

COMMISSARIAT GÉNÉRAL AUX RÉFUGIÉS ET AUX APATRIDES

Rapport annuel 2009



Table des matières

Introduction	3	Défense des décisions devant le Conseil d'État	29
Avant-propos	4	L'arrêt de cassation du Conseil d'État	30
		Tâches d'appui	31
		Le service des interprètes	31
		Le Helpdesk	31
1. L'asile en chiffres	6	Services horizontaux	32
L'évolution du nombre de demandes d'asile	7	Le service du personnel	32
Les pays d'origine des demandeurs d'asile	8	Nouvelles sélections	33
Tendances	9	Stages des attachés et des assistants administratifs « asile et migration »	33
Évolution du nombre de demandes d'asile introduites dans les pays voisins	10	L'enquête de satisfaction du SPF Intérieur	33
Décisions	11	Le télétravail	34
La reconnaissance du statut de réfugié et l'octroi du statut de protection subsidiaire	11	Le Centre de connaissances et d'apprentissage	35
L'exclusion, la cessation et le retrait	12	Le service des relations internationales	35
Délais de traitement	13	Service Communication – Information – Presse	36
Arriéré	13	Communication interne	36
Évolution de l'arriéré du CGRA	14	Communication externe	36
La délivrance de documents	15		
2. Activités du CGRA	16	3. Le CGRA au niveau international	40
Mission	17	Approche globale	41
Objectifs stratégiques	17	Dimension externe de l'asile	41
Cadre légal	17	Programmes de protection régionale	41
Traitement des dossiers et soutien	18	Réinstallation	41
Le traitement des dossiers dans la pratique	18	Solidarité entre États membres de l'UE	42
Projets pour améliorer la qualité	18	Un régime d'asile européen commun	42
Groupes de travail « qualité »	18	Initiatives législatives	42
European Asylum Curriculum (EAC)	19	Collaboration pratique	44
Évaluation de la nouvelle procédure d'asile par la commission de l'Intérieur du Sénat	19	Engagement, également dans le futur	47
Coordinateurs	20		
Les mineurs étrangers non accompagnés	20	4. Organisation	48
Le genre	22	Moyens	49
Psy-support	25	Effectifs	49
Trafic des êtres humains, traite des êtres humains et ordre public	25	Budget	51
Apatrides	26	Déménagement au WTC II	52
Le Cedoca, centre de documentation et de recherche	26	Interview Jan Donvil	53
La collecte d'informations dans les pays d'origine	26	Les commissaires	54
L'amélioration de la gestion de l'information	28	Organigramme	55
La dynamique entre le Cedoca et les acteurs concernés	28		
La participation du Cedoca à des projets internationaux	28	5. La procédure d'asile	56
Le service juridique	29	L'Office des étrangers	57
Défense des décisions devant le Conseil du contentieux des étrangers	29	Le Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides	57
		Le Conseil du Contentieux des Étrangers	57
		Schéma de la procédure d'asile	59
		Colophon	63



Introduction

Chaque année, conformément à l'article 57/28 de la loi sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers, le commissaire général rend compte de sa mission au ministre compétent pour la politique de migration et d'asile. Ce dernier transmet une copie de ce rapport accompagnée de ses éventuelles remarques à la Chambre des représentants et au Sénat. Le rapport annuel explique non seulement le fonctionnement du Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides mais présente également de manière générale la problématique de l'asile en Belgique.

Ce vingt-deuxième rapport annuel concerne l'année d'activité 2009.

Le Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides a vu le jour en 1988. C'est à ce moment qu'a été mis un terme à la délégation de la compétence au représentant en Belgique du Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (UNHCR). Cette compétence a été reprise par le CGRA, en sa qualité d'instance administrative indépendante.

Le Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides est une instance d'asile indépendante.

Le CGRA a pour mission d'accorder une protection aux étrangers qui, en cas de retour dans leur pays d'origine, risquent de subir une persécution ou des atteintes graves. Il octroie le statut de réfugié ou celui de protection subsidiaire. Pour ce faire, il examine minutieusement chaque demande d'asile conformément aux normes internationales, européennes et belges.

Le CGRA délivre également aux réfugiés reconnus ainsi qu'aux apatrides, des documents d'état civil.

Avant-propos



L'année 2009 aura été une année particulière pour le Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides. Marquée dans un premier temps par le déménagement de nos locaux du North Gate vers le WTC, cette année a également vu se réaliser le premier projet-pilote de réinstallation de réfugiés irakiens en Belgique. C'est toutefois le contexte de crise de l'asile et de la forte augmentation des demandes qui aura été l'objet principal de nos préoccupations.

En 2009, mon premier mandat de commissaire général a pris fin. Durant les cinq années de celui-ci, d'importantes évolutions ont pu être constatées tant au niveau législatif qu'au niveau du fonctionnement du CGRA. La procédure d'asile a été profondément réformée et le statut de protection subsidiaire a été introduit en droit belge. Au niveau du CGRA, de nombreux projets ont été réalisés et l'important arriéré de dossiers qui existait a été en (grande) partie résorbé. En outre, une attention constante a été portée à la qualité du travail effectué par le CGRA.

Fin décembre 2009, sur proposition de Melchior Wathelet, secrétaire d'État à la Politique de migration et d'asile, le Conseil des ministres a pris la décision de prolonger mon mandat de commissaire général. Les défis à relever dans ce cadre pour les cinq prochaines années sont nombreux et loin d'être simples.

Durant ce nouveau mandat de cinq ans, je veux davantage encore faire du CGRA une organisation

modèle, solide, au sein de laquelle la qualité et l'efficacité seront centrales. De même, il me paraît également important de mettre tout en œuvre pour que le CGRA reste une organisation pour laquelle il est agréable de travailler. Ce triangle qualité, efficacité et cadre de travail épanouissant me paraît fondamental afin de pouvoir, le mieux possible, mener à bien l'impérieuse mission qui nous est dévolue : offrir une protection à ceux qui en ont effectivement besoin.

À plus long terme, je voudrais que le CGRA devienne un acteur important dans le développement d'un régime d'asile européen commun tourné vers l'avenir. Le CGRA se doit de collaborer au renforcement des instruments qui contribuent à une application plus uniforme de l'asile dans tous les pays européens. À cet égard, la création d'un Bureau européen d'appui en matière d'asile (BEAA) constitue un élément très important. La participation active du CGRA au projet EAC (modules de formations communs destinés aux agents des instances d'asile de l'Union européenne) ainsi qu'au projet ECS (mutualisation de l'information sur les pays d'origine) sont par ailleurs deux exemples concrets de la forte implication du CGRA sur le terrain de l'harmonisation des pratiques.

La Présidence belge de l'Union européenne durant le second semestre de 2010 sera incontestablement pour la Belgique et pour le CGRA un moment privilégié afin de contribuer au développement d'un système d'asile européen. Le CGRA présidera des groupes de travail et

tentera de réaliser des avancées sur le plan législatif mais aussi dans le développement des collaborations pratiques entre les instances d’asile européennes. Nous devons également travailler à promouvoir une vision globale de la politique d’asile, notamment en mettant au point une politique de protection des réfugiés séjournant dans leur région d’origine.

La Belgique est ambitieuse et a clairement fait le choix du développement d’une politique d’asile européenne. Le CGRA veut être un acteur incontournable de cette ambition.

Ces considérations ne doivent toutefois pas nous éloigner de la réalité de la situation qui a prévalu en Belgique en 2009.

La hausse du nombre de demandes d’asile, déjà constatée en 2008, s’est poursuivie et même considérablement accélérée en 2009 (+40%, soit 5 000 demandes de plus que l’année précédente). De surcroît, cette forte hausse du nombre de demandeurs d’asile va de pair avec la saturation du réseau d’accueil et toutes les conséquences humanitaires préoccupantes qui en découlent. Tous les ingrédients d’une nouvelle crise de l’asile, similaire à celle qui s’est déroulée en 2000, sont dès lors réunis.

Seule une approche intégrée entre les différents acteurs de la politique d’asile en Belgique nous permettra de sortir de cette crise. Le CGRA est pleinement prêt à assumer ses responsabilités. Avec un nombre de demandes d’asile qui reste élevé et des places d’accueil en nombre limité, il importe plus que jamais de prendre un maximum de décisions pour contribuer à résoudre la situation particulièrement critique dans laquelle se trouve un nombre important de personnes. Dans ce contexte, le CGRA n’a pas la tâche facile. Le défi majeur qui nous attend est de travailler plus efficacement et d’obtenir de meilleurs résultats sans porter atteinte à l’exigence de qualité lors de l’examen des demandes d’asile. Il me paraît possible de relever ce défi, notamment en visant à améliorer l’organisation des procédures et des processus de travail, le soutien à l’examen des dossiers, le partage des meilleures pratiques, etc.

Pour réaliser ces objectifs, il nous faudra faire preuve de vision, d’esprit d’analyse, de créativité, de talent organisationnel et de détermination.

Le CGRA s’engage à fournir des efforts supplémentaires afin d’améliorer encore son efficacité mais il doit

pour cela pouvoir disposer des moyens financiers nécessaires à l’accomplissement de sa mission.

En 2009, des moyens supplémentaires ont bien été accordés pour l’engagement de 20 agents contractuels temporaires (18 de niveau A et 2 de niveau C). Cependant, cette mesure s’est révélée insuffisante étant donné que dans le cadre du plan du personnel 2009 du SPF Intérieur, le CGRA n’a pas eu la possibilité de remplacer les 35 agents ayant quitté l’organisation en 2008. Les effectifs du CGRA ont ainsi été fortement réduits en comparaison avec l’année précédente.

En 2009, un temps précieux a donc été perdu en raison de la non prise en compte des besoins du CGRA en termes d’effectifs, ce qui a eu pour conséquence d’allonger le délai de traitement des demandes d’asile et de faire augmenter à nouveau l’arriéré.

En guise de conclusion, je voudrais revenir sur le projet-pilote de réinstallation de 47 réfugiés originaires d’Irak. Je crois que ce projet peut être considéré comme une réelle réussite parce qu’il a permis de donner à des personnes vulnérables qui se trouvaient dans des situations particulièrement délicates l’occasion de redémarrer une vie avec de nouvelles perspectives et un avenir stable et ce, sans devoir faire appel à des « filières » pour échapper à leur sort.

Fort de l’expérience et de l’expertise emmagasinées dans le cadre de ce projet-pilote, je suis d’avis qu’un nouveau programme de réinstallation en Belgique est souhaitable. Un tel programme de réinstallation doit toutefois être envisagé dans le cadre d’une approche globale de la politique d’asile et de migration.

Les défis qui nous attendent sont nombreux, les difficultés considérables et la nature de notre mission de base est par essence aussi noble que complexe. Cela n’entravera toutefois aucunement le fait qu’avec l’ensemble de mes collaborateurs, je mettrai toute mon énergie pour continuer sans relâche à remplir cette mission avec conviction, professionnalisme et une profonde humanité.

Dirk Van den Bulck,
Commissaire général aux réfugiés et aux apatrides

1



L'asile en chiffres

6



L'évolution du nombre de demandes d'asile

Alors que le nombre de demandes d'asile avait constamment baissé après l'année 2000, on a noté une légère augmentation en 2008 (+10% par rapport à 2007).

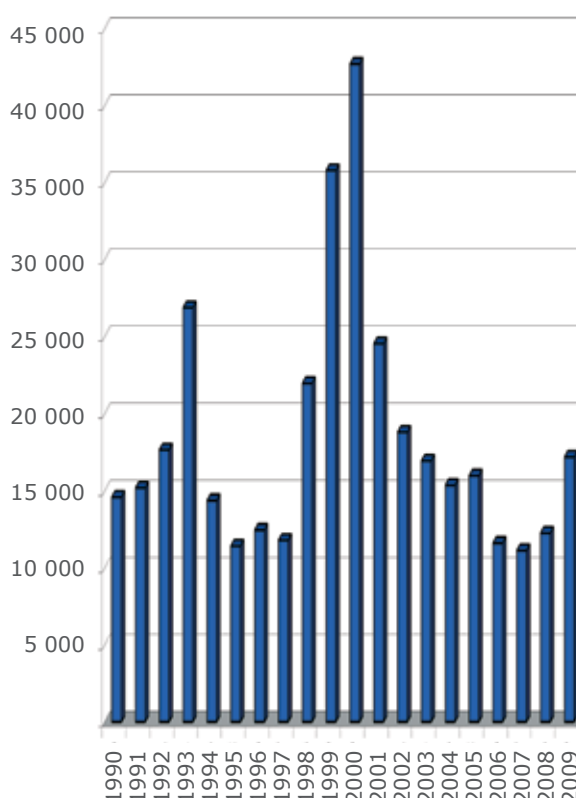
En 2009, cette tendance à la hausse s'est considérablement accentuée.

En effet, 17 186 personnes ont introduit une demande d'asile en Belgique en 2009, soit une hausse de près de 5 000 demandes ou de 40% par rapport à l'année précédente.

Nombre de demandes d'asile en Belgique par année

Année	Nombre de demandes
1990	14 580
1991	15 173
1992	17 647
1993	26 882
1994	14 353
1995	11 420
1996	12 443
1997	11 788
1998	21 965
1999	35 778
2000	42 691
2001	24 549
2002	18 805
2003	16 940
2004	15 357
2005	15 957
2006	11 587
2007	11 115
2008	12 252
2009	17 186

(Source : OE)



Répartition entre premières demandes d'asile et demandes d'asile multiples

Année	Nombre de demandes d'asile	Nombre de premières demandes d'asile	Nombre de demandes d'asile multiples	% de demandes d'asile multiples
2002	18 805	17 705	1 100	5,8%
2003	16 940	15 397	1 543	9,1%
2004	15 357	13 331	2 026	13,1%
2005	15 957	13 602	2 355	14,7%
2006	11 587	9 400	2 187	18,8%
2007	11 115	8 315	2 800	25,1%
2008	12 252	8 921	3 331	27,1%
2009	17 186	12 925	4 261	24,8%

L'augmentation des demandes d'asile s'est surtout accentuée lors des quatre derniers mois de 2009 (7 277 demandes de septembre à décembre, soit 42% du total de l'année).

Comme en 2008, cette augmentation est notamment due à l'importance du nombre de demandes multiples. Une demande d'asile multiple est une demande introduite par une personne à l'égard de laquelle une décision a déjà été prise précédemment dans une procédure d'asile en Belgique.

En 2009, une personne sur quatre (à savoir 4 261 demandes d'asile ou 24,8% du total) qui a introduit une demande d'asile avait déjà introduit une telle demande en Belgique auparavant.

Dans certains cas, les demandes d'asile multiples sont justifiées, à savoir lorsque sont invoqués de nouveaux éléments qui indiquent une crainte fondée de persécution ou un risque réel d'atteintes graves. Dans de nombreux cas, il apparaît cependant que la nouvelle demande d'asile n'est introduite qu'en vue d'obtenir une place d'accueil ou la régularisation du séjour pour des motifs humanitaires. À cet égard, en vertu de nouvelles dispositions légales introduites dans le cadre de la loi portant des dispositions diverses du 30 décembre 2009 (M.B. du 31/12/2009), les possibilités d'accueil pour les personnes ayant introduit au moins trois demandes d'asile sont dorénavant limitées.

Ceci étant et contrairement à ce qui avait été observé en 2008, l'augmentation substantielle du nombre de

demandes d'asile en 2009 ne peut pas uniquement s'expliquer par le nombre de demandes multiples. En effet, en 2009, 12 925 premières demandes d'asile (sur un total de 17 186) ont été enregistrées, soit une hausse de 45% par rapport à 2008 où le nombre de premières demandes d'asile était de 8 921. Il s'agit du nombre de premières demandes le plus élevé depuis l'année 2005.

Les pays d'origine des demandeurs d'asile

Top 10 des demandes d'asile en Belgique par pays d'origine en 2009

Pays d'origine	Nombre	%
Afghanistan	1 659	9,7%
Russie	1 605	9,3%
Kosovo	1 539	9,0%
Irak	1 386	8,1%
Arménie	1 099	6,4%
Guinée	1 052	6,1%
Iran	732	4,3%
RD Congo	670	3,9%
Serbie	514	3,0%
Syrie	347	2,0%
Autres pays	6 583	38,3%
Total	17 186	100%

Top 10 des demandes d'asile en Belgique par pays d'origine en 2008

Pays d'origine	Nombre	%
Russie	1 620	13,2%
Irak	1 070	8,7%
Afghanistan	879	7,2%
Guinée	661	5,4%
Iran	614	5,0%
RD Congo	579	4,7%
Serbie	572	4,7%
Kosovo*	478	3,9%
Arménië	461	3,8%
Cameroun	367	3,0%
Autres pays	4 951	40,4%
Total	12 252	100%

* À partir d'avril 2008, les demandes d'asile des Kosovars ont été comptabilisées à part, suite à la proclamation d'indépendance intervenue en février 2008.

Top 10 des demandes multiples en 2009

Pays d'origine	Nombre	%
Afghanistan	733	17,2%
Iran	508	11,9%
Irak	421	9,9%
Russie	396	9,3%
Kosovo	230	5,4%
Chine	171	4,0%
Slovaquie	168	3,9%
Guinée	113	2,7%
Serbie	113	2,7%
Syrie	87	2,0%
Somalie	86	2,0%
Autres pays	1 235	29,0%
Total	4 261	100%

Top 10 des demandes d'asile en Belgique par pays d'origine en 2007

Pays d'origine	Nombre	%
Russie	1 436	12,9%
Serbie-Monténégro	1 219	11,0%
Irak	825	7,4%
RD Congo	716	6,4%
Afghanistan	696	6,3%
Guinée	526	4,7%
Iran	411	3,7%
Slovaquie	364	3,3%
Arménie	339	3,0%
Rwanda	321	2,9%
Autres pays	4 262	38,3%
Total	11 115	100%

En 2009, la plupart des demandeurs d'asile étaient originaires d'Afghanistan (10%), de Russie (9%), du Kosovo (9%), d'Irak (8%), d'Arménie (6%), de Guinée (6%), d'Iran (4%), de la RD Congo (4%), de Serbie (3%) et de Syrie (2%).

Tendances

En 2009, l'Afghanistan est avec 1 659 demandes introduites le premier pays de provenance des demandeurs d'asile, avec pratiquement le double de demandes par rapport à l'année précédente (879). C'est la première fois que l'Afghanistan figure en tête du Top 10 des pays d'origine. Il détrône ainsi la Russie qui était depuis plusieurs années en tête de ce classement et qui occupe la deuxième place en 2009.

Le nombre de ressortissants russes ayant introduit une demande d'asile en Belgique en 2009 est resté toutefois relativement stable par rapport à l'année précédente (1 605 contre 1 620 demandes). Il s'agit pour la très grande majorité de personnes originaires de Tchétchénie ou d'autres républiques fédérées du Nord Caucase.

Le Kosovo (dont les statistiques n'ont été comptabilisées à part qu'à partir d'avril 2008, suite à la proclamation d'indépendance intervenue en février 2008) se retrouve en 3^{ème} position en 2009. Il s'agit essentiellement de personnes issues des minorités ethniques, particulièrement des Roms.

L'Irak passe en 2009 de la 2^{ème} à la 4^{ème} place du Top 10 mais le nombre de demandes est néanmoins passé de 1 070 à 1 539. Le nombre de demandes d'asile introduites en Belgique par des ressortissants irakiens ne cesse ainsi de croître depuis 2006.

L'Arménie complète le Top 5 avec 1 099 demandes introduites, soit trois fois plus qu'en 2007 et plus de deux fois plus qu'en 2008, passant ainsi de la 9^{ème} place (tant en 2007 qu'en 2008) à la 5^{ème} place en 2009.

Parmi les huit principaux pays d'origine, la Russie est le seul dont le nombre de demandes d'asile est resté stable ; tous les autres flux étant fortement orientés à la hausse par rapport à 2008 (Afghanistan : + 88,7%, Kosovo : + 221,9%, Irak : + 29,5%, Arménie : + 138,4%, Guinée : + 59,1 %, Iran : + 19,2%, RD Congo : + 15,7%).

On remarque qu'une proportion importante du nombre de demandeurs d'asile provient de pays, tels l'Afghanistan, la Russie ou l'Irak, où la situation sécuritaire demeure problématique ou qui connaissent actuellement, dans certaines régions, un conflit armé ou des troubles graves. Ce phénomène explique en partie le taux élevé de décisions d'octroi d'un statut de protection en Belgique (voir plus loin).

Par contre, pour certains pays, comme par exemple l'Arménie, la détérioration de la situation économique contribue à l'accroissement des demandeurs d'asile en provenance de ces pays. Nous pouvons dans ce cas parler de migration pour des raisons purement économiques.

En outre, la présence en Belgique d'importantes diasporas a pour conséquence d'attirer de nouveaux membres de ces mêmes communautés.

Évolution du nombre de demandes d'asile introduites dans les pays voisins

Évolution du nombre de demandes d'asile dans les pays voisins

Pays	2008	2009	évolution en %
Belgique	12 252	17 186	40,3%
Allemagne	22 085	26 836	21,5%
France	42 513	47 686	12,2%
Pays-Bas	13 399	14 905	11,2%
Royaume-Uni	30 547	29 847	-2,3%
Autres pays*	102 757	104 585	1,8%
Total	223 553	241 045	7,8%

Source: IGC

* Autriche, Danemark, Espagne, Finlande, Grèce, Irlande, Norvège, Suède et Suisse

En 2009, la plupart des pays voisins de la Belgique ont également connu une augmentation du nombre de demandes d'asile par rapport à l'année 2008, quoique dans une moindre mesure (l'Allemagne : + 21,5%, la France : + 12,2%, les Pays-Bas : + 11,2%). Seul le Royaume-Uni a connu une légère baisse (- 2,3%). La part des différents pays d'origine dans cette augmentation varie d'un pays à l'autre.

Toutefois, à l'analyse des chiffres portant sur les pays d'origine fournis par IGC, quelques tendances peuvent être constatées. Ainsi, le nombre des demandes d'asile introduites par des Afghans a fortement augmenté dans presque tous les pays voisins par rapport à 2008 (par exemple Allemagne : + 403%, Pays-Bas : + 224%, France : + 154%).

Le nombre de demandes d'asile de Russie - en Belgique, il s'agit surtout de demandes provenant de personnes originaires des Républiques fédérées de Tchétchénie, du Daghestan et d'Ingouchie - a également augmenté dans les pays voisins en 2009 (par exemple Allemagne : + 17%, Pays-Bas : + 59%). L'explication doit probablement être cherchée dans la détérioration de la situation de sécurité dans la région en 2009, la mauvaise situation économique et l'arrivée dans d'autres pays européens de Tchétchènes ayant d'abord séjourné en Pologne.

En ce qui concerne le nombre de demandes d'asile provenant du Kosovo et de Guinée, qui se situent respectivement aux troisième et sixième places dans le Top 10 en Belgique en 2009, il s'agit d'un phénomène propre à la Belgique. Ces dernières années, la Belgique a toujours connu un nombre élevé de demandes d'asile kosovares et on sait que la présence d'une diaspora importante peut être un facteur d'attraction non négligeable. Ce facteur, en combinaison avec la mauvaise situation économique au Kosovo et avec le fait que le taux de reconnaissance des demandeurs d'asile du Kosovo est plus élevé en Belgique que dans les autres pays européens, pourrait expliquer cette différence. En ce qui concerne la Guinée, la présence d'une communauté guinéenne relativement importante en Belgique pourrait également être un facteur d'attraction. La France, traditionnellement un pays d'accueil important pour les Guinéens, a également connu en 2009 une augmentation du nombre de demandes, quoique dans une moindre mesure (+ 17%, en Belgique : + 59%). Cette augmentation est probablement due au fait qu'un certain nombre d'événements politiques importants ont entraîné une détérioration de la situation sécuritaire en Guinée en 2009.

En ce qui concerne l'Irak, qui occupe la quatrième place dans le Top 10 belge, il est frappant de constater que la Belgique soit le seul des pays où le nombre de

demandes d'asile irakiennes a augmenté par rapport à 2008, pour passer de 1 070 en 2008 à 1 386 en 2009 (+ 29,5%). Cela s'explique probablement par les décisions politiques prises ces dernières années dans les pays voisins à l'égard des demandeurs d'asile irakiens. Ainsi, depuis novembre 2008, les Pays-Bas n'accordent plus de protection catégorielle aux Irakiens, ce qui a contribué à une baisse de 60% du nombre des demandes d'asile en 2009 (de 5 027 à 1 991). En Suède, le nombre de demandes d'asile irakiennes est passé de 6 083 en 2008 à 2 297 en 2009, soit une diminution de 62%.

Décisions

La reconnaissance du statut de réfugié et l'octroi du statut de protection subsidiaire

En 2009, le CGRA a pris au total 8 883 décisions. Celles-ci concernent un total de 11 661 personnes (adultes et leurs enfants mineurs).

25,97% de ces décisions étaient des décisions positives. Cela signifie concrètement qu'en 2009, plus d'un quart des demandeurs d'asile se sont vu accorder un statut de protection à l'issue de leur procédure d'asile.

Au début des années 2000, le taux de décisions positives était encore inférieur à 10%. Ce pourcentage accru s'explique par deux raisons. D'une part, les demandeurs d'asile sont de plus en plus souvent originaires de pays qui sont le théâtre de graves violations des droits de l'homme ou d'un conflit armé qui les contraignent à fuir. Les motifs purement économiques sont donc de moins en moins à la base des demandes d'asile. D'autre part, l'introduction du statut de protection subsidiaire en Belgique à la fin de 2006 offre une possibilité de protection effective supplémentaire aux personnes qui n'entrent pas en ligne de compte pour le statut de réfugié.

En 2009, 1 889 demandeurs d'asile ont été reconnus comme réfugiés. Si l'on y ajoute leurs enfants mineurs, on obtient le chiffre de 2 440 personnes ayant effectivement reçu une protection en tant que réfugié. Ces personnes étaient principalement originaires d'Irak, de Guinée, de Serbie, de Russie et de Chine. Dans la suite du Top 10 figurent l'Afghanistan, le Rwanda, la RD Congo, le Cameroun, l'Iran et le Kosovo.

Décisions du CGRA en 2009

	Total	%
Reconnaissance de la qualité de réfugié	1 889	21,27%
Octroi du statut de protection subsidiaire	418	4,71%
Refus du statut de réfugié et refus du statut de protection subsidiaire	5 585	62,87%
Refus de prise en considération d'une demande d'asile (ressortissant UE)	368	4,14%
Refus du statut de réfugié et refus du statut de protection subsidiaire (art. 52)	1	0,01%
Refus technique	334	3,76%
Exclusion du statut de réfugié et exclusion du statut de protection subsidiaire	15	0,17%
Exclusion du statut de réfugié et refus du statut de protection subsidiaire	3	0,03%
Refus du statut de réfugié et exclusion du statut de protection subsidiaire	13	0,15%
Cessation du statut de réfugié	2	0,02%
Retrait du statut de réfugié (fraude)	32	0,36%
Retrait du statut de protection subsidiaire (fraude)	12	0,14%
Renonciation + clôture + départ OIM	164	1,85%
Sans objet (art. 55 régularisation)	25	0,28%
Sans objet (nationalité belge - décès)	22	0,25%
Total	8 883	100%

En 2009, le CGRA a octroyé le statut de protection subsidiaire dans 418 cas ou 484 si l'on comptabilise les enfants mineurs. Ces personnes provenaient pour la plupart d'Irak, d'Afghanistan, de Somalie, du Soudan et de la RD Congo.

Aperçu de l'évolution du pourcentage de reconnaissance de la qualité de réfugié de 2000 à 2009

Année	Reconnaisances	Décisions	%
2000	1 198	16 717	7,2%
2001	897	23 433	3,8%
2002	1 166	23 768	4,9%
2003	1 201	19 804	6,1%
2004	2 275	15 617	14,6%
2005	3 059	16 791	18,2%
2006	1 914	12 349	15,5%
2007	1 843	10 302	17,9%
2008	2 143	8 964	23,9%
2009	1 889	8 883	21,3%

Top 10 des décisions de reconnaissance du statut de réfugié en 2009

Pays d'origine	Nombre	%
Irak	269	14,2%
Guinée	178	9,4%
Russie	173	9,2%
Chine	124	6,6%
Afghanistan	114	6,0%
Rwanda	109	5,8%
RD Congo	91	4,8%
Cameroun	83	4,4%
Iran	77	4,1%
Kosovo	64	3,4%
Autres pays	607	32,1%
Total	1 889	100%

Décisions d'octroi du statut de protection subsidiaire en 2009

Pays d'origine	Nombre	%
Irak	268	64,1%
Afghanistan	93	22,2%
Somalie	21	5,0%
Indéterminé	8	1,9%
Soudan	8	1,9%
RD Congo	7	1,7%
Erythrée	6	1,4%
Guinée	4	1,0%
Arménie	2	0,5%
Sierra Léone	1	0,2%
Total	418	100%

Trois demandes d'asile sur quatre ont été clôturées par une décision de refus du CGRA en 2009. Dans la majorité des cas, le CGRA a considéré que les déclarations faites par le demandeur concernant son origine, son identité ou les problèmes rencontrés n'étaient pas véridiques. Ces décisions de refus sont toujours susceptibles d'un recours auprès du Conseil du contentieux des étrangers.

L'exclusion, la cessation et le retrait

La Convention de Genève stipule qu'elle n'est pas d'application à l'égard de certains étrangers qui satisfont pourtant aux critères de la Convention. Cette situation est décrite à l'article 1F; il s'agit de la clause d'exclusion.

Un demandeur d'asile peut aussi être exclu du bénéfice de la protection subsidiaire. Les critères d'exclusion prévus dans ce cas par la loi sur les étrangers sont presque identiques à ceux prévus par la Convention de Genève.

En 2009, le CGRA a décidé 15 exclusions à la fois du statut de réfugié et du statut de protection subsidiaire. Dans trois dossiers, le CGRA a exclu le demandeur d'asile du statut de réfugié et lui a refusé le statut de protection subsidiaire. Enfin, dans 13 dossiers, le demandeur d'asile s'est vu refuser le statut de réfugié et exclure du statut de protection subsidiaire.

La Convention de Genève prévoit également que le statut de réfugié peut cesser (article 1C), tout

comme la loi sur les étrangers dispose que le statut de protection subsidiaire peut cesser lui aussi (article 55/5).

En 2009, il y a eu deux cas de cessation du statut de réfugié.

La loi sur les étrangers prévoit en outre la possibilité de retirer le statut de réfugié ou le statut de protection subsidiaire (article 57/6). Ce retrait peut se faire sur la base de faits que le demandeur d'asile a présentés de manière altérée ou qu'il a dissimulés ainsi que sur la base de fausses déclarations ou de documents faux ou falsifiés qui ont été déterminants dans la reconnaissance du statut de réfugié ou l'octroi du statut de protection subsidiaire. Le statut peut également être retiré à l'étranger dont le comportement personnel démontre qu'il n'éprouve plus de crainte de persécution.

En 2009, le statut de réfugié a été retiré dans 32 cas et le statut de protection subsidiaire dans 12 cas.

Délais de traitement

Lors du traitement de la demande d'asile, il importe de prendre une décision dans les meilleurs délais. À côté de la qualité du travail, une organisation efficace est un objectif important pour le CGRA. Cet objectif se traduit notamment par la capacité de prendre des décisions dans des délais réduits. Mais la prise de décisions dans de brefs délais peut également être considérée comme un indicateur de qualité : afin de sortir de la situation d'incertitude où il se trouve, le demandeur d'asile ne souhaite rien tant que d'être fixé le plus rapidement possible sur son sort, c'est à dire recevoir aussi vite que possible une décision le concernant.

Le CGRA se pose comme objectif la prise d'une décision dans un délai de trois mois, au plus tard de six mois (à l'exception des dossiers complexes). Pour les catégories spécifiques, des délais plus brefs sont d'application.

Dans un certain nombre de situations spécifiques, la loi du 15 décembre 1980 prévoit toutefois que des délais plus brefs sont d'application. L'article 52/2, § 2 de la loi oblige en effet le CGRA à traiter les demandes suivantes en priorité, dans un délai indicatif de 15 jours :

- les demandes introduites par des étrangers détenus pour des motifs de droit administratif ou de droit commun ;
- les demandes introduites par des étrangers qui représentent un danger pour l'ordre public ou la sécurité nationale ;
- les demandes introduites par des étrangers pour lesquels le ministre ou son délégué fait usage de son droit d'injonction.

Un délai de seulement cinq jours est en outre prévu pour les demandes introduites par des ressortissants d'un État membre de l'UE qui n'entrent pas en ligne de compte pour une protection lorsqu'il ne ressort pas clairement de leurs propos qu'il existe, dans leur chef, une crainte fondée de persécution au sens de la Convention de Genève ou des motifs sérieux de croire qu'ils courent un risque réel de subir des atteintes graves.

En 2009, le nombre de décisions prises, soit 8 883 (*output*) a été moins élevé que le nombre de dossiers entrants (*input*). L'input de dossiers transmis par l'OE au CGRA s'est en effet élevé à 10 355 dossiers.

La durée moyenne de traitement par le CGRA d'une demande d'asile introduite après le 1^{er} juin 2007 est de 132 jours (à compter de l'introduction de la demande auprès de l'OE).

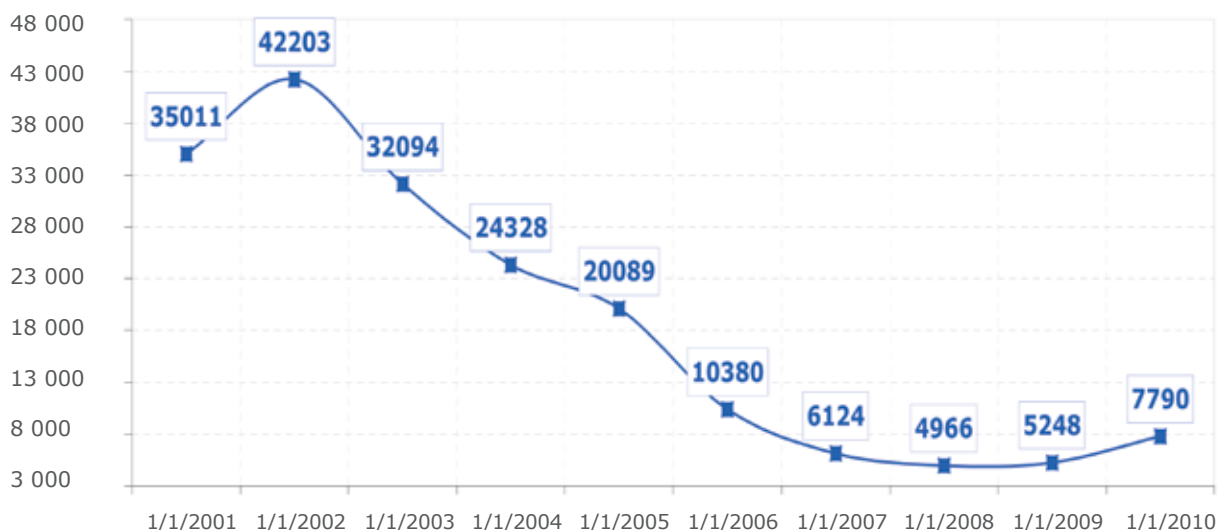
En 2009, 37,44% des demandeurs d'asile ont reçu une décision dans les trois mois et 28,02% dans les six mois.

Arriéré

Au cours de ces dernières années, l'arriéré total du CGRA avait considérablement diminué : il était passé de plus de 40 000 dossiers en 2000 à 5 248 dossiers fin 2008. En 2009, l'arriéré est toutefois reparti à la hausse. Fin 2009, la charge de travail totale s'élevait à 7 790 dossiers, dont 3 000 dossiers sont à considérer comme une réserve de travail normale et le reste comme un arriéré.

Évolution de l'arriéré du CGRA

Arriéré par année



Le CGRA avait prévu de résorber complètement son arriéré en 2007 mais il n'y est pas parvenu. Depuis octobre 2006, date de l'introduction de la protection subsidiaire (soit l'entrée en vigueur de la première phase de la réforme de la procédure d'asile), l'arriéré s'est en effet résorbé moins rapidement qu'auparavant.

Ce retard accumulé dans la résorption de l'arriéré s'explique notamment par les facteurs suivants :

- La mission centrale des agents du CGRA est devenue nettement plus complexe ces dernières années, non seulement en raison de la réforme de la procédure d'asile, en particulier l'introduction de la protection subsidiaire, mais davantage encore à cause du fait qu'il devient de plus en plus difficile de déterminer la nationalité, le profil réel et la crainte ou le risque existant en cas de retour du demandeur d'asile dans son pays d'origine. La vérification de la crédibilité des déclarations des demandeurs d'asile et de l'authenticité des documents qu'ils présentent est également devenue plus complexe ;
- Dans le cadre de la nouvelle procédure d'asile, le CGRA s'est vu contraint d'organiser sa défense devant l'instance de recours (à partir du 1^{er} décembre 2006, devant la Commission permanente de recours des réfugiés [CPRR], à partir du

1^{er} juin 2007, devant le Conseil du contentieux des étrangers [CCE]), à savoir rédiger des notes en défense, plaider à l'audience, suivre les recours en cassation, etc. Pour assurer cette nouvelle et importante tâche, le CGRA a dû transférer des dizaines de personnes des services chargés du traitement des dossiers vers le service juridique (qui s'occupe de la défense devant l'instance de recours) ;

- Tout comme en 2008, plusieurs agents du CGRA ont effectué en 2009 un stage en vue de leur statutarisation. Vu que le CGRA comptait auparavant un grand nombre d'agents contractuels, le choix de les statutariser a eu d'importantes conséquences sur la productivité. Un stagiaire doit en effet suivre un programme de formation intensif et rédiger un mémoire de stage, ce qui le rend temporairement indisponible pour le traitement des dossiers ;
- Alors que le nombre de demandes d'asile a fortement augmenté en 2009 (+ 40%), les effectifs à la disposition du CGRA ont par contre encore baissé. En effet, à la fin du mois de novembre 2009, le CGRA disposait d'un effectif de 339,9 ETP - équivalents temps plein -, soit une baisse de 15,25 ETP par rapport aux effectifs au 31 décembre 2008. Pour le bon fonctionnement du CGRA et la réalisation de ses missions, il est de

la toute première importance qu'il puisse compter sur des effectifs en nombre suffisant. Ces effectifs devraient s'élever à 365 ETP au moins, chiffre encore sensiblement inférieur au nombre d'ETP au début de 2008 (où l'on recensait 388,02 ETP).

Il s'agit à présent – en 2010 – de tout mettre en œuvre afin de résorber une grande partie de cet arriéré. Cet objectif peut être réalisé et le CGRA a élaboré à cet effet un programme, un plan d'action spécifique. Il s'agira de travailler en termes de processus, de la manière la plus efficace possible afin de prendre le plus de décisions possible à bref délai et de résorber au maximum l'arriéré sans que la qualité du travail en pâtisse. Le CGRA compte également sur le fait qu'il se verra accorder le personnel nécessaire à l'exercice de sa mission.

Valeur du CGRA :

Ouverture,
c'est-à-dire
transparence dans
son fonctionnement,
accessibilité et au
service du client

La délivrance de documents

La loi sur les étrangers stipule que le commissaire général est compétent pour délivrer aux réfugiés reconnus et aux apatrides reconnus les documents administratifs qui leur seraient normalement délivrés par leurs autorités nationales. Cette disposition traduit l'exécution de l'article 25 de la Convention de Genève et de l'article 25 de la Convention de New York du 28 septembre 1954 relative au statut des apatrides.

Nombre de documents délivrés en 2009

Type de document	Nombre
Attestations de réfugié	2 684
Attestations relatives au statut de réfugié	2 054
Attestations d'apatride	80
Actes d'état civil	6 720
Dispenses de légalisation	5
Déclarations de renonciation au statut	7
Total	11 550

Nombre de documents délivrés 2000-2009

Année	Nombre
2000	14 210
2001	13 207
2002	13 100
2003	12 483
2004	15 486
2005	24 712
2006	20 960
2007	12 925
2008	14 177
2009	11 550

2



Activités du CGRA

16



Mission

Le Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides est une instance fédérale indépendante. Il constitue l'instance d'asile centrale en Belgique et possède une compétence d'instruction. Il est dirigé par un commissaire général, Dirk Van den Bulck, assisté de deux commissaires adjoints, un francophone et une néerlandophone, respectivement François Bienfait et Eva Visser. Les trois commissaires agissent en toute indépendance et impartialité.

La mission du CGRA est double. Le CGRA est en premier lieu chargé d'accorder une protection aux étrangers qui éprouvent une crainte fondée de persécution au sens de la Convention de Genève (statut de réfugié) ou qui courent un risque réel d'atteintes graves en cas de retour dans leur pays d'origine (statut de protection subsidiaire). Par ailleurs, la remise de documents d'état civil aux personnes reconnues réfugiées ou apatrides fait aussi partie des compétences du CGRA.

Le traitement des demandes d'asile représente donc l'activité fondamentale du CGRA. Chaque demande d'asile est minutieusement examinée conformément aux normes internationales, européennes et belges et ce, en tenant compte du contexte de l'asile. Le CGRA examine systématiquement toute demande d'asile, d'abord au regard de la Convention de Genève, puis dans le cadre de la protection subsidiaire.

Objectifs stratégiques

Le CGRA entend être une organisation ouverte, fiable et prompt à prendre des décisions.

Il possède une expertise considérable en matière d'asile et dispose d'une large information sur les pays d'origine. La formation initiale et permanente des agents traitants (les collaborateurs qui traitent les demandes d'asile) joue un rôle crucial. Les agents traitants du CGRA sont en outre soutenus par un service juridique spécialisé dans le droit d'asile et par le Centre de documentation et de recherche (Cedoca), dont les collaborateurs ont développé une grande expertise en ce qui concerne les pays d'origine des demandeurs d'asile.

En tant qu'organisation ouverte, le CGRA a la capacité et la volonté de partager son expertise

avec différents acteurs dans le domaine de l'asile et des migrations. Plusieurs structures de concertation avec des représentants de l'UNHCR, des ONG et d'autres instances d'asile permettent une amélioration constante de la qualité.

L'ouverture suppose également d'informer. Grâce à un site Internet (www.cgra.be) et à une série de brochures à l'intention de divers publics (demandeurs d'asile, mineurs non accompagnés, agents du CGRA, experts en matière d'asile, grand public, collègues des instances d'asile à l'étranger), le CGRA contribue à la diffusion d'une information exacte, objective et complète en ce qui concerne la matière complexe de l'asile.

Quant à la fiabilité et à la promptitude à prendre des décisions, ces caractéristiques signifient qu'il importe que le CGRA prenne des décisions de qualité selon des procédures internes efficaces permettant aux demandeurs d'asile d'obtenir leur décision dans de brefs délais.

Cadre légal

Selon la définition de la Convention internationale relative au statut des réfugiés, signée à Genève le 28 juillet 1951 (la « Convention de Genève »), est considérée comme « réfugié » « toute personne qui, [...] craignant avec raison d'être persécutée du fait de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un certain groupe social ou de ses opinions politiques, se trouve hors du pays dont elle a la nationalité et qui ne peut ou, du fait de cette crainte, ne veut se réclamer de la protection de ce pays ; ou qui, si elle n'a pas de nationalité et se trouve hors du pays dans lequel elle avait sa résidence habituelle [...], ne peut ou, en raison de ladite crainte, ne veut y retourner ». La loi belge se réfère explicitement à cette Convention.

Le 10 octobre 2006, en complément à la Convention de Genève, un statut de protection subsidiaire a été introduit dans la loi belge.

La procédure d'asile et les compétences des instances d'asile trouvent leur fondement légal dans la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers, modifiée par la loi du 15 septembre 2006.

Traitement des dossiers et soutien

Le traitement des dossiers dans la pratique

La mission du CGRA est d'accorder une protection aux étrangers qui éprouvent une crainte fondée de persécution au sens de la Convention de Genève ou qui courent un risque réel d'atteintes graves en cas de retour dans leur pays d'origine. Ce principe est à la base du traitement des demandes d'asile au CGRA. Le processus de traitement des dossiers est intégré dans une base de données, où sont reprises toutes les données administratives relatives au dossier d'asile.

Le CGRA compte cinq sections géographiques : Afrique, Balkans, Congo, Europe de l'Est et Moyen-Orient/Asie. Chaque section est dirigée par un coordinateur géographique, éventuellement assisté par un premier superviseur. Les sections sont subdivisées en unités de travail de quatre agents traitants encadrés par un superviseur.

Il importe que le CGRA prenne des décisions de qualité dans les meilleurs délais. Depuis un certain nombre d'années, le CGRA a pris de nombreuses mesures pour garantir cette qualité.

Les demandes d'asile sont examinées par des agents traitants. Ceux-ci ont une formation universitaire et sont spécialisés dans les pays qu'ils traitent. Leurs tâches sont d'une grande complexité. Dans leur travail quotidien, les agents traitants doivent en permanence chercher un équilibre entre la qualité et l'efficacité. Ils ne portent pas seulement la responsabilité d'effectuer une analyse correcte du dossier mais sont également confrontés, presque tous les jours, aux récits difficiles des demandeurs d'asile. Ils se trouvent en outre sous pression afin de respecter les délais prévus par la loi pour prendre une décision. Le stress et la pression du travail qui, quotidiennement, pèsent sur les agents traitants ne sauraient être sous-estimés.

Chaque demandeur d'asile est entendu au moins une fois par un agent traitant du CGRA. Cette audition, qui dure en moyenne de trois à quatre heures, permet au demandeur d'exposer en détail son récit et de présenter toutes les pièces susceptibles d'étayer celui-ci. L'agent traitant examine ensuite le récit individuel à la lumière de la situation objective dans le pays d'origine.

Pour certaines catégories spécifiques de demandeurs d'asile, tels que les mineurs étrangers non accompagnés, les personnes dont le récit comporte des éléments relevant de la problématique du genre, etc., il existe des instructions spécifiques. Ces demandeurs seront toujours entendus par des agents traitants spécialement formés à cet effet.

Après l'audition, les recherches et l'analyse du dossier, l'agent traitant rédige une proposition de décision qu'il transmet ensuite avec l'ensemble du dossier à son superviseur. Celui-ci a pour tâche d'assurer le suivi qualitatif et quantitatif de chaque agent traitant de son unité. Après révision et approbation par le superviseur, la proposition de décision est présentée, avec le dossier, à la signature du commissaire général ou, en cas d'empêchement de celui-ci, de l'un de ses adjoints. Les commissaires effectuent en outre à intervalles réguliers un contrôle de la qualité sur la base d'un échantillonnage.

Les agents traitants bénéficient du soutien du service juridique et de l'aide du Cedoca, le Centre de documentation et de recherche. En outre, un certain nombre de coordinateurs disposant d'une expertise sur une problématique particulière (mineurs, genre, protection subsidiaire, exclusion, ...) jouent un important rôle de conseil.

Projets pour améliorer la qualité

Depuis l'introduction de la protection subsidiaire en 2006 et la réforme de la procédure d'asile en 2007, le CGRA a pris nombre d'initiatives et a participé à toute une série de projets en vue de garantir la qualité du travail et d'optimiser davantage encore le traitement des dossiers.

Groupes de travail « qualité »

Afin d'évaluer l'impact de la réforme de la procédure d'asile et de l'introduction de la protection subsidiaire, des groupes de travail « qualité » ont été mis sur pied en 2007. Ces groupes étaient chargés d'étudier des méthodes et outils de travail relatifs à l'audition, à la décision et à la COI (Country of Origin Information), d'identifier des points problématiques et de formuler des propositions d'amélioration. Ces groupes de travail, au nombre de quatre, se sont penchés sur les thèmes suivants :

- charge de la preuve – établissement des faits ;
- utilisation des informations sur les pays d'origine ;
- préparation et stratégie de l'audition ;
- création d'un contexte favorable à l'audition.

Ces groupes de travail ont organisé des séances de réflexion, des enquêtes et des rencontres de midi et se sont inspirés des exemples théoriques et pratiques d'organisations belges, européennes et internationales telles que l'instance d'asile canadienne (IRB – Immigration and Refugee Board of Canada) et l'UNHCR.

Les propositions de ces groupes de travail ont abouti à plusieurs actions comme la mise à jour d'un certain nombre de notes de service internes, le développement de nouvelles méthodes et de nouveaux outils de travail (rapport d'audition dactylographié et uniforme), l'adaptation de la description de fonction de l'agent traitant (attitude appropriée pendant l'audition), la rédaction de nouveaux modules de formation (techniques d'audition), la rédaction d'un code de déontologie portant sur les prestations de traduction et d'interprétation au CGRA ; la rédaction de directives destinées aux acteurs externes (par exemple les avocats), l'organisation de séances d'information (par exemple sur les risques et les limites de la recherche d'informations). Ces diverses actions, qui s'inscrivent dans le cadre d'un plan global d'amélioration de la qualité, seront encore développées à l'avenir.

European Asylum Curriculum (EAC)

Le projet EAC est l'une des initiatives prises en vue de l'harmonisation de la politique d'asile au niveau européen. Grâce à ce projet a été mise au point une série de modules de formation uniformes destinés aux instances d'asile des États membres. Le CGRA participe très activement à ce projet, tant dans sa phase d'élaboration des modules que, depuis 2009, dans sa phase d'implémentation. Il bénéficie pour cela d'un soutien financier du Fonds européen pour les réfugiés (FER). C'est ainsi que le CGRA a activement participé avec d'autres experts européens à l'élaboration de trois modules clé du curriculum (Inclusion – conditions d'application de la Convention de Genève et de la protection subsidiaire, Evidence Assessment – Établissement des faits et charge de la preuve et Interviewing children – techniques

d'audition des enfants), que dix agents du CGRA ont été formés en 2009 pour devenir des formateurs agréés de plusieurs modules (Inclusion, Interviewing Children, Evidence Assessment) et que le CGRA a pris une position de pointe en ce qui concerne l'utilisation concrète des modules EAC dans la formation des agents. Quarante-quatre agents (déjà actifs au CGRA ou nouveaux collaborateurs) ont ainsi suivi en 2009 le module Inclusion et quatorze autres le module Interviewing children.

Un plan d'action pour 2010 prévoit de continuer par phases successives l'implémentation des modules EAC au CGRA. Les promoteurs du projet EAC se réfèrent au CGRA comme l'exemple à suivre par les autres instances d'asile des pays européens.

Évaluation de la nouvelle procédure d'asile par la commission de l'Intérieur du Sénat

En 2009, toute une série d'auditions se sont déroulées devant la commission de l'Intérieur du Sénat afin d'évaluer la nouvelle procédure d'asile entrée en vigueur en juin 2007. Différents intervenants (les responsables des instances d'asile dont le commissaire général, l'UNHCR, l'Ordre des barreaux flamands, francophones et germanophone ainsi que diverses ONG) ont eu à cette occasion la possibilité de présenter devant cette commission leurs conclusions concernant l'impact de la réforme de la procédure d'asile.

À l'issue des auditions, la commission a rédigé un rapport. Il ressort clairement de ce rapport final que la nouvelle procédure d'asile est évaluée positivement. La commission a toutefois formulé une série de recommandations à l'attention de chaque instance d'asile.

Concernant le CGRA, ce rapport final mentionne explicitement, d'une part, que celui-ci doit pouvoir disposer de moyens financiers et humains suffisants afin de mener à bien sa mission. De même, la commission rappelle que, conformément à l'accord de gouvernement, la responsabilité de l'octroi du statut d'apatride doit incomber au CGRA.

D'autre part, la commission a émis une série de recommandations en ce qui concerne le déroulement des auditions au CGRA :

- Le rapport recommande d'informer les demandeurs d'asile de façon optimale, préalablement à l'audition, sur les éléments dont le CGRA tient le plus compte dans sa décision finale ;
- Ce même rapport recommande d'offrir aux demandeurs d'asile la possibilité de réagir aux éléments susceptibles d'être utilisés en leur défaveur par le CGRA ;
- Le rapport recommande également d'examiner la faisabilité d'un enregistrement audio des auditions des demandeurs d'asile ;
- Un dernier point soulevé par la commission dans ses recommandations concerne l'amélioration de la motivation des décisions de refus du statut de protection subsidiaire.

Le point de vue du CGRA par rapport à ces recommandations est le suivant :

- Concernant l'information des demandeurs d'asile, le CGRA investit déjà beaucoup dans la diffusion d'informations « sur mesure » mais va toutefois examiner quelles initiatives supplémentaires sont encore nécessaires afin d'attirer l'attention des demandeurs sur l'importance de faire des déclarations crédibles et complètes ;
- Concernant le principe d'offrir aux demandeurs d'asile la possibilité de réagir aux éléments susceptibles d'être utilisés en leur défaveur, le CGRA ne s'y oppose pas formellement mais estime que l'instauration d'une telle mesure n'est envisageable que si les moyens nécessaires à son exécution lui sont octroyés. En effet, un tel élargissement de l'obligation de confrontation ne resterait pas sans conséquences sur la charge de travail des agents traitants puisque dans de nombreux dossiers, il faudrait procéder à des reconvocations ou demander une réaction par écrit ;
- Concernant l'enregistrement des auditions, le CGRA ne s'oppose pas non plus à cette mesure mais vu les difficultés techniques et le coût que l'introduction d'un tel système engendrerait, il importe d'examiner ce point en détail au préalable. Une étude va être entamée à ce sujet dans le courant de l'année 2010 ;
- Enfin, concernant la motivation des décisions de refus de protection subsidiaire, le CGRA s'est

engagé à mentionner de manière encore plus claire les raisons du refus dans la motivation.

Coordinateurs

Les mineurs étrangers non accompagnés

Depuis les années nonante, le CGRA accorde une attention toute particulière aux demandes d'asile des mineurs et dispose pour cela d'une coordination pour les mineurs et, au sein des sections géographiques, de personnes de référence chargées de l'examen de leurs demandes d'asile. Les demandes d'asile introduites par des mineurs sont traitées prioritairement et les interviews sont organisées en concertation avec leurs tuteurs.

La coordination pour les mineurs a pour objectif d'harmoniser la politique relative aux mineurs étrangers non accompagnés au sein des différentes sections du CGRA en leur apportant un soutien adéquat. Il s'agit notamment de partager l'information sur les demandes et la pratique, de veiller à l'évolution et à l'unité de la jurisprudence, de suivre le système de tutelle des mineurs non accompagnés et de représenter pour le monde extérieur un point de contact identifiable en ce qui concerne cette problématique spécifique.

En plus de cette cellule de coordination, 35 collaborateurs universitaires spécialisés, traitent les demandes des mineurs d'âge. L'audition au CGRA étant l'élément crucial dans l'examen de la demande d'asile, ces collaborateurs s'attachent à développer les méthodes les plus appropriées pour auditionner des mineurs, à créer un climat serein pour l'audition et à prendre des décisions conformes aux critères d'octroi d'une protection internationale. Pour ce faire, il est toujours tenu compte du profil spécifique des mineurs.

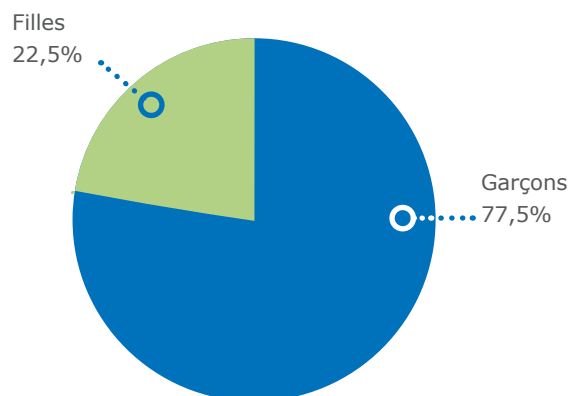
En 2009, la tendance générale à la hausse des demandes d'asile s'est également ressentie au niveau des mineurs demandeurs d'asile. Depuis 2001, le CGRA n'avait plus connu pareille situation. Si les pays d'origine ne varient pas par rapport aux années antérieures, le nombre de mineurs a considérablement augmenté. En 2009, 732 mineurs étrangers non accompagnés ont été enregistrés comme demandeurs d'asile auprès de l'Office des étrangers. Ce qui signifie une augmentation de 40% par rapport à 2008.

La proportion garçons/filles chez les mineurs étrangers non accompagnés évolue légèrement par rapport aux années antérieures. Si les garçons représentent généralement deux tiers des mineurs étrangers non accompagnés, en 2009, la proportion garçons/filles passe à environ trois quarts de garçons pour un quart de filles. Cela s'explique aisément par le fait que les jeunes Afghans, qui représentent la première nationalité chez les mineurs étrangers non accompagnés, étaient exclusivement de sexe masculin en 2009 et que parmi les jeunes Guinéens (2ème nationalité la plus représentée), deux tiers sont également des garçons.

Répartition des demandes d'asile des mineurs étrangers non accompagnés selon le sexe en 2009

Garçons	Filles	Total
567	165	732

(Source : OE)

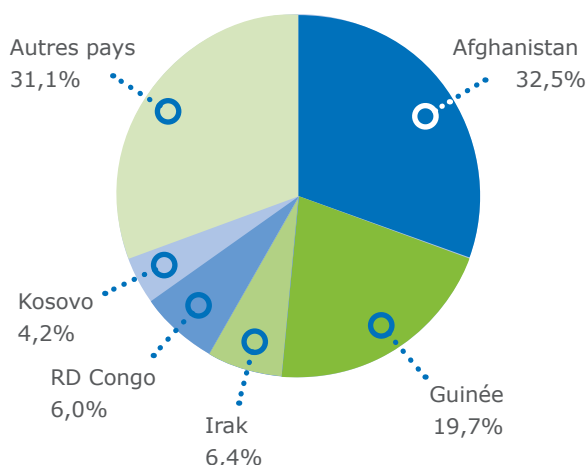


Le nombre des jeunes Afghans a doublé (passant de 120 en 2008 à 238 en 2009) tandis que le nombre de jeunes Guinéens est passé de 90 en 2008 à 144 en 2009 et le nombre de jeunes Irakiens de 28 en 2008 à 47 en 2009.

Top 5 des demandes d'asile introduites par des mineurs étrangers non accompagnés en 2009

Pays d'origine	Nombre	%
Afghanistan	238	32,5 %
Guinée	144	19,7 %
Irak	47	6,4 %
RD Congo	44	6,0 %
Kosovo	31	4,2 %
Autres pays	228	31,1 %
Total	732	100 %

(Source : OE)



Top 5 des décisions de reconnaissance de la qualité de réfugié pour les mineurs étrangers non accompagnés en 2009

Pays d'origine	Nombre	%
Guinée	29	15,3%
Afghanistan	28	14,8%
RD Congo	24	12,7%
Russie	19	10,1%
Rwanda	18	9,5%
Autres pays	71	37,6%
Total	189	100 %

Top 5 des décisions d'octroi du statut de protection subsidiaire pour les mineurs étrangers non accompagnés en 2009

Pays d'origine	Nombre	%
Afghanistan	25	59,5%
Irak	12	28,6%
Somalie	3	7,1%
Guinée	1	2,4%
Sierra Léone	1	2,4%
Total	42	100%

Pourcentage de décisions positives pour les mineurs étrangers non accompagnés en 2009

Décisions	Nombre	%
Statut de réfugié	189	45,5%
Protection subsidiaire	42	10,0%
Total	231	55,5%

2009, c'est aussi une année faite de nouveautés et de consolidation de projets pour les mineurs.

Le déménagement du CGRA au WTC II a constitué une opportunité idéale afin de créer des locaux d'audition séparés. Parmi ceux-ci, trois locaux spécifiques pour les mineurs d'âge (deux pour les jeunes âgés de plus de 12 ans et un pour les plus petits). Tant l'espace (éclairage, localisation...) que le choix du mobilier (bureau ovale, commode, tapis coloré, plante...) ont été pensés pour rendre le local d'audition le plus agréable possible. En outre, du petit matériel est mis à la disposition du mineur (feuilles, marqueurs...) afin qu'il puisse s'exprimer avec plus de facilité.

A côté de cet important changement, d'autres projets se sont poursuivis et ont été consolidés.

Tout d'abord, l'un des plus importants d'entre eux est certainement la finalisation et la mise en pratique du module européen de formation (EAC – European Asylum Curriculum) sur les techniques d'audition spécialisées pour les mineurs (Interviewing Children). Suite à la finalisation du module en avril 2009, des collaborateurs ont été formés « à former » les autres collaborateurs à ces techniques. Début septembre 2009, le projet a été effectivement lancé et un premier groupe d'une dizaine de collaborateurs francophones et néerlandophones ont suivi la formation en anglais.

Sur le plan de la réflexion, le CGRA continue à rechercher des méthodes visant à améliorer la qualité de ses auditions. Depuis 2007, un canevas d'audition spécifique pour les mineurs a été créé. Celui-ci a été adapté en 2009, en fonction de l'évolution des profils des mineurs et après concertation avec les collaborateurs chargés du traitement de leurs demandes d'asile. Ce canevas de base intègre par ailleurs de nouvelles techniques d'audition acquises sur base du module Interviewing Children du programme européen de formation EAC.

En outre, les groupes de travail internes concernant des problématiques spécifiques ont poursuivi leurs activités. Une cellule spécialisée dans le suivi de la procédure spéciale pour les fillettes ayant une demande d'asile basée sur une crainte de mutilations génitales a ainsi vu le jour. Par ailleurs, concernant les mineurs Afghans, la réflexion et les concertations de différents acteurs compétents sur le terrain se sont également poursuivies. Ces réflexions visent avant tout à mieux appréhender les demandes d'asile de ces jeunes.

En 2009 également, l'Institut de formation de l'administration fédérale (IFA) a approuvé l'organisation au CGRA en 2010 d'un projet de formation sur mesure en gestion de la communication et des conflits en situation interculturelle.

Enfin, et parce que le travail en réseau est essentiel, le CGRA a, également en 2009, continué à participer à différents groupes de travail et de réflexion sur la problématique des mineurs étrangers non accompagnés (comme le groupe de suivi du protocole d'accord sur la disparition des mineurs des centres d'observation et d'orientation (COO), le groupe de réflexion au sein de la Task force sur la collecte des données de la Commission nationale des droits de l'enfant ou encore auprès du CE-MIS – Centrum voor Migratie en Interculturele Studies).

Le genre

Dans la procédure d'asile, la notion de genre ré- fère à toutes les problématiques liées à l'appartenance sexuelle, à l'identité sexuelle ou à l'orientation sexuelle. Cette notion englobe non seulement les pers- écutions subies exclusivement ou principalement par les femmes (mutilations génitales féminines – MGF – , mariages forcés, certaines formes de crime d'honneur, violence entre partenaires, viol) mais également la question de l'orientation sexuelle et celle de l'identité de genre (homosexualité, bisexualité et transsexualité).

Le CGRA accorde une attention toute particulière au traitement des demandes d'asile introduites pour l'un de ces motifs. Pour cela, il dispose depuis 2005 d'une « cellule du genre » composée d'une coordinatrice et de personnes de référence, une par section géographique. Ces personnes de référence sont chargées de répertorier les besoins des agents traitants en termes de formation et d'information concernant les thèmes liés à la problématique du genre. Elles centralisent également au niveau de leurs sections respectives les décisions dans lesquelles des thématiques liées au genre ont été invoquées. La coordinatrice pour le genre coordonne la rédaction des directives de traitement des dossiers liés au genre et en assure le suivi. Elle centralise en outre la jurisprudence du Conseil du contentieux des étrangers et du Conseil d'État en la matière. Tout cela contribue à l'amélioration et à l'homogénéisation du traitement des demandes d'asile relevant de la problématique du genre. Enfin, la coordinatrice sert également de personne de contact pour les correspondants extérieurs.

La cellule genre a ainsi pour objectif principal de veiller à l'harmonisation, à l'amélioration constante des pratiques et à la prise en compte de la spécificité des profils rencontrés lors du traitement des demandes d'asile liées à ces thématiques relevant de la sphère intime. Cet objectif se réalise notamment en veillant à l'application adéquate des directives de traitement de ces dossiers, en apportant une réponse aux besoins d'information et de formation des agents par rapport aux thématiques relevant du genre, en étant attentif à l'évolution de la jurisprudence belge et européenne en la matière, en étant en contact avec des interlocuteurs, extérieurs au CGRA, travaillant sur ces même thématiques.

En 2009, sur l'ensemble des dossiers d'asile traités au CGRA, 6,4 % concernaient des demandes d'asile basées sur une persécution liée au genre (soit 568 dossiers).

Top 20 des pays d'origine des demandeurs d'asile ayant invoqué un motif d'asile lié au genre

Pays d'origine	Nombre
Guinée	149
Cameroun	77
RD Congo	26
Afghanistan	23
Kenya	21
Togo	17
Iran	15
Russie	15
Burundi	12
Côte d'Ivoire	12
Mauritanie	10
Sénégal	10
Albanie	9
Arménie	9
Niger	9
Djibouti	8
Kosovo	8
Turquie	8
Nigéria	8
Irak	7
Autres pays	115
Total	568

Motifs de persécution invoqués liés au genre et répartition selon le sexe en 2009

Motif de persécution	Nombre de fois où le motif est invoqué	Femmes	Hommes
Orientation sexuelle et identité de genre	362	62	300
Crimes d'honneur	55	24	31
MGF	160	145	15
Mariage forcé	311	291	20
Violences domestiques	75	71	4
Violences sexuelles	119	106	13
Stérilisations forcées	1	1	0
Total	1 083	700	383

Les demandeurs d'asile invoquent de plus en plus souvent certains motifs de persécution liés au genre. C'est le cas, notamment, du motif « orientation sexuelle et identité de genre » dont la mention, comme motif de fuite du pays d'origine, connaît ces dernières années une hausse constante.

Dossiers dans lesquels le motif orientation sexuelle et identité de genre a été invoqué

Année	Nombre
2006	116
2007	188
2008	226
2009	362

Le CGRA constate également que les motifs de persécution liés au genre invoqués par les demandeurs ou demandeuses d'asile augmentent non seulement en nombre mais également en complexité. C'est pourquoi, la formation des agents traitants a été adaptée en conséquence.

Formations spécifiques

Depuis le début de l'année 2009, outre la formation générale sur la prise en compte du genre dans la procédure au CGRA, les nouveaux agents concernés reçoivent deux formations spécifiques : l'une sur les mutilations génitales féminines (MGF) et l'autre sur l'orientation sexuelle et l'identité de genre.

La première formation spécifique porte sur les aspects culturels, médicaux, sociaux dont il faut tenir compte durant les auditions et lors du traitement des demandes d'asile relatives aux MGF. Durant cette formation, les aspects légaux en Belgique et les mesures de prévention prévues depuis avril 2008 par le CGRA par l'application de la procédure de suivi sont également évoqués.

La formation spécifique sur l'orientation sexuelle et l'identité de genre aborde, notamment, les aspects psychologiques, sociaux et culturels dont l'agent doit tenir compte pendant l'audition et pour le traitement des demandes d'asile basées sur ce motif. En outre, le CGRA a organisé, en 2009, pour les agents en charge de ces dossiers, des rencontres avec des « témoins » : militants connus, oeuvrant pour les droits des homosexuels, originaires de pays de provenance

de demandeurs d'asile. Ces témoignages ont principalement porté sur le vécu quotidien des personnes homosexuelles dans les pays concernés. Ces rencontres ont fourni aux agents l'occasion de poser des questions pratiques et concrètes et d'avoir une meilleure compréhension du vécu de ces personnes et de la problématique en général.

Dans la même optique, le CGRA a organisé, en 2009, une rencontre réunissant agents du CGRA et représentants d'une ASBL belge qui encadre, pendant leur procédure en Belgique, des demandeurs et demandeuses d'asile qui se sont déclarés homosexuel(le)s.

Enfin, en raison du caractère intime de bon nombre de ces récits, les agents ont exprimé le besoin d'apprendre à mieux gérer la relation interpersonnelle avec les demandeurs d'asile et la nécessité de se familiariser avec des aspects interculturels ayant une incidence sur ces vécus et sur les récits d'asile. Une journée de formation spécifique sur cette problématique a été organisée pour les agents traitants des deux sections géographiques (Congo et Afrique) les plus souvent confrontées à de telles demandes.

Le suivi des fillettes reconnues réfugiées en raison d'une crainte de MGF

Ce suivi, qui a été instauré en avril 2008, consiste principalement à demander aux parents (dont une fille a été reconnue réfugiée pour ce motif) de faire parvenir au CGRA, annuellement, un document médical attestant de l'absence de mutilation chez leur fille.

En 2009, la procédure de suivi a, logiquement, concerné les personnes pour lesquelles une décision de reconnaissance avait été notifiée plus d'un an plus tôt, soit à partir du 1er avril 2008. Le constat suivant a pu être fait : toutes les personnes invitées à le faire ont collaboré à la procédure, tout au moins en renvoyant un document médical. Ces certificats sont le plus souvent suffisamment détaillés et probants. Concernant les certificats moins circonstanciés, après analyse et enquête plus approfondie par la cellule du CGRA chargée de ce suivi, aucun cas n'a présenté des éléments qui auraient pu nécessiter un signalement au Parquet fédéral, tel que prévu dans la procédure.

Psy-support

La tâche principale de la cellule psy-support consiste à donner des avis aux agents traitants sur l'état mental et psychique des demandeurs d'asile lorsque celui-ci pourrait avoir une incidence sur le traitement du dossier d'asile. La plupart du temps, cet avis est fourni après un examen individuel d'évaluation psychologique, qui donne lieu à la rédaction d'un rapport d'évaluation détaillé. La cellule fonctionne selon des modalités qui ont été élaborées conformément aux directives légales et déontologiques en vigueur.

Evolution du nombre de rapports d'évaluation psychologique individuelle 2001 - 2009

Année	Nombre
2001	35
2002	79
2003	302
2004	315
2005	350
2006	287
2007	199
2008	206
2009	189

Les troubles ayant conduit à une demande d'évaluation psychologique sont principalement :

- problèmes cognitifs (troubles de mémoire) ;
- affections mentales ou psychiatriques ;
- problèmes relevant du genre ;
- état de stress post-traumatique ;
- dépression (réactionnelle), problèmes d'adaptation.

La cellule psy-support est également chargée d'évaluer les certificats médico-psychologiques. Depuis le milieu de 2009, une augmentation significative du nombre de ces certificats présentés à l'appui des demandes d'asile a été constatée. En effet, alors qu'en 2008, un certificat médico-psychologique avait été déposé dans 2,3% des dossiers, ce chiffre est monté à 5,5 % en 2009.

Une analyse des causes de cette augmentation a été effectuée. En octobre 2009, en collaboration avec l'OE, une fraude organisée a été mise au jour, impliquant un psychiatre et un psychologue qui ont établi des centaines de certificats sans avoir jamais examiné les demandeurs d'asile concernés. Ces certificats médico-psychologiques formulaient systématiquement un diagnostic d'état de stress post-traumatique. Les deux praticiens font actuellement l'objet de poursuites judiciaires. Pour le reste, à peu près 20% des certificats présentés sont à considérer comme des « certificats de complaisance » qui ne répondent pas toujours à l'objectivité professionnelle requise. Il est à noter que seul un petit nombre de praticiens (3 médecins-psychiatres et 4 psychologues) sont responsables de l'augmentation récente de ce type de certificats.

En conséquence de ces constatations, les critères d'évaluation des certificats médico-psychologiques ont été revus et adaptés. Les critères visant à évaluer leur objectivité tant sur la forme que sur le fond ont notamment encore été renforcés.

Trafic des êtres humains, traite des êtres humains et ordre public

La mission de la cellule « Ordre Public et Traite des êtres humains » est double : assurer en interne la centralisation de toutes les informations relatives à ces matières et servir de point de contact avec les partenaires extérieurs du CGRA concernant ces problématiques.

En 2009, la cellule a de nouveau constaté des tentatives de détournement de la procédure d'asile, principalement par la présentation de récits frauduleux fournis par des réseaux de trafic d'êtres humains qui font preuve d'un professionnalisme sans cesse croissant, ainsi que par le dépôt de documents falsifiés.

Ces abus de la procédure d'asile pouvaient se doubler de démarches frauduleuses accomplies dans le cadre d'autres procédures permettant d'obtenir une autorisation de séjour en Belgique, telles qu'une demande de régularisation auprès de l'Office des étrangers. Des contacts réguliers avec ce dernier ont en effet permis de constater, à plusieurs reprises, qu'il existait des divergences importantes entre les déclarations et les documents produits au CGRA dans le cadre d'une demande d'asile et à l'Office des étrangers dans le cadre d'une demande de régularisation du séjour.

De même, le CGRA a également constaté que certains demandeurs d'asile pouvaient être liés à des affaires délictueuses ou criminelles de natures diverses, ce qui, dans les cas les plus sérieux (crimes graves de droit commun, appartenance à des organisations terroristes, indications de participation à de graves violations des droits de l'homme), a pu entrer en ligne de compte pour exclure les intéressés du bénéfice du statut de réfugié ou du statut de protection subsidiaire.

En outre, le CGRA, en contact étroit à ce propos avec le service compétent de l'Office des étrangers, a continué à apporter en 2009 une attention particulière au nombre encore restreint de dossiers d'asile concernant des victimes de la traite des êtres humains reconnues comme telles.

Pour faire face à toutes ces tentatives d'abus et pour appréhender ces divers phénomènes en vue d'un traitement juste et efficace du flux des demandes d'asile, le CGRA est convaincu qu'un échange accru d'informations avec tous les partenaires belges et européens liés à l'asile, la justice et la sécurité publique est réellement indispensable.

Apatrides

En attendant une prochaine réforme de la procédure à ce propos, l'attribution du statut d'apatride demeure une compétence du tribunal de première instance. Si le rôle du CGRA se limite donc en principe à délivrer des documents d'état civil aux apatrides reconnus, il convient de souligner le fait qu'il est régulièrement sollicité par les parquets en vue de fournir des informations permettant l'examen des requêtes d'octroi du statut d'apatride.

C'est ainsi que pour l'année 2009, le CGRA s'est vu adresser 152 demandes de renseignements de la part des différents parquets et il leur a lui-même adressé 146 réponses.

Enfin, il faut également constater, dans certains cas, le détournement de cette procédure à des fins de prolongation du séjour en Belgique. En effet, à titre d'exemple, il arrive que des candidats apatrides produisent auprès du tribunal de première instance des documents d'identité différents de ceux connus par les instances d'asile.

Le Cedoca, centre de documentation et de recherche

Composé d'une équipe de chercheurs et d'une bibliothèque, le centre de documentation et de recherche du CGRA a pour tâche de soutenir les agents traitants dans l'examen des demandes d'asile en leur fournissant des informations sur les pays d'origine des demandeurs d'asile, sous la forme de rapports généraux ou de réponses à des questions spécifiques. Ils font pour cela appel à un vaste réseau de correspondants internationaux. À l'instar des agents traitants, les chercheurs du Cedoca sont chacun spécialisés dans une région géographique.

Le CGRA est le type même d'une organisation à haute intensité de connaissances. L'efficacité de son fonctionnement repose en grande partie sur la quantité et la qualité de l'information présente en son sein. Le Cedoca a pour mission d'introduire des informations sur les pays d'origine au sein de l'organisation, de les structurer et de les diffuser auprès des utilisateurs concernés.

L'année dernière, le Cedoca s'est montré très actif tant au niveau interne qu'externe et international.

La collecte d'informations dans les pays d'origine

Les experts du Cedoca collaborent avec un vaste réseau de personnes de contact dans les pays d'origine, mais également avec des experts d'autres pays ainsi que des spécialistes d'ONG et du monde universitaire. Toutes ces personnes travaillent pour le CGRA de façon non rétribuée.

Il arrive toutefois que la situation requière une observation sur place. En concertation avec la direction et la section géographique, il est alors décidé d'organiser une Fact Finding Mission. En 2009, quatre missions ont ainsi eu lieu. Il s'agissait de trois missions nationales en Arménie, au Kosovo et en Mauritanie. La délégation se composait à chaque fois d'un chercheur du Cedoca et d'un agent traitant de la section géographique concernée, une combinaison idéale pour exploiter au mieux la mission. En novembre-décembre, l'équivalent du CGRA en France, l'OFPPA (Office français de protection des réfugiés et apatrides), a invité le Cedoca à une mission conjointe en RD Congo. L'expertise de notre chercheur Congo a apporté une grande plus-value à cette mission et a permis de

Interview Fabienne Durant

Fabienne Durant est chercheuse au sein du Cedoca depuis l'année 2000. Spécialiste de la région Afrique de l'Ouest, elle a développé une expertise particulière concernant la Mauritanie. En novembre 2009, elle a mené avec Erwin Ransbotyn (coordinateur géographique de la section Congo), une Fact Finding Mission de deux semaines dans ce pays.

Dans quel contexte s'est inscrite cette Fact Finding Mission en Mauritanie ?

Depuis 2007, les demandes d'asile mauritaniennes ont augmenté en Belgique de manière forte et rapide tandis que le pays traversait une crise politique sans précédent. En trois ans, la Mauritanie est sortie de l'ombre et a fait parler d'elle avec deux coups d'État militaires, deux élections présidentielles, une série d'actes terroristes ciblés sur les occidentaux faisant de ce pays un nouveau terreau d'Al Qaïda.

Dans ce contexte, les informations que l'on détenait sur le pays devenaient caduques, les demandes d'asile augmentaient et les problématiques invoquées se complexifiaient. L'idée d'une mission est donc née au mois de septembre 2009.

Comment la mission s'est-elle globalement déroulée ? Quels en ont été les résultats ?

La mission s'est très bien déroulée. Plusieurs éléments ont joué en notre faveur.

D'abord, nous avons été très bien accueillis par le Consul Honoraire de Belgique qui avait accepté de prendre en charge toutes les tâches logistiques ainsi que l'organisation des rendez-vous « officiels ». Mon carnet d'adresses était déjà bien étoffé, ce qui a également permis de faciliter et diversifier les entretiens. De son côté, Erwin Ransbotyn avait l'expérience utile d'un coordinateur géographique en termes de profils rencontrés et de besoins concrets pour faciliter le travail des agents traitants. Durant la mission, les différentes thématiques soulevées dans les récits d'asile ont pu être abordées et comme il s'agit principalement de problèmes que l'on peut qualifier de « sociaux » (esclavage, problèmes ethniques, loi islamique, litiges fonciers, femmes...), je pense que les informations



recueillies pourront avoir des retombées utiles à long terme. L'évolution du contexte socio-politique en Mauritanie n'aura finalement qu'une incidence limitée sur ces problèmes particuliers.

Qu'avez-vous retenu de cette expérience ?

Nous gardons avant tout des images d'un pays que nous pensions déjà bien connaître et qui ne correspondent pas toujours à ce que nous nous étions imaginé. La perception d'un pays vu de l'intérieur est si différente de celle que l'on peut se forger à la lecture de rapports ou de la presse. Et puis, on prend conscience que certaines craintes rapportées par les demandeurs d'asile n'ont pas lieu d'être. A l'inverse, on s'étonne du fait que d'autres situations ne sont jamais invoquées par les demandeurs d'asile alors qu'elles sont tellement évidentes sur place. Cela vaut par exemple pour la situation des femmes, ou celle des négro-africains dont la séparation déjà « physique » (dans la rue, dans les quartiers, dans les prisons, dans les administrations...) avec les Mauritaniens d'origine arabe en dit fort long sur les relations entre ces deux communautés.

renforcer notre collaboration avec l'OFPPA. Ces Fact Finding Missions offrent non seulement la possibilité de collecter un grand nombre d'informations récentes, mais également d'élargir le réseau de contacts sur place.

L'amélioration de la gestion de l'information

Le Cedoca se soucie constamment de l'élargissement de l'information sur les pays et de son accessibilité pour les utilisateurs. Il procède de différentes façons à cet effet.

Une multitude d'informations sont gérées au CGRA, en premier lieu concernant les pays d'origine. Il importe donc pour tous les agents de suivre une formation approfondie sur l'utilisation de la plateforme de connaissances interne qu'est Glo.be ainsi que sur l'utilisation d'Internet. En effet, trouver plus rapidement l'information correcte permet de prendre plus rapidement la bonne décision, et cela profite bien entendu à l'ensemble de la procédure.

Le projet de formation Glo.be a été lancé fin 2008. Réparties sur l'ensemble de l'année 2009, trois demi-journées de formation intensive ont ainsi été suivies par les agents du CGRA. Les statistiques relatives à l'utilisation de Glo.be ont par la suite révélé que cette initiative a bel et bien porté ses fruits.

En 2008, quelques projets d'information spécifiques avaient déjà été mis sur pied pour l'Afghanistan et l'Irak. En 2009, le Cedoca a continué sur sa lancée et a développé deux projets destinés à fournir plus rapidement des informations d'une qualité encore meilleure aux agents traitants et superviseurs en charge de ces deux pays. Cette démarche a permis d'acquérir une importante expérience, qui peut également s'avérer utile pour d'autres pays d'origine à l'avenir. Grâce à une concertation permanente avec les agents traitants et les chercheurs, le Cedoca continue à tendre vers une approche optimale de la fourniture d'informations.

Par le passé, Glo.be a déjà été mis plusieurs fois à la disposition de projets internationaux. En 2009, le Temporary Desk on Iraq (TDI) (voir plus loin) en a fait la demande expresse, afin de pouvoir échanger les informations relatives au projet Irak par l'intermédiaire de Glo.be. Jusqu'à la fin 2010, Glo.be reliera ainsi la direction du TDI basée à Bruxelles avec quelques centaines de personnes de contact dans les 27 capitales de l'Union européenne.

En 2009, l'ensemble de la collection d'informations disponibles dans Glo.be s'est accrue d'un peu plus de 30 000 documents, ce qui correspond en moyenne à l'ajout de quelque 577 documents par semaine. Les informations relatives aux pays correspondent à 28 769 documents, soit en moyenne à peu près 553 documents par semaine.

La dynamique entre le Cedoca et les acteurs concernés

Outre ces deux projets spécifiques (collecte d'informations dans les pays d'origine et amélioration de la gestion de l'information), le Cedoca a continué en 2009 à faire en sorte de remplacer les questions liées à des dossiers individuels par des notes thématiques. Celles-ci permettent d'atteindre un public plus large et de diffuser l'information de manière plus efficace. Le Cedoca s'efforce également de présenter ses produits lors de briefings destinés aux utilisateurs. Ces briefings ont l'avantage de créer une dynamique entre les chercheurs et les agents traitants, permettant ainsi un meilleur ajustement aux besoins de ces derniers. En 2009, quelque 150 notes thématiques ont été rédigées.

En plus de la rédaction de ces notes thématiques, le Cedoca a répondu à environ 2 200 questions écrites et organisé une quarantaine de formations sur des pays spécifiques.

Les agents traitants ne sont pas les seuls à solliciter le Cedoca, divers collaborateurs de l'Office des étrangers, le service Tutelles du SPF Justice ainsi que les parquets souhaitent également poursuivre leur collaboration avec lui.

La participation du Cedoca à des projets internationaux

Parmi les centres de recherche européens, le Cedoca est l'un des plus grands et des plus spécialisés, ce qui lui vaut de nombreuses invitations à participer à des ateliers, des projets et des présentations au niveau international.

Le Cedoca fait notamment partie du groupe de projet « European Country Sponsorship » et a organisé à ce titre (avec des fonds mis à disposition par le FER - Fonds européen pour les réfugiés), en novembre 2009, une conférence à Ljubljana, en Slovénie, qui a réuni des représentants de tous les États membres de

l'UE. Au sein de ce projet, le Cedoca est responsable pour la RD Congo, l'Algérie et, depuis 2009, également pour la Géorgie.

Dans le cadre de ce projet, un groupe de travail a été mis en place dans le but d'établir des directives communes pour l'organisation de Fact Finding Missions. Ces directives s'appliqueront à tous les États membres de l'UE. La Belgique préside ce groupe de travail. Un petit groupe de travail rassemblant la Belgique, la Norvège, l'Autriche, la Suède et le Royaume-Uni élaborera ces directives. Il sera assisté par un groupe de référence de sept pays, par l'UNHCR, ACCORD (Austrian Centre for Country of Origin and Asylum Research and Documentation) et la Commission européenne. Ce projet a vu le jour lors de la conférence à Ljubljana et se poursuivra jusqu'en octobre 2010.

À l'occasion des workshops d'Eurasil, le Cedoca a organisé des réunions préalables avec un groupe restreint de spécialistes par pays. Y ont pris part la Suède, le Danemark, la Norvège, la Suisse et les Pays-Bas. Ces réunions préparatoires ont été qualifiées de très intéressantes par les participants et facilitent l'établissement de contacts ainsi que la collaboration. Cette initiative sera certainement réitérée en 2010.

Tout au long de l'année 2009, de nombreuses délégations étrangères ont par ailleurs rendu visite au Cedoca et ainsi permis un renforcement de la coopération bilatérale.

Le service juridique

Depuis la réforme de la procédure d'asile en 2006, les tâches du service juridique se sont considérablement diversifiées.

Le service juridique s'occupe principalement de la défense écrite et orale des décisions de refus du CGRA qui ont fait l'objet d'un recours devant le Conseil du contentieux des étrangers ou devant le Conseil d'État. La rédaction de mémoires en défense et les plaidoiries à l'audience sont des tâches assurées quotidiennement.

Défense des décisions devant le Conseil du contentieux des étrangers

La défense des décisions de refus du statut de réfugié et/ou du statut de protection sub-

sidaire (procédure de plein contentieux)

La défense écrite consiste à rédiger un mémoire en défense dans un délai 15 jours (loi du 23 décembre 2009, M.B. du 31 décembre 2009) pour répondre au recours du demandeur. Si celui-ci présente de nouveaux éléments, le service juridique procédera à leur examen au regard des informations disponibles sur les pays d'origine et en étroite collaboration avec les sections géographiques et le Cedoca.

Suit alors la défense orale au cours de l'audience devant le Conseil du contentieux des étrangers, dont le juge ne peut, en principe, prendre en compte que les seuls éléments du dossier, étant donné qu'il ne dispose pas d'une compétence d'instruction. Au cas où de nouveaux éléments sont présentés après l'introduction du recours, y compris lors des déclarations faites à l'audience, le service juridique peut, de sa propre initiative ou à la demande de l'une des parties, rédiger un rapport à ce sujet. En cas de procédure accélérée (principalement dans les cas de privation de liberté), le service juridique doit remettre son mémoire en défense dans les 3 jours, la défense orale ayant ensuite lieu dans les meilleurs délais.

La défense des décisions de refus prises à l'encontre de ressortissants d'un état membre de l'Union européenne ou d'un pays candidat à l'Union (procédure d'annulation)

Lorsqu'il s'agit d'un recours en annulation, le CCE peut soit rejeter le recours soit annuler la décision. Le CCE n'effectue alors qu'un contrôle de la légalité, c'est-à-dire qu'il se prononce sur d'éventuelles erreurs de procédure sans statuer sur le fond de la demande d'asile.

Défense des décisions devant le Conseil d'État

La défense devant le Conseil d'État est de deux ordres. Premièrement, la défense en cas de recours introduit, avant la réforme de la procédure, contre une décision confirmative de refus de séjour ou d'accès au territoire. Et deuxièmement, la défense contre les pourvois en cassation contestant un arrêt du Conseil du contentieux des étrangers et déclarés admissibles, défense tant écrite, sous la forme d'un mémoire en défense, qu'orale, à l'audience.

L'arrêt de cassation du Conseil d'État du 28 mai 2009

En date du 28 mai 2009, le Conseil d'État a rendu un arrêt de cassation en rapport avec l'interprétation de l'article 57/9 de la loi du 15 décembre 1980. Il a été décidé d'annuler une décision prise le 25 mars 2004 par l'ancienne Commission permanente de recours des réfugiés (CPRR), laquelle s'était prononcée sur une décision prise le 29 septembre 2003 par le commissaire général (en réalité, commissaire général *ad interim*), peu après que Pascal Smet eut quitté ses fonctions de commissaire général. Cet arrêt du Conseil d'État, se fondant sur une stricte interprétation de l'article 57/9 de la loi du 15 décembre 1980, précise que le commissaire adjoint dispose de la compétence de prendre une décision seulement si le commissaire général est empêché.

Selon l'arrêt, la loi du 15 décembre 1980 et l'exposé des motifs de celle-ci exigent que les décisions du CGRA soient prises et signées obligatoirement par le commissaire général. Un commissaire adjoint ne peut prendre une décision qu'en cas d'absence ou de congé du commissaire général.

Le CCE, réuni en assemblée générale, a jugé dans deux arrêts (n° 32.902 et 32.903, datés du 20 octobre 2009), qu'une décision du CGRA prise et signée par le commissaire adjoint présente une irrégularité substantielle qui ne peut être réparée quand il ne ressort pas de la décision que le commissaire général a été « empêché ».

Le CCE a estimé en l'espèce que le concept « empêché » doit être strictement interprété et que la situation dans laquelle le commissaire général est empêché par des missions liées à l'organisation du CGRA, alors qu'il y est présent, ne peut être considérée comme un « empêchement » au sens de la loi. Le CCE a également estimé que le caractère particulier de la procédure en rapport avec les dossiers d'asile ne lui offre pas la possibilité de réparer un éventuel vice de forme. Le CGRA était d'avis que le CCE prenne une nouvelle décision dans une procédure de pleine juridiction et que l'éventuel vice soit réparé, si le dossier contient tous les éléments à cette fin. Le CCE a

considéré qu'un vice touchant la compétence ne peut être réparé, sauf par une nouvelle décision de l'organe compétent.

Estimant que le CCE n'avait pas répondu à un certain nombre d'arguments invoqués, le CGRA a introduit un pourvoi en cassation contre ces deux arrêts. Ces pourvois ont été déclarés admissibles le 7 décembre 2009. Ce filtre ayant été franchi, le Conseil d'État se prononcera sur le fond et examinera l'argumentaire développé par le CGRA.

Afin d'éviter que le débat ne s'engage sur les compétences des commissaires adjoints dans un trop grand nombre de dossiers (et que la décision ne soit dès lors plus débattue quant au fond), 1 246 décisions pendantes devant le CCE ont été retirées par le CGRA en 2009 (les deux rôles linguistiques confondus). Au 31 décembre 2009, 585 nouvelles décisions (dans la plupart des cas identiques à la décision retirée) avaient déjà été prises. Pour les autres, une nouvelle décision sera prise dans les meilleurs délais.

Par ailleurs, afin d'éliminer l'incertitude quant à la compétence des commissaires adjoints et de donner au CGRA la possibilité d'une organisation efficace, le CGRA a proposé au secrétaire d'État à la Politique de migration et d'asile de faire modifier la loi dans les plus brefs délais, afin que celle-ci prévoie explicitement une « délégation de signature » pour le commissaire général.

Cette modification législative est intervenue par la loi du 30 décembre 2009 portant dispositions diverses (M.B. du 31 décembre 2009). Ainsi, l'article 23 modifie l'article 57/9, al. 1^{er} de la loi du 15 décembre 1980 de sorte que les commissaires adjoints puissent prendre les décisions en agissant par délégation. Cette loi est entrée en vigueur le 11 janvier 2010. L'arrêté portant délégation de compétence aux commissaires adjoints a été publié au Moniteur belge du 27 janvier 2010.

Tâches d'appui

Outre la défense orale et écrite, le service juridique assure également le partage de l'expertise juridique avec les autres services du CGRA. Plus particulièrement, il s'agit d'offrir une assistance et un appui juridiques aux sections, au service des relations internationales et à la direction. Comme par le passé, cette assistance consiste notamment à répondre à des questions juridiques, à suivre et à analyser la jurisprudence, à formuler un avis juridique dans certains dossiers, à fournir des avis en soutien à la politique menée et à suivre ou donner des formations sur des sujets spécifiques. À cette fin, le service juridique dispose de coordinateurs et d'experts pouvant prêter une assistance dans leurs spécialisations respectives. Il s'agit de superviseurs (chargés de la formation des nouveaux collaborateurs), d'un coordinateur pour la jurisprudence, d'un coordinateur pour les pourvois en cassation, de personnes de référence pour des questions juridiques, d'un coordinateur pour la défense et d'un coordinateur pour la base de données.

Il ressort clairement de tout ce qui précède que les tâches des agents du service juridique ont non seulement gagné en complexité mais qu'elles sont également plus variées, ce qui requiert un effort et une flexibilité sans cesse accrus.

Le service des interprètes

L'une des tâches essentielles du CGRA consiste à entendre les demandeurs d'asile. Or, souvent, ceux-ci ne maîtrisent pas le français, le néerlandais ou l'anglais. Afin d'assurer une bonne communication avec ces personnes, le CGRA fait donc appel à des traducteurs et/ou interprètes. Ces derniers ont essentiellement pour tâche d'assurer que le message transmis par le demandeur d'asile et l'agent traitant soit restitué de la façon la plus complète, la plus fidèle et la plus neutre possible, soit oralement pendant l'audition, soit par écrit, sur la base des documents présentés. En dehors de ces pures prestations d'interprétation et/ou de traduction, le traducteur-interprète n'intervient aucunement dans le traitement de la demande d'asile et encore moins dans la prise de décision.

Dans le cadre des groupes de travail sur la qualité, un code de déontologie portant sur les prestations de traduction et d'interprétation au CGRA a été mis à jour et révisé en profondeur en 2009. Cette révision a eu pour but d'améliorer la qualité des auditions et de

garantir une meilleure compréhension et collaboration entre les traducteurs-interprètes et les agents du CGRA. Les directives que contient ce code décrivent les droits et les devoirs des traducteurs-interprètes. En cas de violation de cette déontologie, on peut donc se référer à ces droits et devoirs. Le code de déontologie est pour ainsi dire la « Constitution » régissant le travail de traduction et d'interprétation au CGRA et s'applique tant au traducteur-interprète, auquel le CGRA fait appel, qu'à l'agent du CGRA qui travaille avec un traducteur-interprète. Afin de diffuser largement les directives déontologiques révisées et de les faire adopter immédiatement, une formation interne a été organisée pour chaque section géographique fin 2009. La présentation du nouveau code a par ailleurs été suivie d'un débat et d'un échange d'idées entre les traducteurs-interprètes et les agents du CGRA.

Les traducteurs-interprètes auxquels le CGRA fait appel ne font pas partie du personnel de ce dernier. Ils travaillent avec un statut d'indépendant et sont rémunérés à la prestation. Leurs honoraires sont fixés par arrêté ministériel et indexés annuellement.

Nombre de langues et dialectes	83
Nombre de dossiers ayant nécessité l'assistance d'un interprète	9 952
Nombre de pages traduites	10 010

Les 10 langues source les plus demandées pour des prestations d'interprétation sont les suivantes : russe, arabe, arménien, albanais, peul (poullar), kurde, rom, lingala, dari, farsi (persan).

Les 10 langues source les plus demandées pour des prestations de traduction sont les suivantes : farsi (persan), arabe, albanais, turc, russe, dari, serbo-croate, kinyarwanda, polonais et pachtou.

Le Helpdesk

Le helpdesk du CGRA est subdivisé en deux services distincts : le service accueil et le service des avocats.

Cette distinction a été maintenue après le déménagement du CGRA du n° 6, boulevard du Roi Albert II aux nouveaux locaux du WTC, au n° 26 A, boulevard du Roi Albert II. À côté du bureau du service des avocats, une salle d'attente réservée aux avocats a été prévue.

La plupart des visiteurs du CGRA sont des demandeurs d'asile invités pour une audition dans le cadre de leur demande d'asile. Entre 40 et 80 de ces auditions ont lieu chaque jour.

Les visiteurs qui se présentent pour une autre raison que pour répondre à une convocation à une audition peuvent également s'adresser à l'accueil, par exemple pour signaler un changement d'adresse (contre accusé de réception) ou pour poser des questions relatives à la procédure d'asile en général ou à leur propre procédure en particulier. Ces visiteurs sont au nombre de 15 à 35 par jour.

Le service des avocats est essentiellement chargé de remettre des copies de documents issus des dossiers d'asile aux demandeurs d'asile et à leurs avocats, tuteurs ou personnes de confiance, conformément à la loi sur la publicité de l'administration du 11 avril 1994. Ces copies sont souvent demandées en vue de former un recours contre une décision du CGRA devant le Conseil du contentieux des étrangers (CCE). Les dossiers peuvent également être consultés sur place. En 2009, le CGRA a reçu 3 786 demandes de consultation et/ou de copies de dossiers, soit une augmentation de 262 demandes par rapport à 2008.

Le service des avocats fournit aussi des attestations de présence aux avocats qui ont besoin d'une preuve de leur présence lors des auditions. De même qu'au service accueil, les personnes extérieures peuvent également s'adresser au service des avocats pour obtenir des informations générales sur la procédure d'asile. Ce service répond en outre à des questions plus spécifiques et juridiques concernant la procédure d'asile.

Après de ces deux services, les demandeurs d'asile (ou, en leur nom, les avocats, tuteurs ou personnes de confiance) peuvent également déposer, contre accusé de réception, des documents à l'appui de leur demande, qu'ils pourront recouvrer à l'issue de leur procédure.

Enfin, tous les agents du helpdesk peuvent donner des informations téléphoniques concernant la procédure en général. En revanche, pour des raisons de confidentialité, aucune information n'est communiquée par téléphone sur des dossiers individuels. Toute personne qui souhaite obtenir de telles informations doit se présenter en personne au CGRA ou y envoyer une personne dûment mandatée.

Services horizontaux

Le service du personnel

Le service du personnel et le Centre de connaissance et d'apprentissage (CCA) fonctionnaient auparavant dans une relative indépendance l'un de l'autre. Dans l'optique d'une bonne gestion des compétences, celle-ci étant à la base de la sélection et du développement du personnel, ces deux services ont été amenés à s'intégrer de plus en plus au sein d'un seul service HRM. Ils sont néanmoins présentés à titre distinct dans le présent rapport annuel, en raison notamment du rôle spécifique réservé au CCA dans l'arrêté royal fixant le fonctionnement du CGRA.

Le service du personnel du CGRA est chargé d'une multitude de tâches, telles que la sélection et le recrutement des agents, leur intégration dans les différents services, leur formation et développement, leur bien-être ainsi que la gestion administrative du personnel.

Les tâches assurées par le service du personnel se répartissent selon trois axes :

- sélection, recrutement, intégration, gestion des carrières (les sélections internes et externes, les stages, le plan du personnel, les contrats, les primes, les promotions, les cercles de développement, les évaluations, les départs, les étudiants jobistes...) ;
- gestion administrative du personnel (enregistrement des temps de travail, maladies, accidents du travail, congés, absences, discipline, réglementation...) ;
- conditions de travail, bien-être (prévention et sécurité, prévention du stress, fonctions à risque...) et correspondance en matière de personnel et organisation avec le service d'encadrement P&O du SPF Intérieur.

Pour mener à bien ce grand nombre de tâches diverses, les agents (5 niveau A, 2 niveau B et 2 niveau C) du service du personnel et du CCA collaborent en étroite concertation.

L'année 2009 a de nouveau été une année mouvementée sur le plan du personnel. Alors que le CGRA avait demandé à pouvoir bénéficier d'un renfort en personnel

pour faire face à l'augmentation des demandes d'asile, le plan du personnel du SPF Intérieur ne prévoyait pas un tel renfort et prévoyait même le transfert de 6,8 équivalents temps plein (ETP) de niveau C (assistants administratifs) au Conseil du contentieux des étrangers. Le non-remplacement des départs à la retraite a en outre été imposé par mesure d'économie. Ces mesures se sont traduites par une baisse des effectifs du CGRA de 354,35 ETP au 1^{er} décembre 2008 à 346,5 ETP en 2009. De surcroît, en raison des restrictions budgétaires appliquées au sein du SPF Intérieur, le remplacement des agents qui ont quitté le CGRA n'allait pas non plus de soi. À la fin du mois de novembre 2009, le CGRA disposait pour ses missions récurrentes d'un effectif équivalent à 339,9 ETP, soit une baisse de 14,45 ETP par rapport à ses effectifs au 1^{er} décembre 2008. Pour plus d'informations concernant les effectifs du CGRA, voir le chapitre 4 « Organisation ».

Nouvelles sélections

En 2008 et au début de 2009 ont eu lieu des sélections d'agents statutaires de niveau A et de niveau C dans le domaine spécifique de l'asile et des migrations. Les lauréats de ces deux sélections ont pu commencer leur stage en 2009. Il s'agissait pour la plupart de collaborateurs qui travaillaient déjà au CGRA comme contractuels. Un petit nombre de lauréats étaient extérieurs au CGRA.

Pour le remplacement du personnel de niveau A qui a quitté le CGRA en 2009, il a été fait appel aux réserves constituées après l'examen statutaire d'« attaché gestionnaire de dossiers asile et migrations » organisé en 2008 (par le CGRA et l'OE). Ces réserves ne comprenaient que peu d'externes : 6 lauréats externes ont commencé leur stage au CGRA en 2009.

Fin 2008, début 2009, une série de sélections statutaires de niveau C ont été organisées (par le CGRA, l'OE et le CCE) pour des « gestionnaires de dossiers asile et migration ». En raison des réductions d'effectifs prévus dans le plan du personnel 2009, le CGRA n'a pas pu puiser dans la réserve ainsi constituée pour recruter des externes.

Afin de procéder au recrutement d'agents contractuels temporaires (18 agents de niveau A et 2 agents de niveau C pour le CGRA) accordés en exécution de la décision du Conseil des ministres du 3 juillet 2009 « pour traiter les demandes d'asile de manière accélérée », le CGRA et l'OE ont organisé ensemble

les sélections de niveau A en septembre et octobre 2009. Fin 2009, les lauréats de ces sélections étaient presque tous entrés en fonction au CGRA et à l'OE.

Stages des attachés et des assistants administratifs « asile et migration »

De même qu'en 2008, un nombre important d'agents du CGRA ont effectué un stage en 2009. Mais alors qu'en 2008 il s'agissait surtout d'attachés, en 2009 il y avait également 26 assistants administratifs en stage au CGRA.

Après consultation des réserves statutaires de niveau A, 33 attachés (20 francophones et 13 néerlandophones) ont entamé au 1^{er} septembre 2009 leur stage en vue de leur nomination en tant que statutaires. La majorité d'entre eux travaillaient déjà au CGRA comme contractuels et 6 sont des personnes extérieures.

Alors que les niveau A bénéficient pendant leur stage d'une série de formations et de trajets d'accueil visant à favoriser le développement personnel et la mobilité, les stages de niveau C se limitent à une évaluation trimestrielle du travail quotidien. Une réflexion a donc été menée au sein du CGRA pour rapprocher les stages de niveau C de ceux de niveau A afin de donner également aux agents de niveau C la possibilité de se développer, tant dans leur intérêt propre que pour favoriser une amélioration constante du travail dans les services concernés. Un projet-pilote offrant à tous les stagiaires de niveau C la possibilité de changer de fonction pendant un mois dans le cadre d'un trajet d'échange au sein du CGRA a ainsi été développé.

L'enquête de satisfaction du SPF Intérieur

Le Conseil des ministres du 23 juin 2006 a instauré le principe d'une enquête de satisfaction à mener tous les deux ans dans chaque Service public fédéral auprès de ses collaborateurs. Le SPF Intérieur, assisté au niveau de la méthodologie par la direction Développement de l'Organisation du SPF P&O, a organisé sa première enquête générale de satisfaction entre la fin juin et la mi-juillet 2008. Le taux de participation au CGRA s'élevait à 73,14%.

Les résultats de l'enquête ont donné lieu à la mise sur pied d'un groupe d'action placé sous la houlette des deux responsables du service du personnel. Ce groupe se composait de 12 membres choisis de façon

représentative au sein de tous les services et niveaux. Il s'est réuni en mars 2009 en quatre sessions pour discuter des sujets donnant lieu à une moindre satisfaction selon l'enquête : le stress (dans le cadre des conditions de travail), la mobilité (horizontale, verticale, évolution dans la fonction), la communication (entre collègues, services, directions) et la culture organisationnelle. Après analyse des résultats de l'enquête concernant ces sujets, le groupe d'action a proposé au commissaire général une cinquantaine d'actions concrètes dans les domaines suivants :

- conditions de travail ;
- possibilités d'évolution dans la carrière ;
- culture organisationnelle ;
- communication.

Après discussion avec le commissaire général, le groupe d'action a transmis une proposition de 21 actions au service d'encadrement P&O du SPF Intérieur à titre prioritaire. Une partie des propositions non transmises feront l'objet d'actions en interne.

Les propositions d'actions transmises peuvent être réparties en 6 catégories :

- actions menées dans le cadre de la gestion du stress sur le lieu de travail ;
- actions menées pour renforcer l'esprit d'équipe et élargir les activités du personnel ;
- actions menées pour améliorer la répartition de la charge de travail ;
- actions menées dans le cadre des cercles de développement ;
- actions menées dans le cadre de la variété du travail (rotation et mobilité au sein du CGRA) ;
- actions dans le cadre de la valorisation et de la reconnaissance du travail fourni.

Le télétravail

Depuis quelque temps, le télétravail n'est plus l'exclusivité des entreprises privées à la pointe de la modernité. L'arrêté royal du 22 novembre 2006

a en effet créé un cadre légal s'appliquant à tous les membres du personnel des Services publics fédéraux. C'est ce qui a permis le lancement d'un projet de télétravail au CGRA sur une base légale. Il existe deux types de télétravail au CGRA.

Le premier est le « télétravail régulier ». Comme le suggère déjà le terme, ce télétravail peut être effectué sur une base régulière, à savoir un à deux jours par semaine. En 2009, le CGRA comptait 79 télétravailleurs réguliers (sur un total de 425 agents), qui ont travaillé à domicile pendant 2 984 jours. Les principes du télétravail régulier sont fixés dans une note d'accord générale émanant du SPF Intérieur (dernière mise à jour : le 17 décembre 2008). Chaque télétravailleur signe une convention qui reprend clairement ces accords. Elle mentionne notamment les objectifs à atteindre durant les jours de télétravail, le nombre maximal de jours de télétravail par semaine, les moments où l'on doit être joignable et les moyens de l'être, le matériel qui est mis à la disposition du télétravailleur, les frais qu'il peut introduire, etc.

Le second type de télétravail est le « télétravail occasionnel ». Ce sont les mêmes dispositions de l'arrêté royal du 22 novembre 2006 qui s'appliquent ici, à l'exception de certains articles. Les principes du télétravail occasionnel sont également fixés dans une note distincte du SPF Intérieur (datée du 14 juillet 2008). La différence principale avec le télétravail régulier est que le télétravailleur occasionnel ne peut pratiquer le télétravail que dans des circonstances exceptionnelles, sur une base non régulière. Les circonstances exceptionnelles sont les suivantes : des problèmes de circulation des transports publics, des situations où la présence sur le lieu de travail peut donner lieu à des difficultés (p. ex. pandémie) ou certaines missions bien spécifiques. Aucun matériel n'est mis à la disposition de ces télétravailleurs et leurs frais ne sont pas remboursés. En 2009, un grand nombre d'agents (une moyenne mensuelle de 36) ont pu pratiquer le télétravail occasionnel, pendant 684,5 jours au total.

Pour le CGRA, la plus-value du télétravail régulier ne fait aucun doute. Le télétravail régulier constitue une autre façon de travailler, davantage axée sur les résultats et répondant mieux aux besoins actuels. Il permet aux agents de mieux accorder leur vie privée et professionnelle. Grâce à un système informatique sécurisé, les télétravailleurs travaillent dans le même environnement de travail virtuel que leurs collègues présents au CGRA. Le télétravail occasionnel, quant à lui, permet de réagir à des besoins temporaires ou

à des problèmes extérieurs, et ainsi de garantir la continuité du travail.

Le Centre de connaissances et d'apprentissage

Le Centre de connaissances et d'apprentissage (CCA) a pour rôle de répondre aux besoins exprimés tant par l'organisation que par des individuels en matière de formations. Sa mission consiste à apporter une aide à la réalisation des objectifs organisationnels et/ou individuels fixés à court, moyen ou long terme. Dans ce cadre, il prend notamment en charge la formation des nouveaux agents et fournit une formation continue à leurs collègues qui travaillent déjà au CGRA depuis plus longtemps. Le CCA coordonne également des projets plus globaux destinés à harmoniser les connaissances et les pratiques tout en veillant à l'amélioration continue de la qualité.

En raison de la spécificité du travail au sein du CGRA, l'expertise interne porte essentiellement sur la législation en matière d'asile et de migration et sur les techniques appliquées dans ce domaine. Les formations de base sont dispensées en interne par des agents du CGRA. Pour ce faire, le CCA tente d'innover en matière d'outils pédagogiques.

Pour d'autres matières plus pointues, liées notamment au management, à des questions juridiques plus techniques et spécifiques, à l'apprentissage des langues et de l'informatique, à la prévention et à la sécurité, au secourisme... le CCA fait appel à des formateurs ou organismes de formation externes (via le SPF Intérieur, l'Institut de formation de l'administration fédérale (IFA), des experts externes...).

En 2009, le CCA a encadré et organisé les parcours des nouveaux stagiaires « attachés asile et migration » (formations, trajets d'accueil, suivi du mémoire...) et des stagiaires de niveau C (mini-stages internes, formations...). Le CCA a en outre organisé les trajets d'accueil, d'une durée de deux jours, effectués au sein du CGRA par les stagiaires issus d'autres directions générales du SPF Intérieur. Le CCA a également accueilli et coordonné le stage d'une étudiante universitaire pour une durée de 3 mois.

Par ailleurs, le CCA a poursuivi son implication dans les projets d'amélioration de la qualité (suite des groupes de travail qualité mis en place en 2007) : formations

en e-learning de frappe à l'aveugle pour les agents traitants, implémentation des modules EAC (European Asylum Curriculum) « Inclusion », « Interviewing Children », « Interview Techniques » et « Evidence Assessment ». Ces modules traitent respectivement, sous forme d'e-learning cumulé à une session courte de face à face, de la Convention de Genève et de la protection subsidiaire, des techniques d'audition et des techniques d'audition des enfants ainsi que de l'évaluation de la preuve. C'est ainsi qu'au total, en 2009, dix agents (cinq par rôle linguistique) ont été formés pour devenir formateurs internes et que cinquante-huit agents, répartis dans les différents services, ont suivi au moins l'un de ces modules. Dans ce même cadre, le CCA a collaboré à la présentation d'un code de déontologie pour les interprètes.

Le CCA est également souvent sollicité pour la mise en place de formations continues spécifiques ou en collaboration avec d'autres instances comme l'Office des étrangers ainsi que pour des rencontres de midi à thème.

Le service des relations internationales

Le service des relations internationales représente le CGRA au niveau européen et international.

Au niveau européen, le service est étroitement impliqué dans la mise au point d'un régime d'asile européen commun. Les agents de ce service sont associés à la préparation des propositions de la Commission européenne. Ils mettent également à disposition leur expertise dans le cadre des pourparlers relatifs aux nouveaux instruments législatifs menés au sein du Conseil européen des Ministres et coordonnent la participation du CGRA à des projets visant à renforcer la collaboration pratique. Le service des relations internationales répond également à toutes les demandes de renseignements, propositions de coopération et demandes de visite émanant des autorités européennes, de différentes organisations ou d'autres pays.

Au niveau international, les membres du service se rendent à des réunions organisées par des instances intergouvernementales telles que l'IGC (Intergovernmental Consultations on Migration, Asylum and Refugees) ou par des organisations internationales telles que l'UNHCR, dans le but

d'échanger des informations sur tout sujet ayant trait à l'asile. Le service participe à des rencontres avec des interlocuteurs internationaux et organise parfois de telles rencontres au CGRA.

Au niveau national, le service coordonne la participation du CGRA à des projets subventionnés par l'Europe (p. ex. le Fonds européen pour les réfugiés - FER).

Les activités du service sont présentées plus en détail dans la troisième partie du rapport annuel, « Le CGRA au niveau international ».

Service Communication – Information – Presse

Pour informer efficacement les collaborateurs et le public, le CGRA a besoin d'une communication de qualité. Le déménagement du CGRA vers de nouveaux locaux début 2009 a entraîné pour les agents d'importantes modifications de leur cadre de travail. La contribution active du CGRA dans le premier projet de réinstallation a également créé une dynamique au sein de l'organisation. Cette dynamique de changement qui a régné en interne a également prévalu en externe, sur le plan politique et social, avec la succession de responsables politiques en matière de migration et d'asile, la crise de l'accueil, l'augmentation du nombre de demandes d'asile, l'opération de régularisation, etc. Tous ces événements se sont clairement répercutés sur la communication interne et externe du CGRA en 2009.

Communication interne

Le volume et les formes de la communication interne ont été intensifiés et élargis en 2009, et ce en réponse au mécontentement exprimé par les agents à propos de la circulation de l'information au sein de l'organisation (l'enquête de satisfaction mi-2008). Outre les voies de communication traditionnelles, à savoir les courriels, l'intranet et le journal interne « Horizon », un bulletin d'information sur le déménagement a également été publié. De plus, la direction a communiqué plus régulièrement de manière directe avec les agents au sujet de thèmes stratégiques importants tels que l'évaluation de la procédure d'asile par la Commission de l'Intérieur du Sénat, l'arrêt de cassation relatif à la compétence de signature ainsi que le nouveau règlement d'ordre intérieur et les problèmes du bâtiment rénové du WTC II. La direction a également présenté d'im-

portants thèmes horizontaux aux agents intéressés lors de rencontres de midi (réinstallation, European Asylum Curriculum, le projet PUMP relatif aux indicateurs de prestation, ...). Le CGRA a par ailleurs investi davantage dans l'organisation d'événements pour le personnel, tels qu'un petit-déjeuner le premier jour de travail ayant suivi le déménagement, des activités de team-building.

Le déménagement vers un nouveau bâtiment nous a également permis de continuer à développer le style maison du CGRA, de sorte que celui-ci devienne le point de référence pour la communication.

Communication externe

Dans le cadre de la communication et des contacts externes du CGRA avec les demandeurs d'asile, le public et les autres acteurs (ONG, avocats, etc.), l'ouverture, l'objectivité et la proactivité ont joué un rôle central.

L'ouverture

L'ouverture au public constitue un facteur important pour faire du CGRA une organisation accessible. En 2009, le CGRA a à nouveau accueilli un grand nombre de visiteurs, d'écoliers, d'étudiants provenant d'universités et de hautes écoles belges ou étrangères, d'assistants sociaux, d'agents récemment engagés par le SPF Intérieur, de diplomates stagiaires du SPF Affaires étrangères, etc. Lors de ces visites, le public a pu rencontrer des collaborateurs du CGRA et poser des questions.

Le CGRA a également pris la parole lors de nombreuses conférences nationales et internationales, qui sont une occasion idéale de présenter sa mission et ses activités.

En collaboration avec son partenaire de projet Fedasil et avec le soutien financier du Fonds européen pour les réfugiés (FER), le CGRA a mis au point en 2009 un DVD destiné à informer le demandeur d'asile quant aux différentes étapes de la procédure d'asile, aux possibilités d'accueil, aux droits et aux devoirs qui en découlent en Belgique. À partir de la mi-2010, le DVD, disponible en 11 langues, sera montré à tout nouveau demandeur d'asile durant ses premiers jours en structure d'accueil.

Le site Internet du CGRA lancé en 2008, à savoir www.cgra.be, a continué à être développé en 2009.

Pour satisfaire à son devoir d'information et suite à un certain nombre de modifications de la loi, le CGRA a actualisé quelques-unes de ses publications en 2009. Ce faisant, le CGRA continue à mettre au point un éventail de publications qui présentent la matière de l'asile, assez complexe, d'une façon claire et selon le groupe cible.

L'objectivité

En 2009, le service Communication – Information – Presse a fourni des centaines de réponses à des questions du public posées par écrit ou par téléphone. De nombreuses réponses à des questions parlementaires relatives à l'asile ont suivi l'actualité politique ou ont trouvé un écho dans la presse par la suite.

Dans sa communication externe, en plus de présenter des données factuelles et chiffrées correctes, le CGRA s'est aussi efforcé de souligner l'aspect humain de l'asile. Il souhaite, de cette façon, contribuer à une image positive des notions d'« asile » et de « protection ».

À titre d'exemple, on peut citer le projet que le CGRA a lancé à l'occasion de la Journée mondiale du réfugié (le 20 juin 2009) en collaboration avec le Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés (UNHCR), la Croix-Rouge de Belgique, Rode Kruis Vlaanderen, Fedasil, le Comité belge d'aide aux réfugiés (CBAR) et Vluchtelingenwerk Vlaanderen. L'action de sensibilisation intitulée « Un cartoon pour les réfugiés » avait pour but de rappeler au public que l'asile est avant tout une question de vie ou de mort, de droits de l'homme, de solidarité et de tolérance. Le projet « Un cartoon pour les réfugiés » se fondait sur la bonne volonté de dessinateurs de presse belges qui, le 20 juin ou aux alentours de cette date, ont consacré leurs dessins d'humour à la thématique des réfugiés. Plus de 25 journaux et magazines nationaux ont publié leurs dessins, souvent suivis d'un article sur les réfugiés et/ou l'asile. À partir du 20 juin, tous les dessins et informations complémentaires ont en outre été publiés sur un site Internet créé spécialement pour l'occasion par les différents partenaires, à savoir : www.20juin.be.

En 2009, le CGRA s'est à nouveau avéré un interlocuteur privilégié pour les journalistes (ou les journalistes en formation) à la recherche d'informations fiables concernant l'asile en Belgique. Le nombre d'appels spontanés, principalement de la part de la presse écrite (journaux et périodiques) mais également des stations



de télévision et de radio nationales ou internationales (Le Monde, Arte, ...) a ainsi augmenté. Ils ont contacté le service Communication – Information – Presse surtout pour lui demander des renseignements (p. ex. concernant la politique par pays, la politique relative au genre ou aux mineurs, des statistiques) et pour solliciter des interviews avec la direction ou des collaborateurs.

La proactivité

En 2009, le CGRA a choisi d'attirer l'attention des médias sur deux points : les nouveaux locaux d'audition pour les demandeurs d'asile dans le WTC II ainsi que le rôle du CGRA dans le premier projet belge de réinstallation. Ces points de communication externe ont contribué à accroître encore la visibilité du CGRA et la professionnalisation de son image.

Le 20 février 2009, la ministre de la Politique d'asile et de migration, Annemie Turtelboom et le commissaire général Dirk Van den Bulck ont ainsi invité la presse à une conférence dans les nouvelles infrastructures du CGRA. À cette occasion, la presse a découvert les nouveaux locaux d'audition pour les demandeurs d'asile. Des explications ont aussi été données à propos de l'augmentation du nombre de demandes d'asile et de la durée de la procédure d'asile. Les médias ont eu la possibilité de filmer une simulation d'audition au CGRA.

À l'occasion de l'arrivée début septembre des premiers réfugiés irakiens réinstallés en Belgique, une conférence de presse a été organisée dans les locaux du CGRA le 31 août 2009. Lors de celle-ci, les personnes suivantes ont expliqué le projet : Melchior Wathelet,

secrétaire d'État à la Politique de migration et d'asile, Philippe Courard, secrétaire d'État à l'Intégration sociale, Wilbert van Hövell, représentant régional de l'UNHCR à Bruxelles, Dirk Van den Bulck, commissaire général aux réfugiés et aux apatrides ainsi que Michael Kegels, directeur des services opérationnels de Fedasil. Le partenaire de la coordination du projet avec le CGRA, Fedasil et les autres partenaires tels que l'UNHCR, l'OIM, l'OE et plusieurs ONG, étaient présents lors de cette rencontre. Le 31 août 2009, toutes les informations relatives à la réinstallation et à ce projet-pilote belge ont en outre été placées sur le site Internet spécialement créé à cet effet par le CGRA et Fedasil, à savoir : www.reinstallation.be.



Ce projet constituait une bonne occasion de montrer à l'extérieur l'expertise acquise par notre organisation en matière de réinstallation, de COI et de traitement des dossiers. La réinstallation de réfugiés irakiens en Belgique a reçu un grand écho dans la presse nationale et a également été citée par quelques médias étrangers.

Le 20e anniversaire de la Convention internationale des droits de l'enfant, le 20 novembre 2010, représentait l'occasion pour le CGRA d'expliquer via la presse sa politique à l'égard des victimes de mutilations génitales féminines.



(Source : Le Soir)

L'année 2009 nous a démontré qu'une bonne harmonisation de la communication interne et externe contribue à une meilleure visibilité et qu'elle influence la mesure dans laquelle les collaborateurs s'identifient à l'organisation. Dans ce contexte, la formation et le partage des connaissances avec les responsables de la communication des instances d'asile belges, du SPF Intérieur et des autres organisations fédérales et internationales sont cruciaux.

Valeur du CGRA :

Impartialité:
chaque demande
d'asile est examinée
individuellement,
sans parti pris. Les
décisions sont prises
indépendamment des
intérêts personnels,
des préférences ou des
sentiments

3



Le CGRA au niveau international

40



Approche globale

Il convient de poursuivre l'effort en faveur d'une approche globale de la problématique des réfugiés, approche qui ne tient pas seulement compte des intérêts nationaux ou européens mais implique également de manière constructive les pays d'accueil hors Union européenne. Ces pays portent indéniablement le fardeau le plus lourd en matière d'accueil et doivent donc pouvoir bénéficier d'un soutien particulier. L'amélioration des capacités de protection dans leur région d'origine pourrait inciter un certain nombre de réfugiés à ne plus risquer la traversée vers l'Europe, souvent au péril de leur vie. Pour ceux qui continueront à arriver en Europe, l'accès aux procédures d'asile doit y être garanti. Or, pour qu'une protection effective puisse être accordée aux personnes qui en ont besoin, il faut que les États membres dont les capacités d'accueil et le régime d'asile sont soumis à de fortes tensions en raison d'un afflux très important de demandeurs d'asile puissent compter sur l'assistance des autres États membres. Les différences qui existent entre États membres dans le traitement des demandes d'asile doivent en outre être aplanies si l'on veut mettre en place un régime d'asile européen commun répondant à des normes élevées.

Le CGRA défend une telle approche cohérente et s'engage également au-delà du cadre national pour traduire cette vision globale dans la pratique. La solidarité, tant avec les pays tiers qu'entre États membres de l'UE, doit faire partie intégrante d'une approche globale de la problématique de l'asile.

Dimension externe de l'asile

Les initiatives favorisant la solidarité internationale avec des pays tiers doivent être poursuivies et élargies. Ces initiatives portent aussi bien sur l'amélioration des capacités de protection dans les pays tiers que sur la diminution du fardeau supporté par les pays de premier accueil.

Programmes de protection régionale

Depuis quelques années, l'Union européenne consacre une attention croissante à la question de l'amélioration de la protection des réfugiés et des personnes déplacées dans leur région d'origine. Ces réflexions ont abouti au concept de « Programme de protection

régionale » (PPR). Il s'agit de programmes complexes d'assistance, qui mettent en œuvre tout un éventail d'actions de protection dans des régions du monde d'où proviennent ou par où transitent les réfugiés : amélioration des structures d'accueil, développement d'un régime d'asile national efficace et facilitation de « solutions durables » pour les réfugiés et les déplacés (intégration dans le pays d'accueil, retour dans le pays d'origine ou réinstallation dans un pays tiers).

A l'heure actuelle, deux programmes de protection régionale sont en cours, au stade de projets-pilote. L'un concerne les États occidentaux de la CEI (Biélorussie, Ukraine et Moldavie). Un deuxième programme est en cours en Tanzanie, dans la région des Grands Lacs. En collaboration avec l'UNHCR, la Belgique a apporté un soutien substantiel à ce projet des autorités tanzaniennes visant à naturaliser les réfugiés burundais vivant en Tanzanie depuis 1972.

La Belgique a soutenu ces dernières années de nombreux projets de l'UNHCR et, depuis l'augmentation de sa contribution financière en 2009, notre pays est associé, en tant que partenaire préférentiel, à la définition des priorités de cette organisation. En contribuant à la facilitation de solutions durables pour les réfugiés dans le monde, la Belgique témoigne également de sa solidarité envers les pays en voie de développement.

Réinstallation

Le CGRA plaide depuis plusieurs années pour l'introduction d'une politique de réinstallation en Belgique. La réinstallation (« resettlement » en anglais) est une possibilité offerte aux personnes qui ont fui leur pays d'origine, mais qui sont ensuite restées bloquées dans un premier pays d'accueil. L'UNHCR prévoit trois solutions durables pour ces personnes : l'intégration dans le premier pays d'accueil, le retour dans le pays d'origine ou la réinstallation dans un autre pays. Ce n'est que lorsque les deux premières solutions sont impraticables que la réinstallation dans un pays prêt à assurer un accueil sera envisagée.

Le 13 février 2009, le Conseil des ministres a donné son aval à un projet-pilote prévoyant la réinstallation en Belgique d'une cinquantaine de réfugiés en provenance d'Irak. Ce projet a été réalisé suite à un appel de l'Union européenne invitant les États membres à réinstaller un total de 10 000 réfugiés irakiens en Europe. La Belgique a choisi de réinstaller

des réfugiés appartenant à deux groupes spécifiques : femmes irakiennes seules se trouvant en Syrie et en Jordanie et Palestiniens du camp d'Al-Tanf, situé sur la frontière irakienne. Le CGRA était compétent pour la sélection des personnes à réinstaller, Fedasil pour leur premier accueil et les CPAS et les ONG pour leur intégration ultérieure. Trois agents du CGRA et deux agents de Fedasil ont effectué, en mai 2009, une mission de sélection en Syrie et en Jordanie. Au total, 47 réfugiés ont finalement été retenus et sont arrivés en Belgique en septembre 2009. Après un séjour dans une structure d'accueil de Fedasil, ils ont pu bénéficier d'un logement plus individualisé. Ce projet a été en partie financé par le Fonds européen pour les réfugiés (FER), notamment au travers du Temporary Desk on Iraq (voir plus loin).

Ce projet-pilote était une primeur en Belgique. Pour la première fois dans son histoire, le CGRA a dépêché des agents dans des camps de réfugiés pour y sélectionner des personnes candidates à une réinstallation dans notre pays. Ce programme de réinstallation cadre avec le mandat du CGRA, qui est d'offrir une protection internationale aux personnes qui en ont besoin. Plus de 90% des réfugiés de par le monde vivent, souvent dans des conditions très pénibles, dans un pays de leur région d'origine, parce qu'ils n'ont pas les moyens de poursuivre leur voyage vers un pays occidental. En réinstallant chaque année un certain nombre de réfugiés en Belgique, notre pays offrirait une protection aux groupes les plus vulnérables. En même temps, il s'agirait d'une manifestation de solidarité avec les pays en développement, qui n'ont souvent pas la capacité d'accueillir un nombre important de réfugiés sur leur territoire.

L'accroissement du nombre de pays de réinstallation dans l'UE et l'introduction en 2010, sous la présidence belge de l'UE, d'un Programme européen commun de réinstallation, ont créé une dynamique favorable au développement par la Belgique d'un programme de réinstallation plus ambitieux. La décision finale reviendra au gouvernement, notamment après un bilan approfondi du projet-pilote.

Solidarité entre États membres de l'UE

L'Union européenne doit non seulement faire preuve de solidarité avec des pays tiers en matière d'asile mais doit également s'attacher à un meilleur partage du fardeau entre États membres de l'UE et à la diffusion des « meilleures pratiques » parmi ceux-ci.

Certains États membres font face à une pression migratoire accrue en raison de facteurs d'attraction spécifiques ou à cause de leur position géographique aux frontières extérieures de l'Union. De petits États insulaires comme Malte et Chypre, mais également des États plus importants comme la Grèce et l'Italie demandent une plus grande solidarité de la part des autres États membres pour ce qui est de l'accueil des demandeurs d'asile et du traitement des demandes.

Un régime d'asile européen commun

Traditionnellement, les États membres de l'UE ont tendance à faire prévaloir leurs propres intérêts nationaux dans des domaines tels que l'asile et la migration. Ils prennent des mesures visant à maîtriser l'arrivée de demandeurs d'asile sur leur sol tout en se gardant de prendre des mesures qui pourraient avoir un effet d'attraction. Cela produit un effet vases communicants, où des mesures restrictives dans un pays entraînent une augmentation du nombre de demandeurs d'asile dans un autre pays, qui sera tenté à son tour de prendre des mesures restrictives, le problème se déplaçant ainsi d'un pays à l'autre. Il peut en résulter un affaiblissement des normes de protection, ce qui doit être évité à tout prix.

La seule solution valable se situe donc à l'échelle européenne, dans un régime d'asile commun, où les États membres prennent conjointement leurs responsabilités afin de maintenir des normes de protection élevées grâce à des procédures de qualité. Deux moyens complémentaires permettent d'arriver à un tel régime d'asile : les initiatives législatives et les coopérations renforcées entre instances d'asile nationales.

Initiatives législatives

La première phase d'élaboration du Régime d'asile européen commun, qui s'inscrit dans le « Programme de La Haye », avait déjà permis l'adoption d'une série de mesures législatives, dont les Directives dites de « Qualification », de « Procédure » et d'« Accueil », ainsi que les Règlement Dublin et Eurodac. En imposant des normes minimales, ces instruments ont ouvert la voie à un régime d'asile commun. La Directive de qualification, en particulier, définit des normes élevées dont l'effet harmonisateur devrait se révéler à terme. En revanche, les autres directives, notamment la Directive de procédure, comportent encore trop de dérogations et de dispositions susceptibles d'interprétations multiples.

Interview Nele Verheyden

Début mai 2009, Nele Verheyden, agent de la section géographique Moyen-Orient/Asie a effectué une mission de réinstallation en Syrie et en Jordanie avec quelques collègues du CGRA et de Fedasil. Sa mission : interviewer et sélectionner pendant deux semaines des réfugiés susceptibles d'être réinstallés en Belgique.

Plusieurs millions d'Irakiens se trouvent actuellement en Syrie et en Jordanie. Comment faire pour en sélectionner une cinquantaine ?

L'UNHCR avait effectué une présélection sur la base d'une série de critères de réinstallation. La Belgique a opté pour le groupe « femmes se trouvant dans une situation vulnérable ». Nous avons reçu de l'UNHCR une trentaine de dossiers de ce type, concernant 68 personnes au total. Sur la base des formulaires d'enregistrement de l'UNHCR, j'ai pu étudier les différents profils avant de partir en mission. Le CGRA a également estimé qu'il convenait d'interviewer personnellement les réfugiés.

A quoi ressemblait une journée type pendant la mission de sélection ?

J'ai réalisé la plupart des interviews dans les bâtiments de l'UNHCR, avec l'aide d'un interprète mis à disposition par l'UNHCR ou l'OIM. Je faisais en général quatre interviews par jour, donc le programme était assez chargé. Pendant les interviews dans le camp d'Al-Tanf, qui abrite des réfugiés palestiniens à la frontière irakienne, une tempête de sable a encore compliqué les choses. Ce qui m'a frappée, c'était que les réfugiés racontaient leur vécu de manière plus spontanée que les demandeurs d'asile que j'ai l'occasion d'interviewer à Bruxelles. Ils présentaient également plus facilement des documents.

Qu'est-ce qui t'a le plus frappée pendant cette première mission belge de réinstallation ?

La situation des Irakiens dans les villes de Syrie et de Jordanie est bien sûr meilleure que dans le camp d'Al-Tanf. Ces deux pays ont fourni de gros efforts pour accueillir les réfugiés irakiens. Il n'en reste pas moins que les Irakiens y vivent



souvent dans des conditions très difficiles. Même lorsqu'ils ont été reconnus réfugiés par l'UNHCR, ils n'ont pas le droit de travailler, n'ont en général pas de perspective de séjour, vivent dans de petits appartements insalubres et sont des proies faciles pour des abus de toutes sortes.

Comment s'est opérée la sélection après ton retour ?

Le but était de sélectionner dix personnes dans le camp de réfugiés d'Al-Tanf, trente à Damas (Syrie) et encore dix à Amman (Jordanie). J'ai rédigé une fiche d'évaluation pour chaque dossier, avec des conclusions provisoires et un avis à l'attention du commissaire général aux réfugiés et aux apatrides. Nous avons alors décidé avec le commissaire général quelles étaient les personnes qui pouvaient bénéficier d'une réinstallation en Belgique. Cette sélection a ensuite été avalisée par la ministre de la Politique d'asile et de migration, Annemie Turtelboom. Par l'intermédiaire de l'UNHCR, nous avons informé les réfugiés de la décision les concernant. Ils sont arrivés en Belgique quelques mois plus tard.

pour que l'on puisse aboutir à une harmonisation des différentes pratiques nationales en matière d'asile.

Dans une communication diffusée le 17 juin 2008, intitulée « Plan d'action en matière d'asile : une approche intégrée de la protection au niveau de l'Union »¹, la Commission européenne a présenté un programme solide et équilibré en vue de réaliser la deuxième phase du régime d'asile européen commun, d'ici 2012 au plus tard. Les instruments législatifs représentent l'une des lignes de force de ce plan. Dans la seconde moitié de 2008 ainsi qu'en 2009, une première série de propositions d'instruments législatifs de « deuxième génération » a été présentée aux États membres pour négociation. Il s'agit d'amendements visant à affiner, préciser ou compléter des instruments existants, afin d'arriver à des normes plus élevées et de mettre fin aux nombreuses clauses dérogatoires. La création d'un Bureau européen d'appui en matière d'asile (BEAA) devrait faciliter ce processus puisqu'il stimulera l'échange d'informations concernant la mise en œuvre de ces instruments par les États membres. Le 11 décembre 2009, un nouveau programme pluriannuel a été adopté, le « programme de Stockholm », qui doit constituer la ligne directrice des activités de l'Union et des États membres en matière d'asile et migration, pour la période 2010-2014.

Surtout en ce qui concerne les Directives de qualification et de procédure, le CGRA participe activement aux discussions et négociations au niveau des experts, dans un réel souci de s'engager en faveur de normes communes plus élevées.

Collaboration pratique

Une deuxième voie conduisant à l'harmonisation consiste à renforcer la collaboration pratique entre les instances d'asile des États membres. Des forums internationaux et des projets communs permettent un échange d'informations et d'expertise et favorisent le dialogue sur tous les aspects possibles des pratiques en matière d'asile. Le CGRA possède déjà une longue tradition de collaboration internationale et est actif au sein de nombreux forums internationaux.

Eurasil

Eurasil est un réseau européen d'experts nationaux dans le domaine de l'asile. Ce réseau est coordonné

¹ COM (2008) 360

par la Commission européenne.

Les activités d'Eurasil visent à développer, sur un mode informel, de meilleures relations de travail entre fonctionnaires de l'asile et à favoriser un échange d'informations et de points de vue, dans le but de susciter des convergences au niveau européen. Alors que, initialement, Eurasil se consacrait surtout à l'information sur les pays d'origine (COI - Country of Origin Information), des aspects ayant trait aux politiques d'asile sont abordés depuis peu. Les échanges se font lors de réunions plénières et d'ateliers consacrés à un pays d'origine particulier ou à un thème spécifiquement lié à l'asile.

En 2009 ont été organisés des ateliers consacrés aux pays suivants : Somalie, Sri Lanka, Afghanistan, Irak, Kosovo et Iran. Des ateliers ont également été organisés sur des sujets transversaux tels que les mineurs étrangers non accompagnés, la problématique Dublin et les victimes de la traite des êtres humains.

IGC

L'Inter-governmental Consultations on Migration, Asylum and Refugees (IGC) est un forum qui réunit régulièrement des délégués de pays européens (dont la Belgique), des États-Unis, du Canada, de la Nouvelle-Zélande et de l'Australie sur des thèmes liés à l'asile, aux migrations et à l'intégration. L'un des principaux thèmes abordés par le groupe de travail « Asile » pour 2009 était l'amélioration de l'efficacité et de la qualité des régimes d'asile et d'accueil. L'IGC a également publié un « Blue Book on Asylum Procedures » décrivant les régimes d'asile des pays participant à l'IGC d'une manière standardisée afin de pouvoir les comparer plus facilement entre eux.

La collaboration au sein de l'IGC revêt un caractère informel, confidentiel et ouvert. L'IGC offre un cadre qui permet d'examiner en toute liberté des options politiques et des idées. Aucune décision contraignante n'est donc prise dans ce cadre. Un secrétariat permanent, établi à Genève (Suisse), assure la coordination des réunions et de l'échange d'informations entre hauts fonctionnaires et experts.

GDISC

En 2004, les Pays-Bas, qui assuraient alors la présidence de l'UE, avaient organisé une conférence

réunissant les directeurs des services d'asile et d'immigration. Cette rencontre ayant prouvé son utilité, il a été décidé de pérenniser l'expérience en créant un réseau formel qui se réunirait une fois par an, le GDISC (General Directors' of Immigration Services Conference). Celui-ci compte à présent 33 membres représentant les services d'immigration ou leurs équivalents.

Le GDISC a pour but de lancer, coordonner et améliorer des collaborations pratiques entre services d'asile et d'immigration. Il se veut également un forum permettant un échange d'expériences et des meilleures pratiques et facilitant le développement d'un réseau d'experts. Il a mis sur pied des projets internationaux consacrés à la collaboration pratique en matière d'asile et d'immigration, dont le High Level Working Group on Particular Pressures créé en 2008. Le CGRA prend également une part active dans certains projets du GDISC, tels que le European Asylum Curriculum (EAC) et le Temporary desk on Iraq (TDI).

Temporary Desk on Iraq (TDI)

Ces dernières années, de nombreux États membres de l'Union européenne ont été confrontés à une augmentation du nombre de demandes d'asile de ressortissants irakiens et ce, principalement en raison de la dégradation des conditions de sécurité qui a suivi la chute du régime de Saddam Hussein. D'importantes divergences ayant été constatées entre États membres dans les décisions d'asile, le besoin d'une approche cohérente au niveau de l'UE s'est fait ressentir.

En mai 2009, à l'initiative du GDISC, un « Temporary Desk on Iraq » (TDI - Bureau temporaire pour l'Irak) a donc été créé. Cette structure permet de tester, sur une question concrète (le traitement des dossiers d'asile irakiens), un certain nombre d'activités qui seront dans un proche avenir exercées par le Bureau européen d'appui en matière d'asile. Sous cet angle, le TDI peut donc être considéré comme une sorte de laboratoire où les États membres peuvent librement développer différentes expériences en matière de collaboration pratique entre instances d'asile. Les principaux objectifs du TDI sont d'étudier comment les services d'asile et de migration des États membres de l'UE peuvent améliorer leur collaboration pratique en matière de protection, de réinstallation et de retour en ce qui concerne les dossiers irakiens et de mettre au point des mécanismes généraux pour le traitement d'autres dossiers. Ce projet devrait durer 18 mois

et, outre la Belgique, les autres partenaires sont les Pays-Bas, l'Allemagne et le Royaume-Uni. Le CGRA est non seulement un partenaire actif du TDI mais en est également l'hôte.

European Asylum Curriculum (EAC)

Outre les réflexions sur la qualité menées en interne au CGRA, des initiatives ont été prises au niveau européen en vue d'harmoniser les politiques d'asile des États membres, dont le projet EAC (European Asylum Curriculum), qui vise à développer une série de modules de formation sur l'asile et de les mettre à la disposition des instances d'asile européennes. À travers l'organisation de formations communes destinées à tous les collaborateurs des instances d'asile de l'Union européenne, le but est de contribuer de manière pratique à l'harmonisation des politiques d'asile en Europe.

Le CGRA a participé au développement de différents modules de formation du programme EAC, à savoir le module « Inclusion » (définition du réfugié et de la protection subsidiaire), « Evidence Assessment » (établissement des faits) et « Interviewing Techniques for Children » et a déjà utilisé plusieurs de ces modules dans le cadre de son programme de formation interne en 2009.

Dix agents du CGRA ont ainsi été formés en 2009, en même temps que leurs homologues d'autres instances d'asile européennes, pour devenir des formateurs agréés de plusieurs modules (Inclusion, Interviewing Children, Evidence Assessment) afin de pouvoir ensuite à leur tour former leurs collègues du CGRA. Quarante-quatre agents ont pu suivre en 2009 le module Inclusion, et quatorze autres le module Interviewing children, ce qui place la Belgique en tête de l'implémentation du projet EAC, tant en ce qui concerne le nombre de formateurs que du nombre d'agents ayant suivi les différents modules. Un plan d'action pour 2010 prévoit de continuer l'implémentation des modules EAC à un rythme équivalent. Le CGRA est convaincu que c'est grâce à des projets concrets comme EAC que l'harmonisation de la politique européenne de l'asile deviendra effective.

Réseau européen des migrations (REM)

Le réseau européen des migrations est une initiative de la Commission européenne qui existait depuis 2003 en tant que projet-pilote avant d'être officiellement

lancée en 2008 sur une base légale. La Belgique y est activement associée depuis le début.

Le but du réseau est de fournir aux institutions européennes, aux autorités nationales, aux instances concernées et au grand public, des informations en matière d'asile et de migration qui soient actuelles, objectives et comparables entre elles.

Le réseau est géré par la Commission en collaboration avec les États membres, qui désignent chacun un point de contact national (PCN). Pour la Belgique, il s'agit d'un point de contact composé de représentants du CGRA, de l'Office des étrangers, du Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme et de la Direction générale Statistiques du SPF Économie.

Le REM déploie différentes activités. Tout d'abord, il répond à différents besoins d'information en fournissant des rapports, des études et des réponses à des questions ad hoc. Le REM rassemble et confirme à l'aide de documents toutes sortes d'informations en vue d'en faciliter la comparaison. Le REM a également pour mission de bâtir un large réseau de soutien à ses activités. Au niveau européen, les points de contact nationaux se réunissent à intervalles réguliers, font du réseautage et collaborent avec d'autres instances et initiatives européennes. Au niveau national, chaque point de contact s'attache à développer un réseau composé de partenaires nationaux ayant une expertise en matière d'asile et de migration, afin d'avoir une vue transversale des opinions et des informations, p. ex. au niveau des institutions publiques, des communautés de chercheurs universitaires, des ONG.

En 2009, l'accent a été mis sur la situation et les politiques en matière de mineurs étrangers non accompagnés, de programmes de rapatriement volontaire, des statuts non harmonisés en matière d'asile au sein de l'UE, de la Directive relative aux statistiques d'asile et de migration et de la méthode de suivi du Pacte européen en matière d'asile et de migration. Tous ces sujets ont fait l'objet de rapports détaillés, en consultation avec les administrations concernées et d'autres partenaires de réseau.

Le REM a également prêté une attention particulière à sa propre visibilité et à son propre développement, notamment en publiant une lettre d'information et en organisant deux conférences (le 29 avril et le 9 décembre) au cours desquelles le PCN belge a présenté ses objectifs et ses premiers résultats au public. La conférence du 9 décembre 2009 avait

pour thème les mineurs étrangers non accompagnés. Lors de cette conférence, des chercheurs italiens, suédois, allemands et britanniques étaient présents, ce qui a permis un échange d'idées fructueux sur la situation des MENA en Belgique. Le REM s'efforce de la sorte d'apporter une valeur ajoutée.

Bureau Européen d'Appui en matière d'Asile (BEAA)

Traditionnellement, le CGRA plaide activement en faveur d'un renforcement de la collaboration pratique entre États membres. Depuis quelques années, on propose d'institutionnaliser les formes de collaboration informelles et ad hoc, en créant un bureau européen d'appui en matière d'asile. Un tel bureau devrait soutenir les États membres dans l'échange d'informations et des meilleures pratiques (notamment en ce qui concerne l'information sur les pays d'origine), la formation de fonctionnaires spécialisés dans l'asile, la gestion de projets européens en matière d'asile, etc. En décembre 2009, il a été décidé d'établir le BEAA à La Valette (Malte). Il devrait être formellement ouvert en 2010.

En 2009, le CGRA a participé activement à des réunions organisées au niveau européen en vue de la création du Bureau d'appui et sera dans un avenir proche étroitement associé aux projets concrets concernant ce bureau.

Engagement, également dans le futur

La Belgique assurera la présidence de l'Union européenne au second semestre de 2010. En matière de migration et davantage encore en matière d'asile, cette période sera très importante. Selon le Programme de La Haye (2004-2010), la seconde phase du régime d'asile européen commun aurait dû être achevée fin 2010, avec une procédure d'asile unique et un statut de protection uniforme valable dans toute l'Union. Le Plan d'Action pour l'asile de la Commission européenne² a proposé l'année 2012 comme date butoir plus réaliste. Lors de cette présidence, notre pays s'engagera fortement pour réaliser au maximum le programme ambitieux de la Commission. C'est en effet au moment où la Belgique exercera la présidence du Conseil de l'Union que le Bureau européen d'appui en matière d'asile verra le jour et que seront négociés plusieurs instruments importants comme les Directives de qualification et de procédure de « seconde génération ».

En vue de cette présidence, le CGRA s'est activement engagé, dès 2008, dans la préparation du programme belge. Avec ses partenaires d'Espagne et de Hongrie, pays qui assureront respectivement la présidence de l'Union avant et après notre pays, le CGRA a travaillé à l'élaboration d'un programme commun. Suite à une proposition du CGRA, tant le programme de la présidence belge que le programme du « trio des présidences » seront, pour ce qui est de l'asile, structurés selon trois axes : amélioration et harmonisation de la législation européenne, renforcement de la collaboration pratique entre États membres et mise en place d'une plus grande solidarité tant interne entre États membres, qu'externe vis-à-vis de pays tiers.

Valeur du CGRA :

Fiabilité,
c'est-à-dire que des
décisions de qualité
sont prises dans de
brefs délais par des
agents compétents,
en conformité avec
des procédures
rationalisées

2 SEC(2008) 2030

4



Organisation

48



Moyens

Effectifs

Le budget prévu en 2009 pour le personnel du CGRA était d'un montant sensiblement égal au budget dont il a disposé en 2008 (avec indexation). Lors du Conseil des ministres du 3 juillet 2009, il a en outre été décidé d'accorder un budget pour le recrutement de personnel supplémentaire afin de faire face à l'augmentation de la charge de travail. Or, on constate que le CGRA a pourtant connu en 2009 une forte baisse de ses effectifs par rapport à la situation prévalant en 2008.

Alors que le CGRA avait pu compter, jusqu'en 2008, sur une grande partie du budget qui lui est affecté dans l'allocation de base, cela n'est plus le cas depuis 2009.

Tout d'abord, un nombre relativement important d'agents a quitté le CGRA en 2008, surtout au deuxième semestre. Fin 2007, les effectifs du CGRA s'élevaient encore à 385 ETP (équivalents temps plein). 35 ETP sont partis en 2008, dont 25 ETP de niveau A. Ensuite, dans le plan du personnel 2009 du SPF Intérieur, le CGRA avait demandé le remplacement d'une partie des départs survenus en 2008, à hauteur de 25 ETP. Il avait présenté à ce sujet un mémoire justificatif détaillé qui s'appuyait notamment sur l'augmentation de la charge de travail et du nombre des demandes d'asile au deuxième semestre 2008. Or, le plan du personnel 2009 n'a pas tenu compte de cette demande alors qu'une marge budgétaire était disponible (1 694 000 €). Ce plan prévoyait au contraire même une baisse des effectifs du CGRA.

Dans ce contexte, les effectifs du CGRA (pour les besoins récurrents) ont encore baissé en 2009, pour atteindre 339,07 ETP (situation au 30 novembre 2009), soit une baisse de plus de 50 ETP par rapport aux effectifs prévus lors de la réforme de 2006. Cela explique également l'écart qui est apparu entre le budget accordé sur l'allocation de base et le budget effectivement mis à disposition du CGRA pour ses besoins récurrents.

Le 3 juillet 2009, le Conseil des ministres a décidé (décision reconduite en octobre 2009 lors de l'approbation du budget 2010) d'autoriser l'OE, le CGRA et le CCE « à lancer aussitôt les procédures de recrutement de personnel contractuel complémentaire

afin de pouvoir traiter les demandes d'asile de façon accélérée, vu l'accord du Secrétaire d'État au Budget du 3 juin 2009 ». Cet accord avait été obtenu à la condition que « les 35 membres du personnel qui seront remplacés soient déduits du total de 48 ».

En application des décisions des Conseils des ministres du 3 juillet et du 13 octobre 2009, le CGRA s'est vu accorder un budget complémentaire destiné au recrutement de 18 ETP de niveau A et de 2 ETP de niveau C pour assurer les besoins non récurrents (donc temporaires). Une fois les discussions sur les modalités conclues (en septembre 2009), les mesures nécessaires ont été prises pour que ce recrutement puisse se faire encore dans l'année.

La plupart des nouvelles recrues sont entrées en fonction en novembre et décembre 2009. Tous les nouveaux agents de niveau A ont été affectés aux sections géographiques, c'est-à-dire au traitement des dossiers. L'effet de ces recrutements sur la productivité ne s'est pas fait sentir immédiatement car il faut tenir compte d'une période de formation d'au moins 3 mois.

D'autre part, les effets attendus de cette mesure de recrutement temporaire sont annulés par la poursuite de la réduction des effectifs pour les besoins récurrents.

La décision du Conseil des ministres partait du principe que les agents partis en 2008 pourront être remplacés en 2009 dans la cadre du budget du CGRA mais le remplacement de 35 ETP (ou d'une partie d'entre eux) n'a finalement pas pu se faire car il n'avait pas été prévu dans le plan du personnel 2009.

Cela explique, d'une part, que les effectifs du CGRA ont encore baissé en 2009 par rapport à 2008, en dépit du recrutement de 18 ETP de niveau A et de 2 ETP de niveau C pour les besoins temporaires et, d'autre part, que l'écart entre le budget accordé au CGRA sur l'allocation de base et le budget effectivement mis à disposition du CGRA ne cesse de s'agrandir. Dans les années 2007-2008, cet écart était peu significatif alors que dans le plan du personnel 2009, il atteignait 1 694 000 € et pourrait atteindre 2 015 000 € dans la proposition de plan du personnel 2010.

Or, depuis la deuxième moitié de 2008, on constate une forte augmentation du nombre de demandes d'asile et, en conséquence, la charge de travail du CGRA a elle aussi fortement augmenté. En 2009, le nombre de demandes d'asile s'est élevé à 17 186, soit une augmentation de 40% par rapport à 2008 et, alors

que l'arriéré était presque complètement résorbé en 2008, la réserve de travail totale s'élevait fin 2009, à nouveau, à 7 790 dossiers.

Tous ces facteurs expliquent la constitution d'un nouvel arriéré au CGRA en 2009.

Les chiffres de la deuxième colonne du premier tableau ci-dessous se rapportent au nombre total d'agents employés au CGRA à la date du 31 décembre 2009

(en ce compris les 14 agents contractuels temporaires à durée déterminée qui sont entrés en fonction en décembre 2009). Dans la troisième colonne, les effectifs sont exprimés en ETP.

En 2009, la moyenne d'âge des agents du CGRA est restée stable comparé à l'année précédente. Elle s'élève en effet à 37,8 ans alors qu'elle était de 37,5 ans en 2008. Le CGRA reste tout de même une organisation relativement jeune.

Les membres du personnel se répartissent comme suit dans les différents services

Personnel CGRA par service (au 31/12/2009)	Nombre	Nombre ETP
Direction & HRM	24	22,4
Sections géographiques	192	166,87
Cedoca et service des relations internationales	49	41,2
Service juridique	65	54,6
Service de traduction et service des interprètes	11	9,6
ICT	5	5
Service documents	8	6,3
Services administratifs et logistiques	53	47,9
Absences de longue durée	18	0
Total	425	353,87

Répartition des effectifs par sexe et par statut

Sexe	Mandataires	Statutaires	Contractuels	Total
Homme	2	122	46	170
Femme	1	159	95	255
Total	3	281	141	425

Le CGRA emploie proportionnellement plus de femmes (61 %) que d'hommes.

Budget

Le service Budget-Économat du CGRA est compétent dans cinq domaines, à savoir : le budget et la comptabilité ; l'économat et la logistique ; la sécurité ; l'hygiène et le nettoyage ; la gestion technique des équipements et des locaux.

Ce service compte 17 agents, placés sous la direction d'un conseiller. Il était nécessaire d'accroître les effectifs de ce service, non seulement pour organiser le déménagement du CGRA vers le WTC II mais aussi pour pouvoir faire face aux nombreux problèmes logistiques liés à l'occupation de ce bâtiment.

Les coûts d'installation et de fonctionnement dans les nouveaux locaux se distinguent nettement dans les achats exceptionnels et les dépenses d'investissement en 2008. Ces dépenses d'investissement ont connu, à titre unique, une importante augmentation parce que les installations – à savoir le mobilier, la téléphonie et le matériel informatique – ont dû être adaptées aux nouveaux locaux. Du fait de la configuration des lieux, les fonctions « accueil » et « audition » des demandeurs d'asile ont été installées au rez-de-chaussée et au

premier étage du bâtiment et sont ainsi séparées des autres fonctions du CGRA, qui occupent quant à elles les étages 18 à 24 de la tour du WTC II.

En 2009, les dépenses de fonctionnement général ont considérablement augmenté, notamment en raison du loyer élevé dû pour l'occupation du WTC II. Les charges liées à l'occupation de ce bâtiment sont bien entendu récurrentes et justifient une augmentation du budget du CGRA. Le CGRA a, par ailleurs, continué à élargir sa politique en matière de télétravail, ce qui a entraîné l'achat d'ordinateurs portables supplémentaires.

Les coûts additionnels engendrés par l'occupation du WTC II sont élevés, certainement en comparaison avec les frais d'occupation du North Gate, le bâtiment où était établi le CGRA auparavant. Le surcoût – résultant uniquement de l'installation au WTC II – s'avère à peu près égal au budget total pour les moyens de fonctionnement du CGRA en 2008 (c'est-à-dire le budget total de fonctionnement, y compris l'occupation du North Gate). Une grande partie des coûts avaient été fixés contractuellement sur une base forfaitaire. Il reste dès lors difficile d'avoir une vision claire de ces frais, et il n'est donc pas possible de vérifier dans

2008	Crédits disponibles	Total dépensé
Rémunération du personnel statutaire	9 440 000,00 €	9 434 068,88 €
Rémunération du personnel contractuel	7 912 000,00 €	7 809 292,13 €
Dépenses de fonctionnement général	2 550 000,00 €	2 481 320,33 €
Dépenses de fonctionnement informatique	151 000,00 €	135 732,82 €
Achats exceptionnels, non récurrents	267 000,00 €	123 450,22 €
Dépenses d'investissement général	605 000,00 €	576 525,78 €
Dépenses d'investissement informatique	363 000,00 €	331 098,26 €
		20 891 488,42 €

2009	Crédits disponibles	Total dépensé
Rémunération du personnel statutaire	10 210 000,00 €	10 198 186,87 €
Rémunération du personnel contractuel	7 724 000,00 €	7 714 151,15 €
Dépenses de fonctionnement général	4 989 750,00 €	4 441 632,01 €
Dépenses de fonctionnement informatique	155 000,00 €	106 161,59 €
Achats exceptionnels, non récurrents	0,00 €	0,00 €
Dépenses d'investissement général	27 000,00 €	65 515,09 €
Dépenses d'investissement informatique	54 000,00 €	163 833,64 €
		22 689 480,35 €

quelle mesure les frais forfaitaires correspondent au coût réel. C'est particulièrement le cas pour le CGRA, qui n'entretient pas de relation contractuelle directe avec le propriétaire ou gestionnaire du WTC II. La Régie des bâtiments intervient en effet ici comme locataire pour les services de l'administration fédérale. Elle a été contrainte de reprendre les engagements pris par la Poste, le précédent locataire du WTC II.

Déménagement au WTC II

Le début de l'année 2009 au CGRA a incontestablement été marqué par le processus de déménagement. En effet, en janvier 2009, le CGRA a quitté ses locaux du North Gate pour s'installer au WTC II, à proximité de la gare du Nord. Le déménagement, qui s'est déroulé en deux phases, s'est terminé à la mi-mars 2009.

Le déménagement du CGRA s'est avéré un processus dynamique dans lequel les collaborateurs ont occupé une place centrale. Ils ont été correctement informés et, dans la mesure du possible, associés tout au long du processus. Ce déménagement a également été l'occasion d'améliorer l'infrastructure du CGRA, tant pour ses collaborateurs que pour les demandeurs d'asile et leurs accompagnateurs.

Il est en effet très important que l'audition du demandeur d'asile – moment clé de la procédure d'asile – se déroule dans un environnement serein et dans un climat inspirant le calme et garantissant la confidentialité nécessaire. C'est pourquoi, une attention toute particulière a été portée à l'aménagement d'une cinquantaine de locaux d'audition neufs et modernes.

Pour l'aménagement de ces locaux, le CGRA s'est laissé inspirer par la pratique d'autres instances d'asile européennes. En ce qui concerne l'aspect sociologique et la décoration intérieure, le CGRA a consulté une entreprise qui développe des concepts visant à créer des conditions de travail optimales. En outre, dans le cadre d'une réflexion visant à améliorer encore la qualité du travail en son sein, le CGRA a donné à ses propres collaborateurs l'occasion de réfléchir et de formuler des recommandations quant au contexte le plus favorable pour l'audition.

Au cœur des choix posés lors de cette réflexion sur l'aménagement a prévalu le bien-être, tant des demandeurs d'asile et des visiteurs externes que des agents et des interprètes du CGRA, et ce dans un souci permanent d'assurer un bon service à ses « clients »

dans le cadre d'une procédure d'asile humaine et de qualité.

Dans l'ancien bâtiment du CGRA, les auditions devaient, par la force des choses, se dérouler dans les bureaux des collaborateurs, qui se trouvaient souvent à deux dans le même local. Les nouveaux locaux d'audition constituent une avancée importante quant au respect de la vie privée des demandeurs d'asile.

En outre, le CGRA dispose dorénavant de locaux d'audition spécifiquement aménagés pour les demandeurs d'asile mineurs étrangers non accompagnés. Un bureau ovale, un décor chaleureux et du matériel de dessin, avec lequel le mineur peut aussi s'exprimer de manière non verbale, contribuent à un sentiment de sécurité et de bonne communication.

À côté de ces locaux d'audition indispensables, une crèche a été aménagée pour les enfants des demandeurs d'asile afin qu'ils puissent se distraire pendant que leurs parents sont en audition. Cette crèche dispose de quatre coins de détente (jeux, coloriage, lecture et télévision). En outre, la crèche dispose de tout le matériel de puériculture nécessaire afin de pouvoir s'occuper des plus petits.

Le 20 février 2009, Annemie Turtelboom, la ministre de la Politique d'asile et de migration a inauguré officiellement ces nouveaux locaux d'audition en présence de la presse.

Interview Jan Donvil

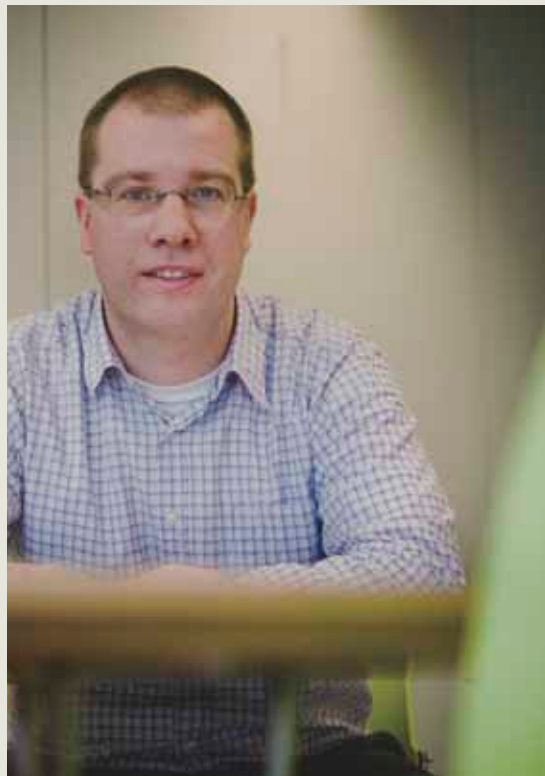
Afin de mener à bien la délicate opération du déménagement, le CGRA a désigné en son sein un coordinateur de déménagement, Jan Donvil.

En quoi consistait votre rôle de coordinateur du déménagement ?

Étant donné l'ampleur du projet de déménagement, le CGRA a décidé de ne rien laisser au hasard. Fin 2007, j'ai été désigné comme coordinateur du déménagement suite à une sélection interne. Ma tâche consistait à préparer le déménagement, à suivre les travaux de rénovation qui étaient en cours au WTC II et à veiller à ce que le CGRA reste opérationnel même pendant le déménagement, entre janvier et mars 2009. J'ai travaillé sur la base d'un scénario que j'avais élaboré sur mesure pour le CGRA. Ce scénario représentait le fondement d'un processus bien orchestré. Il peut aussi à présent servir de fil conducteur à d'autres instances appelées à déménager. Dans ma fonction de coordinateur, j'ai bénéficié de l'aide de plusieurs assistants de déménagement.

Quels ont été les plus grands défis à relever lors de ce déménagement ?

J'avais certes acquis une certaine expérience pratique lorsque j'ai travaillé comme étudiant dans le secteur du déménagement, mais cela n'allait pas plus loin. Planifier et réaliser une approche globale, sur la base d'un scénario, constituait le défi principal. Je devais en outre gérer correctement et avantageusement le budget du déménagement et faire les bons choix. Nous avons ainsi décidé d'investir dans le système VOIP (Voice Over IP, téléphonie via Internet), pour remplacer la téléphonie analogique, et d'aménager de tout nouveaux locaux d'audition pour les demandeurs d'asile. Un autre grand défi a été la rédaction dans les temps d'un cahier spécial des charges pour la sélection d'une société de déménagement. Au moment du déménagement, les nombreuses pannes de l'unique monte-charge m'ont aussi de temps à autre donné du fil à retordre. Dans de tels instants, il importait que j'adapte rapidement le planning tout en inspirant le calme à l'égard de la direction, des assistants de déménagement et des collaborateurs.



Avec le recul, quelles sont les leçons que vous tirez de cette expérience ?

La première leçon importante que j'ai tirée à cette occasion est qu'il faut aborder les grands défis d'une manière positive et les considérer comme une opportunité. Ils nous donnent en effet la possibilité d'apprendre beaucoup et de nous développer encore davantage. Par ailleurs, il ne faut pas non plus réinventer la roue : ce n'est pas la peine d'essayer de penser à tout soi-même ni de tout organiser seul. Pour de grands projets tels que le déménagement du CGRA, il est indispensable de déléguer suffisamment à temps. J'ai aussi consulté des collègues, y compris des collègues d'autres SPF et ai bénéficié de leurs connaissances et expériences. Enfin, ma fonction de coordinateur du déménagement m'a appris que pratiquement tous les problèmes ont une solution. Le plus important est d'être créatif et d'oser sortir des sentiers battus.

Les commissaires

Depuis janvier 2005, le CGRA est dirigé par le commissaire général Dirk Van den Bulck, qui est assisté par un adjoint francophone, François Bienfait, et un adjoint néerlandophone, Eva Vissers.



Commissaire général
Dirk Van den Bulck



Commissaire adjoint
François Bienfait



Commissaire adjoint
Eva Vissers

Précédents commissaires généraux

Marc Bossuyt : 1988 - 1997

Luc De Smet † : 1997 - 2001

Pascal Smet : 2001 - 2003

Précédents commissaires adjoints

Marc Bonte : 1988 - 1991

Christian Bayi : 1988 - 1991

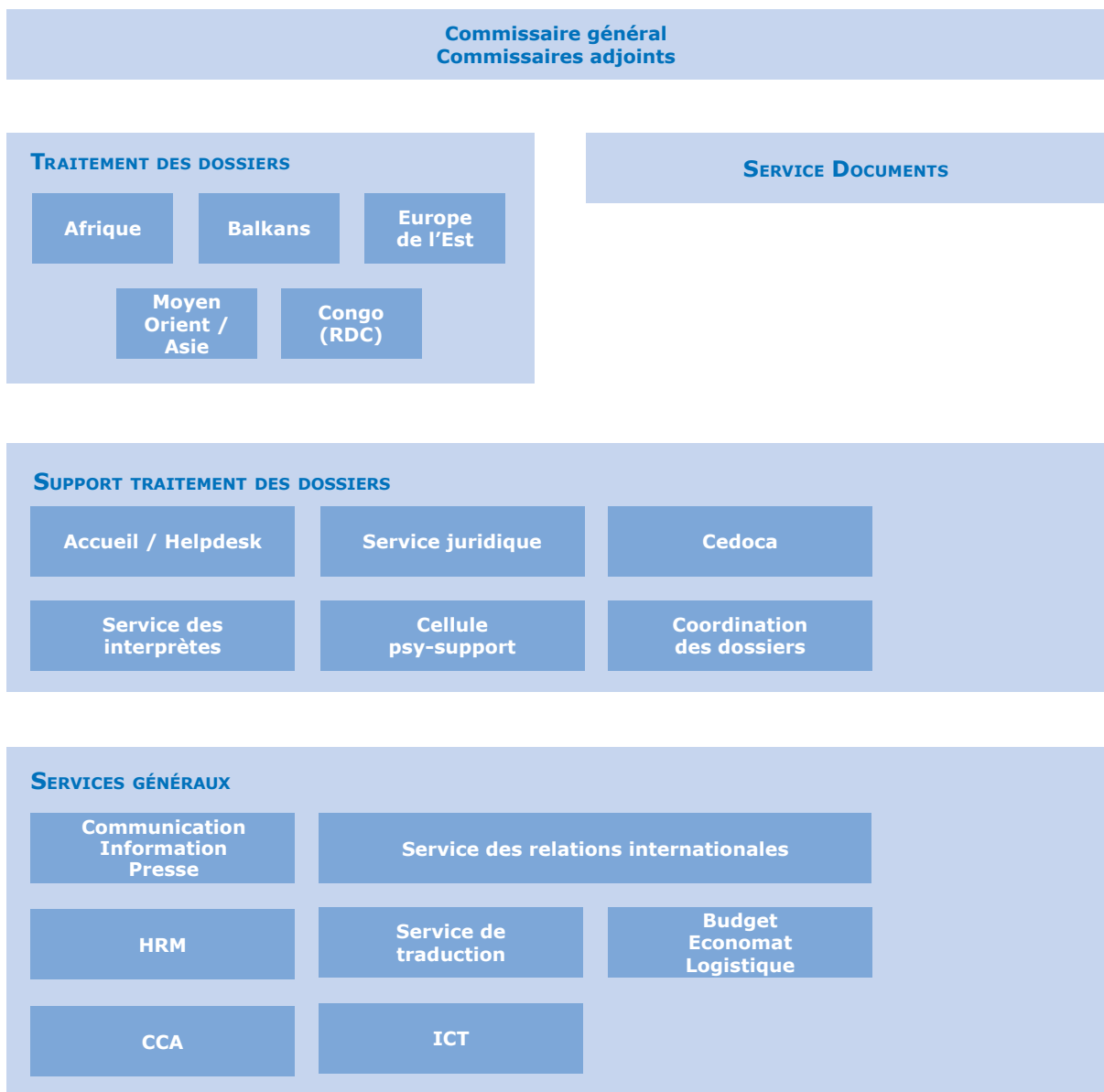
Xavier De Beys : 1992 - 2002

Luc De Smet : 1995 - 1997

Pascal Smet : 1997 - 2001

Dirk Van den Bulck : 2002 - 2003 (commissaire général ad interim de septembre 2003 à fin 2004)

Organigramme



5



La procédure d'asile

56



Les instances d'asile

Les instances qui interviennent dans le cadre de la procédure d'asile sont : l'Office des étrangers (OE), le Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides (CGRA) et le Conseil du Contentieux des Étrangers (CCE).

En dernière instance, le Conseil d'État (CE) peut également intervenir.

Le représentant du HCR en Belgique jouit d'une compétence d'avis et peut intervenir à chaque stade de la procédure.

L'Office des étrangers

L'étranger qui souhaite introduire une demande d'asile doit s'adresser à l'OE (au moyen d'une demande formulée à son arrivée à la frontière ou dans les bureaux de l'OE dans les huit jours ouvrables suivant son arrivée sur le territoire belge). L'OE enregistre la demande d'asile et la déclaration de l'étranger concernant son identité, son origine et l'itinéraire suivi. Lors de l'enregistrement de la demande d'asile, la langue de la procédure (français ou néerlandais) est déterminée et l'assistance d'un interprète est prévue si le demandeur d'asile ne maîtrise pas la langue de la procédure.

L'agent de l'OE remplit en outre avec le demandeur d'asile un questionnaire destiné au CGRA. Ce questionnaire porte sur les motifs qui ont amené l'étranger à introduire une demande d'asile et sur les possibilités de retour vers le pays qu'il a fui. Ultérieurement dans la procédure, ce questionnaire sert de base à la préparation de l'audition au CGRA.

L'OE est compétent pour déterminer l'État membre de l'UE (+ la Norvège et l'Islande) qui est responsable du traitement de la demande d'asile.

Si la demande d'asile de l'étranger est refusée, il peut en introduire une nouvelle. L'OE ne prend cependant en compte cette nouvelle demande qu'à la condition que l'étranger soumette de nouveaux éléments pertinents.

L'OE est également compétent pour le maintien en détention du demandeur d'asile et la notification d'un ordre de quitter le territoire.

Le Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides

En sa qualité d'instance administrative indépendante jouant un rôle central dans le cadre de la procédure d'asile, le CGRA est la seule instance dotée d'une compétence d'instruction.

Le CGRA est compétent pour octroyer ou refuser le statut de réfugié ainsi que le statut de protection subsidiaire. Il examine toutes les demandes d'asile, d'abord à la lumière de la Convention de Genève, ensuite dans le cadre de la protection subsidiaire.

Si le demandeur d'asile satisfait aux critères posés par la Convention de Genève, il est reconnu comme réfugié. Si le demandeur d'asile n'est pas un réfugié mais qu'il court un risque réel de subir des atteintes graves en cas de retour dans son pays d'origine, le statut de protection subsidiaire lui est accordé. Dans les autres cas, le commissaire général prend une décision de refus d'octroi d'une protection internationale.

Dans chaque dossier, le CGRA prend une décision unique qui accorde ou refuse la protection internationale (statut de réfugié ou de protection subsidiaire). Il est possible d'introduire un recours devant le Conseil du Contentieux des Étrangers pour contester cette décision.

Lorsque la demande d'asile est introduite par un ressortissant d'un État membre ou d'un candidat État membre de l'UE, le CGRA peut décider de ne pas prendre en compte cette demande s'il ne ressort pas clairement des déclarations du demandeur d'asile une crainte fondée de persécutions ou un risque réel de subir des atteintes graves. Dans ce cas, la décision doit être prise dans les cinq jours ouvrables.

Le Conseil du Contentieux des Étrangers

Chaque demandeur d'asile (à l'exception des ressortissants de l'UE) a la possibilité d'introduire un recours suspensif contre la décision du CGRA. C'est le CCE qui, en sa qualité d'instance de recours, est compétent pour confirmer (refus) la décision du CGRA ou la réformer (accorder tout de même le statut d'abord refusé). Le CCE peut donc accorder ou refuser la protection internationale. Il peut également annuler la décision du commissaire général au motif

d'irrégularités substantielles qui ne sauraient être réparées par le CCE ou parce qu'il manque des éléments essentiels qui impliquent que le CCE ne peut prendre de décision sans qu'il soit procédé à des mesures d'instruction complémentaires. Étant donné que le CCE ne dispose pas d'une compétence d'instruction, c'est le CGRA qui, après annulation de sa décision, doit poursuivre son examen du dossier et prendre une nouvelle décision.

Les recours introduits devant le Conseil du Contentieux des Étrangers doivent l'être dans les trente jours suivant la notification de la décision du CGRA (recours de pleine juridiction). Dans ce même délai, le ministre compétent peut introduire un recours contre la décision de reconnaissance du statut de réfugié ou d'octroi du statut de protection subsidiaire prise par le CGRA.

Le CCE est en outre compétent pour annuler les décisions du CGRA à l'égard des ressortissants d'un État membre ou d'un candidat État membre de l'UE. Les recours en annulation doivent être introduits dans les trente jours suivant la notification de la décision contestée (recours en annulation).

L'introduction du recours suspend l'exécution de la décision contestée. Le demandeur d'asile ne peut donc pas être éloigné avant que le CCE ne se soit prononcé dans son dossier.

Les décisions du CCE sont uniquement susceptibles d'un pourvoi en cassation devant le Conseil d'État. Une procédure de filtrage est prévue dans ce contexte. Chaque pourvoi en cassation est soumis à un examen visant à déterminer s'il est admissible ou non. Si le CE est incompétent, s'il est sans juridiction ou si la requête est sans objet ou manifestement irrecevable, le recours est déclaré « non admissible ». Le délai d'introduction d'un pourvoi en cassation est de trente jours suivant la notification de la décision du CCE.

Valeur du CGRA :

Respect :
tolérance, ouverture
d'esprit, respect de la
différence, de l'opinion
et des qualités de
chacun

* L'étranger à qui la protection subsidiaire a été octroyée peut encore introduire un pourvoi en cassation non suspensif auprès du CE dans les 30 jours calendriers. Tant dans le cas de reconnaissance de la qualité de réfugié que dans le cas d'octroi du statut de protection subsidiaire, le CGRA peut introduire un pourvoi en cassation non suspensif auprès du CE dans les 30 jours calendriers.

** Les personnes bénéficiant du statut de réfugié sont admises à un séjour de durée illimitée. Les personnes bénéficiant du statut de protection subsidiaire sont admises à un séjour de durée limitée.

*** Une procédure de filtrage est appliquée : les recours ne sont pas tous admissibles.

Le statut de réfugié

Le statut de réfugié est accordé à l'étranger qui satisfait aux critères de l'article premier de la Convention de Genève¹, qui définit le réfugié comme « toute personne craignant avec raison d'être persécutée du fait de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un certain groupe social ou de ses opinions politiques, se trouvant hors du pays dont elle a la nationalité et qui ne peut ou, du fait de cette crainte, ne veut se réclamer de la protection de ce pays ».

Les critères minimaux sont détaillés dans la loi sur les étrangers². Leur ancrage dans la loi offre une garantie supplémentaire contre une interprétation restrictive. Dans la pratique, le CGRA applique depuis longtemps déjà une interprétation assez large de la notion de réfugié. C'est pourquoi l'introduction de ces critères n'a pas eu de répercussions sur le travail au quotidien.

La définition de réfugié permet donc d'offrir une protection dans un grand nombre de cas. Il est erroné de croire que cette définition se limite à l'octroi d'une protection dans les cas de persécution pour des motifs politiques.

En Belgique, la persécution par des acteurs non étatiques contre lesquels l'État ne peut offrir aucune protection (p. ex., la persécution par des rebelles en Algérie) et les problèmes liés au genre, tels que les mutilations génitales, les mariages forcés et la persécution fondée sur l'orientation sexuelle, relèvent ainsi de la définition de réfugié. S'il existe des motifs particuliers de persécution, les personnes originaires de Tchétchénie sont considérées comme étant victimes de persécutions pour des raisons d'ordre ethnique ou politique et sont donc également reconnues comme réfugiés.

Le statut de protection subsidiaire

Le statut de protection subsidiaire est accordé à « l'étranger qui ne peut être considéré comme un réfugié et qui ne peut pas bénéficier de l'article 9ter, et à l'égard duquel il y a de sérieux motifs de croire que, s'il était renvoyé dans son pays d'origine ou, dans le cas d'un apatride, dans le pays dans lequel il avait sa résidence habituelle, il encourrait un risque réel de subir des atteintes graves (...), et qui ne peut pas ou, compte tenu de ce risque, n'est pas disposé à se prévaloir de la protection de ce pays, et ce pour autant qu'il ne soit pas concerné par les clauses d'exclusion visées à l'article 55/4³ ».

La définition comporte les éléments suivants :

- pas de motifs médicaux (article 9ter de la loi sur les étrangers⁴) ;
- motifs sérieux ;
- risque réel ;
- atteintes graves.

Sont considérées comme atteintes graves :

- a) la peine de mort ou l'exécution ;
- b) la torture ou les traitements ou sanctions inhumains ou dégradants du demandeur dans son pays d'origine ;
- c) les menaces graves contre la vie ou la personne d'un civil en raison d'une violence aveugle en cas de conflit armé interne ou international⁵.

Le nombre de personnes auxquelles est octroyé le statut de protection subsidiaire reste relativement limité du fait que les instances d'asile belges (CGRA et CCE) donnent la priorité à la reconnaissance du statut de réfugié et appliquent une interprétation assez large de la définition de réfugié. Ainsi, dans un grand nombre de situations où d'autres pays accorderaient

1 Article 48/3, § 1^{er} de la loi sur les étrangers.

2 Article 48/3, § 2-5 de la loi sur les étrangers (inséré par la loi du 15 septembre 2006).

3 Article 48/4, § 1^{er} de la loi sur les étrangers.

4 En vue de l'évaluation des éléments médicaux, il y a lieu d'adresser une demande d'autorisation de séjour au ministre ou à son délégué.

5 Article 48/4, § 2 de la loi sur les étrangers.

le statut de protection subsidiaire, la Belgique accorde plutôt le statut de réfugié.

Dans le cadre de la protection subsidiaire, les situations décrites aux points a) et b) se présentent rarement. Quand c'est le cas, il s'agit de situations où les intéressés entrent en ligne de compte pour la reconnaissance du statut de réfugié ou pour l'exclusion

(pour cause d'indications sérieuses d'implication dans des crimes contre l'humanité ou des crimes graves de droit commun).

La plupart des cas où le statut de protection subsidiaire est accordé concernent des situations présentant un risque réel de violence aveugle résultant d'un conflit armé, c'est-à-dire les menaces graves du point c).

Informations à l'attention des demandeurs d'asile en vue de la préparation à l'audition au CGRA dans le cadre de l'examen d'une demande d'asile

Chaque demandeur d'asile peut compter sur un examen individuel et approfondi de sa demande d'asile. En effet, lors de l'audition au CGRA, le demandeur d'asile aura la possibilité d'expliquer en détail tous les faits et éléments à l'appui de sa demande d'asile. Pour savoir s'il convient d'accorder le statut de réfugié ou le statut de protection subsidiaire, la crédibilité des déclarations du demandeur d'asile est vérifiée quant à son identité, son origine, sa nationalité, son profil, les faits invoqués, etc.

Au cours de la procédure, il est attendu du demandeur d'asile que celui-ci dise toujours la vérité. En effet, des déclarations fausses ou inexactes peuvent entraîner le refus d'une demande d'asile. Il est ainsi particulièrement inopportun d'écouter des personnes recommandant d'ajouter des faits, d'en inventer ou de les présenter autrement.

Le demandeur d'asile doit présenter tous les documents (prouvant son identité, son origine, son itinéraire ainsi que les faits invoqués) qui sont en sa possession. Il ne peut en dissimuler aucun. S'il ne dispose pas de documents, il doit faire tout son possible pour obtenir des pièces à l'appui de sa demande d'asile.

Dans certains cas, le CGRA est amené à constater des tentatives de fraude manifeste. Le CGRA est notamment confronté à des déclarations peu

crédibles concernant l'origine ou le profil. Lorsque le demandeur d'asile ne dit pas la vérité, le CGRA est dans l'impossibilité d'évaluer et d'apprécier sa situation et se voit dès lors contraint de prendre une décision de refus à son égard.

Cela ne veut pas dire que le moindre élément susceptible de remettre en cause la crédibilité du demandeur donne lieu à une décision de refus. Pour évaluer correctement le besoin de protection, le CGRA se base toujours sur tous les éléments du dossier en estimant leur importance relative. Pour cela, il faut toutefois que le dossier comporte un minimum d'éléments en sorte que l'instance d'asile puisse se faire une idée exacte du besoin réel de protection. En d'autres termes, le demandeur d'asile doit apporter suffisamment d'informations pour que le CGRA puisse avoir une idée de sa situation réelle. Si le demandeur manque manifestement à ce devoir de collaboration, le CGRA ne sera pas en mesure d'évaluer le besoin réel de protection.

Une brochure (disponible en huit langues) à destination des demandeurs d'asile et reprenant toutes les informations utiles concernant la procédure d'asile en Belgique est remise lors de l'enregistrement de la demande à l'OE. Cette brochure est également téléchargeable via le site Internet du CGRA (www.cgra.be).

Valeur du CGRA :

Intégrité :
fiabilité, honnêteté

Valeur du CGRA :

**Promptitude
à prendre des
décisions,**
c'est-à-dire capacité de
prendre rapidement
des décisions de
qualité, tout en
s'adaptant aux
nouvelles circonstances

Colophon

Rapport annuel CGRA 2009

Bruxelles, juin 2010

Éditeur responsable

Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides

Dirk Van den Bulck

WTC II, Boulevard du Roi Albert II, 26 A 1000 BRUXELLES

cgra.info@ibz.fgov.be

www.cgra.be

Coordination générale

Damien Dermaux

Rédaction en chef

Damien Dermaux, An Michiels, Tine Van Valckenborgh

Rédaction

Ewout Adriaens, Eric Anciaux, Valentine Audate, Geert

Beirnaert, François Bienfait, Hedwige de Biourge, Geert

Breckpot, Michèle Cappuyns, Damien Dermaux, Pierre

Deschepper, Jan Donvil, Serge Fievez, Muriel Frémal,

Stéphanie Gosseries, Anita Jans, Luc Quintyn, Catherine

Stessels, Bart Theunis, Camille Thissen, Dirk Van den Bulck,

Steven Van der Poten, An Vandeven, Tine Van Valckenborgh,

Ruth Willems

Conception graphique et mise en page

Wim De Graeve

Photos

Wouter Van Vaerenbergh

Statistiques

Colette Jouant, Raoul Meers, Pascal Robaey

Traduction

Andy De Staercke, Hans Hoebeke, Philippe Oubelhaj,

Caroline Pelzer

Impression

Imprimé sur Cyclus Print (100% papier recyclé)

Enschede - Bruxelles

Dit jaarverslag is ook beschikbaar in het Nederlands.

Ce rapport annuel est disponible en format PDF sur le site

Internet du Commissariat général aux réfugiés et aux

apatrides : www.cgra.be

Tous droits réservés / AUCUN EXTRAIT DE CET OUVRAGE NE PEUT ÊTRE REPRODUIT SOUS QUELQUE FORME QUE CE SOIT, ÉLECTRONIQUE, MÉCANIQUE, PAR PHOTOCOPIE, FILM OU AUTRE, SANS LE CONSENTEMENT ÉCRIT PRÉALABLE DE L'ÉDITEUR.



**COMMISSARIAT GÉNÉRAL
AUX RÉFUGIÉS ET AUX APATRIDES**

**WTC II
Boulevard du Roi Albert II, 26 A
1000 BRUXELLES**



02 205 51 11



02 205 51 15

cgra.info@ibz.fgov.be

www.cgra.be