

## Mécanisme du Groupe d'appui à la capacité d'asile : Guide sur les modalités de travail

### Table des matières

1. Contexte .....	2
2. Objet du présent document.....	3
3. Coordination et Secrétariat .....	3
Portail de l'ACSG.....	3
Secrétariat.....	4
Demandes/propositions faites dans le cadre du GRF .....	5
4. Demandes d'appui.....	5
Entités qui peuvent soumettre des demandes.....	5
Composantes des demandes d'appui.....	7
Objectifs et étapes clés.....	7
Plan national .....	8
5. Propositions d'appui .....	10
Entités qui font des propositions d'appui .....	10
Format des propositions d'appui.....	12
6. Évaluation des demandes et des propositions.....	12
Partage d'informations.....	12
Évaluation des demandes .....	12
Évaluation des propositions.....	13
7. Mise en correspondance .....	13
Établissement des priorités .....	13
Coordination.....	14
Acheminement de l'appui.....	14
Engagement continu, évaluation de l'impact et établissement de rapports .....	15
Orientations sur l'appui à la capacité d'asile.....	15
Annexe 1. Exemples de domaines pouvant bénéficier du soutien de l'ACSG.....	16

## 1. Contexte

Le Groupe d'appui à la capacité d'asile (ACSG) est décrit au paragraphe 62 du Pacte mondial sur les réfugiés (GCR)<sup>1</sup> :

*Paragraphe 62. Sans préjudice des activités menées dans le cadre de son mandat, le HCR mettra en place un Groupe d'appui à la capacité d'asile, comprenant des experts issus des domaines techniques pertinents. La diversité régionale sera dûment prise en compte. Le Groupe s'appuiera sur les engagements et les contributions souscrits dans le cadre du Forum mondial sur les réfugiés, que ce soit en termes d'expertise ou de financement. Il pourrait être activé à la demande de l'État concerné pour apporter de l'appui aux autorités nationales compétentes – conformément au droit et instruments nationaux, régionaux et internationaux applicables – afin de renforcer des aspects de leurs systèmes d'asile pour assurer leur équité, leur efficacité, leur adaptabilité et leur intégrité. L'appui pourrait comprendre des arrangements prévisionnels et le partage des bonnes pratiques entre les États sur tous les aspects des systèmes d'asile, y compris les modalités de traitement des cas (procédure simplifiée ou accélérée pour les cas pouvant manifestement être fondés ou infondés), les processus d'enregistrement et de prise en charge, les techniques d'entretien et le renforcement plus large des capacités institutionnelles.*

Le mécanisme du Groupe d'appui à la capacité d'asile a été officiellement lancé par le HCR lors du premier Forum mondial sur les réfugiés (GRF) le 18 décembre 2019. Avant et pendant le Forum mondial sur les réfugiés, de nombreux États se sont engagés à améliorer leurs systèmes nationaux d'asile, et certains ont explicitement demandé à bénéficier d'un soutien par le canal de l'ACSG ou de la communauté internationale. Les États et d'autres parties prenantes, notamment la société civile et le secteur privé, se sont par ailleurs engagés à fournir un appui à la capacité d'asile.

Les engagements souscrits lors du Forum mondial sur les réfugiés en matière de capacité d'asile seront évalués lorsque le mécanisme du Groupe d'appui à la capacité d'asile deviendra opérationnel. Les États qui souhaitent obtenir un soutien seront encouragés à soumettre des demandes plus détaillées au Secrétariat de l'ACSG (ci-après le « Secrétariat ») établi au sein de la Division de la protection internationale (DIP) du HCR. De même, les États ou autres parties prenantes qui ont déjà fait des promesses de soutien peuvent être invités à donner davantage de précisions sur leurs propositions.

Les promesses et les engagements souscrits lors du premier Forum mondial sur les réfugiés ne constitueront qu'un point de départ prioritaire pour les projets ou initiatives de l'ACSG en 2020. Une fois que le mécanisme du Groupe d'appui à la capacité d'asile sera opérationnel, des demandes et des propositions de soutien supplémentaires pourront être faites à tout moment par le canal du mécanisme.

Étant donné que l'appui au renforcement des capacités fourni par le moyen du mécanisme du Groupe d'appui à la capacité d'asile rentre dans le cadre de la mise en œuvre du Pacte mondial sur les réfugiés, les procédures et les modalités seront davantage développées afin que les informations découlant du mécanisme du Groupe d'appui à la capacité d'asile soient

<sup>1</sup> Pacte mondial pour les réfugiés, document A/73/12 des Nations Unies (Partie II) (2 août 2018). Disponible à l'adresse suivante : [https://www.unhcr.org/gcr/GCR\\_French.pdf](https://www.unhcr.org/gcr/GCR_French.pdf)

également prises en compte dans les rapports du Pacte mondial sur les réfugiés et du Forum mondial sur les réfugiés.

## 2. Objet du présent document

Le présent document vise à fournir des orientations détaillées sur la mise en application des modalités de travail du mécanisme du Groupe d'appui à la capacité d'asile<sup>2</sup>. Le document fournit des détails sur :

- 1) la coordination et le rôle du Secrétariat de l'ACSG ;
- 2) les types de demandes et de propositions d'appui à la capacité d'asile qui seront examinées favorablement et acheminées par le moyen du mécanisme du Groupe d'appui à la capacité d'asile ;
- 3) la procédure de soumission des demandes et des propositions au mécanisme du Groupe d'appui à la capacité d'asile ;
- 4) les critères et la procédure d'évaluation et de classement des demandes/propositions de soutien par ordre de priorité ;
- 5) la mise en correspondance des demandes ; et
- 6) des dispositions pour la poursuite de l'engagement et l'évaluation de l'impact des projets de l'ACSG.

## 3. Coordination et Secrétariat

Le mécanisme du Groupe d'appui à la capacité d'asile étant fondé sur une approche dirigée par les États au titre de laquelle ceux-ci évaluent leurs propres capacités, identifient les lacunes et les besoins, et formulent des demandes d'appui au renforcement des capacités en conséquence, les discussions qui précèdent la présentation d'une demande à l'ACSG se dérouleront principalement aux niveaux national et régional entre les États, le HCR et d'autres parties prenantes concernées. De même, la mise en œuvre des projets et initiatives de l'ACSG sera gérée de manière décentralisée. Néanmoins, puisque l'ACSG se veut un mécanisme de soutien cohérent et constant en faveur du renforcement des capacités des systèmes nationaux d'asile/de détermination du statut de réfugié (DSR), il sera important que les demandes et les propositions d'appui soient faites, coordonnées et évaluées de manière cohérente au niveau mondial. À ce titre, le HCR mettra en place un portail en ligne de l'ACSG sur lequel les demandes et les propositions d'appui pourront être présentées, ainsi qu'un Secrétariat de coordination.

### Portail de l'ACSG

Le portail en ligne sera disponible à l'adresse [acsg-portal.org](https://acsg-portal.org). Le portail sera géré par le Secrétariat de l'ACSG, avec le soutien d'autres parties prenantes si nécessaire, et sera continuellement mis à jour au moyen de documents pertinents pour les États et les autres parties prenantes engagées dans le renforcement de la capacité d'asile. Plus précisément, le portail peut contenir des informations relatives :

- 1) aux demandes et propositions d'appui qui sont faites et mises en correspondance dans le cadre du mécanisme du Groupe d'appui à la capacité d'asile ;
- 2) aux informations sur l'appui à la capacité d'asile fournie en dehors du mécanisme

---

<sup>2</sup> Mécanisme du Groupe d'appui à la capacité d'asile : Modalités de travail. Disponible à l'adresse suivante : <https://globalcompactrefugees.org/sites/Travail.pdf> (« Modalités de travail de l'ACSG »)

- du Groupe d'appui à la capacité d'asile, afin de réduire les chevauchements et les redondances ;
- 3) aux exemples de bonnes pratiques découlant des projets d'appui à la capacité d'asile et/ou d'évaluation des capacités ;
  - 4) aux outils et orientations relatifs à l'évaluation des capacités ou à l'amélioration de l'équité, de l'efficacité, de l'adaptabilité ou de l'intégrité des systèmes nationaux d'asile ; et
  - 5) aux outils permettant d'établir des références et d'évaluer l'impact des projets.

Le portail se veut utile aux États et aux autres parties prenantes. Par conséquent, il ne restera pas statique mais évoluera au fur et à mesure que le mécanisme du Groupe d'appui à la capacité d'asile deviendra opérationnel et répondra aux besoins exprimés par les États ou les autres parties prenantes qui l'utiliseront.

## Secrétariat

Comme indiqué dans les Modalités de travail de l'ACSG, un secrétariat sera créé au sein de la Division de la protection internationale du HCR. Le Secrétariat assurera une coordination interne et travaillera en étroite collaboration avec les bureaux régionaux et les bureaux pays du HCR pour veiller à ce que les États et les autres parties prenantes soient encouragés, de manière décentralisée, à recourir au mécanisme du Groupe d'appui à la capacité d'asile. Le Secrétariat assurera également la collaboration avec les parties prenantes externes, le cas échéant, en tenant dûment compte de la diversité géographique et de l'expertise.

Le Secrétariat sera spécifiquement chargé :

- 1) de gérer le portail en ligne ;
- 2) de fournir un soutien et des orientations sur la présentation des demandes et propositions d'appui, et d'assurer le suivi des demandes incomplètes ou qui ne répondent pas aux critères établis ;
- 3) d'évaluer et de classer par ordre de priorité les demandes et les propositions d'appui conformément à ces orientations ;
- 4) de coordonner la mise en correspondance des demandes et des propositions d'appui (conformément à la section [Mise en correspondance](#) ci-dessous) ;
- 5) de rendre compte de l'appui fourni dans le cadre du mécanisme du Groupe d'appui à la capacité d'asile.

### Rôle des bureaux pays et régionaux du HCR

Alors que le Secrétariat de l'ACSG exerce une fonction de coordination à l'égard du mécanisme du Groupe d'appui à la capacité d'asile, les bureaux pays du HCR continueront d'agir en tant qu'interlocuteur principal auprès des systèmes nationaux, conformément au mandat du HCR. Par ailleurs, les bureaux pays du HCR aideront, entre autres rôles, les États à évaluer leurs capacités et, conformément au plan ou à la stratégie de travail du pays, à déterminer les besoins prioritaires en matière de renforcement des capacités qui doivent être adressés à l'ACSG. Les bureaux pays du HCR peuvent également recommander que les États qui ont une expertise en matière de système d'asile offrent leur appui à d'autres États par le moyen du Groupe d'appui à la capacité d'asile. Dans le cadre de leur engagement assidu à soutenir les États, et sans préjudice de tout autre renforcement de la capacité d'asile fourni dans le cadre de son mandat, les bureaux pays du HCR peuvent également soutenir la formulation de demandes et des propositions de renforcement des capacités à l'ACSG et participer à la mise en œuvre de

projets de renforcement des capacités, notamment à l'évaluation de l'impact et à la présentation des réalisations.

Les bureaux pays du HCR travailleront en coordination avec les bureaux régionaux du HCR pour fournir au Secrétariat des informations sur le processus de mise en correspondance de l'ACSG. Les bureaux régionaux collaboreront avec le mécanisme du Groupe d'appui à la capacité d'asile au niveau régional, notamment en ce qui concerne les processus régionaux ou les organisations intergouvernementales ; ils fourniront un soutien aux bureaux pays du HCR et apporteront des contributions au Secrétariat de l'ACSG au sujet des priorités et des besoins régionaux. Les bureaux pays et les bureaux régionaux du HCR peuvent identifier les bonnes pratiques et encourager leur publication sur le portail de l'ACSG.

## Demandes/propositions faites dans le cadre du GRF

Comme indiqué ci-dessus, plusieurs États ont déjà formulé des demandes d'appui ou des propositions de soutien lors du premier Forum mondial sur les réfugiés. En fonction de la teneur de la demande ou de la proposition, les bureaux pays du HCR concernés s'engageront, dans le cadre de leurs activités de suivi du Forum, à ressortir les différents éléments des demandes et des propositions afin de disposer d'informations suffisantes pour procéder à la mise en correspondance, tel que décrit dans les sections suivantes. Lorsque les informations nécessaires relatives à un engagement ou à une demande ne sont pas fournies et que les initiatives de plaidoyer et de soutien entreprises par les bureaux pays pour avoir des précisions sont inopérantes et sans résultat, la priorité relative à la demande dans le cadre du mécanisme du Groupe d'appui à la capacité d'asile peut être retirée.

### 4. Demandes d'appui

#### Entités qui peuvent soumettre des demandes

Une demande d'appui présentée par le canal du mécanisme du Groupe d'appui à la capacité d'asile peut être soumise par un État ou plusieurs États travaillant ensemble (dans le cadre d'une initiative régionale ou sous-régionale, par exemple). Une demande d'appui peut également être présentée par d'autres acteurs concernés travaillant en partenariat avec un État (ou plusieurs États) en vue d'améliorer un ou plusieurs aspects de son système (ou de leurs systèmes) d'asile, avec l'autorisation de l'État ou des États concernés. Si une demande est présentée par plusieurs parties prenantes travaillant ensemble, toutes les parties prenantes concernées doivent avoir examiné et approuvé la demande avant sa présentation.

Conformément aux principes énoncés dans le Pacte mondial sur les réfugiés, qui souligne l'importance d'une approche pansociétale, et reconnaissant que la société civile et les autres parties prenantes sont souvent bien placées pour soutenir les initiatives visant à améliorer un système national d'asile, le HCR encourage les États à impliquer les parties prenantes nationales et/ou régionales concernées dans la préparation d'une demande d'appui à la capacité d'asile.

Les demandes peuvent être formulées/examinées/approuvées par des ministères, départements ou autres entités spécifiques au sein d'un État, à condition qu'ils soient autorisés à le faire, ou par plusieurs ministères, départements ou entités travaillant ensemble. Étant donné qu'il est important de s'assurer qu'un système national d'asile s'inscrive dans le cadre

d'une budgétisation et d'une planification plus larges du gouvernement, ainsi que de projets gouvernementaux globaux pertinents, les entités qui soumettent une demande à l'ACSG sont encouragées à assurer la coordination interne nécessaire avant de la soumettre et à inclure les informations pertinentes dans leurs demandes, reflétant ainsi les engagements politiques et opérationnels des autres autorités concernées.

## Format des demandes

Avant de soumettre une demande d'appui au mécanisme du Groupe d'appui à la capacité d'asile (ou avant d'apporter des précisions sur une demande déjà faite), les États<sup>3</sup> sont encouragés à interagir avec les bureaux pays et régionaux du HCR pour obtenir un soutien dans la conception, la préparation et la soumission des demandes.

Une fois conçues, les demandes devront être soumises dans le format prescrit sur le portail de l'ACSG. Un formulaire de demande sera élaboré et mis en ligne afin de s'assurer que les demandes contiennent les informations pertinentes. Afin d'éviter les doubles emplois, les États et les autres parties prenantes seront encouragés à utiliser les informations existantes pour rédiger une demande. Le format du formulaire de demande sera flexible afin de permettre l'utilisation de matériel de support développé dans différents contextes.

## Évaluation des lacunes en matière de capacités

Étant donné que les demandes adressées au mécanisme du Groupe d'appui à la capacité d'asile doivent viser à combler une lacune concrète du système d'asile, les États sont généralement censés avoir procédé à une évaluation des insuffisances de capacités avant de soumettre la demande. Puisqu'une demande ou une initiative peut porter sur un ou plusieurs aspects d'un système d'asile (l'accès à l'aide juridique, le processus décisionnel en première instance, la mise en œuvre des modalités de traitement des cas, la prévention des fraudes ou l'interprétation, par exemple), l'évaluation des capacités peut porter sur un élément particulier, ou il peut s'agir d'une évaluation plus large visant à examiner plusieurs aspects ou l'ensemble du système d'asile. La demande d'appui doit contenir les principales conclusions d'une telle évaluation afin de définir le contexte de la demande d'appui, ainsi que son évaluation ou sa priorité.

### Évaluations des capacités

Les évaluations des capacités devraient généralement être menées par le gouvernement ou conjointement avec lui, selon des méthodes conformes aux bonnes pratiques en la matière. Le HCR peut contribuer à faciliter ce processus, à garantir la qualité de la méthodologie d'évaluation et à orienter ou soutenir les parties prenantes intéressées dans la conduite d'une évaluation des capacités du système d'asile. Il n'existe pas d'approche uniformisée pour la conduite d'une évaluation des capacités, car celle-ci dépendra largement de l'aspect ou des aspects du système d'asile à évaluer<sup>4</sup>.

<sup>3</sup> soit par eux-mêmes, soit conjointement avec les parties prenantes concernées

<sup>4</sup> Voir par exemple Groupe du développement des capacités. Bureau des politiques de développement du PNUD. *Capacity Assessment Methodology: User Guide*. 2008 Disponible en anglais à l'adresse suivante : <https://www.undp.org/content/dam/aplaws/publication/en/publications/capacity-development/undp-capacity-assessment-methodology/UNDP%20Capacity%20Assessment%20Users%20Guide.pdf>

Le processus d'évaluation des capacités se divise généralement en trois étapes :

1. la mobilisation et la conception ;
2. la conduite du processus ; et
3. la synthèse et l'évaluation des résultats.

Différents moyens de structurer l'évaluation et l'analyse des capacités peuvent être envisagés, en fonction de l'ampleur du projet envisagé. L'évaluation peut se présenter sous la forme d'une réunion de travail ou d'un atelier au cours duquel des questionnaires d'auto-évaluation sont utilisés et une cartographie des lacunes réalisée avec les parties prenantes concernées ; elle peut également être menée par le moyen de discussions de groupe, de questionnaires d'assurance qualité, d'entretiens avec des informateurs clés ou d'une autre méthode de sondage dirigée par une équipe spéciale gouvernementale, avec le soutien du HCR.

Quelle que soit la méthodologie choisie, l'analyse systématique des résultats constitue un élément essentiel de l'évaluation des capacités. Dans le contexte d'un système d'asile, à la fin de cette phase, un État devrait être en mesure (conjointement avec le HCR et d'autres acteurs concernés) d'identifier les faiblesses du système de détermination du statut de réfugié (par exemple, l'appel, la budgétisation, la dotation en personnel, le calendrier, les besoins en capacité technique relatifs à l'éligibilité, l'examen ou le personnel chargé de l'assurance qualité) ou d'un élément spécifique des questions fondamentales liées à la détermination du statut de réfugié (par exemple, l'application des critères d'exclusion, les techniques d'interview). Cette évaluation peut être assortie de recommandations justifiant un renforcement de capacités. Quel que soit la taille du projet, la phase d'évaluation ne doit pas être complexe mais elle reste cruciale pour établir les besoins et les données de référence.

Il existe trois types de demandes d'appui au renforcement des capacités adressées au mécanisme du Groupe d'appui à la capacité d'asile qui ne requièrent pas dans l'absolu une évaluation des lacunes de capacités avant la formulation de la demande :

- 1) le soutien à l'élaboration d'un cadre juridique relatif à l'asile ;
- 2) le soutien à la révision et à la mise en conformité d'un cadre législatif/réglementaire existant avec les standards internationaux ; et
- 3) le soutien à la réalisation d'une évaluation des capacités relatives à un ou plusieurs aspects d'un système national d'asile.

## Composantes des demandes d'appui

### Objectifs et étapes clés

La demande doit indiquer les objectifs prioritaires globaux du projet, ainsi que les différentes étapes (qualitatifs et quantitatifs). En principe, les objectifs prioritaires et les étapes seront également reflétés dans le plan national de renforcement de la capacité d'asile. Si les objectifs prioritaires généraux et les étapes doivent être fixés au stade de la formulation de la demande, des objectifs spécifiques peuvent être élaborés au cours de la phase de mise en correspondance, une fois que l'étendue de l'appui à fournir est définie et développée par les deux parties.

Les objectifs prioritaires et les étapes décrits dans la demande (ainsi que ceux créés à la phase de mise en correspondance) devraient permettre d'évaluer l'impact et de rendre compte de l'utilisation de l'appui fourni par le biais du Groupe d'appui à la capacité d'asile.

Étant donné que les demandes d'appui adressées au mécanisme du Groupe d'appui à la capacité d'asile doivent viser à combler une lacune concrète du système d'asile, la demande doit indiquer les raisons pour lesquelles le domaine dans lequel une ou plusieurs lacunes ont été identifiées est prioritaire, toute capacité nationale existante dans le domaine prioritaire et comment les changements ou initiatives déjà mis en œuvre au niveau national seront soutenus par le mécanisme du Groupe d'appui à la capacité d'asile.

## Plan national

Il est essentiel de veiller à ce que le projet ou l'initiative s'inscrive dans un plan national plus large. Cela permettra de garantir que le développement des capacités sera durable à long terme à la fin d'un projet ou d'une initiative spécifique de l'ACSG.

Les résultats et les conclusions d'une évaluation des capacités devraient normalement permettre à un État de définir des actions prioritaires pour le renforcement du système d'asile. Ces actions prioritaires seront ensuite intégrées dans le plan national de développement du système d'asile de l'État, comme le prévoient les modalités de travail du mécanisme du Groupe d'appui à la capacité d'asile. Ce plan national ne constitue pas un document autonome ou supplémentaire, bien qu'il puisse l'être dans certains cas ; il devrait normalement être incorporé dans les dispositions nationales d'un État pour une réponse globale à une situation de réfugiés spécifique, comme indiqué dans le Pacte mondial sur les réfugiés<sup>5</sup> et/ou dans le plan de développement national d'un État.

## Objet des demandes

Comme indiqué dans les Modalités de travail de l'ACSG, une demande d'appui doit viser à améliorer un ou plusieurs aspects liés à l'équité, à l'efficacité, à l'adaptabilité ou à l'intégrité (au regard des standards internationaux) du système d'asile/de DSR de l'État demandeur. Les références citées ci-dessous aideront à évaluer la manière dont ces conditions seront appliquées dans le contexte de l'évaluation d'une demande.

### Caractéristiques d'un système national d'asile solide

**Équité :** un système d'asile équitable nécessite à la fois une structure institutionnelle et des procédures qui respectent des normes rigoureuses en matière de procédure régulière. Des procédures régulières favorisent la cohérence des décisions, car tous les cas sont traités suivant les mêmes normes. Les éléments institutionnels qui favorisent l'équité comprennent l'existence d'une autorité centralisée clairement identifiée, établie par la loi et chargée d'examiner les demandes de statut de réfugié et de prendre des décisions en première instance, ainsi qu'une autorité distincte ayant pour mandat d'examiner et de prendre des décisions en appel<sup>6</sup>.

<sup>5</sup> Pacte mondial sur les réfugiés, paragraphes 20-21

<sup>6</sup> Les normes en matière de garanties d'une procédure régulière et d'équité sont définies dans de nombreux documents mondiaux, régionaux et nationaux, notamment : Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR). Note sur la détermination du statut de réfugié en vertu des instruments internationaux. 24 août 1977, EC/SCP/5. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.refworld.org/docid/3ae68cc04.html> ; Instruments régionaux sur les réfugiés et connexes. Déclaration et Plan d'action du



Une Autorité/un organe/une structure de détermination du statut de réfugié équitable doit suivre des procédures clairement établies qui intègrent des normes de procédure régulière, et les personnes qui y siègent doivent avoir les compétences nécessaires pour appliquer le cadre juridique relatif aux réfugiés. Les éléments qui renforcent l'équité d'un système d'asile comprennent, entre autres : les mécanismes au titre desquels les demandeurs ont la possibilité d'accéder aux procédures sans discrimination, ainsi que les procédures qui offrent les droits suivants aux demandeurs :

- droit de notification ;
- droit d'être entendu, y compris par des arbitres compétents ;
- droit à un interprète compétent ;
- droit à l'assistance et à la représentation juridiques ;
- droit à la documentation ;
- droit à une décision écrite, y compris une décision négative motivée ;
- droit de faire appel des décisions négatives.

Les demandes/propositions visant à améliorer l'équité pourraient inclure des efforts destinés à développer/mettre en œuvre des procédures opérationnelles permanentes ou à renforcer les capacités du personnel.

**Efficacité** : l'optimisation de l'utilisation des ressources, la prévention et la gestion des retards, et l'identification des personnes qui remplissent les conditions requises pour bénéficier d'une protection internationale, ainsi que de celles qui ne le font pas en temps utile, sont des éléments importants d'une procédure efficace. Un système d'asile doit viser à traiter les demandes aussi efficacement que possible sans compromettre l'équité, l'adaptabilité ou l'intégrité du système. L'efficacité d'un système d'asile peut être accrue au niveau structurel (exemple : décentralisation géographique ou décisionnelle, maintien et recrutement du personnel, regroupement des services ou amélioration des technologies) ou au niveau technique en veillant à la mise en place de systèmes de production en temps utile d'informations sur les pays d'origine et d'orientations sur les pays, ainsi qu'à la définition de modalités de traitement diversifiées des dossiers pour des cas qui s'y prêtent<sup>7</sup>.

**Adaptabilité** : un système d'asile doit avoir une adaptabilité institutionnelle suffisante pour lui permettre de répondre à l'évolution des conditions, notamment à l'augmentation des taux d'arrivée et à la fluctuation des modalités opérationnelles, et pour lui permettre de s'adapter et d'innover afin de répondre aux besoins prévus ou de faire face à des besoins soudains et imprévus<sup>8</sup>. Les projets/initiatives visant à accroître l'adaptabilité pourraient améliorer la préparation et la planification des mesures d'urgence, les procédures de mise en œuvre rapide de stratégies différenciées de traitement des dossiers, l'introduction de nouvelles technologies permettant

Brésil. 3 décembre 2014, page 9. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=548707ca4> ;

Union européenne : Conseil de l'Union européenne. Directive 2013/32/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 relative à des procédures communes pour l'octroi et le retrait de la protection internationale (refonte), 29 juin 2013, OJ L. 180/60 - 180/95 ; 29.6.2013, 2013/32/EU. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.refworld.org/docid/52e0d9274.html>

<sup>7</sup> Voir par exemple Haut-Commissariat des Nations unies pour les réfugiés. *Aide-mémoire et glossaire concernant les modalités de traitement des dossiers, termes et concepts applicables à la détermination du statut de réfugié relevant du statut du HCR (le Glossaire)*. 2017. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=5b333be54> ;

Haut-Commissariat des Nations unies pour les réfugiés. Document de travail du HCR intitulé *Fair and Fast - Accelerated and Simplified Procedures in the European Union*, 25 juillet 2018. Disponible en anglais à l'adresse suivante : <https://www.refworld.org/docid/5b589eef4.html>

<sup>8</sup> Voir par exemple Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD). *Governance Principles, Institutional Capacity and Quality*, 2011. Disponible en anglais à l'adresse suivante :

[https://www.undp.org/content/dam/undp/library/Poverty%20Reduction/Inclusive%20development/Towards%20Human%20Resilience/Towards\\_SustainingMDGProgress\\_Ch8.pdf](https://www.undp.org/content/dam/undp/library/Poverty%20Reduction/Inclusive%20development/Towards%20Human%20Resilience/Towards_SustainingMDGProgress_Ch8.pdf)

l'enregistrement et le classement électroniques des documents, la capacité d'augmentation flexible des ressources humaines et la capacité d'analyse des informations sur les pays d'origine.

**Intégrité :** l'intégrité d'un système d'asile passe par des procédures de contrôle et d'assurance de la qualité des décisions, et par des structures institutionnelles qui assurent l'obligation redditionnelle et la gestion des performances. Ces systèmes pourraient prendre la forme d'initiatives d'assurance de la qualité<sup>9</sup> ou de procédures permettant d'examiner systématiquement ou de vérifier ponctuellement les décisions. D'autres projets/initiatives qui améliorent l'intégrité pourraient contribuer à renforcer la tenue des dossiers, la gestion des demandes, la gestion des performances ou les systèmes disciplinaires, ou à soutenir l'élaboration et le déploiement d'un code de conduite<sup>10</sup>.

D'autres exemples, plus spécifiques, de projets/initiatives pouvant être soutenus par l'ACSG sont présentés dans la [note de discussion du Groupe d'appui à la capacité d'asile](#). [L'annexe 1](#) fournit plus de détails sur les différents aspects d'un système d'asile qui peuvent faire l'objet d'une demande ou d'une proposition d'appui.

Étant donné que l'ACSG traite des systèmes d'asile, les demandes liées à d'autres types de systèmes étatiques ne seront généralement pas prises en charge. Toutefois, si un État ne dispose pas encore d'un système d'asile fondé sur les standards internationaux, mais qu'il envisage d'en créer un afin d'accroître l'efficacité de la protection et de l'accès aux solutions, un soutien pourrait être sollicité pour divers aspects liés à la mise en place, y compris, mais sans s'y limiter, à la rédaction ou la révision de la législation ou le soutien lors de la création d'institutions.

## 5. Propositions d'appui

### Entités qui font des propositions d'appui

Les États et les autres parties prenantes sont encouragés – individuellement ou conjointement – à faire des propositions d'appui au renforcement des capacités au mécanisme du Groupe d'appui à la capacité d'asile. Cela devrait se faire de deux principales manières :

- 1) les États ou les autres parties prenantes feront des propositions d'appui proactives qui seront mises en correspondance avec une demande, le cas échéant ; et
- 2) une proposition d'appui sera faite en réponse à une demande spécifique faite par le moyen de l'ACSG dans le cadre d'un projet/initiative et pour laquelle des propositions de soutien n'ont pas encore été identifiées.

Le HCR encourage les propositions proactives d'appui au renforcement des capacités dans la mesure où elles peuvent pousser les États qui ont des besoins en capacités à entreprendre des projets de renforcement des capacités en matière d'asile/de DSR, sachant que l'appui au renforcement des capacités est déjà disponible. Le HCR encourage les États et les autres parties prenantes à être disposés à examiner favorablement les propositions d'appui spécifiques en réponse aux demandes reçues. Les Bureaux Régionaux du HCR et les bureaux pays sont encouragés à interagir activement avec les États et les autres parties

<sup>9</sup> Voir par exemple les ressources sur les initiatives d'assurance qualité disponibles à l'adresse suivante (en anglais) : <https://www.refworld.org/qualityassurance.html>

<sup>10</sup> Voir par exemple OCDE. *Recommandation du Conseil sur l'intégrité publique*. Disponible à l'adresse suivante : <http://www.oecd.org/fr/gov/ethique/recommandation-integrite-publique/>

prenantes sur la pertinence de l'ACSG et les possibilités qui découlent de ce mécanisme afin d'encourager les États qui n'ont pas fait de promesses de contribution au cours du Forum mondial sur les réfugiés de décembre 2019 à s'engager.

Dans les situations où les propositions d'appuis sont limitées ou ne répondent pas aux besoins identifiés, le HCR peut approcher les parties prenantes ayant une expertise avérée dans ce type de demande pour voir si une offre correspondante pourrait être faite.

Aux fins de la recherche de propositions d'appuis supplémentaires, ou dans les situations où il est nécessaire de déterminer comment le soutien proposé doit être mis en correspondance avec une demande, le Secrétariat de l'ACSG prendra en compte les éléments suivants, le cas échéant :

- 1) la relation antérieure entre l'État demandeur et la partie prenante approchée ;
- 2) la manifestation d'intérêt pour des projets/initiatives de collaboration dans un pays ou une région spécifique ;
- 3) les cadres ou initiatives régionaux ;
- 4) la similitude dans les structures juridiques ou institutionnelles ; et
- 5) la langue.

Un nombre important de propositions d'appui ont déjà été faites dans le cadre du processus d'engagement du Forum mondial sur les réfugiés, et certaines n'ont pas été spécifiées (un soutien technique pour lequel les spécificités ne sont pas précisées par exemple). Au fur et à mesure que les demandes de soutien deviendront plus précises et détaillées, le HCR approchera les parties prenantes qui ont fait des propositions d'appui dans le but de faire correspondre leur proposition à une demande particulière, ou demandera à l'entité qui fait la proposition, de donner des précisions permettant de faire correspondre l'offre à une demande appropriée dans le futur.

## Contenu des propositions d'appui

Les propositions d'appui au renforcement des capacités peuvent comprendre un ou plusieurs des éléments suivants :

- 1) financier - une allocation spécifique à un projet/une initiative ou une allocation plus générale ;
- 2) matériel - notamment les infrastructures physique (bureaux, salles d'entretien, installations d'enregistrement, par exemple) et électronique (systèmes de gestion des dossiers, ordinateurs, connectivité internet, par exemple) ;
- 3) technique (fournir une expertise ou des conseils sous la forme de détachements ou d'experts déployés pour soutenir le développement/l'amélioration d'un aspect technique du système d'asile, par exemple).

Lorsqu'elles font des propositions d'appui, les parties prenantes sont encouragées à prendre en considération le calendrier du projet ou de l'initiative qui requiert un appui.

Les États disposant d'une expertise ou de meilleures pratiques dans différents aspects de leur système d'asile sont particulièrement encouragés à proposer leur appui dans ce domaine. À cet égard, les meilleures pratiques devraient être évaluées à la lumière des principes d'équité,

d'efficacité, d'adaptabilité et d'intégrité décrits ci-dessus.

Si les États ou d'autres parties prenantes fournissent également un appui bilatéral à la capacité d'asile en dehors du mécanisme du Groupe d'appui à la capacité d'asile, ils sont encouragés à se concerter avec le Secrétariat et à fournir des informations sur les autres soutiens fournis afin qu'elles puissent être publiées sur le portail de l'ACSG pour éviter les chevauchements ou les incohérences dans la fourniture d'appui, et pour permettre une meilleure coordination en vue de maximiser l'impact.

## Format des propositions d'appui

Les propositions d'appui peuvent être faites par le canal du portail de l'ACSG, en utilisant le formulaire électronique de demande. Le HCR travaillera avec les États qui ont déjà fait une promesse de soutien au Forum mondial sur les réfugiés ou dans d'autres fora afin que ceux-ci soumettent officiellement leur proposition.

## 6. Évaluation des demandes et des propositions Partage d'informations

Le HCR ne communiquera pas des informations détaillées concernant une demande d'appui à l'extérieur sans l'accord de l'entité qui l'a présentée. Toutefois, les principaux éléments d'une demande et la proposition avec laquelle elle est finalement mise en correspondance seront normalement publiés sur le portail de l'ACSG par le Secrétariat, après leur finalisation avec les entités concernées.

Le Secrétariat informera l'entité qui formule la demande et celle qui fait la proposition de toute mise en correspondance potentielle du soutien, et obtiendra leur consentement avant de fournir des informations détaillées sur la demande ou la proposition à l'autre partie et de procéder à la coordination. Une fois qu'une mise en correspondance potentielle a été identifiée, les deux parties seront informées et des dispositions seront prises pour un partage ultérieur des informations.

## Demandes incomplètes

Toutes les demandes d'appui seront examinées par le Secrétariat afin de s'assurer qu'elles sont complètes. Dans les cas où la demande est incomplète, le Secrétariat contactera l'entité qui adresse la demande, en coordination avec le bureau pays et/ou le bureau régional du HCR concerné, afin d'étayer la demande par des informations supplémentaires.

## Évaluation des demandes

Après sa présentation, chaque demande d'appui sera évaluée par le Secrétariat en consultation avec un ou plusieurs :

- 1) bureaux pays du HCR ;
- 2) bureaux régionaux du HCR ;
- 3) experts du HCR en la matière (selon le sujet de la demande) ; et/ou
- 4) parties prenantes étatiques et non étatiques concernées (avec le consentement

de l'entité qui a soumis la demande).

La demande sera évaluée dans le but de déterminer si elle remplit les critères énoncés dans les [composantes de la demande d'appui](#).

Lorsqu'une demande complète ne semble pas remplir un ou plusieurs critères, les problèmes identifiés seront abordés en bilatéral avec l'entité qui a soumis la demande afin de déterminer s'ils peuvent être résolus au moyen de discussions supplémentaires ou par la fourniture d'informations complémentaires. Le Secrétariat, les bureaux régionaux et/ou bureaux pays du HCR peuvent aider les États et/ou les autres parties prenantes qui soumettent la demande à l'ajuster de manière à la rendre conforme aux bonnes pratiques en matière de renforcement de la capacité d'asile.

## Évaluation des propositions

Une fois qu'une proposition d'appui est faite, elle sera évaluée par le Secrétariat en consultation avec un ou plusieurs :

- 1) bureaux pays du HCR ;
- 2) bureaux régionaux du HCR ;
- 3) experts du HCR en la matière (selon le sujet de la proposition) ; et/ou
- 4) parties prenantes étatiques et non étatiques concernées (avec le consentement de l'entité qui a soumis la proposition).

L'évaluation des propositions visera à trouver des correspondances appropriées et, le cas échéant, à identifier les synergies possibles sur la base de la complémentarité des propositions. Si, exceptionnellement, une proposition d'appui soulève des problèmes quant à savoir si la proposition doit être exécutée par le canal du mécanisme du Groupe d'appui à la capacité d'asile, soit parce qu'elle ne correspond pas aux objectifs de l'ACSG, soit pour toute autre raison, ces problèmes seront abordés bilatéralement avec l'État qui fait la proposition et, s'il y consent, avec d'autres parties prenantes afin de déterminer si la proposition peut être reformulée ou ajustée.

## 7. Mise en correspondance Établissement des priorités

Le mécanisme du Groupe d'appui à la capacité d'asile veillera à faire correspondre toutes les demandes d'appui répondant aux critères énoncés dans la rubrique "[composantes de la demande d'appui](#)". Il peut y avoir des situations où la priorité accordée à des demandes d'appui doit être revue à la baisse en raison d'un nombre insuffisant de propositions correspondantes ou du fait d'un volume important de demandes d'appui. Dans ce cas, le HCR peut recourir à des fora à caractère mondial ou régional pertinents pour plaider en faveur de la fourniture d'un appui supplémentaire, en coordination avec les États concernés et les autres parties prenantes.

Le Secrétariat de l'ACSG tiendra compte des considérations suivantes pour déterminer quand une demande d'appui acceptée sera traitée en priorité :

- 1) une promesse ou un engagement a été pris lors du Forum mondial sur les

- refugiesen rapport avec l'objet de la demande ;
- 2) la demande est susceptible d'avoir des répercussions importantes sur les demandeurs d'asile, les réfugiés et/ou les communautés d'accueil ;
  - 3) la demande est structurée de manière à conduire à un développement plus long et plus durable des capacités nationales en matière d'asile/de DSR, ainsi qu'à des dividendes en termes de protection ou de solutions ;
  - 4) la mesure dans laquelle la demande est prise en compte dans une stratégie ou un plan d'action national ou (sous-) régional à long terme ;
  - 5) la demande vise à tirer parti, à renforcer ou à consolider l'appui à la capacité déjà reçu (à l'instar des initiatives d'assurance qualité) ;
  - 6) l'État demandeur a déjà pris des mesures avérées pour améliorer son système d'asile (dans les limites des capacités existantes) ; et/ou
  - 7) une proposition d'appui proactive est faite pour répondre à la demande.

Si le Secrétariat suggère une proposition d'appui à associer à une demande, l'État demandeur peut refuser la proposition, et la mise en correspondance ne sera pas effectuée. Bien que le Secrétariat s'efforcera de proposer des correspondances appropriées en fonction des préférences de l'État demandeur, la capacité de l'ACSG à faire correspondre une demande à une proposition d'appui d'une entité particulière peut être limitée. Une demande d'appui restera active si une proposition de soutien est refusée par l'entité qui présente la demande ; toutefois, d'autres demandes d'appui peuvent être prioritaires.

De même, les propositions de soutien seront mises en correspondance avec une demande après le consentement de l'entité ou des entités qui font la proposition.

Le Secrétariat accordera une attention particulière aux possibilités de soutien multipartite existantes ou à venir, et communiquera tout risque de duplication.

## Coordination

Le Secrétariat s'efforcera de faire correspondre les demandes aux propositions conformément aux critères de priorité énumérés ci-dessus. Une fois qu'une demande a été mise en correspondance, le Secrétariat s'engage, conjointement avec les parties concernées, les bureaux pays et régionaux du HCR, ainsi que toutes les autres parties prenantes, à s'assurer que les détails du projet/de l'initiative sont convenus et que les objectifs et étapes pertinents sont consignés.

## Acheminement de l'appui

En ce qui concerne le soutien apporté par le canal du mécanisme du Groupe d'appui à la capacité d'asile, il peut être acheminé par le HCR ou fourni sur une base bilatérale, selon la nature du soutien et les besoins des parties.

Pour les situations où l'appui à la capacité d'asile est fourni bilatéralement ou multilatéralement en dehors du mécanisme du Groupe d'appui à la capacité d'asile, les États ou autres parties prenantes recevant ou proposant ce soutien sont invités à partager

ces informations avec le Secrétariat afin que l'appui fourni puisse être inscrit sur le portail de l'ACSG. Cela permettra de coordonner l'appui à la capacité d'asile de manière plus transparente, cohérente et prévisible, conformément aux objectifs du Pacte mondial sur les réfugiés.

## Engagement continu, évaluation de l'impact et établissement de rapports

Le Secrétariat fera périodiquement rapport sur le fonctionnement du mécanisme du Groupe d'appui à la capacité d'asile et sur les projets correspondants sur le portail de l'ACSG. Ces rapports seront alignés sur les informations relatives à la tenue du Forum mondial sur les réfugiés.

## Orientations sur l'appui à la capacité d'asile

Le Secrétariat collaborera avec les parties prenantes concernées (notamment les parties prenantes internes et externes au HCR) pour élaborer des orientations et des outils supplémentaires relatifs aux évaluations des capacités et aux meilleures pratiques en matière d'appui à la capacité dans le cadre des systèmes d'asile. Le Secrétariat publiera également des exemples de bonnes pratiques découlant d'initiatives réussies en matière d'appui à la capacité d'asile.

## Annexe 1. Exemples de domaines pouvant bénéficier du soutien de l'ACSG

Évaluation des lacunes en matière de capacités	Évaluation des lacunes de capacités dans l'ensemble ou une partie d'un système d'asile national en vue d'élaborer un plan de travail pour son amélioration (notamment aux fins de demander un appui à la capacité d'asile par le canal de l'ACSG).
	Évaluation du cadre de gouvernance et juridique afin d'élaborer un plan de travail pour la mise en place d'un nouveau système d'asile.
Cadre législatif et réglementaire	Élaboration ou modification des lois sur l'asile afin d'appliquer les standards internationaux et/ou d'améliorer l'équité, l'efficacité, l'adaptabilité ou l'intégrité des institutions qui gèrent les demandes d'asile.
	Élaboration ou modification des règlements relatifs à l'asile afin d'appliquer les standards internationaux et/ou d'améliorer l'équité, l'efficacité, l'adaptabilité ou l'intégrité de la structure institutionnelle liée à l'asile.
Structure institutionnelle	Mise en œuvre opérationnelle d'un ou plusieurs éléments de procédure (l'appel, par exemple) d'un système d'asile qui n'est pas encore opérationnel.
	Décentralisation de la structure décisionnelle d'un système d'asile afin d'accroître l'accessibilité géographique et l'efficacité.
	Restructuration des centres de prestation de services du système d'asile pour garantir que les acteurs institutionnels concernés (enregistrement, contrôles d'identité, entretiens, conseils, par exemple) opèrent dans les mêmes locaux, dans l'optique d'améliorer l'efficacité.
	Élaboration, mise en œuvre et suivi d'une délégation appropriée du pouvoir de décision en matière de RSD au personnel professionnel en charge de la détermination du statut de réfugié, que ce personnel relève de l'organe décisionnel ou d'une autre institution.
	Création d'unités d'experts au sein d'une institution d'asile, notamment pour la recherche d'informations sur les pays d'origine, l'exclusion ou les cas complexes, le travail avec les enfants demandeurs, etc.
Budget et planification stratégique	Mise au point ou amélioration de la participation effective du système d'asile dans les activités de budgétisation et/ou de planification stratégique à l'échelle du gouvernement.



Ressources humaines	Examen fonctionnel des besoins en personnel pour l'ensemble ou une partie d'un système d'asile, notamment le personnel technique affecté à l'accueil, à l'enregistrement et à la détermination du statut, ainsi que le personnel de soutien approprié, notamment les interprètes/traducteurs, le personnel informatique et le personnel d'appui administratif.
	Élaboration ou amélioration des systèmes de recrutement de candidats qualifiés pour occuper des postes au sein du système d'asile (notamment la normalisation des descriptions de postes, la publication des postes vacants, le recrutement au mérite et la rationalisation de l'intégration des nouveaux membres du personnel).
	Élaboration ou amélioration des mécanismes visant à fournir une capacité d'appoint interne pour s'adapter aux besoins fluctuants.
	Mise au point ou amélioration d'un système de gestion des performances pour les personnes travaillant dans le système d'asile qui tiennent compte des rôles et responsabilités fonctionnels (et des objectifs de performance, si nécessaire).
	Conception et mise en œuvre de programmes de bien-être pour le personnel du système d'asile afin de réduire l'épuisement professionnel et d'améliorer la productivité, la qualité et la rétention du personnel.
Systèmes électroniques	Mise en œuvre de solutions numériques pour la réception et l'enregistrement, à l'instar des systèmes biométriques.
	Mise au point ou amélioration des systèmes d'enregistrement ou de gestion des cas de DSR pour, entre autres, mieux cerner les besoins/vulnérabilités spécifiques, documenter les relations familiales, identifier les profils de cas afin de faciliter la mise en œuvre de modalités de traitement différenciées des dossiers et/ou identifier les goulets d'étranglement dans le traitement des demandes.
	Mise en place ou amélioration de systèmes pour permettre l'établissement de rapports statistiques sur le traitement des demandes d'asile, y compris la ventilation des données par âge, genre et diversité.
	Développement ou amélioration de l'interopérabilité entre les systèmes électroniques du système d'asile et d'autres systèmes gouvernementaux pertinents afin de renforcer l'efficacité de l'orientation, du suivi de la protection ou de la délivrance de documents.
	Développement ou amélioration des systèmes de gestion des connaissances.
Infrastructures	Construction, acquisition et/ou maintien des structures physiques appropriées pour permettre un fonctionnement efficace du système d'asile à tous les stades (réception, enregistrement et détermination du statut), notamment des salles d'entretien confidentielles, des bureaux sécurisés, des salles d'archivage, des zones d'attente pour les demandeurs d'asile, ainsi qu'un approvisionnement en eau potable et des installations sanitaires.
	Mise en place d'équipements appropriés pour permettre le fonctionnement efficace du système d'asile à tous les stades (réception, enregistrement et détermination du statut), notamment des ordinateurs, des téléphones, des photocopieurs/imprimantes/scanners, du mobilier de bureau, des classeurs et des fournitures de bureau.
	Mise en place et/ou maintien d'une technologie appropriée pour permettre le fonctionnement efficace du système d'asile à tous les stades (réception, enregistrement et détermination du statut), notamment l'électricité, la connectivité internet et une capacité de serveur adéquate et sécurisée.
	Formation et sensibilisation des organismes d'asile au cadre juridique des réfugiés.
	Élaboration et/ou mise en œuvre des programmes d'initiation de fond dans différents domaines fonctionnels pour le personnel nouvellement intégré.
	Élaboration et/ou mise en œuvre des programmes de formation sur les réfugiés et l'asile à l'intention des différents acteurs qui peuvent avoir besoin de fournir des informations aux demandeurs d'asile, notamment les gardes-frontières, les fonctionnaires de l'immigration, la police et les associations du barreau.

Programmes d'initiation et de formation	Élaboration et/ou mise en œuvre de programmes de formation sur le système d'asile tenant compte de l'âge, du genre et de la diversité, ainsi que de programmes d'encadrement/de mentorat à l'intention des avocats de l'aide juridique et des ONG.
	Élaboration et/ou mise en œuvre de programmes d'encadrement, de mentorat et de formation en cours d'emploi à l'intention du personnel gouvernemental spécialisé afin de garantir un traitement équitable et rapide des demandes d'asile (y compris le travail avec les demandeurs d'asile, les entretiens, l'analyse juridique, la recherche d'informations sur le pays d'origine, la rédaction de décisions, etc.)
	Élaboration et/ou mise en œuvre de programmes de formation pour les interprètes.
	Développement de la capacité interne de formation du personnel (par la formation des formateurs, la création de programmes d'apprentissage en ligne ou d'autres moyens).
Contrôle et assurance de la qualité	Amélioration ou création de systèmes de contrôle de la qualité des décisions en matière de DSR, y compris la vérification systématique des décisions et la fourniture d'un retour d'information.
	Mise en œuvre d'une initiative d'assurance de la qualité pour permettre une application améliorée et cohérente des cadres juridiques, notamment du point de vue de l'âge, du sexe et de la diversité.
	Mise en place de systèmes d'examen, d'évaluation, de rapport et de suivi réguliers et systématiques du travail du système d'asile/de DSR, au niveau du personnel et/ou des institutions.
Conception des procédures	Conception, rédaction et mise en œuvre des procédures visant à maximiser l'efficacité du système d'asile tout en préservant l'équité, l'adaptabilité et l'intégrité. Il peut s'agir de procédures d'entrée, d'enregistrement, d'orientation, d'archivage, de planification de la DSR, de triage, de hiérarchisation ou de modalités différenciées de traitement des cas de DSR (y compris les procédures collectives, simplifiées ou accélérées).
Outils et orientations	Conception, rédaction et mise en œuvre des outils ou des orientations pour différents aspects du traitement des demandes d'asile, notamment des formulaires de demande, de décision et d'appel normalisés.
	Conception, rédaction et mise en œuvre des outils destinés à accroître l'efficacité de la prise de décision, notamment des modèles d'analyse pour les demandes communes, des guides de décision ou des orientations sur la recevabilité.
Aide juridique	Développement et mise en œuvre de services d'aide et de protection juridique du gouvernement et/ou de la société civile pour permettre aux réfugiés d'accéder à l'information et de participer aux procédures.
	Rédaction et diffusion d'informations juridiques pour les demandeurs d'asile.
Interprétation et traduction	Conception et mise en œuvre de systèmes d'interprétation et de traduction pour la procédure d'asile (voir également les sections sur les ressources humaines et la formation).
Archivage	Conception et mise au point de systèmes efficaces de gestion de fichiers physiques et/ou numériques liés à l'enregistrement et à la DSR (voir également la section sur l'infrastructure et les systèmes électroniques).