elles peuvent rencontrer plus de difficultés à témoigner.
- Commencez par un sujet moins sensible, pour laisser à la personne le temps de se sentir à l'aise.
- Encouragez la personne à s'exprimer librement à chaque fois qu'un nouveau thème est abordé. Par exemple : *« Je souhaiterais que vous me décriviez les problèmes que vous rencontrez. Dans votre description, n'hésitez pas à me donner autant d'informations que possible, notamment concernant les dates et les lieux. Gardez à l'esprit que je n'étais pas avec vous lorsque ces événements se sont produits et que j'ignore tout des détails. Ne vous préoccupez pas de savoir ce que nous attendons de vous, de votre manière de vous exprimer ou d'éventuels impasses et oublis. C'est mon rôle de vous aider à partager ces informations avec nous. Je serai là pour vous aider à proposer le témoignage le plus complet possible et je reviendrai par la suite sur certains détails afin de mieux comprendre les événements. Pour l'instant, c'est surtout vous qui allez parler. Moi, je vous écoute et je ne vous interromps pas, sauf si vous me faites signe. À présent, je suis prêt(e) à vous écouter. »*
- Ne pressez pas la personne interviewée et laissez-lui le temps de réfléchir à sa réponse et de la formuler à son rythme.
- Écoutez activement la personne interviewée ; cela implique beaucoup d'attention, de concentration, d'empathie et de patience.
- Encouragez la personne interviewée à poursuivre son témoignage jusqu'à ce qu'elle ait partagé tous les éléments dont elle est capable de se souvenir.
- N'oubliez pas que la personne interrogée peut se montrer particulièrement réticente à l'idée de partager des informations relatives à son OSIEGCS. Il est possible qu'elle ait besoin de beaucoup de temps et de plusieurs entretiens avant de se sentir suffisamment à l'aise pour dévoiler ces informations.
- Adoptez un langage corporel neutre permettant d'encourager la personne à poursuivre son témoignage.

- Efforcez-vous de mettre en place un espace sûr pour les personnes qui ont le plus de mal à partager des informations.
- Faites preuve de patience avec les personnes qui ont beaucoup d'informations à partager.
- Si vous n'avez pas compris un terme employé par la personne interviewée, demandez-lui de vous expliquer ce qu'il signifie pour elle. Les termes employés pour décrire la diversité d'OSIEGCS peuvent varier sensiblement d'une personne à l'autre.
- Abordez les informations relevant de l'intimité avec prudence, en vous concentrant sur les perceptions de la personne interrogée et en vous appuyant sur une bonne connaissance des termes et des concepts à employer.
- Prenez garde à ne pas confondre orientation sexuelle, identité, expression de genre et caractéristiques de sexe. Révisez régulièrement les termes et les concepts relatifs aux OSIEGCS.
- Gardez à l'esprit que la présence de l'interprète peut dissuader la personne interviewée de s'exprimer librement.

Étude de cas : témoignage libre

Dans le cadre d'un entretien, R. fait état de sa « différence » et des risques auxquels il se sent exposé. Vous avez pour mission d'identifier les raisons qui justifient les inquiétudes de R. en matière de protection. Comment aborderiez-vous la « différence » de R. au cours de cet entretien ?

À faire :

- Demander à R. ce que signifie pour lui être « différent ».
- Demander à R. comment il a pris conscience de sa différence.
- Demander à R. de vous décrire son expérience personnelle en matière de stigmatisation, d'exclusion et de préjudices subis.
- Si nécessaire, poser des questions d'approfondissement afin de clarifier le témoignage de R.

À ne pas faire :

- Aborder la notion de différence en s'appuyant sur une grille de lecture préétablie ou partir du principe qu'une personne qui se présente comme différente a nécessairement vécu certaines expériences.
- S'appuyer sur une liste de comportements ou d'expériences inspirée de stéréotypes ou de préjugés.
- Interroger R. sur ses expériences sexuelles.
- Partir du principe que R. s'identifie à un terme donné en raison de son OSIEGCS.
- Partir du principe que R. a nécessairement confié sa diversité d'OSIEGCS à d'autres personnes.
- Partir du principe que R. est au courant de l'existence des organisations ou des centres de soutien aux personnes LGBTQI+.

- Partir du principe que R. ne peut pas avoir une orientation sexuelle diverse sous prétexte qu'il est marié – les personnes peuvent se marier pour une multitude de raisons, aussi bien sociales, culturelles ou religieuses qu'économiques.

Les outils présentés dans ce manuel et issus du modèle PEACE font partie du programme de formation aux entretiens de protection (de l'anglais *Interviewing for Protection Learning Programme*, ou IPLP). Contact : Division de la protection du Centre mondial d'apprentissage et de perfectionnement du HCR à l'adresse hqqlcpr1@unhcr.org ; Division de la protection internationale du HCR à l'adresse peker@unhcr.org.

Le personnel du HCR peut accéder au IPLP en se connectant à la plateforme de formation de l'organisation.

MODULE 8 : ORIENTATIONS



Créer des espaces plus sûrs pour les entretiens de détermination du statut de réfugié

Les rappels ci-dessous vous accompagneront dans la mise en place d'espaces sûrs pour les entretiens de détermination du statut de réfugié :

- **Certaines personnes** ont besoin de plusieurs entretiens ou d'un suivi pour se sentir à l'aise et partager leur diversité d'OSIEGCS ou les informations relatives à leur situation actuelle.
- Les stratégies de « **dissimulation** » comprennent notamment l'isolement et l'adoption d'une gestuelle « masculine » ou « féminine ». Ces stratégies ont parfois **tendance à renforcer** l'intériorisation de l'homophobie ou à fragiliser l'estime de soi.
- Si vous faites appel à un(e) **interprète**, assurez-vous qu'il s'agit d'une personne formée aux entretiens avec des personnes de diverses OSIEGCS, qui traduira vos questions avec tact et délicatesse. Il arrive que le **genre** de l'interprète ou de la personne chargée de l'entretien ait une incidence sur la capacité de la personne interviewée à confier certaines informations. Consultez l'outil de travail consacré à la collaboration avec les interprètes dans le contexte de la détermination du statut de réfugié.
- Il convient de rassurer la personne interviewée en lui expliquant que le processus d'entretien est **confidentiel** et que l'organisation s'est engagée à défendre les droits humains et à offrir aux personnes un espace sûr où elles peuvent s'exprimer librement.
- Commencez l'entretien par des questions générales et ouvertes. Laissez à la personne interviewée le **temps** dont elle a besoin pour se sentir à l'aise et répondre aux questions. Si nécessaire, faites des **pauses**.
- Rassurez la personne interviewée en lui expliquant que vous ne voyez aucun inconvénient à abandonner une question et à **y revenir plus tard** si elle ne se sent pas encore suffisamment à l'aise pour y répondre.
- Posez vos questions en **vous gardant de tout jugement** ou marque d'hostilité. Faites preuve de prudence et de délicatesse dans votre manière de poser les questions.
- **Informez-vous**. Tenez-vous au courant de la situation dans le pays d'origine et le pays d'asile de la personne.
- Appuyez-vous sur des **normes juridiques**. Gardez à l'esprit qu'une demande peut être fondée sur l'OSIEGCS **réelle** de la personne ou sur la façon dont son orientation sexuelle, son identité de genre, son expression de genre ou ses caractéristiques de sexe sont **perçues** par l'individu responsable des persécutions subies.
- Si la personne interviewée aborde ses relations ou ses rapports sexuels, faites-lui gentiment comprendre qu'elle n'a pas besoin d'évoquer ces **détails intimes** pour motiver sa demande.
- Laissez la personne interviewée **vous instruire** au sujet des problèmes qu'elle rencontre et de la communauté dont elle est issue.
- N'hésitez pas à **poser des questions** lorsque vous ne comprenez pas le vocabulaire employé par la personne.

- Indiquez clairement que l'entretien se déroule dans un espace sûr pour les personnes de diverses OSIEGCS en accrochant les affiches prévues à cet effet par l'organisation, ou en portant le tour de cou, l'insigne ou le badge correspondants.
- N'oubliez pas que **plus vous aurez l'habitude d'écouter des personnes de diverses OSIEGCS**, plus vous aurez d'assurance et de facilité à mener des entretiens avec elles. Pour améliorer ses compétences en conduite d'entretien, il est recommandé de se familiariser avec le quotidien et le vécu des personnes de diverses OSIEGCS.

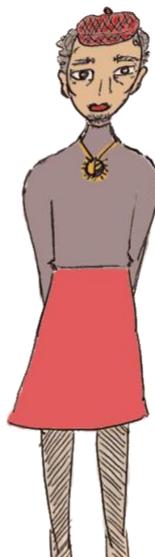


MODULE 9

LES BASES DE L'ENTRETIEN

Le récit de Jen

« Le plus grand secret de ma vie remonte à quand j'avais 15 ans... C'était ma petite amie. Mon beau-père était un homme très pieux et nous vivions dans une petite communauté conservatrice, où je devais dissimuler qui j'étais vraiment. J'avais besoin de m'en échapper. J'ai cumulé plusieurs emplois pour pouvoir mettre de l'argent de côté et entrer à l'université dans une ville plus importante. Là-bas, je pouvais être moi-même, mais je n'avais aucun dispositif de soutien sur lequel m'appuyer et je vivais dans une pauvreté insupportable. Chaque instant était un combat. C'est alors que j'ai rencontré d'autres personnes LGBTQI+ de mon âge qui avaient également lutté pour quitter leur maison. Trouver une nouvelle communauté m'a libérée ! Pour la première fois de ma vie, je me sentais à ma place. Je ne peux pas rentrer chez moi, mais dans cette nouvelle communauté que je me suis créée, chacun célèbre l'identité de l'autre et lui apporte un soutien inconditionnel. Désormais, nous ne sommes plus seuls. »



MODULE 9 : EXERCICE



Jeu de rôles en binôme n° 1 – Fiche d'informations détaillée

Prénom : Hasti

Âge/sexe figurant sur la pièce d'identité : 31 ans/Femme

Statut marital : Non mariée

Partenaire/conjoint(e) de fait ? Oui, une femme. Ensemble, elles ont fui leur pays d'origine et vivent désormais en couple dans leur pays d'asile.

Profession : Projet professionnel dans le domaine de la couture

La famille de Hasti est-elle au courant de son orientation sexuelle ? Non.

Comment Hasti a-t-elle vécu son enfance ? Dès l'enfance, Hasti a compris qu'elle n'était pas comme les autres petites filles. Elle aimait jouer au football avec les garçons, grimper aux arbres et faire du vélo – des activités peu communes pour une fille dans son pays. Elle ne trouvait pas le même plaisir que les autres filles de son âge à parler aux garçons. Elle ne cherchait pas à les séduire et n'a jamais ressenti d'attraction pour eux. C'est pourquoi les personnes ont commencé à parler d'elle. Elles disaient qu'elle s'habillait comme un garçon et qu'elle avait un comportement étrange. Hasti a fini par prendre conscience qu'elle avait une orientation sexuelle différente.

Dans le pays d'origine de Hasti, quelqu'un était-il au courant de son orientation sexuelle (parents éloignés, amis, membres de la communauté, camarades de classe, etc.) ? Le cas échéant, comment cette personne a-t-elle réagi en l'apprenant ? Lorsque Hasti avait une vingtaine d'années, elle faisait partie d'une équipe féminine de football qui s'entraînait après les cours, à l'université. Sa partenaire faisait également partie de l'équipe. Après leur rencontre, elles sont devenues inséparables. Elles mangeaient ensemble et dormaient souvent l'une chez l'autre. Certaines personnes se doutaient des sentiments qu'elles avaient l'une pour l'autre. Des membres de la famille de Hasti lui ont expliqué que, dans leur religion, les relations entre personnes de même genre constituaient un grand péché. Un voisin a déclaré que, si les rumeurs à leur sujet se confirmaient, Hasti et sa partenaire devraient être tuées. Une autorité religieuse locale a ajouté que les lesbiennes devaient être décapitées pour « débarrasser le monde de cette souillure et accomplir une bonne action ». Les deux jeunes femmes ont fini par comprendre que leur couple ne serait pas en sécurité tant qu'elles resteraient au sein de leur communauté. Elles ont d'abord tenté de s'installer dans une grande ville où elles pourraient décrocher un emploi modeste et subvenir à leurs besoins, mais lorsque les habitant(e)s de leur nouveau quartier ont commencé à les identifier, les problèmes ont commencé. À chaque fois qu'elle quittait la maison, la partenaire de Hasti avait affaire à de jeunes garçons qui la provoquaient en demandant : « Où est ton petit ami ? » En arrivant chez elles le soir, Hasti et sa partenaire entendaient leurs voisins dire : « Regardez ! Monsieur et Madame sont rentrés à la maison. » C'est alors qu'elles ont décidé de quitter le pays.

Hasti connaît-elle d'autres personnes comme elle dans son pays d'origine ? Comment sont-elles traitées ? Non. Que ce soit avant son départ ou aujourd'hui, Hasti n'a jamais rencontré de personnes comme elle originaires du même pays. Étant donné les menaces qu'elle a subies, elle suppose que les femmes comme elle ne veulent pas prendre le risque de s'exposer en public.

Quelle est la situation dans le pays d'asile ? Dans le centre communautaire, des femmes ont commencé à les harceler parce qu'elles ne s'habillaient pas comme les autres. Elles leur disaient qu'elles auraient à répondre de leurs actes « le jour du jugement dernier » et que leurs tenues vestimentaires nuisaient à la réputation de la communauté. Il y a deux semaines, plusieurs femmes les ont provoquées en riant sur leur passage et en

murmurant « lesbiennes » et « eunuques ». Un jour, alors que Hasti sortait du centre avec sa partenaire, une femme lui a dit que son frère voulait « faire d'elle une vraie femme ». Elle a ajouté que si son mari les surprenait à agir de manière inappropriée, il les battrait jusqu'au sang.

Que se passerait-il si Hasti retournerait dans son pays d'origine ? Hasti craint que des parents éloignés ou des membres de la communauté ne tentent de les tuer, elle et sa partenaire. Elle craint également que des membres du centre religieux qu'elles fréquentent ne leur fassent du mal.

MODULE 9 : EXERCICE



Jeu de rôle en binôme n° 1 – Fiche de préparation de l'entretien

Prénom : Hasti

Âge/sexes figurant sur la pièce d'identité : 31 ans/Femme

Statut marital : Non mariée

Partenaire/conjoint(e) de fait ? Aucun(e) partenaire ou conjoint(e) connu(e)

Profession : Projet professionnel dans le domaine de la couture

Contexte de l'entretien

- Aujourd'hui, vous recevez Hasti pour un **entretien de routine**. Vous comptez appliquer le modèle PEACE.
- Vous **ignorez** que les préjudices subis par Hasti dans son pays d'origine ont un rapport avec son OSIEGCS.
- À ce stade, vous n'avez connaissance d'aucune **difficulté** particulière liée à l'OSIEGCS de Hasti.
- Vous avez **suivi une formation** relative à la diversité d'OSIEGCS, mais à votre connaissance, vous n'avez jamais rencontré ce type de situation au cours d'un entretien.
- Néanmoins, vous connaissez les recommandations de votre organisation en la matière et vous pouvez vous appuyer sur votre **matériel de formation** pour orienter vos questions.
- Lorsque le jeu de rôle commence, vous venez de faire à Hasti une **présentation type complète**. Pour commencer le jeu de rôle, vous devriez préparer un bref **résumé de cette présentation type**.

Informations sur les pays

- **Pays d'origine :** Dans un récent rapport, une grande organisation de défense des droits humains indique que le Code pénal du pays de Hasti ne prévoit aucune loi interdisant explicitement les relations entre personnes de même genre, mais précise également que les personnes de diverses OSIEGCS sont régulièrement victimes d'agressions et de meurtres qui ne font l'objet d'aucune poursuite judiciaire.
- **Pays d'asile :** Le pays ne pénalise pas la diversité d'orientation sexuelle, d'identité de genre ou d'expression de genre, mais il est très mal vu d'en parler ou de l'afficher en public.

Autres difficultés

- Les personnes de diverses OSIEGCS rencontrent des difficultés pour accéder à **l'emploi, au logement, à l'éducation et aux services de santé** dans le pays d'asile.
- En tant que **jeune femme célibataire**, Hasti risque d'avoir d'autant plus de mal à accéder à un emploi et à d'autres services.

MODULE 9 : EXERCICE



Jeu de rôle en binôme n° 2 – Fiche d'informations détaillée

Prénom : Asad

Âge/sexe figurant sur la pièce d'identité : 19 ans/Homme

Statut marital : Non marié

Partenaire/conjoint(e) de fait ? Aucun(e) partenaire ou conjoint(e) connu(e)

Profession : Travail informel

La famille d'Asad est-elle au courant de son orientation sexuelle ? Oui. Bien qu'il ne leur ait jamais parlé de son orientation sexuelle, depuis l'enfance, Asad est considéré comme gay par sa famille et les membres de sa communauté d'origine, qui n'ont cessé de le tourmenter, aussi bien sur le plan physique que psychologique.

Comment Asad a-t-il vécu son enfance ? Asad a pris conscience qu'il était différent des autres vers l'âge de 12 ans, lorsque ses amis ont commencé à être attirés par les filles. La compagnie des filles ne lui procurait pas le même genre de plaisir. Il a fini par comprendre qu'il était attiré par des personnes du même genre. Il a également compris que c'était la raison pour laquelle les membres de sa famille et de sa communauté le harcelaient depuis l'enfance : parce qu'il était différent des autres garçons de son âge.

Dans le pays d'origine d'Asad, quelqu'un était-il au courant de son orientation sexuelle (parents éloignés, amis, membres de la communauté, camarades de classe, etc.) ? Le cas échéant, comment cette personne a-t-elle réagi en l'apprenant ? Il y a plusieurs années, près de son école, un groupe de jeunes a aspergé Asad d'essence et a failli l'immoler par le feu. Il a survécu grâce à l'intervention d'une vieille dame qui s'est interposée entre lui et le groupe de jeunes afin qu'il ait le temps de s'enfuir. Suite à cet événement, il n'a eu d'autre choix que de rester caché chez lui. Asad et sa famille ont alors commencé à recevoir des menaces de mort liées à la façon dont son orientation sexuelle était perçue. Plus tard, la même année, Asad a été enlevé par son oncle, qui a tenté de l'emmener dans un village reculé où vivaient des parents éloignés pour le marier de force ou venger l'honneur de la famille en le tuant. Asad est parvenu à s'échapper en chemin et à retourner dans la capitale. Une fois rentré, il s'est tenu à l'écart du quartier où vivait sa famille et a trouvé refuge chez des amis, dans une autre partie de la ville. Peu de temps après, Asad et l'un de ses amis ont été roués de coups et dépouillés alors qu'ils rentraient chez eux, de nuit. Les responsables de l'agression les ont frappés à coups de bâton en leur réclamant de l'argent et en proférant des insultes homophobes. Asad et son ami ont préféré ne pas en parler à la police, en raison de l'extorsion et des violences verbales subies par certaines de leurs connaissances dans une situation similaire. Ils ont également décidé de ne pas se faire soigner à l'hôpital pour éviter d'attirer l'attention sur l'agression. Finalement, un ami d'Asad a décidé de fuir le pays avec sa famille et Asad les a suivis.

Asad connaît-il d'autres personnes comme lui dans son pays d'origine ? Comment sont-elles traitées ? À l'heure actuelle, Asad ne connaît pas d'autre personne gay dans son pays d'origine. Il avait des amis gays, mais ils ont fui le pays. Il a cependant entendu parler de ce qui arrive aux personnes comme lui qui restent dans le pays (voir plus bas).

Quelle est la situation d'Asad dans son pays d'asile ? Asad a quitté l'école et subvient à ses besoins grâce à de petits travaux manuels irréguliers. Il reste à l'écart du HCR et des autres organisations, car il craint qu'une personne originaire de son pays puisse le reconnaître et dire à sa famille où il se trouve. Asad est accueilli chez une famille bienveillante, mais il a l'impression d'être un fardeau, car il gagne très peu d'argent.

Que se passerait-il si Asad retournait dans son pays d'origine ? Asad pourrait envisager de vivre loin de sa famille, mais il sait que, dans son pays, les personnes comme lui sont exposées à de nombreux dangers tels que l'emprisonnement, les châtiments corporels, voire la mort.

MODULE 9 : EXERCICE



Jeu de rôle en binôme n° 2 – Fiche de préparation de l'entretien

Prénom : Asad

Âge/sexe figurant sur la pièce d'identité : 19 ans/Homme

Statut marital : Non marié

Partenaire/conjoint(e) de fait ? Aucun(e) partenaire ou conjoint(e) connu(e)

Profession : Travail informel

Contexte de l'entretien

- Aujourd'hui, vous recevez Asad pour un **entretien de routine**. Vous comptez appliquer le modèle PEACE.
- Vous **ignorez** que les préjudices subis par Asad dans son pays d'origine ont un rapport avec son OSIEGCS.
- À ce stade, vous n'avez connaissance d'aucune **difficulté** particulière liée à l'OSIEGCS d'Asad.
- Vous avez **suivi une formation** relative à la diversité d'OSIEGCS, mais à votre connaissance, vous n'avez jamais rencontré ce type de situation au cours d'un entretien.
- Néanmoins, vous connaissez les recommandations de votre organisation en la matière et vous pouvez vous appuyer sur votre **matériel de formation** pour orienter vos questions.
- Lorsque le jeu de rôle commence, vous venez de faire à Asad une **présentation type complète**. Pour commencer le jeu de rôle, vous devriez préparer un bref **résumé de cette présentation type**.

Informations sur les pays

- **Pays d'origine :** D'après le Code pénal du pays, les relations entre personnes de même genre constituent un délit passible d'une peine pouvant aller jusqu'à cinq ans d'emprisonnement. Bien que le Code pénal ne soit pas appliqué dans l'ensemble du pays, la législation contribue à instaurer un climat d'impunité autour des violences commises par des acteurs non étatiques à l'encontre des personnes de diverses OSIEGCS. Certaines régions du pays sont soumises à des lois religieuses qui recommandent des coups de fouet ou la peine de mort en cas de « comportement homosexuel ». Des exécutions d'hommes et de femmes en vertu de ces lois ont déjà été signalées.
- **Pays d'asile :** Le pays ne pénalise pas la diversité d'OSIEGCS, mais il est très mal vu d'en parler ou de l'afficher en public.

Autres difficultés

- Les personnes de diverses OSIEGCS rencontrent des difficultés pour accéder à **l'emploi, au logement, à l'éducation et aux services de santé** dans le pays d'asile.
- En tant que **jeune homme célibataire**, Asad risque d'avoir d'autant plus de mal à accéder à un emploi et à d'autres services.

MODULE 9 : EXERCICE



Connaissance de la situation

Scénario 1

(pour les participant(e)s travaillant dans le domaine de la détermination du statut de réfugié)

Une femme a pris un rendez-vous en urgence. Elle a déjà participé à l'ensemble des entretiens liés à la détermination de son statut de réfugiée et attend une décision. Elle indique avoir de nouvelles informations à partager. Elle vous dit qu'elle s'identifie comme lesbienne et vous informe qu'en vertu d'une nouvelle loi promulguée dans son pays d'origine, les relations homosexuelles sont désormais passibles d'une peine de 15 ans d'emprisonnement. Elle explique n'avoir pas fait état de son orientation sexuelle plus tôt parce que cela ne lui paraissait pas utile dans le cadre de sa demande. Il lui semble désormais qu'elle ne peut pas retourner dans son pays d'origine, non seulement pour les motifs qu'elle a déjà évoqués, mais aussi en raison de son orientation sexuelle.

**Prenez-vous cette information en considération ? *Quelles autres questions devrez-vous lui poser ?*

Scénario 2

(pour les participant(e)s ne travaillant pas dans le domaine de la détermination du statut de réfugié)

Au cours d'un entretien, une femme adulte et célibataire déclare avoir toujours su qu'elle était « différente des autres femmes ». Elle explique n'avoir « aucune envie d'épouser un homme » et ajoute : « À cause de cela, ma famille m'a fait du mal ». Vous pensez qu'elle essaie de vous faire part d'une diversité d'orientation sexuelle, qu'elle soit réelle ou perçue comme telle par sa famille. Vous orientez donc vos questions de manière à l'encourager à vous confier des informations de manière plus explicite, mais elle est incapable ou refuse de répondre.

**Pour quelle raison pensez-vous qu'elle réagit de cette manière ? *Comment vérifier sa diversité d'orientation sexuelle, qu'elle soit perçue ou avérée ? *Si la personne ne peut ou ne veut toujours pas répondre à vos questions, quelle stratégie convient-il d'adopter ?*

Pour concevoir ce programme de formation, nous avons pu compter sur le soutien généreux du peuple américain, par l'intermédiaire du **Bureau de la population, des réfugiés et des migrations du Département d'État des États-Unis**. Ce programme s'inscrit dans le cadre du projet « Sensitization and Adjudication Training on Refugees Fleeing Persecution Based on Sexual Orientation and Gender Identity ».

Le contenu de cette formation ne reflète pas nécessairement les points de vue du Bureau américain de la population, des réfugiés et des migrations ni ceux des États-Unis.

