

MESURES DE PRÉVENTION PRISES DANS LE CADRE DE LA REPRISE DES ENTRETIENS PERSONNELS AU CGRA

1. De grands locaux bien aérés

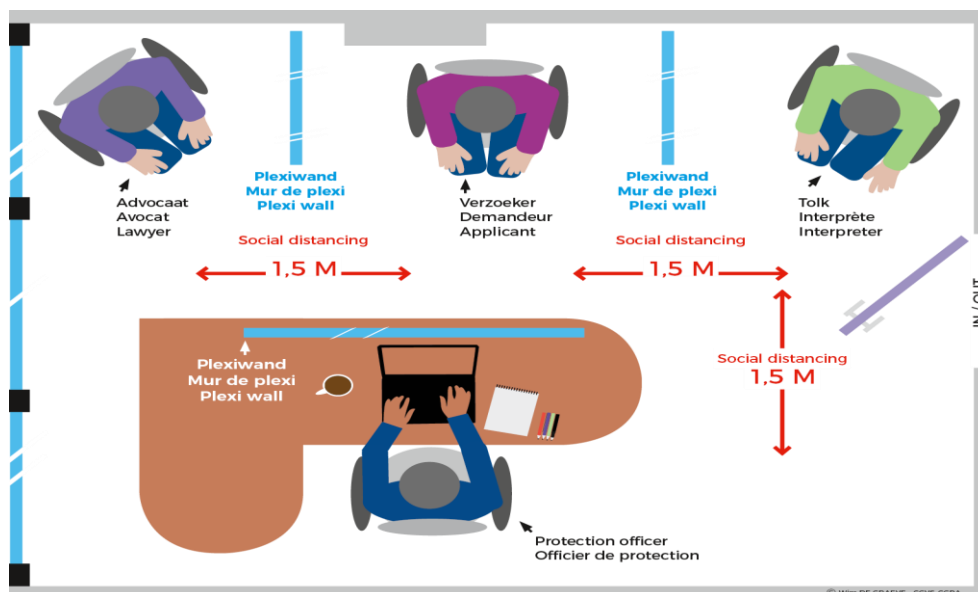
Depuis le déménagement à l'Eurostation, nous disposons de grands locaux d'audition bien aérés et de larges couloirs ou de vastes espaces communs. Il est donc possible d'organiser les entretiens **dans le respect absolu de la distanciation sociale**.

La **superficie de tous les locaux d'audition** du CGRA (au moins 20 m²) permet de conserver **1,5 mètre à 2 mètres de distance** entre toutes les personnes présentes pendant l'entretien personnel. C'est également le cas pour les locaux d'audition de plus petites dimensions : eux aussi sont suffisamment grands pour que la distanciation sociale soit respectée. À l'exception du siège de l'officier de protection, toutes les chaises sont disposées contre le mur. Un marquage sera apposé sur le sol pour rappeler à chacun de rester à sa place.

Bien que la règle de la distanciation sociale puisse être respectée de par la grande taille et le nouvel aménagement du local, une **protection supplémentaire est tout de même prévue grâce à l'installation de 3 écrans en plexiglas** : il y aura ainsi un écran entre l'officier de protection et les autres personnes présentes, un deuxième entre l'avocat et le demandeur, et un troisième entre le demandeur et l'interprète.

Une **tablette écrite** sera mise **à la disposition** de l'avocat et de l'interprète, de sorte qu'ils puissent plus facilement prendre des notes.

Aménagement de chaque local d'audition :



2. Port d'un masque

Actuellement, **les instances compétentes imposent ou recommandent vivement** le port d'un masque pour toute situation où un contact à moins d'1,5 mètre est nécessaire et aux endroits où les personnes peuvent se retrouver en grand nombre (p. ex. transports en commun, grandes surfaces, ...).

Au sens strict, il n'est pas nécessaire d'imposer le port du masque durant l'entretien ou entre l'Accueil et le local d'audition, dans la mesure où ces déplacements peuvent être organisés dans le respect absolu de la distanciation sociale. Cependant, le CGRA a envisagé d'imposer le port du masque tant durant l'entretien que durant le trajet jusqu'au local.

Après examen complémentaire et après concertation, il a été décidé :

- que **le port du masque sera obligatoire durant le trajet de l'Accueil au local d'audition pour toutes les personnes concernées** (l'officier de protection, l'interprète, le demandeur et l'avocat). En effet, il est possible que la distanciation sociale ne soit pas toujours aussi bien respectée ;
- que **le port du masque n'est pas obligatoire pendant l'entretien personnel**. Il n'est pas imposé étant donné les dimensions et l'aménagement du local qui permettent l'organisation de l'entretien dans le respect absolu de la distanciation sociale. En outre, dans chaque local d'audition, un écran en plexiglas sera installé entre chaque personne ;
- qu'il n'est pas indiqué de porter un masque durant l'entretien, dans la mesure où il n'est pas évident de parler longtemps dans ces conditions. Chaque partie est toutefois libre de porter un masque, sauf si elle est malade ou contaminée, auquel cas l'on attend de la personne qu'elle ne se présente pas à l'entretien. Cette règle prévaut pour chaque partie.

Des **masques jetables seront mis à disposition de chaque visiteur** qui ne dispose pas de son propre masque.

Une **fiche d'information** sera élaboré(e) pour expliquer la mise en place, le port et le retrait du masque.

À cet égard, il convient de **souligner** ce qui suit :

- Le port d'un masque a pour objectif principal de protéger l'entourage immédiat de la personne qui le porte plutôt que la personne elle-même ;
- Le port d'un masque ne dispense pas d'observer les autres mesures que sont la distanciation sociale, une bonne hygiène des mains, le fait de tousser dans le pli du coude et l'isolement en cas de symptômes de COVID-19 ;
- Les masques en tissu doivent être utilisés d'une façon correcte.

3. Limitation et répartition des entretiens

Jusqu'à il y a peu, le début de tous les entretiens était fixé à 8 h 30 ou 13 h 30. Toutes les personnes concernées (demandeurs, avocats, interprètes, tuteurs, ...) arrivaient en même temps ; les locaux d'audition étaient utilisés deux fois par jour. Outre les demandeurs présents pour un entretien, l'on comptait de nombreux visiteurs engagés dans tout type de démarches. Il n'est plus possible que des entretiens personnels se déroulent encore de cette manière dans le contexte actuel.

Aujourd'hui, une série de dispositions sont prises afin de limiter au maximum le nombre de visiteurs et de répartir leur arrivée sur toute la journée.

- Afin de restreindre le nombre de visiteurs du CGRA, **l'accueil sera limité aux personnes ayant un rendez-vous pour un entretien**. L'Accueil restera fermé aux autres visiteurs. Les visiteurs pourront toutefois prendre contact avec le CGRA par téléphone, par courriel ou par courrier. Un helpdesk veillera à répondre à ces demandes et à en assurer le suivi. L'accès ne sera pas autorisé aux personnes qui se présenteraient malgré tout. Un folder leur sera remis, leur expliquant la manière dont elles peuvent s'adresser au CGRA ou aux autres services (p. ex. l'OE si elles veulent se signaler en tant que demandeurs).
- Lors d'une première phase, le nombre d'entretiens sera limité :
 - Lors de la phase-test des trois premières semaines, le nombre sera limité de la façon suivante :
 - Première semaine : les 2 premiers jours maximum 10 entretiens par jour ; les 3 jours suivants maximum 18 entretiens par jour ;
 - Deuxième semaine : maximum 30 à 35 entretiens par jour ;
 - Troisième semaine : maximum 40 entretiens par jour.
 - Lors d'une phase ultérieure, le nombre sera limité à un **maximum de 82 entretiens par jour** (non compris les locaux d'audition destinés à la vidéoconférence pour les centres fermés et une partie des locaux réservés aux demandeurs mineurs non accompagnés).
 - Compte tenu de la politique du Conseil national de sécurité quant à la reprise des activités, lors d'une phase ultérieure le nombre d'entretiens pourra à nouveau s'accroître jusqu'à atteindre le nombre d'entretiens d'avant la crise.
- Chaque local d'audition **ne sera utilisé qu'une seule fois par jour**. Les locaux d'audition seront **nettoyés chaque soir**. Avec la firme responsable de l'entretien, nous avons convenu de mesures spécifiques afin de garantir un nettoyage adéquat.

- Les demandeurs d'une protection internationale seront **invités** par groupes de six au maximum et **à des heures différentes, avec un intervalle de 30 minutes**. De la sorte, les entretiens débuteront à 12 moments différents, de 8 h 30 à 14 h 00. L'heure précise du début de l'entretien sera mentionnée sur la lettre de convocation. Les demandeurs sont instamment priés de respecter ces horaires.
- Les demandeurs d'une protection internationale seront invités à **différentes heures, réparties sur toute la journée**. Le respect des plages horaires sera contrôlé. Toutes les personnes sont invitées à se présenter à l'heure. Néanmoins, cela ne veut pas dire qu'un entretien ne pourra pas avoir lieu si une personne arrive avec un peu en retard. Si les demandeurs n'arrivent pas trop en retard, il reste possible de les admettre à l'entretien. Ce sera éventuellement différent pour un avocat qui arrive avec plus d'un quart d'heure de retard alors que le demandeur est à l'heure. Dans ce cas, il n'est pas possible d'accompagner séparément l'avocat.
- Le nombre de participants à l'entretien sera **limité à un maximum de 4 personnes** : l'officier de protection (OP), le demandeur, l'interprète et l'avocat. Les entretiens requérant la présence de davantage de personnes, p. ex. un tuteur ou une personne de confiance dans le cas d'un demandeur mineur non accompagné, ne pourront pas avoir lieu durant la première phase. Éventuellement, dans le cadre d'un projet-pilote, il sera envisageable d'organiser des entretiens par Skype pour un groupe restreint de demandeurs mineurs non accompagnés.
- Si lors de son arrivée ou au cours de l'entretien il s'avère que quelqu'un présente des symptômes d'une maladie, **l'entretien prendra fin immédiatement**. La même politique prévaut si un visiteur ne respecte pas la règle de la distanciation sociale lors de son arrivée, pendant le trajet ou durant l'entretien.
- Pour les personnes **maintenues en centre fermé ou dans un établissement pénitentiaire**, l'organisation d'un entretien personnel reste limitée à la vidéoconférence.

Seuls les demandeurs qui séjournent en centre d'accueil seront **invités**, partant du principe que les centres d'accueil ont une visibilité sur leurs résidents qui sont malades et que, le cas échéant, ils ne les laissent pas se rendre à un entretien personnel. Lors d'une première phase, les personnes qui vivent à une adresse privée ne seront pas invitées, ou exceptionnellement.

Les visiteurs qui se présenteraient pour un autre motif que l'entretien personnel seront informés, au moyen d'affiches et de folders, qu'ils ne seront pas accueillis au CGRA et qu'ils peuvent prendre contact avec le helpdesk par téléphone, par courriel ou par courrier. Lors d'une phase ultérieure, les visiteurs pourront de nouveau être accueillis. À cette fin, les cinq guichets d'accueil seront pourvus d'un écran en plexiglas.

Les demandeurs qui se présentent pour un entretien devront **attendre à l'extérieur, sous l'auvent, à l'Accueil de la rue Ernest Blerot** jusqu'à ce qu'ils soient appelés à l'intérieur. L'agent de sécurité ou un collaborateur de l'Accueil **veillera au respect** des règles relatives à la distanciation sociale.

L'avocat attendra également à l'extérieur, à proximité du demandeur qu'il représente. Un marquage sera apposé à l'extérieur pour inciter à respecter les distances.

Cette procédure permet d'éviter d'utiliser la salle d'attente, sauf éventuellement pour les conjoints. Il sera demandé à ces derniers, avec l'aide de l'interprète, d'attendre à des endroits bien déterminés jusqu'à ce que l'officier de protection vienne les chercher. Il a été décidé – en tout cas provisoirement – de ne pas utiliser la salle d'attente parce qu'il est difficile d'y faire respecter la distanciation sociale et d'éviter que des personnes s'asseyent à des endroits où d'autres se sont assises auparavant.

4. Organisation de l'entretien dans le respect des distances

Des **procédures spécifiques** sont établies pour :

- aller chercher l'interprète, le demandeur et son avocat,
- les installer dans le local d'audition,
- le déroulement de l'entretien,
- raccompagner l'interprète, le demandeur et son avocat à l'extérieur.

Un collaborateur de l'Accueil accompagne le demandeur et son avocat à l'intérieur du bâtiment.

Dès leur entrée dans le bâtiment, les visiteurs (le demandeur et l'avocat) seront immédiatement **priés de se laver les mains ou de se les désinfecter**. Du gel hydroalcoolique sera mis à disposition à cet effet. Les officiers de protection et les interprètes devront faire de même. À ce moment, l'officier de protection expliquera brièvement aux visiteurs quelles sont les mesures spécifiques qui concernent l'entretien et le trajet depuis l'Accueil jusqu'au local d'audition.

Pendant ce trajet, le port du masque est obligatoire pour toutes les personnes concernées. Si l'un des visiteurs n'en possède pas, un masque sera mis à sa disposition.

L'officier de protection accompagne le demandeur, l'avocat et l'interprète jusqu'au local d'audition et veille à ce que tout le monde respecte la règle de la distanciation sociale.

- L'on peut utiliser les ascenseurs pour ce trajet. Il s'avère plus sûr et moins compliqué de cette façon que via l'escalier de secours. Il ne peut toutefois y avoir que deux personnes maximum par ascenseur. Il est recommandé de répartir les personnes comme suit : l'officier de protection et l'avocat dans un ascenseur ; le demandeur et l'interprète dans un autre ascenseur, parce que l'interprète peut ainsi communiquer avec le demandeur si nécessaire dans ce contexte.
- Un maximum de portes seront ouvertes, mais ce ne sera pas possible pour les portes coupe-feu.

Au moment d'entrer dans le local, l'officier de protection veille à ce que les personnes **prennent place une par une, en respectant l'ordre suivant** : d'abord l'avocat, puis le demandeur, puis l'interprète,

et enfin l'OP lui-même. Un marquage au sol sera éventuellement apposé, afin d'indiquer aux personnes présentes qu'elles ne peuvent pas rapprocher leur siège.

Il est recommandé de **ne pas faire durer l'entretien trop longtemps** (donc, quatre heures maximum), parce que les circonstances actuelles génèrent encore davantage de stress. Notez que cette consigne n'est pas donnée en raison d'un risque éventuellement accru de contagion.

Tout comme auparavant, il est recommandé de prévoir une ou plusieurs pauses. Pendant les pauses, les participants à l'entretien **peuvent quitter le local d'audition**, mais ils doivent alors porter leur masque. Dans le couloir, ils doivent donc porter leur masque et respecter rigoureusement la distanciation sociale. L'officier de protection doit attirer leur attention sur ces points. Au cours d'une première phase, une personne sera également présente dans le couloir pour veiller au respect de ces règles.

Le virus ne survit pas longtemps sur les matières absorbantes (comme le papier et le carton). Afin de réduire le plus possible les risques, une **procédure particulière** a été établie en ce qui concerne la **transmission de pièces** :

- Dans la lettre de convocation, il sera demandé au demandeur et à son avocat de transmettre, si possible, au préalable une copie de toutes les pièces par courriel.
- Si le demandeur ou son avocat soumettent tout de même des pièces au début de l'entretien ou pendant celui-ci, une procédure spécifique sera mise au point.
- Des consignes temporaires seront fixées en ce qui concerne les cas où la signature d'une pièce ou d'un template est normalement demandée, et ce pour éviter que des pièces doivent être échangées.

S'il apparaît, pendant l'entretien, qu'une personne présente des symptômes, **l'entretien est immédiatement stoppé**.

Après la fin de l'entretien, l'officier de protection **raccompagne** les personnes **à l'extérieur** : il sort le premier du local, puis l'interprète, puis le demandeur et enfin l'avocat. Le trajet s'effectuera à nouveau en utilisant les ascenseurs, selon la marche à suivre décrite précédemment. Le port du masque est également requis pour tous pendant ce déplacement.

Des **mesures d'hygiène** supplémentaires ont été préconisées :

- Au moment où le demandeur et l'avocat entreront dans le bâtiment, il leur sera demandé de se laver efficacement les mains (pendant 40 à 60 secondes). L'officier de protection et l'interprète se laveront eux aussi correctement les mains à ce moment-là.
- Dans chaque bureau ont été prévus une boîte de mouchoirs en papier et un flacon de solution hydroalcoolique. Dans les couloirs, des poubelles à pédale ont été placées à différents endroits.
- Après l'entretien, l'officier de protection et l'interprète devront à nouveau se laver les mains. Le demandeur et l'avocat auront eux aussi à nouveau l'occasion de le faire.