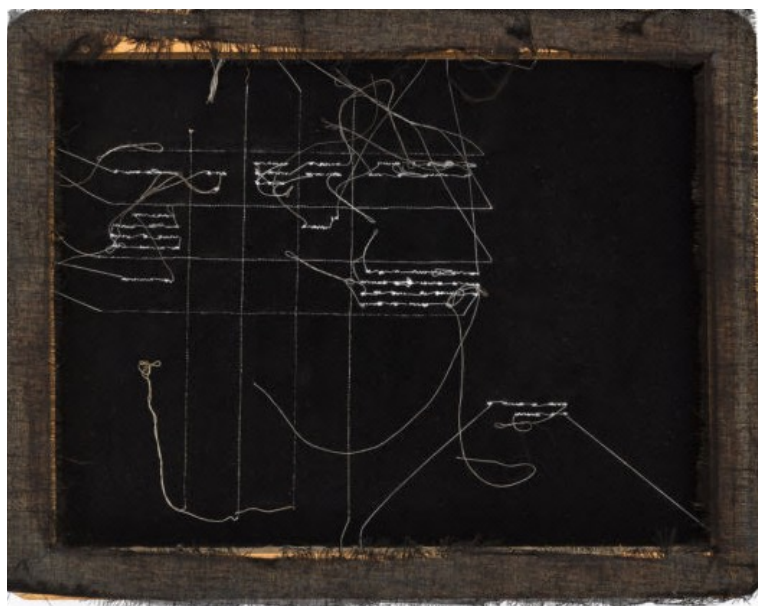


Camilla Agustoni

Ecouter, instruire, décider

*Analyse du processus décisionnel en matière
d'asile au sein du Secrétariat d'Etat aux
migrations*



Maria Lai, *Lavagnetta*, 1980

Photo de couverture :

Œuvre d'art de l'artiste sarde Maria Lai (Ulassai, 1919 - Cardedu, 2013)

Lavagnetta, 1980

Etoffe, fil, bois (35 cm x 27 cm x 2 cm)

Exposée dans les Musées civiques de Cagliari en juillet 2015

REMERCIEMENTS

Je souhaite tout particulièrement remercier Etienne Piguët et Marion Fresia, respectivement directeur et experte de ce travail de mémoire, pour leur soutien et leurs précieux conseils. Un grand merci également au Secrétariat d'Etat aux migrations pour m'avoir donné la possibilité de réaliser cette étude, ainsi qu'aux professionnels, pour m'avoir offert leur temps et leurs connaissances. Un grand merci à mes collègues d'université et amis, dont en particulier Leo et Lisa, qui m'ont accompagné dans ce parcours et avec qui les échanges et moments partagés furent riches. Je tiens également à remercier Laura, pour la relecture du présent travail et l'apport de ses conseils avisés. Enfin, j'adresse mes remerciements à ma famille et à Raji, pour m'avoir soutenue et encouragée tout au long de ces années d'études.

*« L'uomo vive tra passato e futuro,
tra scienza e arte, tra arte e vita,
che si impegna a cucire insieme »*

Maria Lai (1919 - 2013)

RESUME

La présente recherche se penche sur le processus qui conduit les collaborateurs du Secrétariat d'Etat aux migrations à statuer sur les demandes d'asile. En considérant que la mise en œuvre du droit ne serait pas de nature mécaniciste et que les professionnels des administrations, baptisés par Lipsky (1980) « *street-level bureaucrats* », disposeraient de marges de manœuvre dans la conduite de leur travail, nous souhaitons montrer comment un processus décisionnel portant sur une question si complexe et délicate telle que l'est l'asile peut être mis en œuvre. Ainsi, nous mobilisons deux axes de recherche: le premier, portant sur la manière dont les professionnels parviennent à construire l'idée de l'(in)vraisemblance; le deuxième, se concentrant sur les marges de manœuvres et les contraintes auxquelles les professionnels se trouvent confrontés. Nous essayons dès lors d'entrer dans les logiques et les représentations guidant leur cheminement, et de rendre compte des enjeux caractérisant un processus qui n'est souvent pas accessible de l'extérieur et qui reste encore relativement peu exploré. Les résultats de l'étude démontrent que l'examen de la vraisemblance représente un élément central de la prise de décision et que le requérant d'asile est soumis à une véritable « *épreuve bureaucratique* » (D'HALLUIN-MABILLOT 2012) riche d'enjeux. Ce travail a également permis d'identifier une marge de liberté des professionnels à plusieurs étapes du processus décisionnel, concernant la détermination de l'âge du requérant d'asile, la manière de conduire l'audition, l'évaluation de la vraisemblance, l'examen du renvoi et le degré d'approfondissement de l'instruction du dossier. Cependant, il ressort que les professionnels sont également soumis à différentes contraintes qui limitent leur marge de manœuvre et, de manière parallèle, engendrent des nouveaux enjeux : les objectifs de productivité, le contenu du dossier, les lois et les directives relatives à la pratique, les supérieurs hiérarchiques ainsi que l'instance de recours. Ces résultats ont permis de mettre en évidence la complexité du processus décisionnel en matière d'asile qui, loin de relever d'une simple application de la loi, est porteur de nombreux enjeux et tensions.

TABLE DES MATIERES

<i>Introduction.....</i>	<i>13</i>
1. Choix et délimitation du sujet	13
2. Interêt de la recherche.....	13
3. Structure du travail	14
PREMIERE PARTIE	15
<i>Mise en contexte.....</i>	<i>17</i>
1. Le contexte migratoire suisse.....	17
1.1 Une terre d'immigration	17
1.2 Une tradition humanitaire.....	17
1.3 L'asile en chiffres	18
1.4 La perception de la migration : enjeux et conséquences	19
2. Le cadre juridique en matière d'asile	19
2.1 Cadre juridique international.....	19
2.2 Cadre juridique national	20
3. Le Secretariat d'Etat aux migrations	21
3.1 Domaines de compétences	21
3.2 Structure et organisation	22
4. La procédure d'asile	22
4.1 Déposer une demande d'asile	22
4.2 L'audition sur les données personnelles	22
4.3 L'audition sur les motifs d'asile.....	23
4.4 Les mesures d'instruction	23
4.5 La décision	24
DEUXIEME PARTIE	25
<i>Problématique et question de recherche</i>	<i>27</i>
TROISIEME PARTIE.....	29
<i>Etat des connaissances.....</i>	<i>31</i>
<i>Cadre théorique</i>	<i>33</i>
1. La conception du droit et de sa mise en oeuvre.....	33
2. Les administrations : acteurs, pratiques et enjeux	33
2.1 Les « <i>street-level bureaucrats</i> »	34
2.2 Les marges de manœuvre	35
2.3 Les contraintes	37
2.4 Les normes « officielles » et les normes « pratiques »	38
3. La décision en tant que processus.....	39
4. La figure du réfugié dans les dispositifs d'asile	40
4.1 Le caractère construit de la figure du réfugié	40
4.2 La culture de suspicion.....	41

4.3 Une double mission.....	41
4.4 Entre un sentiment d'incertitude et un idéal d'objectivité	42

QUATRIEME PARTIE..... 45

<i>Méthodologie</i>	47
1. La position épistémologique.....	47
2. Le choix de la méthode qualitative	48
3. La stratégie de recherche	48
4. Le terrain et les personnes enquêtées	49
4.1 L'accès au terrain.....	49
4.2 L'échantillonnage	49
4.3 Les enquêtés.....	50
5. La récolte des données.....	51
5.1 Les entretiens.....	51
5.1.1 Les typologies d'entretien	52
5.1.2 La grille d'entretien	52
5.1.3 Le déroulement des entretiens	53
5.2 L'observation.....	54
6. Des remarques reflexives sur le rôle du chercheur.....	55
7. L'analyse des données.....	55
7.1 La transcription.....	55
7.2 Les mémos analytiques	56
7.3 L'analyse globale	56
7.4 Le codage théorique	56

CINQUIEME PARTIE..... 59

<i>Présentation et analyse des résultats</i>	61
1. Evaluer la vraisemblance	61
1.1 « Vérité » ou « vraisemblance » ?.....	62
1.2 Les auditions	64
1.2.1 La rencontre avec le requérant d'asile.....	65
1.2.2 Les aprioris du professionnel.....	66
1.2.3 Les attitudes valorisées	69
1.2.4 La dimension subjective.....	72
1.2.5 Les techniques d'audition privilégiées	74
1.3 La construction de l'(in)vraisemblance	77
1.3.1 Les facteurs de vraisemblance et d'invraisemblance.....	77
1.3.2 Une comparaison des savoirs	80
1.3.3 Des exigences contradictoires	82
1.4 Un éventail de biais.....	85
2. La construction de la décision	91
2.1 Le rôle des directives concernant la pratique pour les différents pays	91
2.2 Le processus d'objectivation	91

2.3	Atteindre la « conviction »	93
2.4	La « mise en forme » de la décision	94
3.	Marges de manœuvre et contraintes	95
3.1	Marges de manœuvre	96
3.1.1	Dans la détermination de l'âge du requérant d'asile	96
3.1.2	Dans la conduite de l'audition	97
3.1.3	Dans l'évaluation de la vraisemblance	98
3.1.4	Dans le cadre de l'examen du renvoi	101
3.1.5	Dans le degré d'approfondissement de l'instruction.....	103
3.2	Contraintes	104
3.2.1	Les exigences de productivité.....	104
3.2.2	Les limites du dossier	107
3.2.3	Les lois et les directives relatives à la pratique.....	108
3.2.4	Les supérieurs hiérarchiques	109
3.2.5	Le Tribunal administratif fédéral	111
SIXIEME PARTIE		115
<i>Conclusion</i>		<i>117</i>
<i>Ouverture du sujet</i>		<i>123</i>
SEPTIEME PARTIE		125
<i>Bibliographie</i>		<i>127</i>

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 – Tranches d'âge	51
Tableau 2 – Années d'expérience	51
Tableau 3 – Domaines de formation.....	51

ABREVIATIONS

CAF	Caisse d'allocations familiales
CEDH	Convention européenne des droits de l'homme
CEP	Centre d'enregistrement et de procédure
COI	Country of origin information
LAsi	Loi sur l'asile
UN-HCR	Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés
MAR	Manuel « <u>Asile et retour</u> »
NEM	Non-entrée en matière
OFPRA	Office français de protection des réfugiés et apatrides
PA	Loi fédérale sur la procédure administrative
SEM	Secrétariat d'Etat aux migrations
TAF	Tribunal administratif fédéral
UE	Union européenne

INTRODUCTION

1. CHOIX ET DELIMITATION DU SUJET

La migration représente, à l'heure actuelle, un sujet particulièrement clivant, suscitant avis et émotions différents au sein de plusieurs sphères de la société, dont celle médiatique, politique et de l'opinion publique. En particulier, le domaine de l'asile paraît faire constamment l'objet de plusieurs débats sur des enjeux comme l'ampleur des flux migratoires vers l'Europe et la gestion de ceux-ci, qui représentent des sujets très vifs et controversés. Dans ce contexte, le Secrétariat d'Etat aux migrations (SEM) se trouve régulièrement au centre de ces discussions, en raison du fait qu'il représente l'organe en charge de statuer sur les demandes d'asile en Suisse. Notre intérêt aux questions de l'asile, nourri et consolidé par un Master interdisciplinaire en Sciences sociales portant, entre autres, sur différents aspects de la migration, nous a amené à nous interroger sur la « *boîte noire de la fabrique quotidienne de l'asile* » (PIGUET 2013a : 5). Ainsi, notre propos est celui d'améliorer la compréhension du processus décisionnel à ce sujet et de montrer de quelle manière les fonctionnaires de l'Etat parviennent à se prononcer sur une question si délicate et chargée d'enjeux. Nous souhaitons aller au delà des étiquettes simplistes de « *laxistes* » et de « *xénophobes* » qui leur sont souvent attribuées (FRESIA, BOZZINI et SALA 2013 : 17), afin d'analyser en profondeur les dynamiques et enjeux caractérisant la tâche de déterminer le statut de réfugié. Comme nous aurons l'occasion de le constater, il s'agit d'un processus complexe, au fil duquel les professionnels sont appelés à développer des compétences dans plusieurs domaines et à se balancer entre un large spectre de marges de manœuvre et de contraintes caractérisant différents aspects de la procédure. L'œuvre d'art intitulé « *Lavagnetta* » de l'artiste Maria Lai figurant sur la couverture, semble bien illustrer ce parcours tortueux, au fil duquel les professionnels doivent écouter, analyser et évaluer des histoires de vie peu linéaires qui, dans certains cas, sortent du cadre prévu et imaginé et appellent ainsi à un regard plus large et ouvert. Dès lors, à travers les entretiens et les observations réalisés sur le terrain, nous souhaitons analyser le processus de décision relatif aux demandes d'asile en partant du point de vue des fonctionnaires du SEM, dans le but de fournir aux lecteurs quelques chaînons essentiels à la compréhension de ce sujet, ainsi que de proposer un certain nombre de réflexions à cet égard.

2. INTERET DE LA RECHERCHE

Le processus qui porte à la décision sur une demande d'asile représente une thématique d'actualité, mais qui reste encore peu étudiée et approfondie dans le panorama académique suisse. Comme le souligne Efionayi-Mäder, il paraît étonnant que « *le déroulement des procédures administratives et ses acteurs restent largement inconnus en dehors des cercles de spécialistes, alors que les requérants d'asile sont très présents dans les discours médiatiques - du moins en tant que figure imaginée - mais aussi dans la recherche en sciences sociales* » (2013 : 117). À travers cette étude nous avons voulu poser un regard sur l'institution, et analyser ainsi le sujet du traitement des demandes d'asile en partant du point de vue de ceux qui sont en charge de statuer dessus, et non sous l'angle des requérants d'asile eux-mêmes. En effet, nous rejoignons le constat de Jubany, affirmant que « *exploring the work of those implementing the rules, enforcing the laws and making frontline decisions is*

key to understanding the asylum screening process » (2011 : 75). Dès lors, cette recherche nous permet d'approcher l'asile dans la perspective qui découle de ce que l'auteur Nader (1972) qualifie de « *studying up* », c'est à dire en analysant les institutions qui détiennent le pouvoir décisionnel. À ce propos, ce même auteur souligne : « *a democratic framework implies that citizens should have access to decision-makers, institutions of government, and so on* », afin de connaître ceux qui ont un rôle d'influence dans leurs vies (*ibid.* : 294). Dès lors, nous souhaitons montrer comment la figure du réfugié est construite par les professionnels, à travers l'analyse de leurs discours et (même si dans une moindre mesure) de leurs pratiques, auxquels nous n'avons généralement pas accès. Nous essayons de représenter de la manière la plus fidèle que possible les logiques d'action des acteurs et les enjeux caractérisant ce processus, en prenant du recul vis-à-vis d'une « *conception naïve mais largement répandue du droit et de son application* », où « *la loi s'appliquerait à des situations objectives attestées par des faits et les professionnels qui l'implémentent seraient des intermédiaires neutres* » (PIGUET 2013a : 5).

3. STRUCTURE DU TRAVAIL

Le travail se compose tout d'abord d'une première partie de contextualisation, dans laquelle nous exposerons les éléments nécessaires à la compréhension du sujet étudié. La deuxième partie nous permettra ensuite d'entrer dans le vif du sujet, en présentant la problématique et la question de recherche. La partie suivante, dédiée à l'état des connaissances et au cadre théorique, nous donnera quant à elle la possibilité de faire un tour d'horizon des recherches qui se seraient déjà penchées sur ce thème et de poser les bases théoriques à la compréhension et l'analyse des données recueillies. La démarche méthodologique utilisée pour la réalisation de cette étude sera exposée dans la quatrième partie, tandis que la présentation et l'analyse des résultats feront l'objet de la cinquième partie du travail. Enfin, la sixième partie consistera à tirer les conclusions et faire un retour critique sur le sujet, tandis que la septième et dernière partie sera consacrée à la bibliographie.

Première Partie

MISE EN CONTEXTE

MISE EN CONTEXTE

Dans cette première partie du travail il est question d'introduire le sujet de la recherche en le positionnant dans son contexte. Dans le premier chapitre, nous aborderons le contexte migratoire suisse, avec un focus particulier sur la migration liée à l'asile. Par la suite, après une courte esquisse du cadre juridique en la matière, nous procéderons à la présentation du SEM. Enfin, à travers le dernier chapitre, nous souhaitons exposer les principales phases de la procédure d'asile, à l'aide d'informations factuelles tirées du manuel « Asile et retour »¹.

1. LE CONTEXTE MIGRATOIRE SUISSE

La Suisse est le théâtre de flux migratoires de natures différentes. En considérant qu'environ un quart de la population est né à l'étranger (PIGUET 2013b : 9), il apparaît pertinent de porter un premier regard sur le contexte migratoire du pays et d'en comprendre les acteurs. Dans un second temps, une attention particulière sera portée à la migration dans le domaine de l'asile qui, bien qu'elle ne représente qu'une partie circonscrite des flux qui touchent le pays, n'en demeure pas moins une composante majeure de l'histoire récente de la Suisse et représente, d'ailleurs, le cadre de cette recherche.

1.1 Une terre d'immigration

Si jusqu'au XIX^{ème} siècle la Suisse était une terre d'émigration, le XX^{ème} siècle laisse émerger un revirement transformant le pays en « *un exceptionnel espace d'accueil et de brassage à l'échelle mondiale* » (PIGUET 2013b : 10). Cette évolution peut s'expliquer par différents facteurs, dont celui de nature économique. En effet « *le besoin de main-d'œuvre a été l'élément déclencheur majeur de l'immigration d'après-guerre* » (*ibid.* : 11). Plus récemment, la mise en place de la libre circulation avec l'Union européenne (UE) a encore davantage favorisé la mobilité des travailleurs. Une autre forme d'immigration qui caractérise l'histoire récente du pays est l'accueil d'« *un effectif non négligeable de personnes fuyant des situations de détresse économique, de violence ou de persécutions politiques* » (*ibid.*). Actuellement, parmi près de deux millions de personnes de nationalité étrangère résidant en Suisse de manière permanente, 68% s'avèrent être des ressortissants de pays de l'UE-28 ou de l'Association européenne de libre-échange (AELE) et les 32% restant, des ressortissants de pays tiers (SEM 2016 : 15). Si, d'une part, la Suisse constate l'importance de l'immigration (essentiellement sur un plan économique), d'autre part les divergences et désaccords à ce sujet deviennent toujours plus insistants. La volonté de préserver la souveraineté nationale et de limiter les flux migratoires se heurte ainsi aux exigences du pays, au respect des accords internationaux et aux obligations d'accueil des réfugiés, engendrant par conséquent un climat de tension.

1.2 Une tradition humanitaire

L'exode de dizaines de milliers de Huguenots en 1685 et l'accueil temporaire de l'armée française du général Bourbaki en 1871 ramènent aux origines de la « *tradition humanitaire* » (PIGUET 2013b : 70) suisse. Celle-ci, par ailleurs, sera particulièrement sollicitée tout au long du XX^{ème} siècle. En 1955, la Suisse signe la Convention de Genève relative au statut des

¹ Le manuel « Asile et retour » consiste en un ouvrage rédigé par le SEM et contient les principales informations relatives à la procédure et au retour.

réfugiés. Les deux décennies qui suivent laissent place à une politique libérale en matière d'asile, favorisant l'accueil des ressortissants des pays communistes (D'AMATO 2008 : 178), marquant ainsi un tournant décisif pour l'image du réfugié qui devient porteur d'enjeux politiques (PIGUET 2013b : 71). A la suite de cette période, les flux migratoires ne seront plus uniquement liés aux conflits des deux blocs. En effet, ils seront composés de personnes fuyant d'autres réalités et contextes. En 1981 la Suisse adopte sa première loi sur l'asile, tempérant ainsi « *la pratique généreuse appliquée jusqu'alors* » (D'AMATO 2008 : 178). Cependant, au cours des années '80 les demandes d'asile augmentent de façon exponentielle et il apparaît une grande hétérogénéité des pays et régions de provenance, tels que Turquie, Sri-Lanka, Moyen-Orient, Afrique ou encore Asie (*ibid.*). Le sommet de cette première « *crise de l'asile* » est atteint en 1991, avec 41'600 demandes, chiffre qui sera réduit de moitié l'année suivante en raison du caractère toujours plus restrictif des politiques d'asile suisses (PIGUET 2013b : 79). Par la suite, les guerres des Balkans engendrent de nouveaux flux de réfugiés si bien qu'en 1999, les demandes d'asile atteignent le chiffre record de 46'000, marquant la deuxième « *crise de l'asile* » (*ibid.* : 81). A l'aube du XXIème siècle, après une phase de déclin des demandes déposées, une reprise de la croissance est observée dès 2007, avec un pic de 28'631 demandes atteint en 2012 (*ibid.* : 82-83). Dans ce cadre, il est pourtant question de faire face à de nouveaux défis : les origines des requérants d'asile sont toujours plus diversifiées, tout comme les motifs de fuite et la nature des persécutions (*ibid.* : 89).

Venons-en maintenant à la situation actuelle : en 2015, les demandes d'asile déposées en Suisse se sont élevées à 39'523, soit 15'758 de plus par rapport au 2014 (2016 : 22). Le SEM constate qu'il s'agit là d'« *un chiffre record depuis la fin de la crise du Kosovo* » engendré, entre autres, par des « *déplacements massifs de personnes, originaires des pays du Proche-Orient et du Moyen-Orient, de la Grèce vers l'Allemagne et vers d'autres pays européens - dont la Suisse - via les Balkans* » (*ibid.*). Pourtant, si en considérant l'ensemble de la population suisse, le nombre des demandes d'asile s'avère bien supérieur à la moyenne européenne, il est également vrai que le pourcentage des demandes d'asile déposées en Suisse a baissé par rapport au nombre total des demandes déposées en Europe (*ibid.*). Enfin en 2016, les demandes d'asile s'élèvent à 27'207², soit 12'316 de moins que l'année précédente. A l'échelle européenne en revanche, le nombre de demandes est resté quasiment inchangé (SEM 2017 : 3). La Suisse ne serait donc touchée que de manière limitée par le grand phénomène migratoire actuel. Cela peut être expliqué par différents facteurs, parmi lesquels le fait qu'elle ne représente souvent pas le premier choix en termes de destination, mais également pour des raisons de « *configuration géographique* », qui en partie contribueraient à l'isoler, ou en raison de l'attractivité des pays du Nord, où les migrants entretiennent souvent des « *liens familiaux et diasporiques* » (PIGUET, 30.01.2016). De plus, il est également à considérer que la Suisse « *reste exigeante en matière d'asile* », ce qui pourrait engendrer un certain effet de dissuasion (*ibid.*).

1.3 L'asile en chiffres

Nous retenons l'importance d'exposer ici de manière concise quelques chiffres relevés des statistiques sur l'asile en Suisse comme le résultat des décisions prises par le SEM en 2016. Premièrement, il s'agit de considérer que 31'299 demandes ont été réglées en première instance (SEM 2017 : 4). Les personnes ayant obtenu l'asile s'élèvent à 5'985, chiffre correspondant à un taux de reconnaissance du 22,7% (*ibid.* : 5). Cependant, comme ce taux

² Les pays de provenance les plus représentés sont l'Erythrée, l'Afghanistan, la Syrie, la Somalie, le Sri-Lanka et l'Irak.

est parfois instrumentalisé pour remettre en question le réel besoin de protection des personnes qui demandent l'asile, il s'agit de considérer qu'en 2016 ont été accordées 7'369 admissions provisoires, ce qui amène ainsi à un taux de protection (octrois de l'asile et admissions provisoires) du 48,7% (*ibid.*). Toutefois, il s'agit également de considérer que le calcul de ce taux inclut 9'393 décisions de non-entrée en matière (NEM), dont 8'874 prononcées dans le cadre de la procédure Dublin. Il est par conséquent remarquable que, bien que les décisions NEM soient incluses dans le total des décisions, elles ne portent pas sur les motifs d'asile. Ce constat pourrait remettre en partie en question le calcul du taux de protection. En effet, en enlevant les décisions NEM, ce taux apparaîtrait bien plus élevé et il permettrait d'estimer de manière plus appropriée le besoin de protection des personnes ayant déposé une demande d'asile en Suisse.

1.4 La perception de la migration : enjeux et conséquences

La Suisse, et plus généralement l'Europe, sont traversées par un fort climat de tension, dû à une perception de la migration comme « *un dysfonctionnement auquel il faut remédier* » (D'AMATO 2008 : 184) et vis-à-vis duquel des politiques efficaces et dans le même temps équitables n'ont pas encore été mises en place. La capacité des Etats à faire face à la mobilité internationale des populations se trouve ébranlée, et les réponses à ce phénomène « *reflètent un durcissement du discours politique sur l'immigration* » (ZETTER 2014 : 26). Cette dernière est d'ailleurs souvent perçue comme « *une menace envers les intérêts souverains de l'Etat, les relations intercommunautaires et l'identité nationale* » (*ibid.*). Dans le rapport de la Commission fédérale pour les questions de migration (CFM) sur la protection des migrants forcés, Zetter constate que les migrations inquiètent les Etats en raison de plusieurs facteurs : elles sont amples, imprévisibles et échappent souvent au cadre légal (en ne disposant pas de pièces de légitimation par exemple) (*ibid.* : 27). L'auteur affirme également que les flux non régulés de migrants sont alors vus comme une menace aussi bien sur un plan socio-économique, que sur celui du contrôle souverain des frontières nationales et du principe de citoyenneté et d'appartenance nationale. De plus, ils sont désormais source de préoccupations car considérés comme un vecteur potentiel de terrorisme (*ibid.*). À la lumière de cette conception de la migration, de nombreux pays (et l'UE également) ont adopté « *des mesures de plus en plus restrictives* » avec pour objectif de dissuader l'entrée de ces flux, engendrant ainsi des enjeux problématiques en termes de protection des droits des migrants forcés (*ibid.*).

2. LE CADRE JURIDIQUE EN MATIERE D'ASILE

Dans ce chapitre il est question de faire un bref tour d'horizon du cadre juridique en matière d'asile, de manière à connaître les principaux textes de loi régissant les décisions en la matière. Nous traiterons d'abord le cadre juridique international, avant d'en cibler le cadre national.

2.1 Cadre juridique international

Bien que chaque Etat reste souverain dans la gestion des demandes d'asile, le cadre juridique national en la matière est même intégré dans un cadre de conventions et de normes plus larges au niveau international. De ce fait, « *les normes contraignantes du droit international définissent le champ d'action des Etats signataires* » et ont un impact sur la législation et la

pratique d'asile des différents pays, dont la Suisse (OSAR, n.d.)³. Il n'est pas ici question de donner une image exhaustive de ce cadre, mais plutôt d'exposer les principaux traités internationaux. Un des instruments centraux pour la protection des réfugiés s'avère être la Convention de Genève de 1951, dans laquelle figure la première définition juridique et légale du réfugié. L'innovation apportée par la Convention réside dans le passage d'une définition collective à une définition individuelle du réfugié (PIGUET 2013b : 71). L'article premier définit celui qui peut être défini comme tel, dont la définition sera reprise par la loi sur l'asile adoptée par la Suisse en 1981. Un des piliers de la Convention de Genève réside dans le principe de non-refoulement :

« Aucun des États Contractants n'expulsera ou ne refoulera, de quelque manière que ce soit, un réfugié sur les frontières des territoires où sa vie ou sa liberté serait menacée en raison de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un certain groupe social ou de ses opinions politiques. » (Convention relative au statut des réfugiés art.33 al.1)

La Convention de Genève, limitée dans un premier temps à l'Europe, va s'étendre au reste du monde à travers le Protocole de New York de 1967 (PIGUET 2013b : 72). Toutefois, il est important de souligner que la construction d'une définition de réfugié qui y est proposée est politiquement et historiquement liée à la période qui suit la deuxième guerre mondiale. À ce propos, Zetter constate que *« les conditions qui sous-tendent aujourd'hui la mobilité et les déplacements de populations diffèrent profondément de celles qu'on pouvait observer [à cette époque] »,* une évolution qui *« fait surgir des question sur le but, l'envergure et la mise en œuvre de la protection »* (2014 : 30). Une seconde convention internationale que nous retenons comme fondamentale est la Convention européenne des droits de l'homme (CEDH), signée par la Suisse en 1974, laquelle représente un instrument incontournable pour la protection des droits humains. En particulier, le principe de non-refoulement trouve son fondement dans l'article 3 CEDH, établissant notamment l'interdiction de la torture et des traitements inhumains ou dégradants. Pour conclure, il est important de citer les accords de Schengen et Dublin, signés par la Suisse en 2004, qui prévoient respectivement de *« créer un espace sans frontières intérieures commun aux pays d'Europe »* et *« la définition de critères uniformes à appliquer lors de l'examen d'une demande d'asile, sorte qu'un seul Etat soit compétent pour la traiter »* (SEM 30.03.2017). Ces accords ont été créés en vue d'une coopération au niveau européen. Cependant, l'accord de Dublin pose aujourd'hui question en termes de gestion des flux. Comme l'observe Piguet, ses dispositions engendreraient des *« gagnants »* et des *« perdants »* parmi les pays d'accueil (PIGUET 10.09.2014).

2.2 Cadre juridique national

La politique d'asile suisse a fait l'objet d'une *« frénésie législative »* (PIGUET 2013b : 84) surprenante. En effet, la première loi sur l'asile adoptée en 1981 a été révisée ou complétée à plusieurs reprises par la suite (*ibid.*). Avec ses relatives ordonnances, la LAsi représente le cœur du cadre juridique suisse en matière d'asile. Celle-ci est ainsi un des instruments de base utilisés par le SEM dans le cadre du processus décisionnel sur les demandes d'asile. Il

³ Organisation suisse d'aide aux réfugiés (OSAR), « Le droit international et la Suisse » [En ligne], référence en bibliographie.

apparaît ici important de citer l'article 3 al.1, qui définit notamment les personnes qui peuvent être reconnues comme réfugiées :

« Sont des réfugiés les personnes qui, dans leur Etat d'origine ou dans le pays de leur dernière résidence, sont exposées à de sérieux préjudices ou craignent à juste titre de l'être en raison de leur race, de leur religion, de leur nationalité, de leur appartenance à un groupe social déterminé ou de leurs opinions politiques. » (LAsi art.3 al.1)

Un deuxième article incontournable concernant le processus de décision sur une demande d'asile est l'article 7 LAsi, lequel définit la « *preuve de la qualité de réfugié* » en mobilisant la notion de « vraisemblance » et les facteurs permettant de l'évaluer :

- *« Quiconque demande l'asile (requérant) doit prouver ou du moins rendre vraisemblable qu'il est un réfugié.*
- *La qualité de réfugié est vraisemblable lorsque l'autorité estime que celle-ci est hautement probable.*
- *Ne sont pas vraisemblables notamment les allégations qui, sur des points essentiels, ne sont pas suffisamment fondées, qui sont contradictoires, qui ne correspondent pas aux faits ou qui reposent de manière déterminante sur des moyens de preuve faux ou falsifiés. » (LAsi art. 7)*

C'est notamment à l'aune des articles 3 et 7 LAsi que les collaborateurs du SEM fondent leurs décisions face aux demandes d'asile. À ce sujet, il est également important de souligner qu'au regard du caractère administratif et non pénal de la décision, « *le fardeau de la preuve de la qualité de réfugié incombe au requérant* » (SEM, manuel « Asile et retour », C5 : 5)⁴. De plus, au sens de l'article 8 LAsi, il pèse sur ce dernier l'obligation de collaborer. En guise de conclusion, « *si la loi sur l'asile ne contient pas de réglementations spécifiques, la loi sur les étrangers prévaut pour les personnes ayant demandé une protection en Suisse* » (OSAR, n.d.)⁵.

3. LE SECRETARIAT D'ETAT AUX MIGRATIONS

Comme le SEM représente l'institution au cœur de la présente étude, nous souhaitons ici présenter ses domaines de compétences ainsi que la manière dont il est structuré et organisé.

3.1 Domaines de compétences

Le SEM est l'autorité compétente en matière de droit des étrangers et de droit d'asile en Suisse. Tout comme son domaine de compétence en constante évolution, le SEM aussi est soumis à des transformations et à des restructurations récurrentes. Fruit de la fusion entre l'Office fédéral des réfugiés (ODR) et l'Office fédéral de l'immigration, de l'intégration et de l'émigration (IMES), l'Office fédéral des migrations (ODM) voit le jour en 2005. En raison de ses nombreux domaines de compétences et de l'importance acquise par son unité organisationnelle, l'ODM devient en 2015 le Secrétariat d'Etat aux migrations (SEM). Ce dernier occupe la fonction de réglementer les conditions d'entrée, de séjour et de travail des étrangers en Suisse. Il coordonne également les projets d'intégration et traite des procédures de naturalisation. Dernier point, mais non des moindres, le SEM est compétent pour l'octroi

⁴ Comme au fil des chapitres nous ferons souvent référence au manuel « Asile et retour », ce dernier sera dorénavant cité à travers l'acronyme « MAR », suivi par le chapitre (dans ce cas « C5 ») et par le numéro de page.

⁵ Organisation suisse d'aide aux réfugiés (OSAR), « Bases juridiques » [En ligne], référence en bibliographie.

d'une protection aux personnes requérant l'asile ainsi qu'en matière de renvoi des étrangers interdits de séjour sur le territoire suisse (SEM 01.01.2015).

3.2 Structure et organisation

La structure et l'organisation interne du SEM ont également subi de nombreuses restructurations au fil des ans. Il est ici question de prêter attention à la situation actuelle, qui représente d'ailleurs le contexte dans lequel cette recherche a été élaborée. Le SEM est composé par les quatre domaines de direction suivants : « Planification et ressources », « Coopération internationale », « Immigration et intégration », « Asile ». Ce dernier domaine représentant un intérêt majeur pour le présent travail, il se révèle important d'en connaître la structure. Il est notamment composé de sept divisions : « CEP », « Phase de test », « Dublin », « Asile I », « Asile II », « Subventions », « Analyses et services » ; et chacune de ces divisions se décline en un nombre variable de sections (SEM 01.05.2017). Bien que le terrain de la recherche ait été mené au sein des divisions « CEP » et « Asile », qui représentent le cœur du processus décisionnel, les autres divisions jouent également un rôle direct ou indirect dans la procédure d'asile, et participent ainsi à la construction de la décision.

4. LA PROCEDURE D'ASILE

La procédure d'asile est un processus long et complexe. Un large spectre de dispositions juridiques et de normes officielles déterminent les différentes phases de la procédure, ainsi que le rôle et la fonction des différents acteurs qui y prennent part. Sans se prétendre exhaustif, ce chapitre vise à exposer les principales étapes de la procédure d'asile, portant un regard attentif sur la description des tâches des collaborateurs du domaine de direction « Asile »⁶.

4.1 Déposer une demande d'asile

Le processus qui aboutit à la décision sur une demande d'asile commence par la déposition de cette requête auprès de l'un des Centres d'enregistrement et de procédure (CEP) suisses situés à Chiasso, Kreuzlingen, Altstätten, Basel et Vallorbe⁷. Le CEP se charge d'enregistrer les données personnelles du requérant d'asile et de vérifier son état de santé, afin de pouvoir prendre les éventuelles mesures sanitaires nécessaires. Au cours de cette phase, le requérant est soumis à des analyses dactyloscopiques qui permettront de comparer ses empreintes digitales avec des bases de données nationales et internationales. Cette démarche permettra d'établir, entre autres, si la personne a été enregistrée dans un autre Etat européen en vue de la mise en place d'une « *procédure Dublin* » (MAR, C1).

4.2 L'audition sur les données personnelles

Quelques jours après son arrivée, le requérant participe à l'audition sur les données personnelles, également appelée « audition sommaire ». Sauf dans le cas d'une particulière affluence, cette première audition a lieu au CEP, en présence d'un collaborateur du SEM qui pose les questions et dresse le procès verbal, d'un interprète, du requérant d'asile et, éventuellement, de son mandataire. Les questions posées sont prédéfinies, mais adaptées et

⁶ Ce chapitre a été rédigé à l'aide des informations contenues dans le manuel « *Asile et retour* ».

⁷ Bien que la plupart des demandes d'asile soient déposées directement aux CEP, une partie d'entre elles sont déposées soit à l'étranger, soit à la frontière ou à l'aéroport.

retravaillées par le « *spécialiste asile* »⁸ en fonction du cas spécifique, pour une durée moyenne de deux ou trois heures. Le but de cette première audition est celui de « *procéder à un relevé exhaustif des données personnelles du requérant comprenant son identité, son origine, mais aussi ses conditions de vie* » (MAR, C6 : 1). Elle permet également de déterminer si la procédure se poursuivra au niveau national ou si, au contraire, il s'agit d'engager une « *procédure Dublin* » ou une prise en charge par un autre Etat (*ibid.*). De ce fait, les thématiques abordées tout au long de l'audition sont les suivantes : l'identité de la personne, les lieux de séjour, les relations familiales et sociales, les papiers d'identité, le voyage accompli, les informations liées au pays d'origine, ainsi qu'une première esquisse sur les motifs d'asile invoqués. À la fin de l'audition, le procès verbal est imprimé et lu au requérant dans sa langue, afin qu'il puisse l'approuver et le signer (*ibid.* : 9). Dans cette première phase de la procédure, le collaborateur du SEM peut déjà demander des mesures d'instruction visant à dissiper d'éventuels doutes quant à l'identité de la personne, comme par exemple une analyse de la provenance à l'aide de l'unité spécialisée LINGUA ou une analyse osseuse pour déterminer l'âge du requérant d'asile.

4.3 L'audition sur les motifs d'asile

L'audition sur les motifs d'asile, également appelée « audition fédérale », est considérée par le manuel « *Asile et retour* » comme « *l'étape la plus importante de la procédure d'asile* » (MAR, C7 : 1). Le but de cette deuxième audition est d'approfondir les motifs d'asile évoqués par le requérant et d'évaluer les obstacles concernant un éventuel renvoi. Les personnes qui prennent part à cette audition sont notamment le requérant d'asile, l'auditeur⁹, une personne chargée de dresser le procès verbal, un représentant des œuvres d'entraide vigilant au déroulement équitable de l'audition, un interprète et, éventuellement, un mandataire et un curateur. Dans ce cadre, le requérant d'asile est invité à exposer ses motifs d'asile d'une manière détaillée et exhaustive, afin que le collaborateur du SEM puisse établir les faits déterminants en matière d'asile et de renvoi et prendre à terme une décision propre au cas d'espèce. Contrairement à l'audition sur les données personnelles, les questions posées dans ce cadre ne sont pas préétablies. Dans un premier temps, l'auditeur pose des questions concernant la situation personnelle et la biographie du requérant d'asile, avec un focus particulier sur les documents d'identité, les lieux de vie, le parcours scolaire et professionnel ainsi que le réseau familial et social. L'approfondissement de ces aspects permet, entres autres, d'évaluer l'exigibilité du renvoi, particulièrement « *en ce qui concerne les personnes étant considérées comme vulnérables* » (*ibid.* : 20). Dans un deuxième temps, les motifs d'asile seront au centre de la discussion. Ceux-ci sont abordés de manière approfondie afin de pouvoir les évaluer sous l'angle de la pertinence et de la vraisemblance. Au terme de l'audition, le procès verbal est imprimé et traduit au requérant d'asile, qui doit enfin l'approuver et le signer.

4.4 Les mesures d'instruction

En complément de ces auditions, des mesures d'instruction supplémentaires peuvent être prises tout au long de la procédure d'asile. Comme il a été évoqué précédemment, une

⁸ Les collaborateurs du SEM en charge de statuer sur les demandes d'asile sont appelés « *spécialistes asile* » au sein de l'institution. Nous utiliserons alors cette expression au cours du travail, en l'alternant, pour une question de fluidité du discours, aux termes « interlocuteur », « collaborateur » et « professionnel ».

⁹ D'après les entretiens menés avec les collaborateurs, nous avons constaté que l'« auditeur » peut être représenté aussi bien par un collaborateur du SEM, que par un « chargé d'audition » externe à l'institution. Dans le but d'alléger la charge de travail des *spécialistes asile*, les « chargés d'audition » externes déroulent une partie des auditions et transmettent ensuite le procès verbal aux *spécialistes asile* pour la prise de décision.

analyse osseuse et une analyse LINGUA peuvent être requises pour déterminer l'âge et la provenance du requérant d'asile. Le collaborateur du SEM chargé du dossier peut également exiger une troisième audition, appelée « audition fédérale complémentaire », afin de pouvoir compléter et clarifier « *un état de fait lacunaire qui ne permet pas encore de statuer sur la demande d'asile* » (MAR, C7 : 4). Parallèlement, différentes expertises concernant la sphère médicale peuvent être nécessaires, ainsi que des analyses de documents et des moyens de preuve fournis par le requérant. Les collaborateurs du SEM peuvent, entre autres, demander des renseignements aux ambassades suisses présentes dans les pays de provenance. De surcroît, au-delà des mesures d'instruction que nous venons de mentionner, les professionnels ont accès à des informations détaillées relatives aux pays d'origine et de transit, rédigées par les spécialistes de la section « Analyses ». Ces derniers sont notamment en charge de recueillir des informations conformes aux standards de qualité européens en matière de COI (*Country of origin information*) (MAR, C8 : 1).

4.5 La décision

Suite au processus que nous venons d'exposer, les collaborateurs du SEM sont chargés de statuer sur la demande d'asile. La décision peut être « formelle », sur l'entrée en matière, et « matérielle » sur le fond. Une décision de non entrée en matière (NEM) est prise sur la base des motivations indiquées à l'article 31 LAsi, qui font en sorte que le SEM « *n'engage pas de procédure d'asile ordinaire et ne clarifie pas la question de savoir s'il faut accorder l'asile en Suisse à la personne* » (OSAR n.d.)¹⁰. Si en revanche, la demande d'asile ne présente pas de conditions d'irrecevabilité, le SEM effectue un examen matériel qui permet d'établir les faits et de se prononcer ainsi en matière d'asile et de renvoi (MAR, E2 : 4). L'asile est accordé dès lors que « *le requérant d'asile prouve ou du moins rend vraisemblables les faits allégués, que les conditions de reconnaissance de la qualité de réfugié sont remplies et que l'intéressé ne tombe pas sous le coup d'un motif d'exclusion* » (*ibid.*). Au cas où l'asile ne serait pas accordé, le collaborateur prononce le renvoi. Cependant, l'exécution de ce dernier peut être réalisée à condition que celle-ci soit licite, raisonnablement exigible et possible : elle n'est pas à considérer licite si elle est contraire aux engagements de la Suisse en matière de droit international ; elle n'est pas exigible en cas de mise en danger concrète du requérant d'asile en raison d'une situation de guerre, de guerre civile, de violence généralisée ou d'une nécessité médicale ; elle est jugée impossible si le requérant d'asile ne peut pas se rendre ou être emmené dans son pays d'origine, de provenance ou dans un état tiers pour des obstacles techniques (MAR, E3 : 1). Un autre type de décision concerne la reconnaissance de la qualité de réfugié tout en étant exclus de l'asile pour « *indignité* » (LAsi art. 53) ou à cause de « *motifs subjectifs survenus après la fuite* » (LAsi art. 54). Dans ce cas de figure, le requérant est « *admis provisoirement au titre de réfugié* » (MAR, C4 : 7). Par la suite, les décisions que nous venons d'exposer peuvent faire l'objet d'un recours devant le Tribunal administratif fédéral (TAF) et, dans certains cas, être portées devant la Cour européenne des droits de l'homme.

¹⁰ Organisation suisse d'aide aux réfugiés (OSAR), « Non-entrée en matière » [En ligne], référence en bibliographie.

Deuxième Partie

PROBLEMATIQUE ET QUESTION DE RECHERCHE

PROBLEMATIQUE ET QUESTION DE RECHERCHE

Malgré les efforts déployés au niveau européen pour une communautarisation des politiques d'asile et pour une harmonisation des dispositifs entre les différents Etats, la procédure administrative relative au traitement des demande d'asile « *est toujours prise en charge par les appareils bureaucratiques des divers Etats nationaux* » (PROBST 2011 : 64), générant ainsi des politiques d'asile différentes et une certaine hétérogénéité des pratiques et des taux de reconnaissance. Relativement à la Suisse, le SEM est l'autorité compétente en matière d'application du droit d'asile et il est en charge des différentes étapes de la procédure, de la déposition d'une demande d'asile à la relative décision. Ce processus est caractérisé par un cadre juridique complexe et en constante évolution, composé par des lois, des directives, des conventions et des accords découlant aussi bien du contexte national qu'international. Ainsi, cette pluralité de normes pourrait amener à concevoir le processus décisionnel en matière d'asile de façon linéaire, figée, aseptique, où les agents en charge de statuer ne seraient que des simples exécuteurs qui appliquent la loi d'une façon neutre à des situations autant neutres. De plus, selon ce cas de figure il suffirait d'une procédure unique au niveau européen pour déboucher sur des taux de reconnaissance stables et semblables, sans aucune marge de manœuvre.

Or, en contraste avec la vision simpliste que nous venons de citer, les travaux portant sur les décisions en matière d'asile nous permettent de prendre conscience de la complexité de ce processus qui, « *loin de relever d'une simple application neutre et mécanique de la loi, s'élabore et s'interprète au jour le jour par une diversité d'individus à diverses échelles (fédérales et cantonales) et dans différentes sphères (gouvernementales et non gouvernementales)* » et qui serait à considérer comme « *un processus dynamique, médiatisé par un réseau d'hommes et de femmes, mais aussi d'objets (formulaires, dossiers, etc.) qui en redéfinissent constamment les contours* » (FRESIA, BOZZINI et SALA 2013 : 10). Sans vouloir sous-estimer le rôle des différentes catégories d'acteurs participant à la construction de la figure du réfugié, il nous apparaît important d'enquêter sur ce sujet de l'intérieur, en choisissant comme porte d'entrée la perspective des professionnels du SEM en charge de statuer sur les demandes d'asile, lesquels semblent avoir un rôle de premier plan à cet égard. Dans ce cadre, les nombreux travaux sociologiques portant sur l'étude des administrations et des bureaucraties permettent de constater la complexité des dynamiques caractérisant le travail administratif. À ce propos, Evans et Harris (2004 : 879) observent que les professionnels doivent donner du sens aux règles et aux procédures et s'engagent ainsi dans un processus d'interprétation de celles-ci, ce qui nécessite d'« *un travail permanent de production, d'appropriation et de réinterprétation du droit* » (SPIRE 2005 : 11). Loin du rôle de simples pions du système, les « *street-level bureaucrats* » (LIPSKY 1980) se révèlent en tant qu'acteurs centraux, engagés activement dans la définition du contenu concret des politiques publiques (DUBOIS 2012 : 4). Par ailleurs, ceux-ci disposent d'une marge de manœuvre qui leur permet, entres autres, d'adapter les principes juridiques généraux aux cas particuliers (SPIRE 2005), tout en étant cependant soumis à des formes de contraintes générées par des dynamiques de pouvoir et de contrôle. Ainsi, ce scénario débouche sur des espaces de négociation entre les différents acteurs et sur la coexistence de plusieurs corpus de normes « *officielles* » et « *pratiques* » (OLIVIER DE SARDAN 2008) régulant les actions et les comportements des professionnels.

C'est justement en adoptant cette conception de l'administration et de ses acteurs que la présente recherche prend tout son sens. L'aboutissement d'une demande d'asile n'est que la dernière étape d'un processus de décision complexe et laborieux, qu'il s'agit de déconstruire et d'analyser. Une approche qualitative et ethnographique nous permet d'ouvrir la « *boîte noire de la fabrique quotidienne de l'asile* » (PIGUET 2013a : 5) pour aller au-delà des décisions finales produites par le SEM, purifiées de tout raisonnement, tension, ou négociation. À travers cette recherche nous avons voulu nous plonger dans les coulisses de l'institution, pour analyser les perspectives des professionnels, en essayant de cerner les mécanismes et les logiques caractérisant une procédure qui n'est pas facilement accessible et compréhensible de l'extérieur. Nous arrivons ainsi à la question de recherche du travail :

« Comment le processus de décision sur les demandes d'asile se déroule-t-il au sein du Secrétariat d'Etat aux migrations ? ».

Considérée la portée de cet interrogatif, nous avons choisi de cibler notre recherche sur deux axes, qui se reflètent dans les sous-questions suivantes :

« Quelles sont les logiques et les enjeux qui caractérisent l'évaluation de la vraisemblance des faits allégués par les requérants d'asile ? »;

« Quelles sont les marges de manœuvre et les contraintes auxquelles les spécialistes asile sont confrontés tout au long du processus décisionnel ? ».

Troisième Partie

ETAT DES CONNAISSANCES ET CADRE THEORIQUE

ETAT DES CONNAISSANCES

Les informations concernant la procédure d’asile en Suisse sont principalement fournies par les textes de loi, dont la LAsi représente la base juridique, et par les directives officielles du SEM, dont fait partie le manuel « Asile et retour » (MAR), lequel traite en détail les thèmes concernant la procédure d’asile et de renvoi, en prenant en considération les dispositions légales, la doctrine, la jurisprudence et la pratique en la matière. De plus, d’autres sources d’informations sont constituées par des ouvrages tels que le « Code annoté de droit des migrations » (AMARELLE et NGUYEN 2017), qui expose le traitement juridique des migrations en droit suisse, ou le « Manuel de la procédure d’asile et de renvoi » (OSAR 2016), qui propose un aperçu complet des différentes étapes de la procédure d’asile et de la jurisprudence actuelle.

Quant à la littérature scientifique portant sur le contexte suisse, cette recherche est particulièrement inspirée par l’étude de Grandjean-Jornod, Meury et Rouget (2013), qui analyse elle aussi les discours et les pratiques des collaborateurs du SEM en charge de statuer sur les demandes d’asile, en contribuant de manière significative à la compréhension du processus décisionnel dans ce cadre. Toujours sur le plan du dispositif d’asile suisse, Besch (2012) a réalisé son travail de Bachelor sur la tâche d’évaluation de la crédibilité des demandes d’asile, en mettant en évidence la marge d’appréciation des professionnels dans cette circonstance. Nous ne manquons pas de signaler que tout prochainement verront le jour la thèse de doctorat réalisée par Miaz, intitulée « *L’administration de l’asile à l’épreuve de sa contestation. Pratiques administratives et défense juridique des migrant-e-s* »¹¹ (à paraître), ainsi que le projet du Fond national suisse (FNS): « *Doing credibility: the construction of credibility in Swiss asylum procedures* » (à paraître), dirigé par la Prof. Eckert, travaillant à l’Université de Berne. Ces deux recherches contribueront à enrichir de manière significative le panorama littéraire suisse sur ce sujet.

En élargissant le regard sur la littérature qui porte sur le contexte international, la présente recherche s’inspire tout particulièrement de la thèse de doctorat réalisée par Probst (2012), consistant en une étude comparative du processus décisionnel en matière d’asile au sein de l’administration allemande et française. Quant à la procédure de détermination du statut de réfugié mise en place par le UNHCR (Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés), nous nous sommes inspirés du travail de mémoire de Von Känel (2010), qui a analysé la fabrication de la protection des réfugiés dans un bureau du HCR installé dans un pays d’Afrique du Nord. Egalement, la toute récente recherche de Fresia et Von Känel (2016), portant sur le travail des professionnels du HCR dans les villes de Nouakchott et Ankara, consiste en une étude qui met en évidence, entre autres, les efforts déployés par les professionnels pour essayer d’atteindre des décisions objectives, renforçant ainsi le sentiment de pouvoir distinguer les réfugiés des migrants d’une manière neutre et impartiale. La recherche de Rousseau et al. (2002), quant à elle, a traité de la question des facteurs culturels, juridiques et psychologiques qui pourraient avoir un impact sur les processus d’évaluation des demandes d’asile au Canada. Toujours dans le contexte canadien, l’ouvrage de Barsky (1994) expose les enjeux concernant les décisions sur les demandes d’asile et met en évidence le fait que les demandeurs doivent être en mesure de s’incarner dans un « *Other* » qui soit productif dans le contexte où ils se trouvent, afin de pouvoir faire preuve

¹¹ Titre provisoire.

d'être des « vrais » réfugiés. Par ailleurs, Jubany (2011) a montré comment les critères utilisés par les professionnels pour statuer sur une demande d'asile ne découleraient pas uniquement de la loi, mais également de catégorisations individuelles opérées par les professionnels sur la base de stéréotypes alimentés par leurs propres expériences ainsi que par les préjugés sociaux. D'Halluin-Mabillot (2012), au-delà d'avoir traité le rôle des acteurs associatifs dans la procédure d'asile, discute également des enjeux relatifs aux pratiques des acteurs en charge de statuer là-dessus. Par ailleurs, un certain nombre de travaux ont également porté sur les pratiques en matière d'asile au sein des organes de recours (GOOD 2004 ; GRESLIER 2007 ; ROUSSEAU et FOXEN 2006 ; VALLUY 2009) ; tandis que d'autres auteurs se sont penchés sur les régimes de méfiance et de suspicion qui règnent autour des demandeurs d'asile et de leurs récits, en discutant des enjeux qui pourraient en résulter (JUBANY 2011 ; KELLY 2012 ; SOUTER 2011). Pour terminer ce bref esquisse de littérature, il nous reste encore à mentionner les ouvrages de Fassin (2010) et de Fresia, Bozzini et Sala (2013), qui abordent, entre autres, la question du glissement progressif de l'asile du politique vers l'humanitaire, une évolution définie comme « *la tendance à considérer la souffrance individuelle (physique, mentale ou morale), les récits tragiques et les traumatismes comme des registres plus légitimes et plus touchants que ceux de l'injustice sociale ou du combat politique* » (*ibid.* 26).

En guise de conclusion, ce travail de mémoire s'inscrit en continuité avec ces différents travaux, essayant d'analyser en profondeur les enjeux et les dynamiques encore peu explorées concernant le processus décisionnel an matière d'asile dans le contexte Suisse. Dans le prochain chapitre, consacré au cadre théorique, nous verrons que la recherche s'inscrit également dans les nombreux travaux sociologiques portant sur les administrations et les bureaucraties, que nous n'avons pas cité ici pour ne pas être répétitifs. Ainsi, nous nous efforcerons de poser les bases théoriques qui nous ont guidé au fil de la réalisation de la recherche.

CADRE THEORIQUE

Au fil des chapitres suivants, nous souhaitons exposer les éléments théoriques sur lesquels nous allons appuyer l'analyse de nos données. Premièrement, il sera question de préciser la manière dont nous concevons le droit et sa mise en œuvre. Par la suite, nous aborderons les administrations et leurs acteurs, en tentant d'en identifier les enjeux et les dynamiques propres aux pratiques administratives. Par la suite, après nous être brièvement penchés sur la manière dont nous concevons la décision, nous poserons un regard sur le domaine de l'asile, en discutant des enjeux liés à la fabrication de la figure du réfugié.

1. LA CONCEPTION DU DROIT ET DE SA MISE EN ŒUVRE

Comme nous l'avons montré dans la partie consacrée à la mise en contexte (Première Partie), la procédure d'asile est insérée dans un cadre légal complexe, caractérisé par des dispositions juridiques nationales et internationales, ainsi que par un large éventail de directives officielles. Pour cette raison, nous retenons important en introduction de cette partie théorique, de préciser la manière dont nous concevons le droit et son application dans la pratique. Ainsi, nous prenons une certaine distance vis-à-vis d'une « *conception technocratique et positiviste du droit* » et, de reflet, nous prenons pour acquis que « *les processus juridiques sont fabriqués, négociés et réappropriés quotidiennement par une diversité d'acteurs impliqués dans leur mise en œuvre à diverses échelles et dans différentes sphères (publiques, privées, hybrides)* » (FRESIA, BOZZINI et SALA 2013 : 15). Cela nous amène à nous démarquer d'une vision où « *la loi s'appliquerait à des situations objectives attestées par des faits et le professionnels qui l'implémentent seraient des intermédiaires neutres* » (PIGUET 2013a : 5), ainsi que de la conception d'une « *science administrative indifférente à la dimension pratique propre à l'application des règlements* » (SPIRE 2008b : 61). En effet, il s'agit de garder à l'esprit que, comme le souligne Dubois, « *un règlement juridique, aussi complet et précis soit-il, ne peut jamais être exempt d'incertitudes dans son application ni empêcher totalement les marges de manœuvre et d'appréciation de ceux qui l'appliquent, fussent-ils placés par la hiérarchie bureaucratique au rang de simples exécutants* » (2009 : 32). Dès lors, nous partons de l'idée que les activités des professionnels seraient uniquement orientées (et non pas systématiquement déterminées) par les règles juridiques (WEBER 1995, cité dans DUBOIS 2012 : 4), et que leurs pratiques seraient insérées dans un cadre plus large et complexe, dont notamment nous parlerons dans les chapitres suivants.

2. LES ADMINISTRATIONS : ACTEURS, PRATIQUES ET ENJEUX

Le SEM étant une administration publique, nous retenons la nécessité d'expliquer comment celle-ci est appréhendée dans ce travail et quels sont les apports théoriques autour de ce sujet. En effet, pour pouvoir comprendre et analyser le processus décisionnel sur les demandes d'asile, il est primordial de considérer les enjeux propres au contexte dans lequel celles-ci sont élaborées et aux acteurs qui en prennent partie. À ce titre, nous mobilisons ici les perspectives de différents auteurs ayant réalisé des travaux sociologiques sur les administrations et les bureaucraties, recherches qui nous permettent de comprendre plusieurs aspects et dynamiques caractérisant le SEM et ses acteurs.

Premièrement, il s'agirait de considérer l'administration de l'asile en tant qu'« *instance de traduction du droit* » et « *espace intermédiaire entre la loi et les étrangers* » (SPIRE 2005 : 11). Dubois compare l'administration à un théâtre, où la scène serait le lieu des annonces

publiques et de l'affirmation des principes, tandis que l'organisation de la pratique adviendrait dans les coulisses, à l'abri de tout regard (2012 : 6). Ces sont d'ailleurs ces dernières l'objet de la présente étude, qui envisage de comprendre les dynamiques et les logiques d'action qui normalement ne sont pas accessibles de l'extérieur et qui sont exemptes du produit final présenté sur scène. Ainsi, l'intérêt de cette recherche découle du fait que « *si les institutions se définissent par des normes relativement stabilisées, des conduites et des relations réglées, aucune institution ne connaît cependant un ordre immuable ni une efficacité absolue dans l'application des règles qui la fondent et l'inculcation des rôles qu'elle prescrit. Les agents employés par une institution et ceux qui ont affaire à elle disposent en effet toujours de marges de manœuvre, peuvent y déployer des pratiques et en faire des usages qui limitent son emprise - voir même la transforment* » (DUBOIS 2015 : 265). Il s'agit alors de se distancier d'un « *sens commun bureaucratique sur l'administration* », lequel considère l'existence d'une instance centrale au sommet de la hiérarchie bureaucratique incarnant toute autorité et dictant toute décision, et qui considère les subalternes comme une périphérie « *cantonée dans un rôle passif d'exécution quasi mécaniste* » (LASCOUMES et LE BOURHIS 1996 : 54-55).

2.1 Les « *street-level bureaucrats* »

À la lumière de ce qui a été exposé jusqu'à présent, les agents de l'Etat travaillant dans les administrations ne sont pas à considérer comme des « *simples exécutants* » (SPIRE 2008a : 115) ou comme des rouages élémentaires d'une « *mécanique exigeante et précise que serait la bureaucratie rationnelle* » (LASCOUMES et LE BOURHIS 1996 : 56). Ainsi, Lipsky utilise l'expression « *street-level bureaucrats* » pour désigner les agents travaillant dans les services publics et interagissant directement avec les usagers, chargés de fournir à ces derniers des services gouvernementaux et disposant d'une marge de manœuvre substantielle dans la l'exécution de leur métier (1980 : 3). Comme le souligne Dubois, le travail de ceux-ci « *se réduit rarement à une simple et stricte application de règles et d'instructions au demeurant jamais suffisamment univoques pour empêcher la possibilité de réinterprétation ni suffisamment complètes pour dispenser d'adaptations aux cas singuliers* » (2012 : 3). Ainsi, les pratiques des professionnels seraient à considérer comme caractérisées par un ensemble de règles « *explicites ou implicites, écrites ou orales, juridiques ou sociales* » (SPIRE 2008b : 62) qui amèneraient les « *street-level bureaucrats* » à participer activement à la définition du contenu concret des politiques publiques (LIPSKY 1980, cité dans DUBOIS 2012).

Un élément très important à retenir quant à la figure de ces « *street-level bureaucrats* », est la tension engendrée par leur sensibilité humaine et leur rigueur bureaucratique. À ce propos, Laurens affirme que « *si historiquement la légitimité bureaucratique s'est construite par la relégation dans un espace 'privé' des émotions et des opinions personnelles, faire de l'idéal légal-rationnel [...] la réalité totale des interactions [...] serait faire fi d'une réalité quotidienne où des espaces d'expression subsistent* » (2008 : 31). Comme le souligne Lipsky, « *the essence of street-level bureaucracies is that they require people to make decisions about other people* » (1980 : 161), ce qui engendre une certaine discrétion en raison de la nature humaine du jugement, lequel ne pourrait pas être programmé ou substitué par des machines, étant qu'il s'agit de faire face à des situations individuelles de manière flexible et ciblée (*ibid.*). Ainsi, nous retenons l'importance d'exposer ce que l'auteur Dubois remarque dans le cadre de son étude concernant les employés d'une Caisse d'allocations familiales (CAF) en France: le travail des agents ne serait pas exclusivement bureaucratique, au contraire il impliquerait souvent un fort engagement personnel (2015 : 34). Les employés seraient alors dotés d'un

double corps : d'une part, ils incarnent l'Etat et sont censés appliquer de manière standardisée des normes qui se veulent universelles ; d'autre part, il s'agit d'individus concrets, avec leurs propres expériences et caractéristiques individuelles (*ibid.* : 156). Les agents naviguent ainsi « *entre des pôles opposés* » : un détachement complet ne serait pas possible, étant l'agent confronté de manière directe aux situations des usagers, et au même temps, un complet engagement personnel ne serait pas plus envisageable (*ibid.* : 157). Ce « *double corps* » du professionnel est certainement à considérer comme source de tensions mais, au même temps, il représente également une ressource, car permet à l'employé de « *jouer sur deux tableaux : le langage neutre de la bureaucratie ou le langage personnel et familier de l'existence ordinaire ; le repli sur la norme administrative ou l'engagement personnel dans une relation interindividuelle* » (*ibid.* : 158). Il s'agit alors de considérer que la « *transsubstantiation* » de l'individu au bureaucrate renvoie à des contraintes relevant des obligations que ce statut implique, mais elle représente également une ressource dans le cadre de la gestion de situations particulièrement difficiles (*ibid.* : 34), en permettant d'adopter une « *posture protectrice* » (*ibid.* : 233).

Or, après nous être éloignés d'une vision purement légale et rationnelle des employés et de leurs pratiques, nous retenons l'importance de remarquer que l'inévitable implication de leur côté humain et personnel n'est pas sans conséquences sur leur agir professionnel. À ce propos, l'enquête ethnographique réalisée par l'auteur Spire dans le cadre d'un service préfectoral chargé de recevoir les demandeurs d'asile, montre qu'« *au-delà d'une apparente homogénéité des pratiques de guichet, la connaissance fine des trajectoires sociales de ces agents révèle des différences dans la manière de se représenter sa mission et, du même coup, de se comporter avec les étrangers* » (2007 : 6). Ainsi, en fonction de leurs représentations et position dans le service, les employés peuvent arriver à prendre des décisions très variables (SPIRE 2008a : 11). Cela dénote que « *l'application de chaque règlement dépend des caractéristiques sociales de ceux qui le mettent en œuvre* » (*ibid.* : 65). Un constat similaire a été fait par Dubois, qui dans le cadre de sa recherche il remarque que « *selon les agents et leur itinéraires respectifs, une importance sensiblement différente soit accordée aux divers éléments constitutifs de leur travail* » (2015 : 196), ce qui peut, entres autres, amener à avoir des priorités différentes, comme par exemple privilégier la recherche de droits ou bien la détection de fraudes (*ibid.* : 197). Ainsi, en conclusion, en étudiant les administrations et les pratiques de ses acteurs, il est important de garder à l'esprit que, comme le souligne Bourdieu, « *les dispositions héritées de la trajectoire sociale [...] orientent fortement le comportement vis-à-vis de la règle* » (1990, cité dans LASCOUMES et LE BOURHIS 1996 : 59).

2.2 Les marges de manœuvre

Après avoir montré qu'une vision technocratique et positiviste du droit ainsi qu'une conception légale et rationnelle des administrations et de leurs employés ne reflètent pas nécessairement les enjeux et les dynamiques complexes qui les caractérisent, nous retenons important de nous pencher désormais sur la question de la marge de manœuvre des « *street-level bureaucrats* », afin de comprendre dans quel cadre celle-ci prend place, et quels sont les enjeux qui en découlent. Comme nous venons de le montrer, l'auteur Lipsky considère la discrétion une composante fondamentale du travail des fonctionnaires, qui se trouvent confrontés à des individus « *who are unpredictable, varied and have different and dynamic needs* », ainsi qu'à des situations qui seraient trop complexes pour être réduites à des réponses standardisées et préétablies (1980, cité dans EVANS et HARRIS 2004 : 878), un

contexte qui rend dès lors impossible l'élaboration de règles, *guidelines* ou directives pouvant circonscrire toutes les alternatives possibles (LIPSKY 1980 : 15). De plus, les fonctionnaires sont appelés à saisir le sens des règles et des procédures, et ils s'engagent dès lors dans une démarche d'interprétation de celles-ci (EVANS et HARRIS 2004 : 879).

Un aspect important à souligner concerne le fait que la marge de liberté des agents ne découle pas uniquement d'une absence de règlement ou d'un « *flou du droit* » (SPIRE 2005 : 43). En effet, l'auteur Spire remarque que « *l'abondance de règlements [...] tend, non pas à restreindre le pouvoir de décision de ces agents intermédiaires de l'Etat, mais plutôt à augmenter leur marge de manœuvre : ils peuvent ignorer certaines dispositions, en invoquer d'autres de façon sélective, ou encore accorder une importance centrale à un texte qui n'est qu'un élément parmi d'autres* » (*ibid.* : 172). Le même constat a été fait par Evans et Harris affirmant que « *the existence of rules is not inevitably the death-knell for discretion, [...] by creating rules, organizations create discretion* » (2004 : 883). En effet, selon ces deux auteurs la question de la règle applicable à une telle situation n'aurait pas toujours une réponse claire et précise, ce qui laisserait à l'employé une certaine liberté dans le cadre de la décision (*ibid.*). Les « *jeux avec la règle* » de la part des employés porteraient donc « *à la fois sur le choix de la règle applicable à la situation en cause et sur le sens à donner à la règle retenue* » (LASCOUTES et LE BOURHIS 1996 : 63). Il s'agit néanmoins de considérer que le fait de nier l'existence de cette marge pourrait représenter un moyen utilisé par les professionnels pour s'abriter derrière une conception d'un légalisme stricte auquel ils ne pourraient pas s'opposer (LIPSKY 1980 : 149), et pour limiter ainsi leur responsabilité face à des décisions particulièrement difficiles (EVANS et HARRIS 2004 : 889).

À la lumière des éléments que nous venons d'exposer, il s'agit de remarquer que la marge de manœuvre des « *street-level bureaucrats* » n'implique pas nécessairement de prendre des décisions en dehors des règlements. À ce propos, l'auteur Dubois remarque que « *le pouvoir discrétionnaire désigne en droit le pouvoir reconnu de l'administration d'agir en se fondant sur sa propre appréciation, au-delà donc d'une simple application des règles mais en restant néanmoins dans un cadre légal* » (2012 : 4). Cependant, dans le cadre de sa recherche Spire affirme que le pouvoir des agents des services d'immigration semble aller au-delà de l'adaptation des textes (2008a : 34). En effet, il souligne que « *ce qui peut apparaître comme relevant de l'interprétation de la règle se transforme parfois en transgression pure et simple de la loi* » (*ibid.*). Dès lors, nous pouvons conclure que si généralement l'appréciation des professionnels reste confinée dans le cadre légal, il arrive que, dans certaines circonstances, ce cadre soit amené à être outrepassé dans la pratique.

Pour conclure ce chapitre, il est important de remarquer deux aspects. Premièrement, cette recherche rejoint le propos de Evans et Harris, selon lesquels il ne s'agit pas de concevoir une approche « *all-or-nothing* » (2004 : 881) quant à la présence de la marge de manœuvre chez les employés des administrations. Ainsi, il s'agirait plutôt « *to recognize the gradations of power that exist in the relationship between managers and professional workers* » et d'être conscient qu'elle « *operates along a gradient, allowing different degrees of professional freedom within a complex set of principles and rules* » (*ibid.*). De plus, nous rejoignons également le constat de Dubois selon lequel il s'agirait de s'éloigner d'un débat normatif sur la discrétion, en la concevant « *tour à tour comme un gage de souplesse et d'adaptation aux 'réalités du terrain' ou comme le risque d'un arbitraire bureaucratique contraire à l'égalité de traitement des usagers [...]* » (2012 : 5). En partant de cette perspective, les marges de manœuvre des professionnels ne seraient pas à considérer comme étant « *bons* » ou

« *mauvais* », mais plutôt comme une réalité à établir et à analyser (*ibid.* : 5), ce qui est d'ailleurs le propos de la présente recherche.

2.3 Les contraintes

Dans les chapitres précédents nous avons montré comment les employés des administrations sont à considérer comme des sujets proactifs dans la mise en œuvre des politiques publiques, et non comme de simples rouages exécutant leurs tâches de manière mécanique et standardisée. Cependant, « *face aux possibles stratégies que le jeu avec la règle lui ouvre, le fonctionnaire est à la fois 'agissant' puisqu'il peut décider, mais aussi 'agi' dans la mesure où son 'choix' est lui-même déterminé par d'autres facteurs* » (LASCOUMES et LE BOURHIS 1996 : 58). En effet, il apparaît fondamental de considérer que les professionnels sont intégrés dans un contexte de relations de pouvoir qui influencent leurs stratégies, actions et libertés (CROZIER et FRIEDBERG 1977 : 68). À ce propos, l'auteur Simon souligne que « *dans une organisation administrative, le personnel d'encadrement participe à la réalisation des objectifs de cette organisation dans la mesure où il influence les décisions des exécutants, c'est-à-dire des personnes situées au bas de la hiérarchie administrative* » (1983 : 4). Pour reprendre sa métaphore, « *l'officier peut infléchir l'issue du combat dans la mesure où sa volonté est capable de diriger la main du mitrailleur* » (*ibid.*). Cependant, il s'agit de remarquer que les agents de l'Etat ne sont pas « *une cire molle dans laquelle s'inscrirait identiquement l'empreinte de l'institution* » et que le travail administratif représente un cadre dans lequel pourrait s'exprimer, dans certaines limites, un « *principe de résistance à l'action homogénéisatrice* » (CHEVALLIER 1995 : 254, cité dans LAURENS 2008 : 34). Dès lors, il s'agit de considérer les employés ni en tant que sujets passifs, ni en tant qu'individus libres de toute sorte de contraintes. Comme le souligne Spire, la définition des critères de décision « *fait l'objet de constantes négociations entre agents intermédiaires et hauts fonctionnaires* » (SPIRE 2005 : 173). En effet, Crozier et Friedberg soulignent qu'il n'existe pas un seul et unique conformisme qui serait stricte et une simple obéissance des professionnels à la hiérarchie, mais plutôt d'un processus de négociation constant entre les acteurs (1977 : 36). De manière similaire, la recherche de l'auteur Probst portant sur les dispositifs d'asile en France et en Allemagne, observe que la relation entre les employés et les supérieurs hiérarchiques « *n'est pas seulement faite d'ordres circulant en sens unique mais aussi d'échanges, de négociations, de conflits et d'arrangements réciproques* » (2012 : 275). Comme le remarque l'auteur Simon, il s'agit également de considérer que dans un contexte de pouvoir « *il est tout aussi possible que l'obéissance précède l'ordre* » (1983 : 115), et que les agents mettent en place des logiques d'anticipation par rapport aux réactions des autres acteurs impliqués dans la chaîne de décision (*ibid.*). En guise d'exemple, l'auteur Probst observe une anticipation des réactions des instances juridiques dans certaines décisions positives prises par les agents statuant sur les demandes d'asile en France et en Allemagne (2012 : 396). Quant à l'auteur D'Halluin-Mabillot, elle remarque la mise en place de mécanismes d'autocensure par les professionnels de l'OFPRA (Office français de protection des réfugiés et des apatrides): les normes de la hiérarchie seraient tellement intégrées, que ceux-ci anticiperaient les dossiers susceptibles de ne pas être validés (2012 : 53).

Une deuxième contrainte qui mérite d'être soulevée concerne les exigences de productivité auxquelles les agents des administrations sont souvent soumis. En effet, Akoka remarque que les officiers de protection de l'OFPRA, devant faire face à des exigences de productivité particulièrement élevées, s'emploient à s'y conformer en passant moins de temps sur chaque cas et en renonçant ainsi à « *se documenter pour vérifier l'effectivité de la menace dans tel*

pays ou sur telle minorité » (AKOKA 2005, citée dans SPIRE 2008a : 94). En raison de cela, l'auteur constate qu'il s'avère plus commode de rejeter une demande d'asile, étant donné que proposer une décision d'accord nécessiterait davantage de recherches et d'argumentations (*ibid.*). Ce que nous venons de décrire est justement un exemple de comment la pression exercées par les « chiffres » pourrait avoir une influence sur les pratiques des professionnels. Nous rejoignons ainsi le constat de Lipsky, selon lequel les décisions bureaucratiques se déroulent dans des conditions de temps et d'informations limitées et « *the constant press of decisions force [les professionnels] to act without even being able to consider whether an investment in searching for more information would be profitable* » (1980 : 29), ce qui pourrait avoir des conséquences non négligeables sur leurs pratiques. La « *logique du chiffre* » pourrait également avoir un impact sur la relation avec les usagers. En effet, Spire souligne qu'elle inciterait les agents à faire « *économie de toute forme de communication et à réduire les échanges au guichet à une interaction minimale* » (2008a : 96). Ainsi, l'auteur affirme que « *le 'chiffre' établi quotidiennement par la hiérarchie rappelle en permanence que l'exigence de rendement doit toujours l'emporter sur la qualité des conditions d'accueil* » (*ibid.*).

Un ultime élément qui mériterait d'être mentionné comme pouvant potentiellement faire partie de la catégorie des contraintes, est représenté par les circulaires édictées par les administrations. Concernant le contexte de l'administration de l'immigration en France dans les années 1945-1975, Spire observe que celles-ci occupent une place importante et que, « *par ce biais, le pouvoir central peut imposer des principes d'interprétation du droit et en moduler l'application selon les contraintes et les intérêts du moment* », en instaurant ainsi une « *véritable 'réglementation' parallèle* » (2005 : 13). La circulaire devient alors « *le mode de régulation privilégié de l'administration des étrangers* » et représente un moyen pour le pouvoir central d'« *indiquer aux fonctionnaires [...] l'esprit dans lequel la loi devra être appliquée* » (*ibid.* : 44-45). Les modes de régulation établis par la circulaire peuvent d'ailleurs constituer un moyen de « *limiter l'incertitude engendrée par la diversité des situations à gérer et la complexité de certains cas particuliers* » (*ibid.* : 170), ainsi qu'une stratégie consistant à « *renoncer à revendiquer la moindre marge de manœuvre et à se comporter comme un personnage anonyme et interchangeable* », en s'abritant derrière la règle érigée par l'autorité supérieure (*ibid.* : 171).

2.4 Les normes « officielles » et les normes « pratiques »

Olivier de Sardan (2008) constate qu'au-delà d'un corpus de « *normes officielles* » (et, dans notre cas, de « *normes professionnelles* »), les pratiques des acteurs publics sont également régulées par des « *normes pratiques* ». Il y a donc un écart entre les premières, formalisées par des lois, des décisions et des procédures (*ibid.* : 8), et les deuxièmes, régulées de manière plus fine, invisible, implicite, voire souterraine (*ibid.* : 13). À ce sujet, l'enquête menée par Hertz (2004) au sein d'un tribunal de district neuchâtelois, illustre de manière flagrante que l'action constatée dans le cadre hautement institutionnalisé du tribunal ne relève pas uniquement de l'univers du droit. En effet, au delà de l'application de la loi, Hertz observe que les juges fondent également leurs décisions sur des « *savoirs ordinaires et des normes implicites, acquis avec l'expérience et par la socialisation sur le lieu du travail [...]* » (2004 : 94), lesquels orientent leurs pratiques. Quant à Spire, il remarque à ce sujet que « *la particularité du travail bureaucratique est de combiner en permanence des références implicites à des règles de droit et des routines incorporées par les agents qui les mettent en œuvre* » (2008b : 61). Dès lors, chaque cas singulier peut être révélateur de « *logiques*

implicites qui gouvernent la pratique de ceux qui sont engagés dans le processus de décision » (*ibid.* : 63). Pour passer du général particulier, les employés « *développent des logiques qui leur sont propres* », conduisant à la construction d'un « *sens commun bureaucratique qui tend à prendre le pas sur les dispositions juridiques elles-mêmes* » (SPIRE 2005 : 11).

3. LA DECISION EN TANT QUE PROCESSUS

Les deux chapitres précédents nous ont permis de poser le cadre nécessaire à la compréhension et à l'analyse des enjeux caractérisant les administrations, les fonctionnaires et leurs pratiques. Comme la « décision » occupe une place centrale dans notre recherche, nous retenons ici l'importance de préciser brièvement comment nous concevons celle-ci d'un point de vue théorique. Premièrement, il s'agit de prendre en compte sa « *dimension processuelle* » (PHELIPPEAU 2009 : 43) et de se distancier ainsi d'une conception de la décision comme un acte isolé et statique. Deuxièmement, il s'avère important de remarquer que la décision est devenue objet des études en sciences sociales depuis les années '50, époque où nous observons une critique toujours plus radicale du modèle du choix rationnel optimisateur (URFALINO 2005 : 2). En effet, différents travaux ont progressivement abandonné « *l'idée que la décision, summum du travail politique et administratif, était synonyme d'action et expression d'un choix libre et rationnel* » (PHELIPPEAU 2009 : 1). En évoquant les constats de l'auteur Simon, la décision semble désigner le processus au terme duquel on choisit de réaliser une des alternatives de comportement qui se présentent (1983 : 61). Cependant, comme l'individu ne peut pas connaître toutes ses alternatives et leurs conséquences, il existe un certain décalage entre « *le comportement réel et le modèle de rationalité objective* » (*ibid.* : 62). Ainsi, le processus décisionnel se déroule dans un contexte de « *connaissance fragmentaire* » (*ibid.* : 74) quant aux alternatives et aux conséquences de chaque choix. Dès lors, « *l'Homo administrativus n'est pas l'Homo oeconomicus* », c'est à dire qu'« *un administrateur ne décide pas mécaniquement d'une combinaison de moyens pour maximiser des objectifs clairs et simples. Il cherche plutôt, face à la multitude et à l'imprécision des variables et des comportements, à choisir quelques actions satisfaisantes ou assez bonnes, à s'abstraire de la complexité du monde réel pour se décider en fonction des éléments qui lui apparaîtront les plus pertinents : la maximisation le cède donc à la viabilisation* » (GREFFE 1983 : IX). Nous comprenons alors que la sélection des alternatives ne se fait pas selon une « *vision panoptique permettant la découverte de la solution optimale* », mais plutôt « *selon un procédure séquentielle qui s'achève quand l'individu découvre une solution adaptée à des critères minimales de satisfaction* » (URFALINO 2005 : 3). Par la suite, d'ultérieurs travaux ont montré que cette « *rationalité limitée* » serait également causée par « *le caractère social et collectif [des] décisions* » (*ibid.*). En effet, le processus décisionnel ne serait pas à comprendre à partir d'un seul individu, mais plutôt comme étant caractérisé par une pluralité d'acteurs agissant dans ses différentes phases, au cours desquelles le problème peut être interprété différemment (*ibid.* : 4). Ainsi, pour résumer brièvement, dans le cadre de la présente recherche la décision sera conçue en tant que processus, où les acteurs sont dotés d'une rationalité limitée, ce qui permet de s'éloigner d'un modèle du choix rationnel mais qui en même temps reconnaît l'« *agenceité* » des acteurs. De plus, il s'agit de garder à l'esprit la complexité du cadre dans lequel la décision est construite, ainsi que les différentes contraintes en mesure d'influencer les pratiques des acteurs. En rejoignant les constats de Crozier et Friedberg, il s'agit alors, pour comprendre le choix d'une décision, d'analyser les critères qui ont été mobilisés consciemment ou inconsciemment par l'individu pour accepter ou refuser les

différentes options (1977 : 277). De surcroît, afin de comprendre le processus décisionnel des « *street-level bureaucrats* » il s'agit d'analyser les réponses subjectives que ceux-ci mobilisent pour faire face à l'ambiguïté de leur tâche (LIPSKY 1980 : 82).

4. LA FIGURE DU REFUGIE DANS LES DISPOSITIFS D'ASILE

Après avoir exposé l'importance de s'éloigner d'une vision technocratique du droit, discuté des administrations et de leurs acteurs, et clarifié la manière dont nous concevons la décision, nous nous attèlerons ici à exposer quelques apports théoriques portant sur la construction de la figure du réfugié au sein des dispositifs d'asile.

4.1 Le caractère construit de la figure du réfugié

Selon les anthropologues, la définition de réfugié présente dans la Convention de Genève repose sur plusieurs postulats implicites. En particulier, celle-ci part du principe que « *l'appartenance à un Etat-Nation est la norme et que seul l'Etat-Nation constitue le point de référence légitime définissant les appartenances identitaires et citoyennes* » (FRESIA 2007 : 104). Ainsi, Fresia remarque que ce postulat se fonde sur un « *ordre national des choses* » et sur « *une conception territoriale et sédentaire de l'identité* » (*ibid.*). Dans ce cadre, la mobilité est appréhendée à travers une connotation négative, « *synonyme de 'perte' et d'anormalité* » (*ibid.*). Bien que ces perspectives aient été remises en question par plusieurs études et de nouvelles approches, le régime de protection internationale des réfugiés ainsi que les dispositifs d'asile nationaux fondent et légitiment leurs actions sur la base de ces logiques. À travers la présente recherche, nous tenons à souligner que la figure du réfugié est une construction, et qu'elle n'existe pas en soi. En effet, les professionnels du SEM sont en charge d'évaluer les demandes d'asile en appliquant les dispositions juridiques nationales et internationales en la matière, et ils jouent ainsi « *un rôle de premier chef dans la construction d'une frontière entre différentes catégories de migrants* » (FRESIA, BOZZINI et SALA 2013 : 11). Dès lors, malgré la tendance à naturaliser et à objectiver l'acte de « trier » les migrants des réfugiés, nous devons avoir à l'esprit son caractère construit (VON KAENEL 2010 : 4) et être conscients de la dimension situationnelle des décisions prises en matière d'asile (FRESIA et VON KAENEL 2016 : 102). À ce propos, Piguet cite le cas des hongrois et des indochinois, qui ont été reconnus comme réfugiés par la Suisse « *dans un contexte historique bien précis et au travers de processus laissant une large place aux interprétations des acteurs et aux influences du contexte politique et idéologique de l'époque* » (2013a : 5). De plus, à la lumière des éléments discutés auparavant quant à la mise en œuvre du droit et aux enjeux du travail administratif, il s'agit également de se distancier d'une perspective d'après laquelle « *l'appartenance à la catégorie 'réfugié' préexiste à une procédure qui devrait se contenter de la reconnaître en appréciant l'adéquation et la véracité des récits proposés par les candidats à l'asile* » (*ibid.*). En effet, la figure du réfugié est produite à travers un processus de construction sociale complexe (BARRY-MURPHY et STEPHENSON JR. 2015 : 5) et découle d'un processus décisionnel qui, « *loin de relever d'une simple application neutre et mécanique de la loi, s'élabore et s'interprète au jour le jour par une diversité d'individus à diverses échelles (fédérale, cantonales) et dans différentes sphères (gouvernementales et non gouvernementales)* » (FRESIA, BOZZINI et SALA 2013 : 10). Ainsi, au fil des sous-chapitres suivants, nous approfondirons quelques enjeux propres à ce processus.

4.2 La culture de suspicion

Des nombreuses recherches témoignent d'un climat de suspicion toujours plus grand envers les requérants d'asile, un climat qui, dans le contexte helvétique, semble avoir marqué les deux dernières décennies, avec pour conséquence un durcissement constant de la politique d'asile, ainsi que le développement de l'image du « faux réfugié », renforcée par les médias et certains partis politiques (*ibid.* : 12). Rousseau et Foxen (2006) observent qu'au fil des années la représentation du réfugié a progressivement évolué. En effet, si à l'époque de la Convention de Genève celui-ci était vu comme une victime nécessitant de protection, le réfugié est en passe de devenir « *un fraudeur potentiel qui veut illégitimement profiter de l'abondance de la société hôte, puis un criminel potentiel, un agresseur ayant éventuellement commis des crimes contre l'humanité, une menace à la sécurité du pays hôte* » (*ibid.* : 506). Cette représentation du réfugié semble également se refléter dans les lieux de prise de décision. En effet, plusieurs recherches sur les dispositifs d'asile et sur les instances de recours ont mis en évidence cet aspect. Ainsi, l'auteur Probst observe un « *scepticisme radical* » au sein des professionnels travaillant dans le cadre des dispositifs d'asile français et allemand, ainsi qu'une « *érosion de la confiance* » au cours de leur expérience professionnelle, celle-ci étant probablement engendrée par « *une confrontation permanente à des récits qu'on leur demande de remettre en cause et dont la véracité est d'emblée perçue comme douteuse* » (2012 : 374). Il apparaît dès lors que, comme souligné par Kelly, « *the spectre of Homo economicus always hangs behind that of Homo victimus* » (2012 : 763), perspective qui amène à interpréter le discours des demandeurs et les sujets de leurs requête dans une optique méfiante. D'après la recherche réalisée par Rousseau et Foxen dans un tribunal administratif canadien en charge de statuer sur les demandes d'asile, le « *mensonge* » deviendrait même un instrument de maintien du pouvoir des pays sur leurs frontières, « *puisque'il autorise à refouler de nombreux réfugiés sans remettre en question les principes de l'asile et des accords internationaux qui le balisent* » (2006 : 505). Quant à l'auteur Souter (2011), dans sa recherche concernant la détermination du statut de réfugié au Royaume-Uni, il observe non seulement une « *culture of disbelief* », mais également une « *culture of denial* », c'est à dire une tendance à rejeter les demandes d'asile d'emblée, sans même se livrer à un examen approfondi de ces dernières. Une telle dynamique se réaliserait au moment où les professionnels partent de la présomption que les allégations sont fausses ou embellies et, dès lors, ils raisonnent à l'envers (*ibid.* : 55). En ce qui concerne les motivations à la base de ces attitudes de méfiance et suspicion, Brunner (2010, cité dans FRESIA et VON KAENEL 2016 : 108), ayant réalisé une étude ethnographique du UNHCR en Tunisie, observe que les politiques migratoires influencent la manière dont les professionnels interprètent les histoires des requérants d'asile. Ainsi, les normes de suspicion implicites se reflètent dans les pratiques des professionnels.

4.3 Une double mission

À la lumière du sentiment de méfiance à l'égard des requérants et de leurs histoires, nous comprenons que l'objectif des dispositifs d'asile n'est pas uniquement celui de fournir de la protection à ce qui en ont droit, mais également celui de protéger le système d'éventuels abus ou détournements. Ainsi, les professionnels en charge de statuer sur les demandes d'asile doivent endosser le rôle ambivalent de « *protectors of human rights and of security and sovereignty* » (BARRY-MURPHY et STEPHENSON JR. 2015 : 7). C'est notamment dans ce cadre qu'une attitude de suspicion semble devenir le moyen d'opérer un tri « objectif » entre

« vrais » et « faux » réfugiés¹². À ce propos, les professionnels du HCR interrogés par Fresia et Von Känel présentent l'« objectivité » et la « suspicion » comme les deux faces de la même médaille (2016 : 112). Ainsi, Fassin et Kobelinsky soulignent « *les tensions existant au sein de l'économie morale de l'asile entre un principe de justice et un sentiment de méfiance* » (2012 : 660), une tension bien soulignée aussi par Zetter (2014), dans le cadre d'une étude sur le thème de la protection des droits des victimes de déplacement forcé. En effet, l'auteur observe que cette protection se trouve sous le feu de deux pressions contraires, exercées d'une part par le principe de protection des migrants et, d'autre part, par celui de la souveraineté des Etats, deux principes qui cohabitent dans un climat de tension de plus en plus marqué (*ibid.* : 28). C'est notamment dans ce contexte que la crédibilité des demandeurs parvient à s'octroyer une place centrale dans l'instruction des demandes d'asile (PROBST 2011 : 66), dynamique que nous nous proposons d'explorer à travers la présente recherche.

4.4 Entre un sentiment d'incertitude et un idéal d'objectivité

Les professionnels chargés de statuer sur les demandes d'asile se livrent à l'examen de la vraisemblance du récit, ainsi qu'à l'examen de la pertinence des faits allégués au niveau de l'asile et du renvoi. Ainsi, ils parviennent à traduire dans l'« *economy of classification* » une conviction construite tout au long du processus décisionnel (VON KAENEL 2010 : 53). Toutefois, plusieurs études mettent en évidence le caractère incertain de ce dernier. À travers sa recherche, Probst souligne à plusieurs reprises « *la difficulté de devoir prendre des décisions dans une situation caractérisée par la pénurie permanente d'informations, le doute et l'incertitude* » (2011 : 69). Ainsi, en absence de preuve matérielle, l'entretien avec le requérant d'asile acquiert une place centrale permettant de se prononcer sur le bien fondé d'une demande (*ibid.* : 70). C'est dans ce cadre que Kelly affirme que « *attempts to judge credibility therefore work in the space of the partially unknown* » (2012 : 759) et que, pour cette raison, ce qui peut paraître crédible à une personne, peut ne pas l'être pour une autre, forte de ses expériences et croyances (*ibid.*). L'auteur souligne alors que « *there is no legal expectation that different judges looking at the same pieces of evidence will come to the same conclusion about credibility* » (*ibid.*). Toutefois, la recherche de Grandjean-Jornod, Meury et Rouget a mis en évidence qu'au-delà de la prise de conscience d'une dimension subjective présente dans certaines étapes du processus décisionnel (tout particulièrement lors de la rencontre avec le demandeur), les professionnels déploient tous leurs efforts pour essayer d'objectiver les décisions et uniformiser les pratiques (2013 : 38). De la même manière, Fresia et Von Känel décrivent une quête sans fin d'équité, d'impartialité et d'objectivité, ceux-ci étant des éléments au centre des préoccupations des professionnels du HCR en charge de statuer sur les demandes d'asile (2016 : 115). Dans ce cadre, Probst énonce que les récits des requérants sont évalués à l'aune de la cohérence, de la logique et de la probabilité, ainsi que sur la base d'un savoir détaillé des collaborateurs sur le pays d'origine ou de provenance des demandeurs (2011 : 70). Ainsi, les collaborateurs mettent en relation les informations obtenues dans le cadre des auditions avec des normes légales et professionnelles, et essaient d'objectiver les notions de « crainte fondée » et de « vraisemblance » à travers des techniques et des procédures formalisées, telles que des mesures d'instruction ou la recherche de contradictions et de détails factuels, mais également à travers des normes implicites régulant la pratique (FRESIA, BOZZINI et SALA 2013 : 17-18). Quant à ces dernières, Grandjean-Jornod, Meury et Rouget, ont observé chez les

¹² Nous tenons à souligner qu'à travers l'usage de l'expression « vrais » et « faux » réfugiés nous faisons référence au discours institutionnel, politique et médiatique.

professionnels une valorisation des preuves formelles (telles que des certificats médicaux), des sources d'information sur les pays d'origine, ainsi que des récits tragiques, cohérents et détaillés, appelant à la compassion (2013, cités dans FRESIA, BOZZINI et SALA 2013 : 18). Dans ce cadre, il apparaît que des « *preuves médicales et des sources d'information considérées 'objectives' et 'légitimes'* », telles que les experts des pays d'origine par exemple, permettraient une sorte de repère objectif pour faire face au climat de suspicion dont nous avons discuté auparavant (FRESIA, BOZZINI et SALA 2013 : 25). Ces considérations rejoignent celles de Fassin au sujet de l'administration de l'asile, lequel affirme que la parole des requérants est de plus en plus discréditée au profit de celle des experts (2010 : 25). À la lumière des logiques que nous venons d'exposer, Fresia, Bozzini et Sala affirment celles-ci tendent à aller vers l'idée d'un « *renforcement et d'une légitimation de l'asile 'humanitaire'* » (2013 : 25), où les motifs d'asile dits « humanitaires », dont en particulier les souffrances physiques ou mentales, seraient plus facilement mobilisables pour légitimer une décision, aussi en raison du fait qu'elles permettraient de s'appuyer sur des preuves formelles (*ibid.*). Toutefois, Fassin souligne que la valorisation des certificats réduit les chances de ceux qui n'ont pas de stigmate à exposer (2010 : 154-155). Dès lors, ces dynamiques représentent, selon l'avis de l'auteur, un « *recul du droit* » (*ibid.*).

Par ailleurs, la quête d'objectivité dont nous venons de parler tout à l'heure se reflète également dans la « *formalisation et la technicisation croissante des processus décisionnels* » (FRESIA, BOZZINI et SALA 2013 : 26-27). À ce sujet, Fresia et Von Känel soulignent un développement normatif important autour de la régulation des pratiques en matière d'asile au sein du HCR qui, dans le but d'une transparence requise, a standardisé et normalisé ses procédures, en les incorporant « *in a wider regime of accountability* » (2016 : 105). Toutefois, il s'agit de noter que si d'une part les processus de technicisation et de bureaucratisation des procédures d'asile visent à répondre aux exigences d'objectivité et de transparence, d'une autre part, il s'agit néanmoins de prendre conscience que « *paradoxically, although the normalized procedure is meant to create transparency, it creates its own opacities [...] revealing neither all nor necessarily the decisive processes and criteria that oriented the decision-making process* » (*ibid.* : 108). C'est justement pour cette raison qu'il se révèle important d'analyser le processus qui précède la décision, de manière à pouvoir identifier les éléments ne figurant pas dans la production finale de celle-ci.

4.5 Difficultés et biais d'un processus riche d'enjeux

À la lumière des éléments que nous venons d'exposer dans le chapitre précédent, le travail des professionnels en charge de statuer sur les demandes d'asile apparaît dans toute sa complexité. En effet, ceux-ci doivent être en mesure de mobiliser plusieurs compétences dans différents domaines. Comme le soulignent Rousseau et al., les professionnels doivent avoir des connaissances de l'environnement culturel, social et politique des pays d'origine des demandeurs, ils doivent savoir faire face au poids psychologique engendré par les auditions et être en mesure de posséder des compétences relatives à la sphère juridique (2002 : 43-44). Cependant, cela n'étant pas toujours le cas, ces auteurs dénoncent la naissance de plusieurs problèmes ayant des conséquences néfastes sur la conduite de la procédure d'asile. En guise d'exemple, leur recherche a mis en évidence des problématiques liées à des facteurs culturels (en termes de connaissances ou de représentations inadéquates des pays d'origine), psychologiques (tout particulièrement dans la difficulté à gérer les traumatismes vicariants et les réactions émotionnelles) et juridiques (relatifs à l'évaluation des preuves et de la crédibilité, ainsi que la conduite des auditions) (*ibid.* : 43). Dès lors, nous comprenons que les

éléments ayant le pouvoir de biaiser le processus qui conduit à la décision sont nombreux, ce qui souligne une nouvelle fois le caractère délicat de la tâche. De plus, d'autres recherches ont également mis en évidence des biais à même d'influencer le jugement des professionnels, surtout sur le plan de l'examen de la vraisemblance. Ainsi, Probst soulève le risque que la « *présomption de mensonge* » de la part du professionnel devienne une « *prophétie auto-réalisatrice* », en engendrant des anticipations négatives à l'égard du demandeur (2012 : 405). De plus, des formes d'anticipation peuvent également apparaître en conséquence aux réputations et à l'imaginaire « *qui se tissent autour des divers groupes de demandeurs* » (*ibid.* : 345). En effet, Probst remarque que les informations dont les professionnels disposent avant la rencontre avec ceux-ci peuvent influencer le comportement à leur égard (*ibid.*). À ce propos, Greslier affirme que les professionnels tendent à attribuer aux demandeurs des « *traits distinctifs* » (2007 : 5) sur la base de leur nationalité, laquelle apparaît « *comme une seconde nature, supposée immuable* » (*ibid.* : 6), permettant de procéder à des généralisations. À la lumière de ce que nous venons d'exposer, nous pouvons conclure en soulignant une dernière fois la complexité de la tâche de détermination du statut de réfugié, laquelle, au-delà d'un large spectre de compétences, nécessite un regard toujours attentif et une remise en question permettant d'éviter, du moins en partie, les nombreux biais qui pourraient en influencer l'issue.

Quatrième Partie

METHODOLOGIE

METHODOLOGIE

Cette partie du travail permet un regard détaillé sur la démarche méthodologique adoptée tout au long de la recherche, en essayant également de mettre en évidence de manière réflexive et critique les différents biais rencontrés. Les trois premiers chapitres ont pour objectif de nous introduire à la position épistémologique privilégiée, aux raisons du choix d'une méthode qualitative et à la stratégie de recherche qui a orienté le travail. Les deux chapitres qui suivent, quant à eux, présentent le terrain et les protagonistes de l'enquête ainsi que les techniques de récolte des données. Enfin, avant d'arriver au chapitre dédié aux stratégies d'analyse, nous proposerons quelques réflexions critiques quant à la position du chercheur.

1. LA POSITION EPISTEMOLOGIQUE

La présente recherche a été inspirée par deux différentes approches, qui ont permis un regard dynamique et approfondi sur l'objet d'étude : l'approche constructiviste et l'approche ethnographique. À la base de la première existe une conception de la réalité comme étant « construite ». En effet, Flick mentionne les écrits de Schütz (1962) en soulignant que « *the formation of knowledge of the world is not to be understood as the simple portrayal of given facts, but that the contents are constructed in a process of active production* » (2014 : 77). Il s'agit alors de saisir le sens que les acteurs donnent aux événements, en essayant d'accéder aux significations implicites et aux règles tacites qui caractérisent leurs actions (CHARMAZ 2001 : 681). En adoptant cette approche il n'est pas question d'avoir l'illusion de pouvoir accéder à une réalité objective, au contraire, ce sont les représentations des acteurs et le sens que ceux-ci attribuent aux actions et aux pratiques de leur quotidien qui nous intéressent. Cela nous a semblé constituer la manière la plus adéquate pour analyser le processus qui porte à statuer sur une demande d'asile, un processus qui, « *loin de relever d'une simple application neutre et mécanique de la loi* » (FRESIA, BOZZINI et SALA 2013 : 10), est construit, interprété et réélaboré par les acteurs.

L'approche ethnographique a par ailleurs permis de combiner différentes stratégies de récolte des données, telles que les entretiens et les observations sur le terrain, et d'accéder ainsi à une compréhension plus approfondie de l'objet étudié. Même si les entretiens ont été un outil privilégié, la participation à plusieurs auditions et les relatives discussions informelles avec les professionnels du SEM ont représenté un chaînon essentiel pour se distancier, du moins en partie, des discours sur les pratiques, pour accéder aux pratiques elles-mêmes. Ainsi, avons-nous tenté de comprendre « *how people produce social reality in and through interactive processes* » (FLICK 2014 : 84). Dès lors, cette approche nous a permis d'aller au-delà du « *subjective meaning* » que les participants confèrent à une interaction, pour analyser également comment cette dernière est organisée et mise en place par les acteurs (*ibid.* : 85). Avant de conclure, nous voulons néanmoins souligner qu'il serait trop prétentieux de dire que cette recherche se fonde sur les pratiques réelles des professionnels. En effet, comme les auditions ne représentent qu'une seule étape parmi d'autres du processus décisionnel, les observations menées dans ce cadre ne permettent pas de restituer une vision approfondie et exhaustive de l'ensemble du processus. Ainsi, nous rappelons que notre étude se fonde principalement sur les discours que les professionnels produisent sur leurs pratiques, approche

comportant un certain nombre de leviers dont nous aurons la possibilité de discuter au fil des chapitres suivants.

2. LE CHOIX DE LA METHODE QUALITATIVE

Le choix de la méthode qualitative a été fait en fonction de l'objectif de ce travail, notamment celui d'accéder aux discours et aux pratiques des acteurs. En effet, la méthodologie qualitative se révèle idéale pour étudier les phénomènes sociaux dans leur cadre naturel, en essayant « *to make sense of, or interpret, phenomena in terms of meaning people bring to them* » (DENZIN et LINCOLN 2005 : 3). Le processus de décision sur les demandes d'asile est donc analysé en partant des points de vue et des perspectives des acteurs concernés, saisis à travers des entretiens et des observations menées sur le terrain. Ainsi, l'emploi de la méthode qualitative permet au chercheur de combiner plusieurs perspectives et outils méthodologiques, en favorisant dès lors une compréhension approfondie du phénomène étudié. Pour utiliser l'expression de Denzin et Lincoln, le chercheur devient « *bricoleur* » (*ibid.* : 4) et utilise une triangulation de méthodes pour obtenir « *the simultaneous display of multiple, refracted realities* » (*ibid.* : 6).

3. LA STRATEGIE DE RECHERCHE

Ce travail tire son inspiration de la « *grounded theory* » (ou « *théorie ancrée* »), dont Glaser et Strauss ont été les fondateurs en 1967. Les méthodes découlant de cette théorie représentent des sortes de « *guidelines* » qui aident le chercheur à étudier un processus social, à collecter et analyser les données et, enfin, à développer un cadre théorique abstrait qui expliquerait le phénomène étudié (CHARMAZ 2001 : 675). Au fil des années, plusieurs auteurs ont réélabore cette théorie, en adoptant de nouveaux points de départ, de nouvelles approches et différents éléments méthodologiques (FLICK 2014 : 398). Pour la présente étude, bien qu'elle n'en reste pas moins ouverte à différentes perspectives, elle s'inspire tout particulièrement à l'approche de Strauss et Corbin (2004), surtout dans le cadre des stratégies d'analyse des données.

Ce qui caractérise la « *théorie ancrée* » est, comme son nom le dit, l'ancrage dans les données. Il s'agit de partir du terrain et des données collectées pour ensuite, à travers une analyse systématique de celles-ci, découvrir la théorie (GLASER et STRAUSS 2010 : 83). Ce processus de recherche se base sur un modèle circulaire, où « *the resulting theory is developed inductively from data rather than tested by data, although the developing theory is continuously refined and checked by data* » (FLICK 2014 : 398). Toutefois, avant de se lancer sur le terrain, il a été retenu pertinent en préambule de se rapprocher à la thématique étudiée à travers des lectures, afin de pouvoir élaborer une problématique et une question de recherche pertinentes et pour mener des entretiens et des observations plus efficaces¹³. Toutefois, le cadre théorique a été travaillé et retravaillé au fur et à mesure de la collecte et de l'analyse des données. Un aller-retour constant entre le « terrain » et la théorie et une réélaboration continue des concepts émergés ont été fondamentaux pour réaliser une recherche libre de tout a priori et proche le plus que possible des données.

¹³ Une certaine maîtrise du sujet est par ailleurs requise par l'« entretien d'expert » (voir chapitre 5.1.1).

4. LE TERRAIN ET LES PERSONNES ENQUETEES

Ce chapitre vise tout d'abord à décrire l'accès au terrain, étape fondamentale qui a permis la réalisation de la recherche. Dans un second temps, il est question de motiver le choix de l'échantillon et, pour terminer, de présenter les acteurs faisant l'objet de cette étude.

4.1 L'accès au terrain

Ayant eu l'opportunité de faire un stage de quelques mois au sein de la division « Admission Marché du travail » du SEM, nous avons contacté et exposé notre projet de recherche à un supérieur hiérarchique travaillant dans la division « Asile » à la Centrale de Berne, ainsi qu'aux supérieurs hiérarchiques de deux différents CEP. Une fois leur intérêt constaté à participer, nous avons demandé une autorisation formelle à l'Etat-major « Information et Communication ». À ce stade, nous avons rencontré quelques obstacles. En effet, dans un premier temps, notre demande avait été rejetée, en raison de l'impossibilité de la part du SEM de pouvoir satisfaire les nombreuses requêtes de la part d'étudiants et de chercheurs ayant le désir d'effectuer une recherche de cet acabit. Toutefois, suite à une certaine insistance de notre part, il nous a été demandé de transmettre un document incluant les objectifs et les questions que nous envisagions poser aux professionnels. Cette requête laisse transparaître que les raisons du refus initial pourraient transcender la motivation officielle qui nous avait été fournie et toucher d'autres aspects, comme par exemple une certaine méfiance envers une étude qui risquerait de véhiculer une image négative de l'institution et alimenter les critiques déjà présentes au sein des médias, de l'opinion publique et du monde académique. Dès lors, nous avons consenti à l'envoi du document demandé¹⁴, étant conscients aussi bien du risque d'un ultérieur refus, que du biais méthodologique que cela aurait pu engendrer au cas où ce document aurait été transmis aux professionnels de notre échantillon, en influençant leurs discours. Ainsi, notre projet de recherche a été accepté et, après la phase de négociation que nous venons de décrire, nous avons finalement obtenu l'autorisation de nous plonger sur le terrain. Pour conclure, malgré « *l'isolement et la fermeture des administrations de l'asile* » (PROBST 2012 : 66) qui ont probablement contribué au nombre relativement faible de recherches dans ce cadre, nous pouvons constater une certaine ouverture, ce qui laisse présupposer un désir de transparence et de remise en question qui se révélerait, à notre avis, primordial dans un domaine si délicat et sensible.

4.2 L'échantillonnage

Puisqu'il n'est pas possible d'inclure dans la recherche toutes les personnes concernés par la problématique, il s'agit de faire un choix, cibler un échantillon (BECKER 2002). Le but de cette étude est celui de parvenir à comprendre le déroulement du processus de décision sur les demandes d'asile. Cependant, il n'est pas question d'obtenir des résultats représentatifs au sens d'une méthode quantitative (BREKKE 2004 : 10), mais plutôt de pouvoir décrire et analyser une partie des manières d'interpréter et de concevoir ce processus, en essayant de dégager le sens que les professionnels lui attribuent. Le domaine de direction « Asile » du SEM est composé d'un grand nombre de collaborateurs ayant différentes fonctions. Plusieurs d'entre eux jouent un rôle, direct ou indirect, dans la procédure d'asile et, en particulier, dans le processus qui conduit à la prise de décision. Toutefois, nous avons choisi de limiter notre échantillon aux *spécialistes asile*, qui mènent les auditions et statuent sur les demandes, et aux supérieurs hiérarchiques, qui supervisent le travail et cosignent les décisions. De ce fait, la participation et l'influence de tiers seront uniquement abordées du point de vue de ces

¹⁴ S'agissant d'un entretien semi-directif, le guide d'entretien envoyé était de caractère assez général.

acteurs. Afin d'avoir une vision aussi complète que possible du sujet, nous avons estimé opportun d'inclure dans le terrain aussi bien les collaborateurs de la Centrale de Berne que les professionnels travaillant dans les CEP. Bien que de manière générale ceux-ci aient tous la même fonction et le même rôle, nous avons imaginé que, travaillant dans des contextes différents, ceux-ci auraient pu enrichir la recherche et nuancer les résultats obtenus. La technique d'échantillonnage que nous avons privilégié a été le « *convenience sampling* », qui prévoit notamment une sélection de la population en fonction de l'accessibilité au terrain (FLICK 2014 : 176). En effet, c'est notamment grâce au stage déroulé au sein de la division « Admission Marché du travail » du SEM que nous avons eu accès aux professionnels de la division « Asile » travaillant à la Centrale. Par la suite, grâce à ce premier point d'entrée, nous avons élargi l'échantillon au gré du travail de récolte des données.

En ce qui concerne la sélection des différents professionnels, nous n'avons eu aucun pouvoir décisionnel. En effet, un collaborateur de la Centrale nous a fait parvenir les adresses e-mail des collègues s'étant rendus disponibles à nous rencontrer pour un entretien. Dès lors, nous les avons contactés pour leur expliquer plus en détail notre projet et fixer un rendez-vous. Quant aux CEP, les deux chefs respectifs ont eux-mêmes choisi les collaborateurs avec lesquels réaliser les entretiens et l'observation. À la lumière de cela, il nous paraît judicieux de soulever une potentielle réserve survenue dans cette phase, tout particulièrement en relation au processus de sélection des professionnels des CEP participant à la recherche. En effet, ces derniers pourraient avoir été sélectionnés en fonction de critères spécifiques, tels qu'une bonne relation avec les supérieurs hiérarchiques, ou une prédisposition à pouvoir transmettre une image positive de l'institution. Ainsi, il est primordial d'être conscients de cette éventualité et d'aborder les données recueillies avec un regard critique et nuancé.

4.3 Les enquêtes

Avant de présenter les participants à la recherche, il est nécessaire de soulever la question de l'anonymat et de la protection des données. Compte tenu du caractère sensible de notre sujet, il a été fondamental de pouvoir assurer l'anonymat à nos interlocuteurs, aussi bien par rapport à leur identité, que par rapport aux données sensibles auxquelles nous avons eu accès au fil des entretiens et des observations. Si, d'une part, cela peut représenter une limite, d'autre part, le fait d'assurer l'anonymat le plus complet a encouragé les professionnels à s'ouvrir et à s'exprimer librement. En accord avec les réflexions éthiques proposées par Flick, il est nécessaire que le chercheur puisse garantir la confidentialité des participants, « *which means that the information about them is only used in a way which makes it impossible for other persons to identify the participants or for any institution to use it against the interest of the participant* » (2014 : 54). Dès lors, au-delà d'avoir protégé l'identité des interviewés, nous avons décidé de ne pas spécifier au sein de quels CEP a été mené le terrain. Quant aux collaborateurs travaillant à la Centrale de Berne, nous n'avons mentionné ni la division ni les sections où ceux-ci travaillent¹⁵. Ainsi, les extraits d'entretiens cités dans la partie consacrée à la présentation et à l'analyse des résultats (Cinquième Partie) seront accompagnés par le terme générique « professionnel », suivi par le nombre attribué à l'interlocuteur en question et par le lieu de travail (« Centrale » ou « CEP »). De plus, nous avons choisi d'employer le genre masculin pour nous référer à tous nos interlocuteurs. Or, à la lumière de ce que nous venons de mentionner, il nous paraît néanmoins judicieux de faire une réflexion critique sur la question de l'anonymat. En effet, bien que nous nous sommes engagés à respecter un

¹⁵ Il est à noter que la Centrale de Berne est composée de deux divisions « Asile », à leur tour caractérisées par huit différentes sections.

« *contrat de confiance* » (BOURDIEU 1993a : 7) selon lequel des acteurs tiers ne seraient pas en mesure d'identifier nos interlocuteurs à travers la lecture du travail, il est vrai que, souvent, les collègues de nos interlocuteurs étaient au courant des composants de l'échantillon, ce qui aurait pu avoir une influence sur leur liberté d'expression.

Ainsi, nous sommes désormais arrivés à la description des professionnels enquêtés. L'échantillon est composé par quinze professionnels, dont quatre hommes et onze femmes, appartenant à des tranches d'âge assez hétérogènes (tableau 1). Dix d'entre eux travaillent à la Centrale, tandis que cinq sont employés aux CEP. Il s'agit de treize *spécialistes asile*, d'un « *chef de section procédure d'asile* » de la Centrale et de deux « *chefs suppléants domaine spécialisé procédure d'asile* » des CEP¹⁶. Nous avons choisi d'inclure dans l'échantillon aussi bien les *spécialistes asile* que les supérieurs hiérarchiques, de manière à pouvoir accéder aux représentations d'acteurs jouant un rôle différent au sein du processus décisionnel, un choix qui a d'ailleurs enrichi les données recueillies. Notre échantillon est composé aussi bien par des professionnels ayant plusieurs années d'expérience dans le domaine, que par des professionnels en début de carrière (tableau 2). Une certaine hétérogénéité a été également relevée concernant les domaines de formation (tableau 3). Comme nous ne manquerons pas de le souligner plus en aval, en raison de la portée limitée de notre étude, nous avons choisi de ne pas intégrer les caractéristiques socio-professionnelles de nos interlocuteurs dans l'analyse des données. Toutefois, nous estimons important de les mentionner afin de rendre compte du caractère hétérogène de l'échantillon.

Tableau 1

TRANCHES D'ÂGE	
30-40 ans	7
40-50 ans	4
50-60 ans	4

Tableau 2

ANNEES D'EXPERIENCE	
Plus de 20 ans	4
Entre 15 et 20 ans	2
Entre 5 et 10 ans	5
Moins de 5 ans	4

Tableau 3

DOMAINES DE FORMATION	
Sciences sociales	7
Droit	5
Autres	3

Source: élaborés par l'auteur

5. LA RECOLTE DES DONNEES

L'outil de récolte des données privilégié est l'entretien. Mener un entretien approfondi avec chacun des participants a permis de connaître leurs perspectives et leurs points de vue. De plus, l'analyse de ces derniers a été complétée par les observations sur le terrain, qui nous ont permis d'accéder de manière plus directe à une partie des pratiques des *spécialistes asile*.

5.1 Les entretiens

L'entretien est une méthode de collecte de données qui nous a paru appropriée dans le cadre de cette recherche, car elle permet d'accéder aux représentations des acteurs ainsi qu'aux manières dont ceux-ci donnent du sens à leurs expériences et à leurs pratiques. Pour ce faire, Charmaz souligne qu'il est nécessaire « *to explore, not to interrogate* » (2006 : 29). Ainsi, pour obtenir des données utiles et pertinentes, il s'agit de suivre une démarche méthodologique précise et structurée. De suite, nous allons décrire les types d'entretiens privilégiés, la phase d'élaboration de la grille de questions ainsi que le déroulement des rencontres avec les professionnels enquêtés.

¹⁶ Pour une lecture plus aisée, nous les appellerons dorénavant « chef » et « chef suppléant ».

5.1.1 Les typologies d'entretien

Un « entretien d'expert » a été mené avec chacun des professionnels faisant partie de l'échantillon (pour un total de quinze entretiens), ce qui a permis « *a stronger basis for creating a nuanced understanding of social process* » (CHARMAZ 2001 : 682). Le caractère semi-structuré de ce type d'entretien permet de laisser une certaine liberté à l'interlocuteur, qui peut notamment exprimer ses réflexions, ses points de vue et les éléments qu'il estime nécessaires à la compréhension du sujet, tout en fournissant au chercheur des points de repères importants permettant d'orienter la discussion vers les éléments et les thématiques souhaités. Dans le cadre de l'« entretien d'expert », les interviewés ne sont pas au centre de l'intérêt en tant que personnes, mais à cause de leurs compétences et savoirs en qualité d'experts d'un champ spécifique (FLICK 2014 : 227). Ainsi, interviewer des experts, représentés dans ce cas par les professionnels du SEM, permet de dépasser les informations théoriques et générales du processus social étudié et, dès lors, d'accéder aux pratiques de ceux-ci par le biais de leurs discours¹⁷. En effet, Bogner et Menz affirment que « *experts have technical process oriented and interpretive knowledge referring to their specific professional sphere of activity. Thus, expert knowledge does not only consist of systematized and reflexively accessible specialist knowledge, but it has the character of practical knowledge in big parts. Different and even disparate precepts for activities and individual rules of decision, collective orientations and social interpretive patterns are part of it* » (2009, cités dans FLICK 2014 : 228). La réalisation de ce type d'entretien demande alors au chercheur une certaine connaissance du sujet abordé, afin de pouvoir poser des questions appropriées et parvenir à comprendre les informations transmises par les interlocuteurs (FLICK 2014 : 231).

Le deuxième type d'entretien mis en œuvre au fil du terrain a été l'« entretien ethnographique ». Celui-ci, à la différence d'autres types d'entretiens, est caractérisé par un cadre moins défini et plus spontané. À ce propos, Flick affirme qu'un « *local and temporal framework is less clearly delimited than in other interview situations, where time and place are arranged exclusively for the interview* » (2014 : 232). Les entretiens ethnographiques ont été réalisés en lien avec les observations menées sur le terrain, généralement avant ou après avoir suivi l'audition avec les requérants d'asile. Cet outil nous a permis de discuter avec les professionnels sur des cas concrets, et de leur poser des questions à propos des pratiques observées lors des auditions. Dans ces circonstances les questions posées n'étaient pas prévues par une grille d'entretien, elles étaient étroitement liées aux éléments ayant émergés au fil de l'observation. Cependant, avoir en tête la grille préparée pour les « entretiens d'expert » a sans doute été indispensable pour orienter le discours et privilégier l'approfondissement des aspects d'intérêt pour la recherche.

5.1.2 La grille d'entretien

La grille d'entretien est une étape importante en ce qui concerne la récolte des données, car elle a le pouvoir d'influencer la qualité des résultats obtenus. Selon Kaufmann, il s'agit d'« *une simple guide, pour faire parler les informateurs autour du sujet, l'idéal étant de déclencher une dynamique de conversation plus riche que la simple réponse aux questions, tout en restant dans le thème. [...] Mais pour y parvenir, il faut qu'elle ait été au préalable rédigée avec attention, totalement assimilée, apprise par cœur ou presque* » (2007 : 45). Nous avons essayé de créer aussi bien des questions de caractère ouvert, où l'interviewé était libre de

¹⁷ Nous tenons à souligner une nouvelle fois que le fait d'appréhender les pratiques des professionnels à travers leurs discours et non à travers une observation directe de celles-ci, comporte un certain nombre de biais qui exigent le maintien d'un regard réflexif et critique.

s'exprimer, que des questions plus précises et ciblées, de manière à pouvoir approfondir certains aspects plus spécifiques. Toutefois, nous avons essayé de ne jamais poser des questions suggestives pouvant influencer les réponses de nos interlocuteurs. Tout au début, pour détendre l'atmosphère et permettre à l'interviewé de se familiariser avec la situation d'entretien, nous avons posé des questions concernant sa trajectoire socio-professionnelle ou portant sur des aspects plutôt factuels, tels que son rôle dans la procédure d'asile, ou bien le cadre juridique dans lequel cette dernière est inscrite. Après avoir instauré un climat de confiance, nous sommes entrés dans le vif du sujet, en nous laissant guider aussi bien par la grille d'entretien que par le discours de nos interlocuteurs. Un aspect fondamental a été celui de demander très souvent des exemples pratiques, étroitement liés à l'expérience professionnelle personnelle des collaborateurs, permettant d'identifier les logiques et les raisonnements de ceux-ci dans un contexte concret. Suite à chaque entretien, nous avons repensé et retravaillé la grille, en essayant d'ajuster ou reformuler des questions superflues ou mal posées, et en nous laissant également inspirer par des nouvelles pistes de réflexion.

5.1.3 Le déroulement des entretiens

Les quinze entretiens ont eu lieu au fil des mois d'avril, mai et juin 2016, pour une durée moyenne d'une heure et demi. La plupart d'entre elles ont été menées dans le bureau des professionnels. Le fait d'avoir été seuls avec les interviewés a permis une atmosphère agréable et détendue car, personne d'autre n'étant à l'écoute, ceux-ci étaient libres de s'exprimer sur des sujets délicats sans avoir le sentiment d'être jugés par des tiers. Nous avons introduit chaque entretien en rappelant aux professionnels les propos de notre étude et en soulignant à nouveau le caractère anonyme de leur participation. De plus, nous avons toujours mis en évidence notre intérêt à accéder à leurs représentations personnelles au sujet du processus de décision. Ainsi, nous avons souligné que chacun aurait pu parler à titre personnel, sans penser devoir représenter l'entière catégorie de collaborateurs. En accord avec ces derniers, nous avons enregistré les entretiens, de manière à pouvoir garder toutes les informations et par la suite les retranscrire et les analyser à travers les stratégies prévues par la « *théorie ancrée* ». L'enregistrement de l'entretien nous a également permis de rester les plus proches que possible des données et d'éviter la survenue des biais engendrés par d'éventuels malentendus ou incompréhensions.

Contrairement à nos attentes initiales, les professionnels ont semblé très intéressés à participer à notre recherche. D'une part, au fil des entretiens les discours de la plupart d'entre eux laissaient transparaître une grande passion pour leur travail et l'envie d'en discuter de manière critique et réflexive. D'autre part, nous avons eu l'impression qu'une partie d'entre eux pourrait avoir vu notre étude aussi comme un moyen à travers lequel « racheter » l'image souvent négative du SEM qui circule dans les médias et dans l'opinion publique où, à certaines occasions, les professionnels sont représentés comme trop laxistes ou, au contraire, comme trop exigeants et sévères. À ce propos, un collaborateur affirme :

« *Il y a beaucoup de préjugés par rapport au travail qu'on fait. Il y a ce stigmatisme du SEM, on est les méchants, vous voyez... . Donc je pense que c'est important d'informer les gens d'une façon correcte.* » (Professionnel 4, Centrale)

Bien qu'une analyse approfondie et un regard vierge de tout préjugé et de tout jugement de valeur soit bien le propos de notre étude, nous avons essayé d'adopter constamment un regard critique et de remise en question à l'égard des discours des professionnels, car nous

sommes conscients du risque que ceux-ci auraient pu véhiculer une image biaisée de leur travail et de leur déontologie, en nous faisant jouer un « *rôle de porte-parole* » (FRESIA, BOZZINI et SALA 2013 : 17). De plus, il ne s'agit également pas d'oublier que le SEM représente l'employeur des professionnels interviewés, une dynamique qui pourrait avoir limité le sentiment de liberté de ces derniers à s'exprimer sur des questions particulièrement sensibles ou bien à s'éloigner des discours officiels véhiculés par l'institution. Pour corroborer cette hypothèse, il nous semble important de souligner qu'à certaines occasions, les interviewés nous ont fourni des informations en nous demandons de ne pas les citer dans le cadre de la recherche, pour une question de confidentialité. Bien que l'inclusion de ces dernières ait sûrement enrichi nos données, nous avons respecté la volonté de nos interlocuteurs. Malgré ces informations n'aient pas été divulguées, elles ont néanmoins représenté un chaînon essentiel pour une compréhension plus approfondie du phénomène étudié.

5.2 L'observation

Comme mentionné précédemment, ce travail a été réalisé à l'aide d'une triangulation de méthodes, en vue d'essayer d'apporter une compréhension approfondie du phénomène en question (DENZIN et LINCOLN 2005 : 5). Ainsi, les données récoltées à travers les entretiens ont été enrichies à travers des observations menées sur le terrain, lesquelles ont permis un accès (même si limité) aux pratiques des professionnels et ont dès lors favorisé une meilleure compréhension de celles-ci. Les observations ont eu lieu dans le cadre des auditions réalisées par les collaborateurs du SEM avec les requérants d'asile. L'audition, comme nous aurons l'occasion d'en discuter dans la partie du travail consacrée à la présentation et à l'analyse des résultats (Cinquième Partie), représente un des éléments au cœur du processus qui conduit à la prise de décision. Pour cette raison, nous avons retenu important d'y participer, de manière à pouvoir observer les pratiques des *spécialistes asile* dans ce cadre. Ainsi, nous avons eu l'opportunité d'assister à deux auditions sommaires, deux auditions fédérales et à une audition complémentaire. Quatre d'entre elles ont eu lieu à la Centrale de Berne, toutes avec le même professionnel, tandis qu'une cinquième s'est déroulée auprès d'un des CEP enquêtés. Nous retenons important de souligner que les professionnels ont toujours demandé l'accord du requérant d'asile au sujet de notre présence à l'audition.

Les observations ont été de caractère direct et non-participant, et notre présence était en qualité de « *peripheral membership* » (ADLER et ADLER 1987). Ainsi, notre propos était celui d'observer l'interaction entre les acteurs et de comprendre la manière dont l'audition se déroulait, sans jamais intervenir. Nous avons prêté particulièrement attention aux questions posées par les *spécialistes asile*, aux thématiques abordées, de même qu'aux réponses des requérants et à l'intervention d'acteurs tiers. De cette manière, la technique de l'observation directe a représenté « *une façon de résister aux constructions discursives des interviewés en permettant d'assurer de la réalité des pratiques évoquées en entretien* » (ARBORIO et FOURNIER 2015 : 6). Comme nous l'avons déjà mentionné, avant le début de l'audition et immédiatement après, nous avons eu l'occasion de discuter avec les professionnels et de les interroger à propos de la situation en question. Cela a été un élément extrêmement enrichissant, en ce qu'il nous a permis de comprendre concrètement quels éléments et quels aspects de l'audition ont été valorisés en vue de se prononcer là-dessus.

6. DES REMARQUES REFLEXIVES SUR LE ROLE DU CHERCHEUR

Il nous paraît judicieux de développer ici quelques réflexions critiques au sujet du rôle du chercheur. Pour ce faire, il s'est révélé très utile de garder un carnet dédié aux notes méthodologiques, grâce auquel nous avons pu garder une attitude réflexive et critique au fil de la réalisation de la recherche. Les données récoltées sur le terrain sont le produit de l'interaction entre le chercheur et les enquêtés. Il s'agit alors de se montrer réflexifs par rapport à cette interaction et de saisir les biais qui en résultent. Comme le remarque Bourdieu, la relation d'enquête est « *une 'relation sociale' qui exerce des effets [...] sur les résultats obtenus* » (1993b : 904). Il est donc question de développer une « *réflexivité réflexe* » permettant de maîtriser les effets de la structure sociale dans laquelle la recherche s'inscrit (*ibid.*). Au début des entretiens avec les professionnels, nous avons parfois eu le sentiment d'être perçus par ceux-ci comme une potentielle source de critique ou de jugement. Nous avons alors essayé de briser ce regard méfiant en adoptant une attitude positive et ouverte, en nous montrant prêts à l'écoute, intéressés et motivés à vouloir comprendre les points de vue et les représentations de chacun. De plus, nous avons essayé de réduire la violence symbolique présente au moment de l'entretien, celle-ci étant produite aussi bien par une dysmétrie dans la relation, où l'enquêteur « *engage le jeu et institue la règle du jeu* » (*ibid.* : 905), que par les différents types de capitaux possédés par le chercheur et par les enquêtés. En d'autres termes, le fait d'appartenir au milieu universitaire et d'avoir problématisé le sujet sur la base de nos connaissances académiques, a sans doute produit un déséquilibre par rapport à la vision des acteurs sondés, issus d'un milieu professionnel et connaissant le sujet de l'intérieur, au travers de leur expérience quotidienne. Ainsi, nous avons surmonté, du moins en partie, ce biais relationnel « *en essayant d'instaurer une relation d'écoute active et méthodique* » (*ibid.* : 906), et en faisant preuve d'empathie avec l'enquêté, tout en gardant un certain contrôle sur le déroulement de l'entretien.

7. L'ANALYSE DES DONNEES

Ce chapitre traite de la démarche méthodologique adoptée pour l'analyse des données récoltées. En effet, Denzin et Lincoln soulignent que « *the researcher does not just leave the field with mountains of empirical materials and then easily write up his or her findings. Qualitative interpretations are constructed* » (2005 : 26). Ainsi, dans les sous-chapitres suivants il s'agit d'illustrer la phase de transcription des données ainsi que d'exposer les différentes étapes de la démarche analytique, qui prend forme à partir des mémos rédigés tout au long de la recherche et au travers de l'analyse globale et du codage théorique, deux stratégies qui se situent au cœur de la théorie ancrée.

7.1 La transcription

Avant de se lancer dans l'analyse et dans l'interprétation des données, nous nous sommes immergés dans la phase de reproduction de celles-ci sur papier. En ce qui concerne les entretiens, nous avons procédé à une transcription mot pour mot à l'ordinateur. Etant donné qu'une phrase ou un concept exprimés à l'oral risquent d'acquiescer un sens différent à l'écrit, nous avons essayé de respecter le plus possible la manière dont les acteurs avaient prononcé leurs constats, en prenant note d'éventuelles hésitations ou de l'emphase utilisée pour insister sur certains mots. Quant aux observations, une fois l'audition terminée, nous avons retranscrit à l'ordinateur les notes purement descriptives concernant les éléments observés et ceux

discutés avec les professionnels, tout en essayant, du moins dans cette phase, de nous abstenir de toute interprétation.

7.2 Les mémos analytiques

Au fil de la recherche, nous avons entretenu une sorte de « journal de bord » où inscrire des réflexions, des idées et des questionnements. Il ne s'agit ni d'une description des données, ni d'une analyse proprement dite de celles-ci, c'est une sorte d'entre-deux. Comme indiqué par Lempert (2007, cité dans FLICK 2014 : 401), « *memos are not intended to describe the social worlds of the researchers data, instead they 'conceptualize' the data in narrative form* ». Nous avons constamment lu et retravaillé nos mémos analytiques, une stratégie qui nous a fourni des pistes de réflexion aussi bien par rapport à la conduite du terrain que par rapport à la phase d'analyse des données.

7.3 L'analyse globale

L'analyse globale est une technique qui prévoit une révision globale du matériel collecté comme phase préparatoire à l'analyse des données proprement dite (FLICK 2014 : 394). Dans cette phase, nous avons alors relu les transcriptions des entretiens, les notes relatives aux observations, ainsi que les mémos analytiques, tout en gardant à l'esprit la question guidant notre recherche et les propos de notre travail. Au fil de la lecture, nous avons marqué les mots-clés à la marge de chaque document et nous avons créé des fiches où nous avons noté les thématiques émergées, les concepts centraux et les passages importants. Cette stratégie nous a permis de faire un tour d'horizon du matériel recueilli et de nous plonger dans les données, de manière à pouvoir commencer à réfléchir aux premières pistes d'analyse.

7.4 Le codage théorique

En dernier lieu, après un long travail de récolte et de transcription des données et suite à une appropriation de celles-ci à travers l'analyse globale, nous arrivons à la phase centrale de l'analyse : le codage théorique. Cette technique, propre à la « *théorie ancrée* », représente « *les processus analytiques par lesquels les données sont fractionnées, conceptualisées et intégrées pour produire de la théorie* » (STRAUSS et CORBIN 2004 : 19). Ainsi, Charmaz énonce que « *coding is the pivotal first analytic step that moves the researcher from description toward conceptualization of that description* » (2001 : 683). Dans cette phase, il est question d'élaborer la théorie à partir des données, au travers d'un processus d'abstraction (FLICK 2014 : 404). Selon les principes de Strauss et Corbin, le codage théorique est caractérisé par trois étapes, nommées « *open coding* », « *axial coding* » et « *selective coding* » (*ibid.* : 403). La première consiste à séparer les textes en segments et à reformuler ces derniers en leur attribuant un code, sous forme d'un mot ou d'une brève séquence de mots. Toujours dans le cadre de cette première phase, il s'agit « *to categorize these codes by grouping them around phenomena discovered in the data, which are particularly relevant to the research question* » (*ibid.* : 406), en rejoignant un niveau d'abstraction supérieur. Le résultat de l'« *open coding* » est donc celui d'obtenir une liste de codes et de catégories de codes, ceux-ci étant en lien étroit avec les données. Quant à l'« *axial coding* », deuxième étape du codage théorique, il consiste à identifier et classer les liens entre les différentes catégories de codes, de manière à éclaircir la relation entre un phénomène, ses causes et ses conséquences, son contexte et les stratégies des acteurs concernés (*ibid.* : 407). La dernière phase, le « *selective coding* », poursuit le processus de l'« *axial coding* » à un niveau encore plus abstrait. Dans cette phase, il s'agit notamment d'identifier les concepts et les variables clés, afin de créer des catégories centrales, chacune desquelles étant reliée aux respectives

sous-catégories (*ibid.* : 409). Les étapes du codage qui viennent d'être décrites permettent finalement une construction inductive des catégories abstraites qui contribuent à expliquer le processus social étudié et à produire la théorie.

Cinquième Partie

PRESENTATION ET ANALYSE DES RESULTATS

PRESENTATION ET ANALYSE DES RESULTATS

Les décisions prises en matière d'asile se construisent principalement sur deux articles de la loi sur l'asile (LAsi) : l'article 3, qui définit la notion de réfugié, et l'article 7, qui traite de la preuve de la qualité de réfugié. Dans la présente recherche, nous avons choisi de mettre le focus sur ce dernier. En effet, loin de considérer l'examen de la pertinence des faits avancés par le requérant d'asile comme une étape mécanique et exempte de tout enjeu, nos interlocuteurs ont fait le choix de centrer leurs discours sur la question de l'évaluation de la crédibilité des récits, qui semble représenter la tâche centrale du processus décisionnel. Dès lors, l'évaluation de la vraisemblance des faits avancés par les requérants d'asile représente le premier des trois chapitres qui caractérisent cette partie de la recherche. Une fois le décalage entre la notion de « vérité » et celle de « vraisemblance » mis en évidence, nous exposerons et analyserons en détail le contexte de l'audition. En effet, ce dernier représente l'instrument de base en vue de statuer sur une demande d'asile et mérite ainsi une attention particulière. Par la suite, nous essayerons de comprendre et d'analyser les facteurs, enjeux et biais qui caractérisent l'évaluation de la vraisemblance, afin de comprendre comment celle-ci est réalisée par les professionnels.

Le deuxième chapitre se situe quelque peu en dehors des deux axes principaux qui structurent la présente étude¹⁸. Néanmoins, nous considérons qu'il représente un chaînon essentiel permettant de compléter le premier chapitre et d'introduire le troisième, ainsi que de comprendre le processus décisionnel dans son ensemble, en allant au-delà de l'évaluation de la vraisemblance. De ce fait, nous nous proposons de comprendre la manière dont la décision se construit et se concrétise. Après avoir exposé brièvement le rôle des directives du SEM régulant la pratique en matière d'asile et de renvoi pour les différents pays, nous exposerons les techniques adoptées par les *spécialistes asile* pour objectiver la décision et discuterons par la suite des enjeux liés à la « conviction » des professionnels au moment de la prononciation de cette dernière. Pour terminer, nous proposerons une analyse critique de la manière dont la décision se concrétise à travers sa mise en forme juridique.

Enfin, le troisième et dernier chapitre sera chargé de considérer le processus décisionnel dans son ensemble. Ainsi les différentes marges de manœuvre et les contraintes auxquelles les professionnels se trouvent être confrontés seront identifiées à travers l'analyse des différents enjeux qui en découlent.

La présentation et l'analyse des résultats seront appuyées par des extraits d'entretien, lesquels ont été sélectionnés du corpus de données en fonction de leurs aptitudes à représenter l'argument traité. Comme les entretiens avec les professionnels se sont déroulés en différentes langues, nous avons procédé à une traduction en langue française des citations insérées dans le texte, en essayant de rester aussi fidèles que possible à la version originale.

1. EVALUER LA VRAISEMBLANCE

L'évaluation de la vraisemblance représente une tâche centrale du processus décisionnel, aussi en raison du fait que, comme le souligne le manuel « *Asile et retour* », « *le défaut de*

¹⁸ Nous rappelons que les sous-questions de recherche portent l'une sur l'évaluation de la vraisemblance et l'autre, sur les marges de manœuvre et les contraintes rencontrées par les professionnels tout au long du processus de décision.

vraisemblance des faits avancés est le premier motif de rejet des demandes d'asile » (MAR, C5 : 6). Le requérant d'asile est évalué à l'aune de la crédibilité vis-à-vis de différents aspects. Au-delà des motifs d'asile qui se trouvent au centre de l'examen de la vraisemblance, le requérant est également interrogé par rapport à son identité, au voyage entrepris, au pays d'origine déclaré, au contexte socio-économique de provenance, etc. Comme nous le constaterons par la suite, non seulement ses déclarations vont être soumises à une « *évaluation minutieuse* » (D'HALLUIN-MABILLOT 2012 : 30), elles semblent également s'inscrire dans un climat de suspicion dominant l'*ethos* de l'administration en matière d'asile (FASSIN 2010 : 164). Ce chapitre vise alors à discuter des enjeux liés à l'évaluation de la vraisemblance et à analyser les représentations des acteurs à ce sujet. Nous allons essayer d'aller au-delà de la définition relativement vague et générale de la « vraisemblance » proposée par l'article 7 LAsi, afin de comprendre les logiques et les raisonnements des *spécialistes asile* à ce sujet.

1.1 « Vérité » ou « vraisemblance » ?

Le manuel « *Asile et retour* », représentant une partie des « *normes officielles* » (OLIVIER DE SARDAN 2008 : 4) de l'institution, énonce que « *la procédure d'asile échappe au principe de la nécessité de la preuve, qui veut que l'existence d'un fait n'est établie que s'il est prouvé* » (MAR, C5 : 4). À partir de cette conception de preuve, il découle que la qualité de réfugié doit être rendue vraisemblable, et pas nécessairement prouvée, ce qui permet la subsistance d'un doute quant à la véracité des faits allégués (*ibid.* : 5). Or, celles-ci étant les « *normes officielles* » véhiculées par l'institution, quelles sont les représentations des *spécialistes asile* à ce sujet? Les discours des interviewés laissent transparaître de manière unanime une certaine conscience du décalage présent entre la notion de « vérité » et celle de « vraisemblance » :

« [Le requérant] *il ne doit pas prouver, il doit rendre vraisemblable. C'est important. Donc, c'est la vraisemblance qui nous intéresse. [...] La vérité est la certitude, rendre vraisemblable c'est avoir l'air crédible, que ça soit possible. [...] C'est un degré inférieur d'exigence, de fait.* » (Professionnel 3, Centrale)

Ainsi, émerge des discours de nos interlocuteurs une prise de conscience par rapport au fait que, comme le remarque l'auteur Kelly, « *trust implies a level of uncertainty. We trust in situations where we are not entirely certain or sure* » (2012 : 759). À ce titre, un collaborateur (P9¹⁹, Centrale) remarque que dans l'analyse des demandes d'asile, le cas d'espèce n'est jamais « *tout noir ou tout blanc* » et qu'au contraire, il s'agit d'accepter qu'il y ait « *une part de zone grise* ». Nous observons alors une dynamique selon laquelle les professionnels doivent « *savoir renoncer à la vérité et se contenter d'une conviction ou croyance* » (PROBST 2012 : 334). À ce sujet, un collaborateur (P3, Centrale) affirme : « *celui qui cherche la vérité dans ce travail fait vite un burn-out* », déclaration qui suggère encore une fois l'importance de se distancier de la recherche d'une « *vérité absolue* ». Dans cette perspective, les *spécialistes asile* semblent procéder à une sorte de « *substitution du critère de la conviction au critère de la vérité* » (VALLUY 2009 : 114), de manière à pouvoir rendre leur tâche plus accessible²⁰.

Ainsi, les professionnels semblent être conscients du décalage existant entre « vérité » et « vraisemblance ». Ils paraissent avoir adopté des exigences se cristallisant autour

¹⁹ Relativement aux citations des interviewés présentes à l'intérieur du texte, nous utiliserons dorénavant l'abréviation « P », suivie par le numéro lui attribué, afin de permettre une lecture plus aisée.

²⁰ Il s'agit pourtant de considérer que cette « conviction » ne relève pas de l'arbitraire. En effet, comme nous le verrons dans les chapitres suivants, elle est régulée par un ensemble de normes « officielles » et « pratiques ».

de cette dernière notion, à défaut d'une « vérité » qui ne serait ni accessible, ni nécessaire à la lumière de la loi. Toutefois, nous pouvons constater que, dans la pratique, les collaborateurs du SEM n'adoptent pas tous cette vision. À ce propos, un *spécialiste asile* affirme :

« Certains de mes collègues cherchent la vérité, je pense. Mais ce n'est pas ce que demande la loi. Un menteur qui rend vraisemblable, au fond d'après la loi, mérite l'asile. Et quelqu'un qui ne ment pas, mais qui ne rend pas vraisemblable, ne l'aura pas. Je suis un peu provocateur, mais c'est comme ça, la loi dit ça. » (Professionnel 3, Centrale)

Cet extrait d'entretien se révèle intéressant à plusieurs niveaux. Tout d'abord, il suggère l'existence d'une certaine hétérogénéité présente au sein des pratiques des différents collaborateurs relativement au niveau d'exigence dans l'évaluation de la vraisemblance. Cette dynamique renvoie au concept de « pouvoir discrétionnaire » des « *street-level bureaucrats* » (LIPSKY 1980) dont nous avons discuté dans le cadre théorique. Parallèlement, cet extrait dénote du caractère quelque peu paradoxal du système d'asile contemporain, où le requérant d'asile doit, à travers un travail de « *présentation de soi* » (GOFFMAN 1973, cité dans D'HALLUIN 2004 : 31), être en mesure de fournir un récit qui puisse être considéré comme vraisemblable. À défaut, il ne pourra pas bénéficier de la protection dont il aurait droit. Le fardeau de la preuve de la qualité de réfugié, qui incombe au requérant d'asile, confère à ce dernier une grande responsabilité et, par ricochet, déresponsabilise, au moins en partie, le fonctionnaire. Ce dernier est chargé de constater les faits d'office et de procéder s'il y a lieu à l'administration des preuves (PA art. 12), toutefois « *les articles 13 PA et 8 LAsi limitent le principe de l'instruction d'office puisqu'ils imposent une obligation de collaborer à la constatation des faits à l'administré ou au requérant* » (MAR, B3 :5). Ce dernier représente dès lors un élément actif de la procédure d'asile, susceptible d'influencer, du moins en partie, le sort de sa requête.

En revenant au sujet de la « vraisemblance », plusieurs de nos interlocuteurs ont mis en évidence à plusieurs reprises le degré inférieur d'exigence prévu par cette notion :

« La vérité, la vérité est ailleurs. Heureusement qu'ils ne nous demandent pas de chercher la vérité, vraiment, moi je suis content. Et puis, comment dire... on s'est trompé! J'ai un collègue qui, une fois, a donné l'asile à une camerounaise qui après s'est faite arrêter ici et [on a découvert] qu'elle avait une carte d'identité française. Ces sont des choses qui arrivent, mais comme ils ne nous demandent pas la vérité, on peut vivre des fautes comme ça. Ce n'est pas une faute, je veux dire. » (Professionnel 3, Centrale)

Parallèlement au grand sentiment de responsabilité dont la plupart de nos interlocuteurs semblent se sentir investis à l'égard de la prise de décision, l'extrait ci-dessus dénote l'instauration d'une logique que nous pouvons qualifier de « *déresponsabilisation* » (GRANDJEAN-JORNOD, MEURY et ROUGET 2013 : 57) à travers la mise en évidence du décalage entre les exigences prévues par les notions de « vérité » et de « vraisemblance », afin de justifier et légitimer d'éventuelles erreurs d'appréciation.

Un dernier aspect ressortant des discours tenus par les collaborateurs nous permet, en conclusion, de remettre en partie en question la conception de vraisemblance véhiculée par les *spécialistes asile*. En effet, nous avons constaté une attitude ambivalente par rapport au rôle et à la place des « moyens de preuve » amenés par les demandeurs d'asile afin de prouver la

véracité des faits avancés. D'une part, il est unanimement reconnu qu'en procédure d'asile, la preuve n'est pas nécessairement exigible :

« La vraisemblance, c'est un degré inférieur d'exigence, il n'y a pas besoin de preuves, de photographies, de documents. Parfois, il suffit d'une histoire très simple pour avoir l'asile. » (Professionnel 3, Centrale)

D'autre part, comme nous le verrons dans le chapitre 1.3.3, les moyens de preuve tendent à être valorisés par les collaborateurs, car leur présence permet une sorte d'objectivation des déclarations des requérants, et leur absence constituerait, dans certains cas, un indice d'invraisemblance. Cela illustre comment, dans la pratique, l'évaluation de la vraisemblance présente des nuances et des enjeux particuliers qui échapperaient à sa définition théorique. Dès lors, à travers les prochains chapitres, nous nous proposons de les identifier et de les analyser, en commençant par éclaircir le rôle joué par les auditions menées avec les requérants d'asile.

1.2 Les auditions

Afin de pouvoir comprendre de quelle manière les professionnels évaluent la vraisemblance, nous estimons qu'il est important d'approfondir à présent le rôle des auditions, car elles représentent l'instrument à la base du processus d'évaluation de la vraisemblance et au cœur du « *work of classification* » (VON KAENEL 2010 : 59).

« L'instruction de la demande se fait avant tout dans le cadre de l'audition, je pense que c'est [...] le 3/4, voir le 90% de l'instruction. C'est vraiment le cœur, le gros morceau qui nous permet ensuite de pendre une décision. »
(Professionnel 7, Centrale)

En effet, comme remarqué aussi dans le manuel « *Asile et retour* », le processus de décision dans le domaine de l'asile se construit à partir des déclarations des requérants, lesquelles dans plusieurs cas représentent la seule source d'information accessible. À ce propos, un *spécialiste asile* souligne la différence avec la procédure pénale :

« L'instruction d'un viol, en pénal peut durer des mois, voir des années, avec des entretiens qui durent des heures et des heures, avec des experts psychiatres, alors qu'ici, en 4-8 heures on doit faire l'audition et puis décider, sans avoir ni de témoins, ni la possibilité d'aller voir sur place. »
(Professionnel 3, Centrale)

De cette déclaration transpire un sentiment d'incertitude face au déroulement de l'audition, étant donné que cette dernière demeure un moment crucial tant pour le requérant d'asile qui doit exposer ses motifs et les rendre vraisemblables, que pour les collaborateurs qui, dans un contexte riche de dynamiques et d'enjeux particuliers, doivent établir les faits.

Ainsi, l'audition peut être comparée à un « *aveu* » (FOUCAULT 1976, cité dans PROBST 2012 : 407) nécessaire au déroulement de la procédure administrative (PROBST 2012 : 407), où apparaît une « *structure de l'échange* » comparable à celle observée par l'auteur Fassin dans le cadre de l'administration des pauvres, basée sur un « *don de fragments de vie* » et un « *contre-don de moyens de survie* » (2001 : 473). Dans les prochains sous-chapitres, nous tenterons d'exposer les différentes facettes caractérisant les auditions auxquelles, nous le rappelons, nous avons eu la possibilité de participer et d'observer ainsi les pratiques des *spécialistes asile* dans ce cadre.

1.2.1 La rencontre avec le requérant d'asile

Généralement, l'audition sommaire se déroule aux CEP, tandis que l'audition sur les motifs d'asile peut avoir lieu aussi bien aux CEP qu'à la Centrale de Berne, en fonction de critères de répartition particuliers qui évoluent constamment (tels que la nationalité des demandeurs ou l'ampleur des flux). À la différence des CEP, où les *spécialistes asile* réalisent toutes les auditions personnellement, les collaborateurs de la Centrale bénéficient de l'aide de chargés d'audition externes, qui réalisent une partie des auditions et leur font parvenir les procès verbaux pour une prise de décision sur dossier. Malgré cela, d'après les discours des professionnels interrogés, il apparaît clairement que le moment de l'audition, où le collaborateur rencontre personnellement le requérant d'asile, est particulièrement valorisé et apprécié par les professionnels à plusieurs niveaux. En effet, au-delà de l'intérêt suscité par l'interaction avec la personne et par l'écoute de son histoire et hormis l'importance de pouvoir maîtriser le déroulement de l'entretien en posant les « *bonnes questions* » (P1, Centrale), certains *spécialistes asile* considèrent que mener personnellement l'audition leur confère une certaine légitimité sur la décision à prendre, surtout relativement à l'examen de la vraisemblance. En effet, comme le souligne également Probst, la situation d'entretien représente une « *zone d'incertitude* » contrôlée par les collaborateurs, laquelle au moment de la décision peut représenter une importante « *source de pouvoir* » du professionnel face au supérieur hiérarchique²¹ (2012 : 275). Cette vision est également confirmée par un chef suppléant, qui témoigne :

« *Moi, j'ai plutôt tendance à suivre la voie que choisit le collaborateur, car c'est lui qui a la meilleure vision du dossier, c'est lui qui a entendu le requérant, donc j'ai plutôt tendance à lui faire confiance, à aller dans sa direction.* » (Professionnel 11, CEP)

Ainsi, la compétence décisionnelle des *spécialistes asile* se base, entre autres, sur l'interrogation et la rencontre directe avec le requérant d'asile, celle-ci étant un moment « *unique et non reproductible* » (PROBST 2012 : 295). En effet, les personnes interviewées mettent en évidence une série d'éléments qui ne seraient pas protocolés dans les procès verbaux, mais qui contribuent largement au processus de construction d'une « conviction »²². Plusieurs *spécialistes asile* emploient ainsi le verbe « sentir » pour indiquer la manière dont ils arrivent à comprendre la personne à travers un ensemble d'éléments qui ne découlent pas uniquement de ses déclarations et qui pourraient alors échapper à la stérilité du récit reproduit sur papier.

« *Quand on a une personne en audition, on sent des fois que la personne revit et que des fois... bah, il y a quelque chose qui ne joue pas. Mais bon, le sentir, ça s'acquière un peu avec l'expérience.* » (Professionnel 2, Centrale)

Le « sentir » et l'usage d'expressions telles que « *quelque chose qui ne joue pas* » nous portent à nous lier aux constats de l'auteur Jubany, qui observe que les agents en charge de statuer sur les demandes d'asile peinent souvent à définir ce qu'ils entendent par leur « *intuitive feeling* », et ont tendance à l'expliquer à travers le fait que « *you just know* » (2011 : 86). Ainsi, l'instinct des professionnels devient une source d'information importante et un indicateur de crédibilité non négligeable (*ibid.* : 87). Dans notre recherche, nous avons dès lors essayé de comprendre

²¹ Nous rappelons que toute décision doit être cosignée par le supérieur hiérarchique.

²² Cette notion est utilisée par plusieurs *spécialistes asile* pour indiquer le moment où, suite à un processus long et complexe, ils acquièrent une « conviction » sur la décision à prendre. Nous reviendrons sur ce sujet dans le chapitre 2.3.

les représentations des interviewés à ce sujet. Selon une partie d'entre eux, les éléments qui caractérisent le « sentir » seraient notamment de l'ordre du langage émotionnel et non verbal, comme l'état émotif de la personne, ses réactions, son comportement, ainsi que les hésitations ou d'éventuelles incompréhensions avec l'interprète ou le professionnel. En particulier, un collaborateur décrit de la manière suivante un moment de l'audition lors duquel il estime avoir « senti » que le requérant d'asile avait vraiment vécu ce qu'il racontait :

« [...] il faisait plein de gestes, il y avait tout un langage non verbal, il faisait vraiment plein de gestes. On voyait qu'il avait l'œil pétillant pendant l'audition, vraiment tu avais l'impression que tu vivais ces deux semaines de détention. » (Professionnel 2, Centrale)

Or, si une partie des interviewés reconnaît comme un avantage le fait de pouvoir recourir à des chargés d'audition qui puissent alléger sensiblement leur charge de travail, il est aussi vrai que la plupart d'entre eux préfèrent mener eux-mêmes l'audition, afin de pouvoir saisir les éléments que nous venons d'exposer. Ceux-ci, bien qu'ils ne soient pas considérés comme centraux et complètement fiables, seraient des éléments non négligeables participant au processus de construction de la conviction.

« Pour moi, le bénéfice d'avoir eu la personne en face, c'est vraiment [important]. [En audition] on a trois dimensions, tout ce qui est de l'ordre du non-verbal c'est tellement important aussi. [...] L'impression qu'on a dans une audition, pour moi, c'est un indice de fiabilité important, vraiment, ça apporte la conviction. » (Professionnel 11, CEP)

Dès lors, certains interviewés considèrent la prise de décision sur dossier comme une tâche particulièrement complexe, qui implique « *un risque d'erreur plus élevé* » (P3, Centrale)²³. Ainsi, quand les *spécialistes asile* n'ont pas la possibilité de rencontrer le requérant, ils développent, dans certains cas, des stratégies pour pouvoir faire face à des situations d'incertitude. La première concerne la convocation du requérant pour une audition complémentaire, de manière à ce qu'il puisse rencontrer le demandeur personnellement et approfondir des éléments jugés peu clairs. Une deuxième stratégie concerne une « *norme pratique* » (OLIVIER DE SARDAN 2008) émergée lors d'un entretien ethnographique avec un *spécialiste asile* (P10, Centrale), qui affirme que dans les cas où ce n'est pas à lui de conduire l'audition, il reste plus « *prudent* » et plus « *large* » dans l'examen de la vraisemblance, ce qui dénote l'importance de l'audition et du face-à-face avec le requérant d'asile. Cette dernière stratégie témoigne de la manière dont un même dossier peut faire l'objet d'un traitement plus souple ou, le cas échéant, plus sévère, en fonction des circonstances dans lesquelles l'audition s'est déroulée, de même que du professionnel en charge de la décision, ce qui renvoie une nouvelle fois au « pouvoir discrétionnaire » des agents des administrations, un élément discuté dans le cadre théorique.

1.2.2 Les aprioris du professionnel

Comme nous l'avons souligné auparavant, l'audition représente un moment crucial et délicat du travail d'instruction. Nous voulons ici discuter brièvement des enjeux liés à la phase intermédiaire entre les deux auditions, période où le *spécialiste asile* prend connaissance du procès verbal de l'audition sommaire et prépare l'audition fédérale sur les motifs d'asile²⁴. Parmi

²³ Cette affirmation nous amène également à questionner la pertinence de confier une partie des auditions à des « chargés d'audition » et de priver ainsi les *spécialistes asile* de la rencontre directe avec les demandeurs.

²⁴ Si parfois, il arrive que le même *spécialiste asile* mène les deux auditions, il semble que dans la plupart des cas, le collaborateur en charge du dossier change d'une audition à l'autre.

les interviewés, plusieurs soulignent l'importance de cette phase qui, à travers le procès verbal et les documents composant un dossier, leur permet de se forger « *un cadre* », une « *première impression* » ou une « *vague idée* » du profil qu'ils doivent auditionner. Sur cette base, les *spécialistes asile* ont la possibilité de se documenter sur le pays d'origine, sur les motifs d'asile que la personne a exposés et enfin sur la pratique relative aux différents pays adoptée par le SEM en matière d'asile et de renvoi. De plus, le premier procès verbal représente également un moyen pour comparer les déclarations faites par le requérant dans le cadre des deux auditions. Cependant, malgré l'importance de cette phase de documentation, certains *spécialistes asile* reconnaissent le risque de se forger des préjugés et des aprioris pouvant influencer l'audition. Un collaborateur partage à ce propos la réflexion suivante :

« *C'est compliqué de ne pas avoir de préjugés sur les gens, quand tu as entendu en plus dix mille fois un gars qui vient, je ne sais pas, d'un pays africain, et qui te raconte que des bêtises, tu vas avoir des représentations avant l'audition, avant de le rencontrer.* » (Professionnel 1, Centrale)

Ainsi, comme le souligne l'auteur Frigoli, il s'agit de reconnaître l'existence d'attentes réciproques, d'inférences, de présupposés et, plus en général, d'une dynamique de cadrage de la situation qui caractérisent toutes rencontres « *entre une personne qui exprime une demande et une autre qui est institutionnellement mandatée pour évaluer la recevabilité de celle-ci* » (2009 : 138). Tout au long des entretiens, nous avons pu constater que ces aprioris ont souvent pour objet la nationalité du requérant d'asile. En effet, dans certains cas, les différents pays font irrémédiablement l'objet de représentations implicites chez les professionnels. Clairement, comme il s'agit de logiques qui probablement n'ont pas été retenues comme légitimes par nos interlocuteurs, ces derniers n'en ont pas parlé de façon directe et explicite. Toutefois, nous les avons lues de manière plus subtile, entre les lignes de leurs discours. À ce propos, un *spécialiste asile* décrit de la manière suivante les cas qu'il considère particulièrement complexes sur le plan de l'évaluation de la vraisemblance :

« *Les cas les plus difficiles que j'ai eus, ce sont les cas qui sont connus pour être des nationalités où les requérants sont connus pour être des gens qui parlent très bien, qui sont assez éduqués, donc que s'ils ont inventé leur histoire, ils l'ont bien inventée, donc il y a peu d'invraisemblance ou peu de contradictions, et qui viennent d'un pays ou ce qu'ils racontent pourrait très bien être possible.* » (Professionnel 13, CEP)

Cette constatation dénote comment les professionnels attribuent à certaines nationalités des « *traits distinctifs* » (GRESLIER 2007 : 5) qui, dans ce cas spécifique, portent sur l'habileté à fabriquer des histoires vraisemblables alors qu'elles ne le seraient pas. Pour citer d'autres exemples en ce sens, les congolais sont considérés comme des gens qui « *déposent énormément de documents, racontent des histoires incroyables [...], adorent bavarder et parler et donnent beaucoup de détails* » (P4, Centrale) et, selon un autre collaborateur (P8, Centrale), les éthiopiens représentent « *des cas difficiles* », car ils « *sont bons à raconter* ». Ainsi, un professionnel (P1, Centrale) remarque que la représentation que le collaborateur se fait d'un certain pays pourrait, dans certains cas, avoir un impact sur la situation d'entretien et sur son évaluation. Dès lors, nous nous interrogeons sur les effets de cette classification, laquelle semble procéder « *par généralisation à partir de fréquences apparemment incontestables de tel ou tel de ces traits* » (GRESLIER 2007 : 6). À la lumière de ces éléments, nous pouvons supposer que, comme remarqué par l'auteur Spire dans le cadre de l'administration française de l'immigration, la nationalité du demandeur peut représenter une sorte de « *boussole*

bureaucratique » des professionnels (2008b : 64). Dans le cadre du SEM, les *spécialistes asile* pourraient mettre en place des pratiques implicites découlant de ce système de représentations, comme par exemple adopter une attitude plus suspicieuse à l'égard des requérants originaires d'un pays ayant une certaine « réputation ». L'auteur Jubany souligne que les caractéristiques à travers lesquelles les professionnels catégorisent les demandeurs peuvent être comparées aux « *common social stereotypes attached to different native groups* » tels que « *Germans are industrious and Italians are artistic* », à la différence que dans le cadre de l'administration de l'asile cette classification pourrait ensuite être utilisée comme base pour décider du futur des demandeurs (2011 : 83). Paradoxalement à cette perspective, les discours des collaborateurs valorisent l'importance de débiter l'audition en ayant fait table rase de toutes sortes d'aprioris, dénotant ainsi de la volonté de ne pas céder à une « *urgence classificatoire* »²⁵ (SCLAVI 2003 : 47) qui pourrait conduire à des conclusions biaisées :

« *J'essaie de ne pas avoir de préjugés [...] et d'arriver à la deuxième audition complètement neutre.* » (Professionnel 6, Centrale)

« *Je me prépare toujours très bien à l'audition, je connais le parcours de vie du requérant, je connais ce qu'il en est de la situation, mais après j'arrive comme si j'entendais pour la première fois le récit. Donc je le reprends depuis le début, de nouveau.* » (Professionnel 9, Centrale)

Ces extraits dénotent les efforts déployés par les collaborateurs en termes d'« objectivité » et de « neutralité », deux notions qui reviennent à plusieurs reprises dans les discours des professionnels et qui sont également mises en évidence dans le manuel « *Asile et retour* ». Bien qu'elles soient particulièrement valorisées, les *spécialistes asile* ne les considèrent pas comme allant de soi. Comme nous le verrons plus tard, ils s'efforcent à se remettre constamment en question pour essayer de les atteindre. Toutefois, il s'agit de s'interroger sur le rôle d'aprioris plus inconscients, comme ceux liés à la nationalité des requérants, et de se demander quel serait l'impact que ceux-ci pourraient avoir sur le traitement des demandes d'asile. En effet, l'auteur Probst souligne que « *les réputations et l'imaginaire qui se tissent autour des divers groupes de demandeurs ont tendance à provoquer certaines anticipations et adaptations du comportement professionnel* » et que « *les quelques informations dont l'instructeur dispose avant de rencontrer le demandeur, tout d'abord sa nationalité, appellent des 'prophéties' quant au déroulement et même quant à l'issue de l'entretien* » qui comportent le risque de devenir « *auto-réalisatrices* », car elles peuvent influencer le comportement des professionnels face aux demandeurs (2012 : 345).

De plus, l'application inconsciente de lieux communs et les représentations des professionnels sur un cas d'espèce ne sont pas uniquement générées par la connaissance de la nationalité du demandeur. Ainsi, un *spécialiste asile* souligne l'importance de se connaître et d'être conscient des effets que le demandeur d'asile et son récit pourraient avoir sur soi-même, sinon :

« *Si tu as la haine ou t'es en colère parce-ce qu'il [le requérant d'asile] raconte des bêtises selon toi, ou alors si c'est des approches auxquelles tu n'aurais pas forcément pensé, ça va directement avoir un effet hyper négatif sur toi et sur l'audition, et après tu ne vas plus du tout être objectif.* » (Professionnel 1, Centrale)

²⁵ Notre traduction de l'italien.

D'après cet extrait, nous pouvons supposer que, comme les *spécialistes asile* vont établir un cadre préliminaire de la situation avant l'audition, si ce cadre était amené à être contredit par les déclarations du requérant, cela pourrait avoir un effet négatif sur le déroulement de l'audition. Nous retrouvons cette dynamique dans les écrits de Lipsky, où celui-ci affirme que « *les 'street-level bureaucrats' tendent à scruter leur environnement afin de trouver des confirmations empiriques de leurs opinions préconstruites* » (2010, cité dans PROBST 2012 : 345), une dynamique qui, comme le démontre l'extrait ci-dessus, pourrait compromettre le déroulement de l'entretien.

À la lumière de ce que nous venons d'exposer, les *spécialistes asile* semblent reconnaître l'existence et les risques des aprioris au sujet des demandes d'asile et soulignent ainsi l'importance d'en faire abstraction. Toutefois, nous avons observé des mécanismes plus implicites dont les acteurs ne vont pas forcément être conscients, qui pourraient avoir un impact sur l'audition et sur le relatif processus décisionnel.

1.2.3 Les attitudes valorisées

Dans le cadre de la partie théorique de cette recherche, nous avons mentionné la centralité de l'examen de la crédibilité et nous avons discuté de la suspicion dominant l'*ethos* de l'administration en matière d'asile (FASSIN 2010 : 164). Or, en ayant les discours des interviewés amplement confirmé la centralité de l'examen de la vraisemblance dans le processus d'instruction et de décision, il s'agit ici de comprendre et d'analyser leurs approches et représentations de cet aspect du travail. À ce propos, nous rappelons que ces résultats découlent de l'observation menée dans le cadre de quelques auditions et, principalement, des discours tenus par les *spécialistes asile* sur leurs propres pratiques. S'il existe un risque que ces derniers aient voulu véhiculer une image positive de leur figure professionnelle à travers des réponses réfléchies et orientées, une analyse approfondie des entretiens nous a permis de tempérer cette représentation et de montrer les aspects contrastants qui les caractérisent.

Un premier point qui nous semble intéressant à aborder, concerne la représentation que les professionnels ont du système d'asile.

« Moi je suis assez généreux dans l'asile, je suis pour une politique d'asile correcte. Mais il faut bien voir que si on veut une politique d'asile correcte, il faut vraiment lutter contre les abus et renvoyer les gens qui commettent des abus. [...] S'il n'y a pas ça, il n'y a plus de politique d'asile. Si tout le monde reste... » (Professionnel 3, Centrale)

Cet extrait montre comment ce *spécialiste asile*, ainsi qu'une partie de ses collègues, se sentent investis par la mission de « triage » entre ceux qui auraient droit à une protection et ceux qui, au contraire, seraient des « profiteurs » du système qu'il faut identifier et exclure. À ce propos, un autre collaborateur (P6, Centrale) remarque : « *nous ne pouvons pas accueillir tout le monde, ce n'est pas le but* », ce qui dénote de nouveau la centralité de cette vision dichotomique. Dans ces extraits d'entretien nous retrouvons ainsi la logique d'opposition entre « vrais » et « faux » réfugiés établie par les institutions (FRESIA, BOZZINI et SALA 2013 : 27) et intériorisée par les *spécialistes asile* dans un effet de socialisation qui semble les amener « *to embrace the conviction that refugees should and could be sorted out from migrants* » (FRESIA et VON KAENEL 2016 : 111). Comme nous le constaterons au cours de l'analyse, si cette opération est accompagnée d'un idéal d'objectivité et de neutralité, plusieurs professionnels interrogés reconnaissent cependant que la pratique des différents collaborateurs ne serait pas toujours uniforme.

Essayons désormais de mettre le focus sur la manière dont les *spécialistes asile* conçoivent les requérants et leurs récits. Sur un plan théorique, tous les interviewés soulignent à l'unanimité l'importance de commencer une audition sans a priori penser que la personne mentira et sans avoir pour objectif de la « *coincer* » (P2, Centrale). Avec cette prémisse, nous observons pourtant deux attitudes quelque peu différentes, mises en avant par les différents *spécialistes asile*. Une partie d'entre eux exprime la volonté d'aborder l'audition fédérale en valorisant une attitude ouverte, sans se forger une opinion préalable (qu'elle soit positive ou négative) sur la crédibilité du demandeur et de son récit :

« Avant d'entrer en audition, normalement je reste quelques minutes seul pour étudier le dossier [...]. Juste avant le début de l'audition, j'essaie de me vider la tête et je me dis 'c'est le moment de la personne, c'est son moment, il faut que je l'écoute et que je donne le maximum' et je rentre en audition comme ça, en essayant de donner tout pour obtenir tout. Et je pense que ça soit la manière la meilleure. [...] Tu dois toujours donner une chance à la personne, tu ne peux jamais savoir, peut-être qu'elle s'est mal exprimée, peut-être qu'elle change de version, qu'est-ce que tu en sais ? Parfois t'as des histoires qui te semblent être des bêtises de A à Z, et puis tu te rends compte qu'elles sont vraies. » (Professionnel 10, Centrale)

En revanche, d'autres *spécialistes asile* valorisent une perspective légèrement différente, relativement bien représentée par l'extrait suivant :

« Il y a un crédit de crédibilité. [...] Moi, je commence une audition et je dis 'je le crois'. C'est le principe de la 'bonne foi' en droit. Je pars donc avec un crédit de vraisemblance. Et puis chaque fois... le crédit il baisse, et quand il n'y a plus de crédit, ça veut dire que c'est fini. » (Professionnel 3, Centrale)

D'après les deux visions exposées ci-dessus, les collaborateurs semblent prendre de la distance vis-à-vis de l'idée d'arriver en audition avec l'objectif de confirmer une suspicion préalable à la rencontre avec le demandeur, une dynamique qui a par contre été relevée par Rousseau et Foxen (2006) chez une partie des juges de tribunaux administratifs canadiens en charge de statuer sur les demandes d'asile. Il s'agit néanmoins de remarquer que ces deux attitudes, qui impliquent d'aborder l'audition d'une manière soit neutre, soit avec un « crédit de crédibilité », entrent largement en contradiction avec le climat de méfiance et de suspicion évoqué par la littérature et constaté, du moins en partie, à travers ce travail de recherche. Dès lors, il s'agit de considérer l'éventualité que les professionnels aient voulu véhiculer une image qui ne reflète pas nécessairement leurs pratiques. De plus, il est intéressant de noter que bien que ces deux perspectives se rassemblent, elles comportent une différence sur leur point de départ : selon la première vision, le *spécialiste asile* se présente à l'audition en ayant essayé de faire table rase de toute opinion préalable quant à la crédibilité de la personne et en restant ouvert aussi bien aux éléments de vraisemblance qu'à ceux d'invraisemblance ; selon la deuxième perspective par contre, le *spécialiste asile* s'impose à croire le requérant en lui confiant un « crédit de crédibilité », lequel au cours de l'audition sera peu à peu revu à la baisse. Nous nous demandons si cette dernière stratégie n'aurait pas pour conséquence de mettre le focus sur les indices d'invraisemblance, au détriment des éléments de vraisemblance, tenus pour acquis. Toutefois, bien qu'il s'agisse d'une question qui nous a bousculé, seule une analyse minutieuse des pratiques des professionnels sur le terrain permettrait de constater l'impact de ces deux visions sur le processus d'évaluation de la crédibilité des faits.

À la lumière de ce que nous avons exposé ci-dessus, nous voulons maintenant nuancer l'image que les *spécialistes asile* ont voulu véhiculer d'eux-mêmes, pour montrer que la complexité de l'examen de la vraisemblance est riche d'enjeux et que, malgré les intentions évoquées sur un plan théorique, leur mise en pratique peut poser différents défis. À ce propos, un *spécialiste asile* nous partage un souvenir marquant où son attitude en audition aurait pu avoir un impact non négligeable sur le déroulement de celle-ci et sur l'évaluation des déclarations du requérant.

« [Dans le cadre d'une audition] *au lieu d'établir les faits, j'étais à la recherche des contradictions. Et cela n'est pas bien. Il s'est passé que... je me suis vraiment aperçu que ça n'allait pas, donc j'ai interrompu l'audition. C'est une question de conscience personnelle. [...] Je ne pouvais pas continuer l'audition comme ça, je n'étais pas en train d'écouter [la personne].* » (Professionnel 10, Centrale)

Cet extrait démontre clairement que, bien que les normes officielles du SEM comme les discours des collaborateurs sur un plan théorique valorisent un certain type d'attitude et d'approche vis-à-vis du requérant et de son récit, la pratique est caractérisée par des enjeux plus complexes²⁶. Malgré l'intention de se présenter en audition en faisant abstraction de tout apriori, « *the implied construing of the refugee as a liar* » (ROUSSEAU et al. 2002 : 66) pourrait prendre le dessus et se concrétiser à travers la volonté de chercher à démontrer que la personne est en train de mentir. Il apparaît dès lors qu'adopter une attitude ouverte et exempte de tout apriori ne serait pas de l'ordre du naturel, mais plutôt une posture construite, qu'il s'agit de toujours remettre en question. Cependant, d'après les discours tenus par les professionnels, il ressort que tout le monde ne saurait se livrer à une démarche critique en ce sens et qu'il existerait des collaborateurs valorisant des attitudes différentes par rapport à celles discutées ci-dessus:

« [En contraste avec la vision du 'crédit de crédibilité'] *certaines disent 'ah, celui-là, je vais le piéger'.* » (Professionnel 3, Centrale)

Nous pouvons alors imaginer l'existence de deux catégories de *spécialistes asile*²⁷. L'une privilégierait ainsi une attitude ouverte et essaierait de prendre de la distance vis-à-vis d'une perspective où il s'agirait de « piéger » ou de coincer » les requérants ; l'autre qui semblerait relever d'une posture plus stricte et méfiante, et essaierait, à travers les auditions, de « *justifier un jugement souvent posé d'emblée* » (ROUSSEAU et FOXEN 2006 : 518). Cette dichotomie entre les collaborateurs est par ailleurs corroborée par l'avis d'un chef suppléant:

« *Il y a vraiment des collaborateurs qui sont extrêmement stricts et qui ont quelque chose de très policier, et qui mènent des procédures où vraiment ils cherchent à démasquer ceux qui ne méritent pas. Et puis, il y en a d'autres qui ont une fibre beaucoup plus humaine et sociale et qui mènent les auditions d'une façon très différente [...]* » (Professionnel 11, CEP)

L'emploi du verbe « mériter » renforce de nouveau l'idée d'un tri entre de « vrais » réfugiés qui « méritent » d'être reconnus et de « faux » qui, au contraire, doivent être « démasqués ». Nous retrouvons ici la même logique relevée par Probst chez une partie des instructeurs allemands et

²⁶ Il convient de noter que le professionnel 10 est le même qui, dans un extrait précédant, véhiculait l'idée d'aborder l'audition sans se forger une opinion préalable quant à la crédibilité du demandeur, ce qui démontre à quel point ce propos peut être difficile à appliquer en pratique.

²⁷ Comme cette constatation est faite sur la base des discours tenus par les *spécialistes asile* sur leurs collègues (et pas en référence à eux-mêmes), il est ici important de maintenir une vision critique. De plus, ces deux catégories ne sont pas à concevoir comme rigides et fermées, mais plutôt comme deux visions qui peuvent chacune appeler plusieurs nuances.

français, pour lesquels débusquer les « faux » réfugiés ferait intrinsèquement partie de leur tâche et devoir professionnel (2012 : 277). Quant à l'attitude adoptée par les *spécialistes asile* à l'égard des demandeurs, plusieurs interviewés affirment que celle-ci peut avoir tendance à évoluer négativement au cours des années de travail : « *certaines collaborateurs [...] deviennent toujours plus durs, plus moqueurs, plus agressifs* » (P10, Centrale). Toutefois, un *spécialiste asile* (P12, CEP) nous raconte que d'après son expérience personnelle, celui-ci a vécu une dynamique inverse. En effet, c'est tout au début de son travail qu'il avait tendance « *à être trop à la charge à croire que la personne mentait* » et, par conséquent, « *à partir du principe qu'elle mentait* », en se préfixant le but de le démontrer. Nous pouvons imaginer que cette attitude suspicieuse pourrait lui avoir été transmise par la « *culture maison* »²⁸ (GRESLIER 2007 : 7) de l'institution, laquelle pourrait avoir conduit le collaborateur à intérioriser et à mettre en pratique une attitude méfiante et suspicieuse à l'égard des requérants. En guise de conclusion, nous constatons que l'attitude adoptée en audition, élément susceptible d'influencer le déroulement de celle-ci et d'avoir un impact sur l'évaluation de la vraisemblance, fait l'objet de certaines divergences entre les collaborateurs. En particulier, l'attitude d'une partie d'entre eux semble contredire les normes officielles du SEM valorisant une attitude objective, impartiale, aimable et ouverte (MAR, C7 : 19), et pencher pour une posture plus dure et rigide qui risquerait de compromettre le jugement.

1.2.4 La dimension subjective

Les normes officielles véhiculées par le SEM soulignent l'importance de « *maintenir une bonne attitude au cours de l'audition, en restant neutre et professionnel, tout en faisant preuve d'empathie et d'objectivité* » (MAR, C7 : 18). A partir de ce constat, nous nous demandons comment les *spécialistes asile* interprètent ces directives et comment ils parviennent à faire coexister des exigences quelque peu contrastantes²⁹ au sein d'une situation si délicate et riche d'enjeux. Malgré une constante valorisation de la neutralité et de l'objectivité, plusieurs interviewés reconnaissent que la rencontre avec le requérant d'asile implique « *une grande subjectivité* » (P11, CEP) du collaborateur. La présence de celle-ci est considérée comme étant inévitable en raison du fait qu'il s'agit d'un travail avec des êtres humains, où il ne serait pas possible d'agir comme des « *robots* » (P9, Centrale). Cependant, il est ressorti que l'ouverture à une dimension subjective n'est ni démonisée ni réprimée par les *spécialistes asile* qui, au contraire, auraient plutôt tendance à la valoriser :

« Je ne cherche pas forcément à maintenir une distance, parce que je trouve que pour qu'une audition soit bien faite, il faut que la personne auditionnée soit en mesure de répondre à tes questions. Si tu essaies de te cacher derrière un mur quand la personne te dit quelque chose de terrible qui lui est arrivé, si tu n'as pas d'empathie envers elle, tu pourras continuer ta liste de questions en lui disant 'ok, puis ça s'est passé quand ? Comment ?', alors qu'en fait, j'ai l'impression que si on montre de l'empathie la personne se rend compte qu'on est avec elle et qu'elle n'est pas en train de parler avec un automate, et elle sera plus d'accord à se confier. » (Professionnel 13, CEP)

²⁸ À comprendre comme les connaissances qui se transmettent de façon informelle au sein de l'institution, par le biais de notes de service, de relations quotidiennes entre collègues ainsi que par la formation reçue (GRESLIER 2007 : 8).

²⁹ Malgré le fait qu'être empathiques ne signifie pas nécessairement de poser un jugement subjectif, cela exige néanmoins de s'ouvrir à une dimension subjective et d'entrer en contact avec la sphère des sentiments et des émotions, ce qui pourrait rendre, à terme, plus difficile le maintien d'une attitude objective.

D'après les entretiens réalisés, il est ressorti que l'empathie est valorisée sur deux plans : d'une part, pour une question d'« *humanité* » (P2, Centrale) à l'égard du demandeur; d'autre part, afin de mettre ce dernier dans les meilleures conditions pour raconter son histoire, guidé par « *la finalité utile d'établir les faits* » (P7, Centrale). Par ailleurs, les *spécialistes asile* se montrent conscients du revers de la médaille de cette dimension subjective et reconnaissent les effets qu'elle pourrait avoir sur eux-mêmes et sur le déroulement de l'audition. En effet, elle pourrait compromettre l'attitude adoptée à l'égard du requérant et l'objectivité à laquelle ils aspirent. À ce sujet, un collaborateur (P1, Centrale) remarque ainsi qu'en audition « *tu peux hyper facilement être prisonnier des passions et de tes sentiments* ». De la même manière, un autre collaborateur (P11, CEP) affirme : « *il y a une grande subjectivité quand on a une personne en face, et on sait qu'on peut avoir une forte affinité, une forte identification ou, au contraire, une hostilité* ». À partir de la définition d'« empathie », que le dictionnaire définit comme la « *capacité de s'identifier à autrui, de ressentir ce qu'il ressent* »³⁰, nous proposons une ultérieure réflexion. En effet, malgré l'idée répandue selon laquelle « *asylum process would be improved if decision-makers recognized the joint humanity of those claiming protection* », Kelly remarque que « *more identification can, under certain conditions, lead to greater denial* », en raison du fait que « *the assumption of similarity imposes an image of the 'rational man'* » (2012 : 765). Ainsi, si d'une part s'identifier au requérant pourrait favoriser une meilleure compréhension de celui-ci, d'autre part, le processus d'identification implique de reconnaître que la personne, comme nous-même, aurait la capacité à dissimuler et à mentir. Dès lors, si les *spécialistes asile*, de même que les normes officielles, valorisent un sentiment d'empathie à l'égard des demandeurs, il s'agit néanmoins d'être conscients des effets que celle-ci pourrait avoir sur soi-même et de toujours réussir à se remettre en question.

La majorité des interviewés semble être consciente, à minima sur un plan théorique, de la puissance de la subjectivité en audition et de ses effets. Cependant, si d'une part nous pouvons constater que l'audition est inscrite dans une sorte de « *bureaucratie émotionnelle* » (GRAHAM 2003, cité dans D'HALLUIN-MABILLOT 2012 : 46), nous avons constaté que parallèlement, les *spécialistes asile* tendent à mettre en place des stratégies et des pratiques d'objectivation dans le but d'atteindre les idéaux d'objectivité promus par l'institution et valorisés par leurs soins. Alors que celles qui se déroulent après l'audition feront l'objet de notre attention dans le chapitre 2.2, nous voulons exposer ici une stratégie que les *spécialistes asile* essaient d'adopter tout au long de l'audition : trouver un équilibre entre distance et proximité vis-à-vis du demandeur. À ce titre, un *spécialiste asile* (P3, Centrale) affirme qu'« *il faut être empathique* » mais « *pas souffrir avec* », « *se mettre à la place de la personne* » mais « *pas pleurer avec elle* ». Comme souligné dans le manuel « *Asile et retour* », il s'agit donc de toujours garder une certaine distance pour éviter de « *se laisser emporter par les émotions* » (MAR, C7 : 28). Dans cette logique, il existe « *des lignes à ne pas franchir* » (P1, CEP), qui permettraient tout autant de garder « *une attitude neutre et objective* » (P2, Centrale) que de se protéger. En effet, au-delà de la question de l'objectivité, ne garder aucune distance avec le requérant et son histoire pourrait également peser sur les collaborateurs, qui se trouvent être confrontés au quotidien à des histoires de violence et de souffrance. À ce propos, un *spécialiste asile* (P4, Centrale) essaie de faire face à cette problématique à travers une stratégie intéressante : se disant particulièrement touché par des récits de « *persécutions liées au genre* », celui-ci s'est vu accorder la permission par son supérieur hiérarchique de ne traiter ce genre de dossiers qu'une fois par semaine, afin de préserver son « *hygiène de vie* ». Il apparaît alors que, comme

³⁰ Le Robert Micro (2006), Dictionnaire de la langue française, sous la direction de A. Rey, Dictionnaires Le Robert : Paris.

observé par Dubois, une distance personnelle se révèle être nécessaire « *pour supporter le spectacle de la misère* » et se préserver (2015 : 159).

À la lumière de ce que nous venons d'exposer, nous pouvons également nous associer aux constats de Dubois concernant le « double corps » du guichetier³¹. Lors de l'audition, les *spécialistes asile* semblent naviguer entre deux pôles, celui de la personne et celui du bureaucrate, ce qui leur permet de « *satisfaire deux exigences contraires : être personnellement investis tout en préservant leur personne* » (*ibid.* : 234). L'identité individuelle et celle bureaucratique semblent coexister et même être nécessaires ; les bureaucrates doivent alors s'engager à « *maîtriser ce cloisonnement ainsi que les déplacements qui s'y opèrent* » (*ibid.*), en faisant alterner « *ce qui tient à leur personne (se montrer compréhensifs, mobiliser des compétences ou des valeurs qui leur sont propres,...) et les composantes les plus formelles de leur fonction bureaucratique* » (*ibid.* : 39). C'est notamment au travers de cette dynamique que les *spécialistes asile* semblent pouvoir accepter et gérer une dimension subjective qui serait inévitable en audition, sans pour autant perdre de vue l'objectivité visée. Toutefois, comme nous l'avons précédemment évoqué, il s'agit d'un équilibre précaire qui n'est pas toujours facile à maintenir. Parmi les professionnels interrogés à ce sujet, plusieurs ont affirmé qu'au fil des années certains de leurs collègues ont choisi de se construire une sorte de « *carapace* », ce qui d'une part est jugé nécessaire, mais en même temps est dévalorisé en raison du risque de devenir « *trop froids et trop distants* » (P2, Centrale), à défaut d'une sensibilité qui est considérée comme positive mais beaucoup plus compliquée à maîtriser.

1.2.5 Les techniques d'audition privilégiées

À la lumière des différents enjeux que nous avons exposés par rapport aux aprioris, à l'attitude valorisée et au rôle de la subjectivité, il nous apparaît important de souligner que, d'après les discours des professionnels interrogés, en fonction de l'approche adoptée en audition par ces derniers à l'égard du requérant d'asile et de son histoire, le résultat de la décision pourrait être biaisé. Or, en ayant conscience de cela, les professionnels mettent en place différentes stratégies dans le but de favoriser un déroulement positif de l'audition, permettant au requérant d'asile d'exprimer tout ce qu'il voudrait et, à eux-mêmes, de pouvoir établir les faits. De manière générale, celles-ci reflètent le corpus de normes formelles proposées par le manuel « *Asile et retour* », notamment dans le chapitre dédié à l'audition fédérale (MAR, C7). Nous allons en discuter par le biais des discours des *spécialistes asile*, afin de comprendre comment ceux-ci interprètent ces normes et comment ils parviennent à terme à les mettre en pratique.

Premièrement, ils affirment à l'unanimité l'importance de créer un climat de confiance. Cette technique est surtout mobilisée dans une relation où la dimension temporelle revêt une importance particulière. En effet, parmi les interviewés, plusieurs d'entre eux soulignent le fait qu'il s'agit de « *prendre le temps qu'il faut* » en fonction des nécessités de la personne, tantôt pour lui accorder une pause, tantôt pour écouter son histoire. Dans ce même cadre, plusieurs personnes interrogées soulignent l'importance d'offrir un verre d'eau au requérant ou de lui poser quelques questions informelles au début de l'audition, dans le but de le mettre à l'aise. Dans cette perspective, certains adoptent des stratégies particulières au cours de l'audition, telles qu'« *avoir la même gestuelle* », essayer d'« *utiliser les mêmes termes* » ou « *répéter ce que le requérant dit* », de manière à ce que celui-ci « *se sente en confiance* » (P2, Centrale). Les aspects que nous venons de citer sont considérés comme des faits importants car, comme

³¹ Bien que la recherche de Dubois (2015) porte sur les guichets d'accueil des CAF en France, l'auteur évoque des dynamiques qui semblent bien refléter certains mécanismes que nous avons observés dans le cadre de l'administration de l'asile.

le souligne ce collaborateur (P6, Centrale), « *il suffit d'un regard pour mettre mal à l'aise une personne* ». Lors des observations menées sur le terrain, nous avons constaté que l'instauration d'un climat de confiance passe également par des formes de « tolérance », que nous pouvons comparer à celles que Dubois qualifie de « *petits passe-droits* » (2015 : 292) que, dans notre cas, les professionnels peuvent consentir à donner aux requérants d'asile. En guise d'exemple, lors d'une audition menée avec un mineur, le *spécialiste asile* a accordé à ce dernier la possibilité de garder son chapeau, après qu'il ait à plusieurs reprises refusé de l'enlever. Il ne s'agit pas ici d'un véritable écart à la règle, mais d'un petit arbitrage par lequel « *se marque la distance de l'agent à son rôle institutionnellement défini et, en même temps, son engagement personnel dans la relation à l'allocataire* » (*ibid.* : 292). Dans ce cas spécifique, le *spécialiste asile* avait choisi d'autoriser le requérant à ne pas enlever le chapeau dans le but de le mettre à l'aise et de favoriser ainsi l'instauration d'un climat de confiance. Toutefois, il y a lieu d'ajouter que malgré une valorisation des stratégies visant à favoriser ce dernier, les professionnels se trouvent souvent soumis à une pression temporelle qui n'est pas négligeable, et qui pourrait avoir une influence sur ce plan. En guise d'exemple, dans le cadre d'une audition sommaire à laquelle nous avons participé, pour faire face au manque de temps, le *spécialiste asile* a mené l'entretien dans un climat qui laissait transparaître une certaine pression temporelle, dans le but d'accélérer le timing et de terminer à l'heure. Nous pouvons alors supposer que si un climat de confiance est valorisé et même exigé, il n'est malgré tout pas toujours possible de le mettre en pratique, ce qui pourrait avoir un impact sur le déroulement des auditions.

Une deuxième technique valorisée concerne le fait d'aborder les motifs d'asile à travers des questions ouvertes, de manière à donner au requérant la possibilité de s'exprimer librement. Selon les interviewés, tout comme d'après les normes officielles du SEM, il s'agit de revenir sur les différents aspects en recourant à des questions plus ciblées seulement dans un second temps. En parallèle, les questions suggestives sont particulièrement dévalorisées, car elles ont le pouvoir d'influencer les réponses du demandeur, et par conséquent le résultat de l'audition. À ce propos, un *spécialiste asile* remarque :

« *On peut toujours coincer quelqu'un même s'il dit la vérité. Si on veut, si on insiste, on peut faire mentir quelqu'un qui ne ment pas, en fait. Donc il faut faire très attention.* » (Professionnel 12, Centrale)

Cet extrait montre sans équivoque la « *position de pouvoir* »³² (BESCH 2012 : 13) du *spécialiste asile* en audition, qui détient la capacité d'influencer ou d'orienter les réponses du demandeur. Toujours relativement aux questions posées, plusieurs professionnels soulignent l'importance d'adapter celles-ci à la situation propre à chaque entretien. En effet, dans le cas où le requérant d'asile éprouverait des difficultés à parler et à s'ouvrir, le collaborateur a le devoir d'essayer de « *trouver une brèche* » pour briser ce « *mur de silence* » et d'en « *libérer la parole* » :

« *S'il ne parle pas du tout et il ne sait pas quoi dire, je pointe un petit détail, je lui dis 'comment ça se passait quand vous alliez au travail ?', ou 'racontez-moi une journée de travail', comme ça je passe à autre chose, puis petit à petit, j'y viens aux motifs. [...] Après, on peut passer par autre chose, un détail du quotidien, pour juste un peu dégager la parole [...] et ensuite venir aux motifs. Mais c'est vrai qu'il y a des auditions qui sont extrêmement difficiles.* » (Professionnel 7, Centrale)

³² Notre traduction de l'allemand.

Malgré le fait qu'il incombe au requérant de prouver sa qualité de réfugié (LAsi art. 7) et que lors de l'audition il soit dans l'obligation d'exposer toutes les raisons qui l'ont incité à demander l'asile (LAsi art. 8 al. 1 let. c), les *spécialistes asile* s'emploient, à l'aide de différentes stratégies, à conduire le requérant à s'ouvrir et à parler. Ainsi, il semble que si d'une part ces techniques sont mises en place par les professionnels dans la finalité utile d'établir les faits ; d'autre part, elles sont adoptées dans l'intérêt du requérant, afin qu'il puisse exprimer ses motifs d'asile et obtenir la protection envisagée.

Une troisième technique qui a été mobilisée par plusieurs collaborateurs interrogés et qui rejoint celle que nous venons d'évoquer, concerne la centralité de l'écoute. À ce propos, un *spécialiste asile* dit :

« Il y a beaucoup de gens qui sont plus dans l'interrogation plutôt que dans l'écoute. Tu vas interroger mais en fait [...] en posant une question, toi même tu attends une réponse, et puis si tu n'as pas cette réponse, tu peux ... plus vraiment écouter ce que la personne te dit. [...] Donc l'important c'est vraiment d'écouter. Des fois, ce statut d'autorité, un peu d'inquisition, peut nous faire oublier ça. » (Professionnel 1, Centrale)

Cet extrait prolonge la réflexion sur les aprioris discutés dans le chapitre 1.2.2. Nous comprenons ici que le *spécialiste asile* peut inconsciemment se forger des attentes à l'égard des demandeurs, et cela non seulement avant l'audition, mais également au cours de celle-ci. Ainsi, il pourrait exister un risque que le professionnel puisse se concentrer sur la tâche d'interrogatoire dans l'idée de confirmer une idée préalable, sur la base d'attentes auto-construites à l'égard du requérant. En effet, comme souligné par Lipsky dans le cadre de l'observation des entretiens tenus entre des avocats et leurs clients, *« interviews are dominated by routinized procedures in which the prior existence of case types is presumed and new clients are fitted to the contours of the previously existing types »* (1980 : 121), un mécanisme qui pourrait amener les professionnels à agir en fonction de l'attente qui impliquerait qu'un certain dossier correspondrait au même cas de figure d'un dossier traité antérieurement. Nous pouvons imaginer qu'une telle dynamique, qui semble négliger la dimension de l'écoute, puisse avoir un impact sur le déroulement de l'audition. En se distanciant de cette vision, la plupart des interviewés soulève l'importance de l'écoute des requérants d'asile, ainsi que le fait d'être toujours *« curieux »* et *« ouverts au nouveau »* (P12, CEP), aussi de manière à pouvoir *« explorer des pistes qui ne sont pas très plausibles »* (P13, CEP). Il semble alors que les professionnels valorisent une forme d'écoute que l'auteur Sclavi définit comme *« active »*³³, laquelle exige une modalité d'observation soignée et réflexive et qui implique de rester ouverts et curieux par rapport à d'autres corniches et à d'autres visions (2003 : 75). Cependant, comme nous l'apprend l'extrait ci-dessus, il semble que les collaborateurs n'adoptent pas tous cette perspective, ce qui pourrait conduire à des biais non négligeables.

Pour conclure, les *spécialistes asile* interviewés, de même que les normes officielles du SEM, valorisent l'instauration d'un climat de confiance, la formulation de questions ouvertes permettant au requérant de s'exprimer librement, ainsi qu'une attitude d'écoute. Cependant, malgré ces propos, nous rejoignons la perspective de Scheffer (2003, cité dans PROBST 2012 : 316) qui compare l'audition à une sorte d'*« épreuve de l'asile »*, où se tiendrait un *« contrôle de connaissances »* similaire à une *« épreuve scolaire »*. En effet, si d'une part les *spécialistes asile* essaient de mettre en pratique les techniques évoquées dans ces lignes, il est également vrai

³³ Notre traduction de l'italien.

qu'une grande partie de l'audition est dédiée à des questions ponctuelles, ciblées, redondantes, sur des thématiques et des aspects très spécifiques, lesquelles pourraient amener à une certaine remise en question des propos véhiculés par les *spécialistes asile* à travers les stratégies susmentionnées. Nous approfondissons cet aspect dans le chapitre suivant.

1.3 La construction de l'(in)vraisemblance

Ce chapitre vise à mettre l'accent sur les éléments utilisés par les professionnels pour construire l'(in)vraisemblance d'un récit, de manière à mieux comprendre les indications plutôt vagues fournies par la loi et par les normes officielles de l'institution. De plus, nous proposons une discussion portant sur les enjeux caractérisant cette étape de la procédure.

1.3.1 Les facteurs de vraisemblance et d'invraisemblance

Comme nous l'avons déjà mentionné, le *spécialiste asile* doit fonder son évaluation sur les déclarations du requérant d'asile, qui s'avèrent souvent le seul instrument à disposition. Pour cette raison, à travers les entretiens et les observations menées sur le terrain, nous avons pu constater que les collaborateurs mobilisent différents facteurs de vraisemblance et d'invraisemblance, ceux-ci représentant des repères fondateurs d'un jugement à terme. Cela nous relie aux résultats de la recherche effectuée par Grandjean-Jornod, Meury et Rouget, qui affirment que les professionnels du SEM cherchent des moyens « *pour objectiver leur sentiment, le fonder sur des arguments tangibles, reposant sur une logique de type cartésienne, qu'ils pourront exposer dans leur décision* » (2013 : 43). Par la suite, nous voulons exposer les principaux éléments évoqués par les professionnels, qui, de manière générale, reprennent les facteurs d'invraisemblance évoqués par l'article 7 al. 3 LAsi³⁴ et qui sont exposés et discutés dans le manuel « *Asile et retour* », tout en les enrichissant de détails et de nuances apparus au gré des situations partagées par nos interlocuteurs, se caractérisant, du moins en partie, par de « *normes implicites acquises dans le cadre de la pratique ou de l'expérience* » (*ibid.* : 46).

Une première catégorie de facteurs concerne des allégations insuffisamment fondées au sens de l'article 7 al. 3 LAsi. Les *spécialistes asile* invoquent à ce titre de nombreux « *indices d'invraisemblance* », tels que le manque de détails, de substance et de précision dans le récit. Un *spécialiste asile* évoque également les « *stratégies d'évitement* » comme de forts indices d'invraisemblance. Celles-ci correspondent aux moments où le requérant d'asile évite de répondre à une question en utilisant des justifications telles que « *je ne sais pas, je dormais* », ou « *je ne sais pas, c'était tout noir* » (P3, Centrale), interprétées par les professionnels comme des stratégies pour ne pas avoir à décrire une situation qui n'a pas été vécue. Un autre facteur évoqué concerne les situations où le requérant d'asile semble incarner un « *narrateur externe et omniscient* » ou le « *réalisateur d'un film* » (P7, Centrale), en mesure de reproduire les raisonnements et les actions des acteurs présents sur une scène à laquelle il n'aurait pas assisté en tant que sujet. Par ailleurs, les *spécialistes asile* évoquent de nombreux « *indices de vraisemblance* » qui auraient le pouvoir de transmettre aux professionnels un « *sentiment de vécu* » (P7, Centrale). À ce titre, ils citent les détails « *inusités* », « *circonstanciés* », « *spontanés* » et « *qui sortent de l'ordinaire* », lesquels peuvent être exprimés à travers la description des « *odeurs* », l'évocation de propres « *processus psychiques* », la reproduction de « *citations exactes* » ou bien la description d'« *émotions éprouvées* » à un instant précis. Les

³⁴ Bien qu'au sens de l'article 7 LAsi, l'un des facteurs d'invraisemblance concernerait des allégations « *qui reposent de manière déterminante sur des moyens de preuve faux ou falsifiés* », cet aspect n'a pas été discuté par nos interlocuteurs de manière approfondie, raison pour laquelle nous avons choisi de l'aborder uniquement dans le chapitre 1.3.3, en évoquant quelques enjeux qui le concernent.

interviewés évoquent également la présence de « *real factors* » comme des indices de vraisemblance très forts, ceux-ci représentant des détails qui selon eux, ne pourraient être transmis par une personne qui ne les aurait jamais vécues. À titre d'exemple, un *spécialiste asile* (P2, Centrale) nous raconte le cas d'un viol qui a été jugé vraisemblable car, « *il y avait un 'real factor' [...], la personne elle a dit qu'avant de la pénétrer, son cousin, il avait mis de la salive sur son pénis. [...] Ça, c'est un détail que si la personne elle ne l'a pas vécu, elle ne raconte pas* ». C'est donc à l'aune de ce genre de détails circonstanciés et spontanés que les professionnels affirment pouvoir comprendre si la personne a vraiment vécu l'événement avancé.

La deuxième catégorie de critères concerne les allégations qui, au sens de l'article 7 al. 3 LAsi, sont considérées comme étant « *contradictaires* ». D'après les discours des *spécialistes asile*, les contradictions sont considérées aussi bien dans le cadre de la même audition, qu'à la lumière de la comparaison de l'audition sommaire à l'audition fédérale. Cependant, comme cela a été également souligné par nos interlocuteurs et par les normes officielles de l'institution, celles-ci seraient à prendre en considération seulement si elles concernent des points essentiels. À titre d'exemple, plusieurs affirment ne pas donner un grand poids aux contradictions concernant les dates évoquées, vis-à-vis desquelles il semble exister une certaine tolérance, alors que les éléments contradictoires en lien avec les motifs d'asile seraient particulièrement déterminants. À ce propos, un *spécialiste asile* (P2, Centrale) raconte un cas où le requérant s'était contredit sur les circonstances de son évasion d'une prison : une première fois, celui-ci affirma avoir cassé le mur avec des codétenus, alors qu'à la seconde, il raconta s'être enfui par la porte, profitant de l'inattention du gardien. Particulièrement attentifs à ce genre de contradictions, portant sur des éléments du récit jugés concrets et essentiels, les *spécialistes asile* construisent leur conviction d'in vraisemblance. L'idée qu'il s'agit d'une analyse générale et que le récit doit être considéré dans son ensemble paraît faire l'unanimité parmi les personnes rencontrées. Un *spécialiste asile* (P1, Centrale) remarque ainsi : « *le pire à faire, c'est de prendre deux contradictions et puis dire 'je vais mettre tout le reste de côté et je vais filer une décision négative'* ». De la même manière, les interviewés valorisent le fait de mettre le requérant d'asile devant ses propres contradictions, de manière à lui donner la chance de les expliquer et de les justifier. Cependant, bien que cette démarche figure également dans les normes officielles du SEM (MAR, C5), un des interviewés reconnaît qu'il ne s'agirait pas d'une pratique adoptée par tout le monde :

« *Se fonder sur un changement de version sans demander pourquoi, là c'est encore une fois un peu... j'ai l'impression que ça se fait. Nous, on est censé de demander à chaque fois, mais parfois [ce n'est pas comme ça] et je trouve qu'il ne soit pas très fair-play en fait.* » (Professionnel 13, CEP)

Cela nous renvoie aux constats des auteurs Rousseau et Foxen qui affirment que toutes les histoires contiennent, à différents niveaux, des contradictions, mais que la différence se situerait dans l'interprétation de celles-ci (2006 : 514). En effet, certains commissaires canadiens utiliseraient rapidement les contradictions comme des « *'preuves' de mensonge* », alors que d'autres chercheraient à « *comprendre ce qui entoure la contradiction, ce qui peut lui donner un sens* » (*ibid.*). Apparemment, les *spécialistes asile* interviewés feraient plutôt partie de cette deuxième catégorie d'acteurs, mais, comme le suggère l'extrait ci-dessus, nous pouvons supposer la présence de différentes conceptions existant chez les professionnels.

La troisième catégorie de critères concerne les allégations qui, d'après la LAsi, « *ne correspondent pas aux faits* » (LAsi art. 7 al. 3). Le manuel « *Asile et retour* » fait état de ce constat, précisant qu'il s'agirait de déclarations qui « *contredisent des informations vérifiées et*

démontrées » et que, parallèlement, seraient « *en contradiction manifeste avec la réalité et/ou l'expérience générale de la vie* » (MAR, C5 : 11). Quant à la première considération, plusieurs *spécialistes asile* interrogés dénotent l'importance qu'il y ait une correspondance entre les déclarations des requérants et les informations et les faits attestés, entre autres, par les rapports des « analystes pays »³⁵, ceux-ci décrivant de manière détaillée plusieurs aspects relatifs aux pays d'origine des demandeurs. En guise d'exemple, un collaborateur affirme :

« *Si le requérant dit 'j'ai participé à une manifestation à Lagos à telle date', nous on va vérifier [...]. Et puis si c'est documenté dans notre système ou sur internet, voilà, c'est déjà un indice. Alors que s'il n'y a pas eu de manifestation, ou si la manifestation dont il parle a eu lieu deux semaines après...* » (Professionnel 3, Centrale)

Quant à la deuxième considération du manuel « *Asile et retour* », certains professionnels affirment que les récits devraient être caractérisés par une cohérence « *interne, intrinsèque* » (P7, Centrale). Premièrement, les comportements et les actions du requérant d'asile devraient avoir une certaine « *logique* ». À ce titre, un interviewé (P6, Centrale) affirme poser des questions telles que « *comment avez-vous réagi par rapport aux recherches menées par les autorités ? Est-ce que vous vous sentiez en danger ? Aviez-vous l'impression que votre famille était en danger ? Qu'est-ce que vous avez fait par rapport à votre famille ?* ». À travers les réponses données à ces questions, les professionnels semblent pouvoir être en mesure de déterminer si les comportements suivent ou non une certaine « *logique de l'agir* ». En guise d'exemple, un collaborateur (P8, Centrale) trouve invraisemblable le récit d'un requérant qui déclare avoir été persécuté et qui, sans une justification particulière, serait resté chez lui pendant deux ans. Cependant, une partie des interviewés, comme le décrit également le manuel « *Asile et retour* », soulignent que cette logique ne doit pas faire du sens dans l'optique du *spécialiste asile*, mais dans celle du requérant :

« *Il [le requérant] doit être en mesure d'exposer les événements et les raisons de ses actions. Chacun suit une certaine logique, et même si ce n'est pas logique pour moi, peut être que c'est logique pour lui, dans son contexte, donc il doit expliquer à partir de son point de vue.* » (Professionnel 15, CEP)

Bien que la plupart des interviewés semblent partager cette vision, un *spécialiste asile* (P8, Centrale) affirme : « *tu dois pouvoir imaginer et te dire 'oui, ça peut avoir du sens une histoire comme ça, il a agi de manière compréhensible, probablement j'aurais agi de la même manière'* ». Ce qui attire notre attention dans cet extrait est le fait de se mettre à la place de la personne et de penser à comment chacun d'entre nous aurait agi dans une situation similaire. Cette identification pourrait amener à une dynamique où, comme l'a observé Probst, « *ce qui est difficile à imaginer apparaît, par voie de conséquences, comme improbable et non crédible* » (2012 : 337). De plus, nous pouvons supposer qu'un raisonnement de ce type pourrait amener à « *présenter ses propres points de vue et faisceaux de possibilité comme les seuls ou les meilleurs* »³⁶ (SCLAVI 2003 : 16) et engendrer ainsi des biais d'ordre ethnocentrique. Une opinion différente est défendue par un autre *spécialiste asile* (P7, Centrale), lequel affirme qu'une « *cohérence intrinsèque du récit* » devrait être présente même si la personne aurait agi

³⁵ Les « analystes pays » travaillent pour la section « Analyses » du SEM. Ils sont en charge de fournir des informations factuelles sur les différents pays qui soient conformes avec les standards de qualité européens en matière de COI.

³⁶ Notre traduction de l'italien.

« *d'une façon irrationnelle* » ou d'une manière différente à celle que lui-même aurait pu concevoir. Ce collaborateur semble vouloir se distancier, du moins sur ce plan, d'un raisonnement basé sur une identification avec le demandeur. En poursuivant notre réflexion, plusieurs interviewés affirment que les déclarations du requérant d'asile doivent pouvoir s'inscrire dans le contexte socioculturel du pays :

« *Au-delà de la richesse du récit, ce qui pour moi compte le plus est que l'histoire s'inscrit dans le contexte culturel du pays. [...] Tu peux toujours avoir des surprises, mais si tu connais les pays, les us et les coutumes...* »
(Professionnel 10, Centrale)

Ainsi, il semblerait que les déclarations des requérants soient évaluées en gardant à l'esprit les possibles biais sur un plan socioculturel, permettant d'éviter l'adoption d'une posture ethno-centrée dans l'évaluation de la vraisemblance. Toutefois, nous observons que le *spécialiste asile* semble avoir l'impression de connaître les différentes facettes des pays. Nous supposons qu'un tel raisonnement puisse être potentiellement dangereux en raison du fait qu'il s'agit d'un savoir bien souvent acquis « *à distance* » (PROBST 2012 : 254) qui, si utilisé de manière normative, pourrait potentiellement amener à des conclusions biaisées. En conclusion de cette catégorie de critères, il est ressorti que les déclarations du requérant d'asile doivent également pouvoir s'inscrire dans le cadre de sa propre vie. À ce propos, un collaborateur (P6, Centrale) juge invraisemblable le récit d'une personne qui se définissait analphabète, mais qui dans le même temps demandait l'asile car dans son pays, elle se serait occupée de l'écriture d'affiches politiques. Ces deux déclarations mises en balance ne seraient pas compatibles.

En guise de conclusion, le manuel « *Asile et retour* », de même que les professionnels interrogés, évoquent une idée de « pondération » en ce qui concerne l'examen de la vraisemblance. Le « *faisceau d'indices* » (P7, Centrale) est ainsi mis en balance et analysé dans son ensemble, toujours en considérant que le but n'est pas celui d'atteindre une « *vérité absolue* » (P3, Centrale) mais de déterminer si le récit est vraisemblable, ce qui implique qu'« *un doute peut subsister* » (MAR, C5 : 5). À la lumière des facteurs mobilisés par les *spécialistes asile* dans le cadre de l'évaluation de la vraisemblance que nous venons d'exposer ci-dessus, nous proposons par la suite quelques réflexions autour des enjeux entourant cette évaluation.

1.3.2 Une comparaison des savoirs

Tout d'abord, nous pouvons observer qu'au-delà des compétences au niveau de l'interprétation des récits sur un plan linguistique et structurel (à travers l'évaluation de la richesse de détails, de la cohérence, etc.), les *spécialistes asile* fondent leurs évaluations sur des savoirs géopolitiques. À ce propos, l'auteur Probst observe que « *les connaissances et savoirs sur les pays d'origine des demandeurs dont disposent les instructeurs sont un des éléments majeurs de l'interrogatoire* » (2012 : 312). À ce titre, « *la construction de repères pour une instruction objective se fonde largement sur les faits vérifiables, contenus dans le récit du demandeur* » (*ibid.*). Lors de la discussion autour de l'évaluation de la vraisemblance, certains collaborateurs ont, à plusieurs reprises, cité des situations où les affirmations du requérant étaient ensuite comparées à des informations connues et considérées comme étant objectives. Ainsi, Von Känel affirme que les professionnels du HCR en charge de statuer sur les demandes d'asile seraient en mesure de construire un cas solide « *at the intersection of the asylum seeker's story and the country of origin information* » et que « *conducting research is one of the key operations for asylum makers to objectify their assessment* » (2010 : 72). Ces constats semblent refléter

parfaitement le cas des collaborateurs du SEM. En guise d'exemple, un *spécialiste asile* nous décrit une situation où les déclarations du requérant peuvent être vérifiées par une simple comparaison de ses allégations avec les données officielles mises à disposition par les rapports d'experts :

« Nous avons quelqu'un qui est allé en Erythrée et qui nous a fait un rapport très détaillé sur les prisons. Là, quand on interroge la personne, [...] il faudrait poser suffisamment de questions pour voir si la personne a vraiment été dans cette prison. C'est-à-dire qu'on sait que dans une certaine prison, il y a deux bâtiments principaux, puis que là, c'est les femmes, là, c'est les hommes, on sait s'il y a une cour intérieure ou pas, ou un terrain de football derrière. » (Professionnel 2, Centrale)

Cette démarche de comparaison, qui figure également dans le manuel « Asile et retour », nous amène à une engager une seconde réflexion. À travers l'observation menée dans le cadre des auditions, ainsi qu'à travers l'analyse des discours des *spécialistes asile*, nous pouvons constater que l'audition devient en quelque sorte un « *contrôle de connaissances* » qui consisterait à interroger le demandeur sur ce qu'il est supposé savoir au regard de ses allégations (SCHEFFER 2003, cité dans PROBST 2012 : 316). En effet, si, comme nous l'avons montré, les *spécialistes asile* valorisent les questions ouvertes, grâce auxquelles les demandeurs peuvent s'exprimer librement, en parallèle, nous pouvons constater la mise en place de toute une série de questions visant à creuser certains aspects et, dans certains cas, à mettre le requérant à l'épreuve de ses propres connaissances. L'extrait ci-dessus illustre cette logique que nous retrouvons également dans les questions posées sur un plan géographique quant au village ou à la région d'origine, ou bien dans celles posées en lien avec le voyage d'expatriation, ou encore relativement la profession déclarée par le requérant. Quant à cette dernière, un *spécialiste asile* nous raconte, en guise d'exemple, comment il essaie d'en tester la véracité :

« Si quelqu'un vient me dire 'je suis coiffeur', je dis 'ah ben, vous êtes coiffeur, comment on fait une décoloration ?' Ou bien 'qu'est-ce que vous faites, quelles sont vos activités ?' » (Professionnel 3, Centrale)

Ainsi, les requérants d'asile sont constamment mis à l'épreuve quant à la crédibilité de leurs déclarations, et les professionnels utilisent différentes formes de « savoirs » comme des repères objectifs pour déterminer la vraisemblance de celles-ci. Venant corroborer cette interprétation, certains *spécialistes asile* remarquent que les cas les plus difficiles au niveau de l'évaluation de la vraisemblance seraient ceux qui présentent des récits très personnels, et qui ne peuvent pas être authentifiés à travers une « *confrontation des savoirs* » (PROBST 2012 : 323). À titre d'exemple, un collaborateur remarque que les « persécutions liées au genre » peuvent être très compliquées, car il s'agit de se baser presque exclusivement sur la parole du requérant, sans avoir des repères objectifs pouvant confirmer son discours :

« Tu as uniquement les déclarations du requérant, tu ne peux pas vérifier si la personne a eu des activités politiques et cætera. Si, en plus, les persécutions ont été infligées dans la sphère familiale, tu ne peux donc rien vérifier... là, c'est difficile. » (Professionnel 10, Centrale)

Ces constatations trahissent encore une fois le contexte d'incertitude et de suspicion dans lequel le processus décisionnel se déroule et la valorisation de repères tangibles et objectivables à travers lesquels motiver et justifier la décision envisagée.

1.3.3 Des exigences contradictoires

L'analyse des discours et des raisonnements des *spécialistes asile* sur le plan de l'évaluation de la vraisemblance nous permet de constater que, dans certains cas, les requérants d'asile se trouvent à devoir répondre à des exigences quelque peu contradictoires. En effet, nous verrons que dans certains cas, les facteurs permettant de juger un récit comme (in)vraisemblable peuvent faire l'objet d'une perception ambivalente de la part des professionnels.

Premièrement, la question des dates se pose. Plusieurs professionnels interviewés s'accordent à dire que la connaissance des dates occuperait une place marginale pour évaluer la crédibilité d'un récit et que, pour cette raison, il ne s'agirait pas de se focaliser sur les contradictions qui les concernent. Cela d'autant plus qu'il est généralement reconnu par nos interlocuteurs que celles-ci n'ont pas la même valeur partout dans le monde. Cependant, dans le cadre de notre participation à plusieurs auditions, nous avons constaté que dans le même temps, les dates font l'objet de nombreuses questions, que cela soit en relation au parcours de vie de la personne ou aux événements relatifs à ses motifs d'asile. Cela apparaît de manière particulière quand il s'agit de déterminer si le requérant d'asile est majeur ou mineur : dans ce contexte, celui-ci doit être en mesure de répondre à plusieurs questions ayant pour objet les dates (dates de naissance de sa sphère familiale, dates relatives au parcours de formation, dates liées à l'expatriation, etc.), et il est interrogé longtemps et de manière détaillée à ce sujet. Or, nous pouvons supposer que si ces questions sont posées et des réponses exigées, la place que celles-ci vont occuper dans l'examen de la vraisemblance dépendra, en partie, de l'interprétation du *spécialiste asile*. En effet, sur un plan théorique, les interviewés (tout comme le manuel « Asile et retour ») affirment qu'une cohérence dans la succession des événements dans le récit sera privilégiée, ce qui représenterait une exigence mineure à l'égard du requérant :

« Si la succession des événements ça va, mais que puis il y a des petites contradictions au niveau des dates, ça ne me dérange pas. Mais après, il y en a certains qui se trompent dans les dates où au final, le motif, il intervient seulement quand ils avaient déjà quitté le pays, alors ça c'est des gros trucs. » (Professionnel 7, Centrale)

Ainsi, bien que les dates soient souvent relativisées du moment que le récit semble cohérent dans son ensemble, celles-ci peuvent tout de même acquérir une certaine importance dans les cas où elles engendreraient des contradictions sur des éléments jugés centraux. Nous observons alors une certaine tension autour de leur prise en compte dans l'examen de la vraisemblance : si d'une part, elles font l'objet de questions précises et insistantes, d'autre part, l'idée selon laquelle des contradictions à ce sujet ne seraient pas forcément déterminantes, subsiste. De surcroît, cette ambivalence est accentuée par les directives du manuel « Asile et retour », qui énoncent que « *le fait d'indiquer des dates précises - même concernant des événements reculés - peut constituer un indice d'invraisemblance* » (MAR, C5 : 10). Cette perspective est également évoquée par un collaborateur (P3, Centrale), lequel affirme : « *on peut aussi dire qu'une personne qui sait trop bien toutes les dates, il a préparé [son discours]* ». Cette dynamique dénote de nouveau le sentiment de suspicion à l'égard des requérants d'asile qui semblent appelés à devoir satisfaire des injonctions contradictoires pour pouvoir être crus : savoir répondre à un certain nombre de questions ponctuelles concernant les dates, tout en évitant de montrer que celles-ci ont été apprises par cœur. À ce sujet, l'auteur Besch souligne le « *fil du rasoir* » sur lequel se trouvent les interprétations des *spécialistes asile* : « *ce qui pourrait être retenu comme potentiellement crédible, peut également être jugé 'trop parfait' et être*

*interprété comme un récit construit*³⁷ » (2012 : 33). Ainsi, il semble que le requérant d'asile dusse être en mesure de se plier « *aux exigences d'une procédure qui impose de se montrer fin stratège tout en évitant d'apparaître comme tel* » (FRIGOLI 2009 : 139).

Comme nous l'avons vu dans le chapitre dédié aux facteurs de vraisemblance et d'invraisemblance, les *spécialistes asile* valorisent des récits « cohérents » mais qui, dans le même temps, requièrent une formulation « spontanée ». La recherche de Probst a mis en évidence cette dynamique en la définissant comme une « *injonction paradoxale face au demandeur* », étant acquis que « *d'un côté, l'institution attend de lui un récit cohérent, fluide et bien présenté; d'un autre côté, il sanctionne le manque de spontanéité dans la mesure où celui-ci fait émerger des doutes quant à la crédibilité du récit* » (2012 : 305). En complément, nous pouvons également ajouter une réflexion attrayant à l'ambivalence des histoires que les *spécialistes asile* définissent comme « *standard* » (P6, Centrale) :

« *Il y a des leitmotifs pour des pays, donc des choses qui adviennent tout le temps, qu'on sait que ça peut arriver de temps en temps mais, [...] comme on entend souvent des gens qui mentent là-dessus, on se dit 'ah bon mais c'est de nouveau cette histoire-là'. Puis ça, c'est vraiment quelque chose qui serait à éviter, qui péjore un peu tout le système.* » (Professionnel 12, Centrale)

Ainsi, les histoires « standard » font l'objet d'une certaine ambiguïté. D'une part, en raison de leur caractère répétitif, elles pourraient engendrer des doutes quant à leur crédibilité. À ce propos, Rousseau et Foxen observent qu'« *une histoire trop typique a un air de déjà-vu, de déjà entendu [et] elle évoque des sentiments d'ennui qui se doublent d'une incrédulité : la même histoire ne peut pas être vraie si souvent* » (2006 : 513). De la même manière, Fresia et Von Känel remarquent que le fait d'entendre souvent des histoires similaires amène les professionnels du HCR en charge de statuer sur les demandes d'asile à adopter une attitude suspicieuse (2016 : 112). D'autre part, les histoires « standard » semblent être particulièrement appréciées par une partie des *spécialistes asile* sur le plan de l'examen de la pertinence des faits car, en connaissant leur configuration juridique, ils se trouvent facilités à ce niveau. En effet, Rousseau et Foxen observent que, au contraire, les histoires uniques évoquent une certaine suspicion puisqu'elles ne cadrent pas avec un scénario commun et ne correspondent à aucun cadre de référence (2006 : 513). À la lumière des éléments exposés, nous pouvons affirmer que le requérant d'asile est appelé à produire un récit cohérent mais spontané, qui présente (de préférence) une configuration connue, mais qui ne soit pas pour autant « standard » au point de paraître construit.

Le troisième et dernier aspect dont nous voulons discuter dans ce chapitre concerne l'attitude des *spécialistes asile* face à la preuve de la qualité de réfugié. Comme nous l'avons déjà remarqué, la LAsi n'exige pas que le requérant d'asile prouve ses motifs d'asile à travers des moyens de preuve qui puissent attester ce qu'il avance. De manière générale, les *spécialistes asile* reconnaissent que ceux-ci ne seraient pas nécessaires et que la parole de la personne suffirait à rendre le récit vraisemblable. Toutefois, certains collaborateurs affirment que présenter des documents de preuve « *pourrait aider* » (P6, Centrale). À ce propos, un professionnel (P13, CEP) affirme : « *s'ils [les requérants] ont un document, ils ont un peu plus de temps, un peu plus de ma crédibilité* »; et un autre (P1, Centrale) déclare : « *en général, plus on a des 'moyens de preuve', mieux c'est* ». Cette dynamique est également confirmée par

³⁷ Notre traduction de l'allemand.

le fait de catégoriser comme « *clairs* » et « *simples* » les cas présentant plusieurs documents en mesure d'attester les déclarations alléguées :

« Il y a des gens qui arrivent avec des moyens de preuve. C'est documenté. Il y a une personne qui dit 'j'ai déserté l'armée syrienne, voilà ma carte militaire, voilà le livret de service, voilà une photo de moi à Alep [...] en uniforme de l'armée syrienne'. Je veux dire, quand c'est documenté par des preuves, des bonnes preuves, là c'est clair. » (Professionnel 3, Centrale)

Parallèlement, il apparaît que dans certaines situations, les moyens de preuve pourraient avoir un impact sur l'examen de la demande d'asile non seulement dans le cas où ils sont fournis, mais également s'ils seraient manquants. À ce sujet, le manuel « *Asile et retour* » souligne que l'article 7 LAsi ne précise pas dans quelles circonstances il suffit de rendre la qualité de réfugié vraisemblable. Il poursuit en disant que « *la preuve de la qualité de réfugié devra en principe être apportée si elle est possible et raisonnablement exigible* », comme dans les cas où, en guise d'exemple, le requérant détient des preuves documentaires ou il peut les obtenir facilement en Suisse ou dans son pays d'origine (MAR, C5 : 4). À ce propos, un *spécialiste asile* (P10, Centrale) estime que si une personne affirme avoir été arrêtée et condamnée plusieurs fois sans pour autant amener un document l'attestant, cela pourrait représenter un indice d'invraisemblance. Cette dynamique serait tout particulièrement présente à l'égard des requérants originaires de certains pays. En guise d'exemple, le manuel « *Asile et retour* » indique que comme en Turquie il serait possible « *de se procurer des actes d'accusation ou des jugements* », l'autorité peut « *raisonnablement attendre du requérant qu'il les fournisse* » (MAR, C5 : 4-5). À ce sujet, un collaborateur affirme :

« Typiquement pour la Turquie, il m'est déjà arrivé d'avoir des cas politiques sans documents... je n'y crois pas! Ensuite, en Turquie on a une ambassade qui marche très bien, donc on peut savoir si la personne a été recherchée ou si elle a été condamnée. » (Professionnel 10, Centrale)

Or, si d'une part les professionnels se disent conscients du fait que les moyens de preuve ne sont pas strictement nécessaires, d'autre part ils tendent (dans certaines situations) à les valoriser. Cela pourrait de nouveau renvoyer à l'« *ère du soupçon* » (D'HALLUIN 2004 : 31) qui circonscrit les dispositifs d'asile. En effet, nous pouvons supposer que le « *doute radical* » (PROBST 2012) autour du requérant d'asile pourrait engendrer un contraste entre « *la centralité et l'insuffisance de la parole* » (*ibid.* : 295). Bien que cette dernière soit considérée comme un élément central pour l'évaluation de la vraisemblance, elle semble détenir davantage de crédibilité si accompagnée par des éléments solides. Les *spécialistes asile* peuvent dès lors s'y appuyer pour, en quelque sorte, objectiver les allégations du requérant ainsi que pour corroborer leur jugement. Cependant, ces réflexions ne peuvent être faites sans considérer que, paradoxalement, ces mêmes moyens de preuve font à leur tour l'objet de suspicion et méfiance de la part des professionnels, ce qui remettrait en partie en cause leur prise en compte dans le cadre de l'évaluation de la vraisemblance. À ce propos, plusieurs *spécialistes asile* ont soulevé le fait que, dans certains pays, le niveau de contrefaçon serait si élevé que les documents et les moyens de preuve auraient une valeur probante très faible. Il ressort également des entretiens que la nationalité du demandeur joue un rôle important: les *spécialistes asile* semblent adapter leurs pratiques en fonction de « *traits distinctifs* » (GRESLIER 2007 : 5) attribués aux demandeurs originaires de certains pays. À titre d'exemple, un collaborateur affirme :

« On sait que certains pays n'ont pas de documents d'identité, donc on ne va pas s'acharner à les demander. Après... pour des mandats d'amener, comme la RDC [République démocratique du Congo], on sait que tout s'achète, même pour la Syrie, on sait que beaucoup de documents peuvent s'acheter aussi. Donc, il faut toujours regarder le tout, ça dépend de la situation. »
(Professionnel 9, Centrale)

Nous pouvons donc conclure à une sorte de double méfiance : d'une part, à l'égard de la crédibilité accordée à la parole du requérant que les *spécialistes asile* aimeraient pouvoir vérifier à travers des moyens de preuve ; d'autre part, à l'égard de ces mêmes moyens de preuve, qui feraient à leur tour l'objet de soupçons quant à leur authenticité. L'extrait ci-dessous illustre très bien cette dynamique paradoxale :

« [Le raisonnement] c'est un peu hypocrite quelque part... car typiquement pour l'Afghanistan, nous disons 'tu dois avoir la taskera, la carte d'identité', mais ensuite s'il te l'amène tu dis 'non, ça ne vaut rien' » (Professionnel 10, Centrale)

Bien que, nous le rappelons, les discours des interviewés se rejoignent sur le fait que le récit du demandeur représenterait l'instrument de base à la prise d'une décision et qu'il ne serait dès lors pas nécessaire de devoir amener des moyens de preuve qui attesteraient les faits avancés, nous avons pu comprendre que leur présence ou leur absence pourraient, dans certains cas, avoir un impact sur le processus d'évaluation de la vraisemblance. Malgré cela, les moyens de preuve se trouvent à leur tour être insérés dans le climat de suspicion qui semble régner autour des requérants d'asile, générant de ce fait une dynamique quelque peu paradoxale.

1.4 Un éventail de biais

Dans le cadre des entretiens réalisés avec les *spécialistes asile*, ceux-ci ont soulevé l'existence de plusieurs biais qui pourraient influencer de manière plus ou moins directe une analyse en termes de vraisemblance. Il est intéressant de noter que les biais que nous allons exposer sont engendrés aussi bien par les facteurs susceptibles d'influencer les récits des demandeurs que par la manière dont les professionnels agissent face à ces facteurs. Ainsi, ce chapitre nous permet d'acquérir une compréhension plus complète de l'examen de la vraisemblance, lequel nécessite une approche plus profonde qu'une « simple » analyse des récits en termes de cohérence, détails et contradictions, pour intégrer la prise en compte d'éléments ayant le pouvoir de biaiser aussi-bien l'histoire du demandeur que l'évaluation du professionnel.

L'aspect le plus cité, auquel fait également allusion le manuel « *Asile et retour* » (MAR, C5), attrait au risque pour les *spécialistes asile* de se laisser guider par une attitude ethnocentrique et, en conséquence, de « *projeter des réalités suisses sur les pays* » (P3, Centrale). Les exemples les plus mobilisés ont été ceux établis en référence à la notion de « famille » qui ferait l'objet d'interprétations différentes suivant les pays, ainsi qu'à la question des « heures » et des « dates », lesquelles n'auraient pas la même importance partout dans le monde, ce qui risquerait d'engendrer des malentendus ou des contradictions. En guise d'exemple, un professionnel raconte :

« [...] le bon suisse croit que dans le monde entier, la journée est très bien organisée comme en Suisse, avec des tranches horaires bien précises [...]. Mais l'africain, lui il ne vit pas comme ça. Alors on va dire 'À quelle heure la police est venue ?' et lui il pense 'Ah mon dieu, il faut que je dise une heure,

mais moi je ne sais pas', alors [il sait que] c'était environ midi, donc il va dire '11h'. Deuxième audition, on lui pose la même question, et lui il ne se souvient plus qu'il avait dit 11h, donc il va dire 'c'était 13h30'. Puis on a une contradiction, qui n'est pas une, en fait. Vous voyez, c'est bien de demander 'à quel moment de la journée', [...] s'il se contredit, c'est que c'est en plein jour ou en pleine nuit. » (Professionnel 3, Centrale)

Plusieurs exemples ont été amenés sur des événements qui, selon un mécanisme de pensée occidentale, ne seraient pas considérés comme possibles, alors que, suite à des vérifications, ils se sont avérés être réels. À ce titre, un collaborateur (P3, Centrale) cite l'exemple d'un requérant d'asile camerounais qui affirmait s'être enfui de la prison car celle-ci n'avait que trois murs. Seule une confirmation de la part de l'ambassade a pu convaincre le professionnel de la véracité de cette affirmation, qui à première vue, analysée à travers des lunettes d'Occidental, n'avait pas été considérée comme possible. Nous pouvons dès lors constater que l'audition est caractérisée par l'intersection « *of radically different cultures, assumptions, belief systems and reference points* » (ROUSSEAU et al. 2002 : 51). Une fois défait d'une perspective ethnocentrique, il serait possible d'éviter, ou à minima de réduire incompréhensions et malentendus. De la même manière, certains *spécialistes asile* soulignent l'importance de considérer le décalage entre la « *réalité académique d'un pays* » et « *la réalité concrète de ce qui serait possible ou pas* » (P3, Centrale) :

« Il y a des lois, il y a une réalité juridique, et puis après il y a la réalité dans la vie. Certains [spécialistes asile] disent 'voilà, d'après le code civil de RDC [République démocratique du Congo], tout le monde doit avoir une pièce d'identité'. Ok, ça c'est la loi, mais dans la réalité, au Congo, presque personne n'a une pièce d'identité. » (Professionnel 3, Centrale)

Pour faire face aux risques d'une attitude ethno-centrée, plusieurs interviewés soulignent l'importance d'avoir de l'expérience aussi bien sur un plan professionnel que sur le plan du vécu personnel. En particulier, le voyage est très valorisé par une partie de nos interlocuteurs en tant que moyen permettant d'avoir accès à des réalités différentes de celles de la Suisse. Partageant cette conviction, Belorgey, président de section à la Commission de recours des réfugiés (CRR) en France, affirme qu'il faudrait interdire de recruter des gens qui, entre autres, n'auraient pas voyagé et qui, de manière générale, n'auraient jamais été en contact avec d'autres réalités (2007 : 34).

Un deuxième biais, évoqué par les *spécialistes asile* et figurant également dans le manuel « *Asile et retour* », concerne les effets des traumatismes sur les requérants d'asile et, par conséquent, sur la capacité de ceux-ci à exposer leur récit³⁸. À ce titre, un *spécialiste asile* (P4, Centrale) affirme adopter une attitude plus prudente et plus compréhensive à l'égard d'une personne qui, ayant subi un traumatisme, n'avance ses motifs que tardivement, lors de la deuxième audition. De la même manière, un autre interviewé (P2, Centrale) affirme que, dans certains cas, les personnes ayant subi des « persécutions liées au genre » pourraient être amenées à adopter une attitude détachée en audition. Ce détachement ne doit cependant pas nécessairement être évalué en tant que signe d'in vraisemblance, car cela pourrait représenter

³⁸ Le manuel « *Asile et retour* » indique que si la personne traumatisée est incapable de s'exprimer en détail sur des aspects essentiels des faits allégués, il serait possible de se « contenter » d'une description circonstanciée des faits survenus avant et après l'événement en question (MAR, C5 : 8). De plus, il est admis qu'une personne victime de traumatismes se contredise sur des points essentiels (*ibid.* : 9) ou qu'elle évoque des événements traumatisants seulement au stade de l'audition (*ibid.* : 11).

un « *mécanisme de protection* » pour ne pas avoir à subir une seconde fois l'épisode traumatisant à travers le récit. La situation devient plus complexe quand, à cause du traumatisme, la personne n'arrive pas à verbaliser ses motifs d'asile. À ce propos, un collaborateur nous raconte un exemple très représentatif de l'impact des traumatismes sur les personnes et la dangerosité des conséquences que ceux-ci pourraient avoir sur le traitement de la demande d'asile :

« Je ne cache pas non plus qu'il y a eu une fois un cas du Congo-Brazzaville et je pense que cette personne aurait dû faire partie d'un réseau de traite humaine, mais je n'ai pas réussi... j'ai vraiment essayé d'entrer en contact, l'interprète aussi a essayé, et là je pense qu'elle a caché beaucoup de choses. Je pense qu'elle n'arrivait pas à parler [...]. Des fois, il leur faut des années pour qu'ils s'ouvrent. Donc, ce n'est pas dans le cadre d'une audition de quelques heures qu'on va réussir à percer le mystère [...] » (Professionnel 4, Centrale)

La littérature confirme que les requérants d'asile ayant vécu des situations de violence, telles que des tortures, des viols, des détentions ou des menaces, peuvent développer des réactions psychologiques post-traumatiques dont l'impact peut aussi bien se ressentir dans leur capacité à témoigner que dans la qualité même du témoignage (ROUSSEAU et al. 2002 : 48). Bien que certains interviewés aient semblé être conscients des potentielles conséquences de ces éléments, il nous reste néanmoins à nous demander de quelle manière (au-delà de la présence d'un certificat médical), les *spécialistes asile* parviennent à déterminer si une personne est à considérer ou non comme étant traumatisée. Nous pouvons supposer que cette dynamique, qui n'est pas clairement ressortie des entretiens, pourrait avoir un impact sur la manière dont se déroule l'examen de la vraisemblance. De plus, cette question prend plus d'ampleur dès lors qu'une partie des collaborateurs semble convaincue que, dans certaines situations, les médecins auraient tendance à aller « *dans le sens du requérant* » (P7, Centrale), à travers notamment une « *surmédicalisation* » (P10, Centrale)³⁹ de leur état. Nous nous demandons si cette perspective ne pourrait pas amener à sous-estimer l'incidence d'éventuels facteurs susceptibles d'influencer négativement la capacité du requérant à exposer ses motifs d'asile.

Toujours dans le cadre du traumatisme, un *spécialiste asile* évoque également le risque du « *traumatisme secondaire* » (P3, Centrale). En effet, la transmission indirecte du traumatisme du demandeur au décideur pourrait conduire à des réactions de défense de la part de ce dernier et amener « *au déni, à l'évitement, à la minimalisation de la gravité de situations, à des réactions émotives incontrôlées comme la colère, le manque d'empathie ou le cynisme* » (CREPEAU et al. 2001 : 64). Dès lors, « *ces réactions, conséquences directes de l'exposition massive à des récits traumatiques* », influeraient sur la perception de la crédibilité du demandeur (*ibid.*). Loin de pouvoir déterminer si les *spécialistes asile* interviewés sont ou non affectés par ce type de traumatisme, nous pouvons tout de même constater que plusieurs d'entre eux ont affirmé ressentir un certain poids psychologique. Certains déclarent rêver la nuit des dossiers qu'ils sont en train de traiter. D'autres remarquent que, surtout au début de leur parcours professionnel, une fois rentrés chez eux, ils éprouvaient quelque peine à cesser de penser à l'horreur des récits écoutés au cours de la journée. En raison de cela, plusieurs ont

³⁹ Ces constatations se relient en partie à ce qui a été constaté en Grande-Bretagne par Kelly (2012) et Good (2004) à propos de la considération des rapports médicaux par les professionnels en charge de statuer sur les demandes d'asile, où parfois ces rapports font l'objet d'une attitude critique en raison de l'idée que les médecins auraient tendance à accorder trop de crédit aux déclarations des requérants d'asile.

exprimé le désir de pouvoir bénéficier d'un soutien psychologique au travail, mais cette requête n'a apparemment jamais été satisfaite.

Un troisième biais évoqué par nos interlocuteurs consiste à considérer tous les requérants d'asile de la même manière et d'avoir les mêmes attentes à l'égard de tout le monde. En contraste avec cette perspective, les *spécialistes asile* valorisent à plusieurs reprises la logique du « *cas par cas* », selon laquelle il s'agirait de « *s'adapter à la personne* » (P4, Centrale) et de considérer chaque cas de manière singulière, afin de pouvoir éviter une évaluation biaisée par un traitement uniforme de profils pourtant bien différents. En guise d'exemple, un collaborateur (P3, Centrale) souligne l'importance de prendre en considération le niveau intellectuel de la personne, tout comme son âge, en essayant d'adapter les exigences à cet égard : « *si on a un professeur d'Université, on peut quand même s'attendre à plus que si on a un enfant de quinze ans* ». À la lumière des éléments exposés dans ce paragraphe et au même titre que celui lié aux biais engendrés par les traumatismes, nous voulons exprimer une réflexion à l'aide de la recherche de l'auteur Von Känel (2010). Comme nous l'avons vu, il semble que les professionnels puissent modifier leurs pratiques en termes d'évaluation de la vraisemblance en fonction de l'interlocuteur auquel ils se trouvent confrontés. Ainsi, ils semblent adopter une posture davantage tolérante à l'égard des requérants traumatisés (en guise d'exemple en interprétant l'attitude détachée des personnes ayant subi des « persécutions liées au genre » comme un mécanisme de protection) et, comme nous venons de le voir, ils semblent ajuster leur degré d'exigence aux facteurs comme l'âge ou la formation. Au regard de ces dynamiques, il ressort que les professionnels attribuent des labels à certaines catégories de demandeurs, en les différenciant du « *normal interlocutor* » (VON KAENEL 2010 : 76) qui est, lui, supposé être en mesure de collaborer et de produire un récit cohérent et sans contradictions. Von Känel souligne le pouvoir de ces labels, ainsi que la « *fine line separating those expected to be coherent and detailed, and those to whom these criteria do not apply* » (2010 : 76). Dès lors, bien que les *spécialistes asile* semblent être conscients de l'existence des biais discutés dans le présent travail, nous supposons que l'enjeu se trouve dans le niveau de tolérance et d'exigence posé à l'égard du demandeur, un niveau qui pourraient dépendre (du moins en partie) de la qualification de ce dernier comme un « *normal interlocutor* » ou, au contraire, comme une personne « *who falls outside of that norm* » (*ibid.* : 74). Ainsi, nous rejoignons le constat de Von Känel : « *asylum making has to be understood as inherently underdetermined, meaning that assessing involves constant choices on the part of the asylum maker as to what to infer from elements that can be interpreted in vastly different ways* » (*ibid.* : 76).

En poursuivant au contact des biais mentionnés par nos interlocuteurs, nous constatons une certaine conscience vis-à-vis des mécanismes engendrés par la mémoire. En effet, plusieurs *spécialistes asile* constatent que le temps qui sépare la fuite du pays d'origine du moment de l'audition, tout comme le temps qui passe entre la première et la deuxième audition, pourraient causer des changements au niveau du récit des demandeurs en raison des limites du « *processus de mémoire* » (P12, CEP). De la même manière, d'après le manuel « *Asile et retour* » il résulte que, comme « *les souvenirs s'estompent avec le temps* » (MAR, C5 : 9), les collaborateurs sont contraints de tenir compte de cet élément, particulièrement dans leur jugement face à la survenance de potentielles contradictions. La recherche de Rousseau et Foxen met en évidence qu'une partie des commissaires « *reconnaissent les limites de la mémoire et sa capacité de transformation des faits et des événements* », alors que d'autres considèrent les « *trous de l'histoire* » et les « *oublis* » comme des « *signes de mensonge* » (2006 : 514). Si les discours des professionnels du SEM semblent prendre de la distance par

rapport à la vision de ce deuxième groupe de commissaires, seule une analyse approfondie de leurs pratiques permettrait d'obtenir des résultats plus complets à ce sujet.

La complexité de l'évaluation de la vraisemblance est également donnée par une série de facteurs qui pourraient amener le requérant à refuser de recourir à certains arguments ou à les exposer de manière déformée, ce qui pourrait influencer tant la crédibilité du récit que l'examen de la pertinence des faits allégués. Le manuel « *Asile et retour* » ne mentionne pas explicitement ces problématiques, mais elles ont été mobilisées par certains *spécialistes asile* interviewés. Premièrement, un de ces derniers (P3, Centrale) affirme qu'il arrive que les déclarations des requérants soient influencées par des conseils de tiers⁴⁰, qui leur indiquent ce qu'il faudrait raconter ou omettre de dire pour acquérir le statut de réfugié, ou à défaut, pour être au moins admis provisoirement en Suisse. Dans ces cas, le risque serait que les requérants « *mêlent le vrai et le faux* », ce qui pourrait entamer leur crédibilité et avoir un impact sur l'évaluation de leur demande d'asile⁴¹. Un deuxième facteur susceptible d'amener le requérant à ne pas vouloir exprimer certaines informations concernant un sentiment de honte. À ce propos, un *spécialiste asile* (P3, Centrale) nous cite l'exemple d'un requérant qui, dans un premier temps, n'avait pas mentionné qu'en prison « *il avait été forcé à manger la chair humaine* », un élément qui est ressorti seulement dans le cadre d'un recours, grâce à une expertise psychiatrique. De la même manière, il nous a été cité l'exemple de femmes qui ne font pas valoir le viol qu'elles ont subi, probablement en raison des préjugés véhiculés autour de ce genre d'épisodes. À ce propos, ce même collaborateur déclare : « *elles inventent une histoire pour cacher la vérité, alors que si elles disaient la vérité, elles auraient l'asile rapidement* ». Cet extrait dénote encore une fois le caractère paradoxal des dispositifs d'asile, dans lesquels le requérant doit être en mesure de répondre aux attentes d'une procédure qui, au-delà de constamment mettre en doute la véracité de ses déclarations, ne semble pas entièrement tenir compte des motivations qui pourraient amener une personne à ne pas pouvoir ou vouloir raconter certains épisodes survenus dans son parcours. Un dernier facteur mobilisé par les interviewés concerne un éventuel sentiment de méfiance à l'égard de l'autorité, qui pourrait induire le demandeur à vouloir cacher certaines informations. À la lumière des facteurs susceptibles de conduire le requérant à refuser de s'exprimer, nous pouvons constater que si, d'une part, une certaine prise de conscience par rapport à ce genre de dynamiques est indéniable, d'autre part, les discours des professionnels reviennent sur le fait que le fardeau de la preuve pour acquérir la qualité de réfugié incombe au requérant et que, pour cette raison, leur marge de manœuvre à ce sujet serait limitée. À ce propos, un professionnel (P5, Centrale) déclare : « *nous, nous n'avons pas la science infuse, nous dépendons de ce que la personne raconte. Si la personne tait des éléments essentiels, nous devons prendre la décision [sur les éléments que nous avons]. Le fardeau de la preuve est chez le requérant, ça nous l'expliquons très bien au début de l'audition* ».

Un autre élément qui a retenu notre attention a été soulevé par un *spécialiste asile* dans l'extrait suivant :

« *Il y a des requérants qui [...] n'ont pas la notion de ce qui est important où pas en procédure d'asile. Fin, ils ne savent pas chez nous qu'est-ce qu'ils doivent [dire]. Après un petit peu, ils sont aidés par des passeurs ou par des*

⁴⁰ Nous supposons que notre interlocuteur se réfère ici aux conseils fournis par l'entourage du requérant d'asile ou par les passeurs.

⁴¹ À noter que, comme le souligne D'Halluin, afin de contourner les difficultés caractérisant l'accès à une protection, l'histoire de vie des requérants d'asile est souvent coproduite à l'aide d'un passeur, d'un proche ou d'une association (2004 : 31).

personnes qui leur disent quelle histoire il faut raconter, mais certains, ils ne se rendent pas service eux mêmes dans leur procédure d'asile, parce qu'ils ne comprennent pas les enjeux. Et si on est un peu trop sévère, si on ne prend pas en considération tout ça, si on n'a pas cette sensibilité là... on peut prendre des décisions qui sont fausses et dangereuses. » (Professionnel 7, Centrale)

Ainsi, nous comprenons que les dispositifs d'asile reposent sur l'idée que les requérants doivent être en mesure de répondre aux attentes institutionnelles prévues pour traiter leurs demandes d'asile. De plus, comme le remarque l'auteur Valluy, les requérants d'asile se retrouvent contraints de s'adapter à des exigences d'évaluation étrangères et ésotériques (2009 : 106) lesquelles, comme nous pouvons l'observer d'après la citation exposée ci-dessus, ne sont pas toujours comprises et maîtrisées. Cela pourrait ainsi engendrer des incompréhensions ou des malentendus dans l'évaluation des demandes d'asile, et risquer ainsi de favoriser les requérants « *the most adept in Western-style bureaucracies* » (BARKSKY 1994 : 50).

Une dernière catégorie de biais concerne des facteurs propres aux circonstances de l'audition. À ce propos, un *spécialiste asile* (P3, Centrale) exprime ses critiques envers certains de ses collègues qui, selon lui, prolongeraient l'audition au-delà des délais temporels prévus, au risque de « *fatiguer* » le requérant. En effet, cette dynamique pourrait influencer sur le déroulement de l'audition. Deuxièmement, certains mentionnent la possibilité qu'il y ait une incompréhension entre le requérant et l'interprète, ou bien un défaut de traduction. La traduction du récit du requérant et des questions du *spécialiste asile* par un interprète représenterait un facteur à ne pas négliger soulevé par nos interlocuteurs, tout comme par le manuel « *Asile et retour* ». En guise d'exemple, un *spécialiste asile* (P1, Centrale) raconte qu'il arrive que les interprètes se trompent sur les différents calendriers, ce qui pourrait engendrer des contradictions qui, en réalité, découlent d'une erreur de calcul ou d'une incompréhension. Dans le cadre d'une observation faite sur le terrain, nous avons assisté à une situation similaire. En effet, si dans l'audition sommaire le requérant d'asile affirmait que ses persécuteurs avaient le visage caché par un « masque », le procès verbal de l'audition fédérale parlait d'un « chapeau ». Dans le cadre d'une audition complémentaire, le *spécialiste asile* a alors posé des questions par rapport à cette divergence. Si d'emblée celle-ci aurait pu être interprétée comme une contradiction, elle s'est avérée être due à une erreur de traduction ou bien à un malentendu. Ainsi, Barsky constate que dans certains cas, les interprètes pourraient engendrer des contradictions ou bien créer des « *gaps* » dans le témoignage, en faisant une interprétation incomplète ou sélective (1994 : 43). Cela suggère l'importance de maintenir une un comportement prudent dans l'évaluation de la vraisemblance et, en particulier, dans la prise en compte des contradictions. Un dernier élément, mais pas des moindres, qui pourrait avoir un impact sur le résultat de l'examen de la vraisemblance, concerne le climat dans lequel se déroule l'audition, ainsi que l'attitude adoptée par le *spécialiste asile* à l'égard du demandeur et de son récit, deux facteurs largement discutés dans le chapitre 1.2.

En guise de conclusion, ce chapitre a permis de soulever plusieurs éléments susceptibles d'influencer aussi bien les récits des requérants d'asile que l'évaluation effectuée par les professionnels à cet égard. Le caractère particulièrement délicat de ce processus y est prégnant, lequel nécessite la mise en place d'un large spectre de compétences, ainsi qu'une approche critique et de remise en question. Le prochain chapitre a pour objectif de poursuivre ce « voyage » au fil du processus décisionnel sur les demandes d'asile et d'exposer la manière dont les professionnels parviennent à se prononcer sur celles-ci.

2. LA CONSTRUCTION DE LA DECISION

Anticipé lors de l'introduction de la présente partie du travail, ce chapitre a pour objet de faire le lien entre les deux axes de la présente recherche : celui de l'évaluation de la vraisemblance et celui des marges de manœuvre et des contraintes caractérisant le processus décisionnel. Nous estimons que pour avoir une vision plus complète de la prise de décision et pour pouvoir l'analyser dans son ensemble, il est nécessaire d'y ajouter les quelques chaînons manquants. Dès lors, nous discuterons brièvement des directives du SEM régulant la pratique en matière d'asile et de renvoi pour les différents pays comme un instrument permettant aux *spécialistes asile* de se prononcer sur la pertinence des faits avancés par les requérants. Par la suite, nous exposerons les différentes stratégies d'objectivation mises en place par les professionnels, ainsi que le rôle joué par la « conviction » de ceux-ci au moment de la prononciation de la décision. Enfin, nous concluons par l'intermédiaire d'une discussion quant à la traduction de la décision sous une forme et un langage juridiques.

2.1 Le rôle des directives concernant la pratique pour les différents pays

Les *spécialistes asile* doivent évaluer la pertinence des faits en matière d'asile et, en cas de rejet procéder à l'examen de l'exécution du renvoi. Valluy considère que la définition du terme de réfugié, proposée par la Convention de Genève et par ses déclinaisons nationales, semble floue et compatible avec différentes représentations sociales et perceptions individuelles (2009 : 92). En particulier, il affirme que la notion de « persécution » ferait l'objet d'un vide normatif et que celle de « crainte » demeurerait indéfinie et subjective (*ibid.* : 93-94). Dès lors, nous nous sommes demandés de quelle manière les *spécialistes asile* du SEM parviennent à faire face au caractère parfois vague des dispositions juridiques. À ce propos, d'après les entretiens, nous avons remarqué que les collaborateurs ont accès à un instrument qui leur permet, du moins en partie, d'encadrer l'examen de la pertinence: les lignes directrices (internes au SEM) concernant la pratique à suivre pour les différents pays, lesquelles décrivent de manière détaillée les profils susceptibles de se voir accorder l'asile ou l'admission provisoire, sur la base d'une certaine pratique adoptée par l'institution. L'un des professionnels interrogés (P4, Centrale) compare ces lignes directrices à un « *livre de cuisine* » qui permettrait de s'orienter sur la décision à prendre dans une certaine situation et dont découlerait ainsi une certaine « *équité de traitement* » (P6, Centrale). Bien que plusieurs collaborateurs puissent souligner que la pertinence des faits allégués est toujours évaluée au cas par cas, en tenant compte des spécificités propres à chaque situation, les directives relatives à la pratique en matière d'asile et de renvoi semblent fournir un point de repère important pour les professionnels et réduisent considérablement leur marge d'appréciation.

2.2 Le processus d'objectivation

Après avoir présenté les raisonnements, les pratiques et les enjeux relatifs à l'évaluation de la vraisemblance et après avoir défini (bien que partiellement) le cadre de l'évaluation de la pertinence des faits avancés, nous abordons ici le processus décisionnel dans son ensemble. Nous avons pu considérer que la décision ne découle pas uniquement du raisonnement du *spécialiste asile*. En effet, d'autres acteurs et d'autres objets sont appelés à participer à la construction de la décision et contribuent à la démarche d'objectivation de celle-ci. À ce propos, si les *spécialistes asile* reconnaissent et valorisent le rôle de la perception personnelle dans le processus qui conduit à la décision, dans le même temps ils essaient constamment de l'objectiver. À ce propos, nous observons une « *quest for fair, impartial and objective decisions* » qui, comme le soulignent Fresia et Von Känel dans leur recherche, devient une

préoccupation centrale des collaborateurs en charge de statuer sur les demandes d'asile (2016 : 101-102). Une première stratégie adoptée pour faire face aux incertitudes ainsi que pour consolider et objectiver la décision visée, consiste à acquérir une « *distance objective* » (PROBST 2012 : 263) vis-à-vis du dossier. Plusieurs collaborateurs ont ainsi souligné l'importance de « *laisser reposer le dossier* » (P4, Centrale) pendant quelques jours, particulièrement si le cas est complexe et ne permet pas de se faire une idée claire immédiatement après l'audition. De plus, un *spécialiste asile* (P6, Centrale) remarque également que cette pratique permet de « *faire tomber [...] la subjectivité qui inévitablement est présente [en audition]* » et d'avoir ainsi « *l'impression d'être plus objectif* ». Une deuxième stratégie concerne les discussions échangées avec les collègues et les supérieurs hiérarchiques, ce qui induit un caractère négocié de la décision finale. Les échanges avec les collègues se déroulent conformément à la poursuite de deux objectifs : d'une part, permettre un « *débriefing* » et un « *soutien psychologique* » suite à une audition particulièrement dure; d'autre part, discuter d'un cas complexe, réfléchir ensemble et s'échanger des opinions et des conseils à cet égard. De plus, il semble qu'au cours du processus décisionnel, les collaborateurs s'adressent souvent à leurs supérieurs hiérarchiques qui, en raison de leur expérience, seraient en mesure de pouvoir orienter par leurs conseils la direction à prendre dans le processus d'instruction et de décision. Cette dynamique, qui sera d'ailleurs approfondie dans le chapitre 3.2.4, dénote la dimension négociée de la décision, laquelle ne serait pas le résultat du seul ressort du collaborateur, mais plutôt d'un « *processus de négociation où se croisent différents points de vue* » (PROBST 2012 : 352). Bien que l'auteur Valluy affirme que « *la perception convergente avec un supérieur ou un collègue tient souvent lieu de seule forme d'objectivation* » (2009 : 127), nous constatons qu'à travers les témoignages des *spécialistes asile* interviewés, celle-ci ne semble être qu'une stratégie parmi d'autres. En effet, les professionnels peuvent également recourir à la mise en place d'une série de mesures d'instruction. Comme nous l'avons exposé dans la partie dédiée à la présentation du contexte (Première Partie), ces mesures regroupent l'analyse osseuse, l'analyse LINGUA, l'audition complémentaire, la demande de renseignement auprès de l'ambassade, l'analyse et l'authentification des documents, ainsi que les expertises médicales. De plus, les collaborateurs semblent se référer souvent aux rapports fournis par les *analystes pays* et ont la possibilité de recourir à des « *consulting* » pour avoir des informations plus précises à l'égard d'un certain argument. Ainsi, ces moyens permettent d'acquérir de nouvelles informations et d'approfondir l'analyse sur le plan de l'examen de la pertinence des faits avancés, mais également (et surtout, il semble) d'« *authentifier les récits des demandeurs d'asile par des recoupements systématiques d'informations* » (GRANDJEAN-JORNOD, MEURY et ROUGET 2013 : 37). En effet, d'après les entretiens passés avec les collaborateurs, il nous apparaît que ces mesures seraient principalement liées à l'évaluation de la vraisemblance. Elles auraient la fonction de vérifier les informations fournies par le requérant d'asile, mais également de fournir des repères solides à travers lesquels justifier et objectiver la décision envisagée. Ainsi, nous comprenons que dans certains cas, l'avis d'experts peut jouer un rôle fondamental. Le climat de suspicion caractérisant les dispositifs d'asile semble avoir pour conséquence le besoin des professionnels à pouvoir vérifier et attester les récits à la lumière de sources jugées objectives, ce qui remettrait en partie en question l'idée que, pour déterminer la vraisemblance, il suffirait de se baser uniquement sur les déclarations du requérant d'asile. A l'appui de ces éléments, il nous semble approprié de rejoindre les constats de Fresia, Bozzini et Sala, selon lesquels une norme pratique du SEM serait celle de valoriser « *des preuves 'certifiées' par des experts* » (2013 : 25), ce qui

contribuerait, comme le souligne l'auteur Fassin, au « *discrédit de la parole du requérant à laquelle on substitue de plus en plus des avis d'experts* » (2010 : 25)⁴².

2.3 Atteindre la « conviction »

Selon l'avis des professionnels, le fait d'atteindre une « conviction » serait la condition *sine qua non* de la prise de décision. Si dans le manuel « *Asile et retour* » cette notion est mobilisée pour affirmer que « *la qualité de réfugié est prouvée lorsque l'autorité a acquis l'intime conviction de son existence* » (MAR, B3 : 1), nos interlocuteurs l'évoquent surtout au sujet des décisions négatives avec renvoi. En effet, tous les *spécialistes asile* semblent être conscients des conséquences qu'une erreur dans ce sens pourrait engendrer, tout comme de la responsabilité dont ils sont investis. Pour cette raison, plusieurs *spécialistes asile* indiquent la « *peur de se tromper* » comme une des difficultés les plus grandes de leur travail. En effet, il est communément reconnu que « *le risque d'erreur fait partie de toutes les décisions, [...] dès qu'il y a une décision prise par un être humain, il y a un risque d'erreur* » (P3, Centrale). Selon une partie des interviewés, il s'agit alors d'accepter ce risque, mais de faire en sorte que celui-ci soit réduit le plus que possible. Au-delà du fait d'effectuer un travail d'instruction complet et approfondi, une des stratégies adoptées par les collaborateurs est celle de prendre une décision en faveur du requérant au cas où la « conviction » en ce qui concerne la décision de renvoyer la personne dans son pays d'origine n'aurait pas été atteinte. Tous les collaborateurs se rejoignent sur ce point et déclarent recourir au principe « *in dubio pro refugio* », selon lequel le doute profiterait au requérant. Ce principe, qui figure également dans le manuel « *Asile et retour* », a été évoqué par la quasi-unanimité des interviewés. Un chef le motive de la manière suivante :

« *Si on a pris toutes les mesures d'instruction, mais qu'on a quand même un doute, ça va bénéficier au requérant, parce que moi je dis toujours : si vous allez prendre une décision négative avec renvoi, vous devez vous dire 'moi je suis capable de ramener cette personne au pied de l'avion, de la prendre par la main et de la mettre dans l'avion'. S'il y a une hésitation, alors non! Donc, si on prend une décision négative avec renvoi, on doit vraiment être sûr de notre coup. [...] Moi, je préfère avoir une décision positive de trop qu'une de pas assez. Parce qu'une décision positive de trop, voilà, il a joué et il a gagné, il nous a trompé, il reste en Suisse, il a un permis B, alors qu'il n'aurait pas dû. Mais renvoyer quelqu'un qui est ensuite arrêté à l'aéroport, ça c'est super grave. Donc c'est toujours ça, 'in dubio pro refugio'. Tant qu'on n'a pas vraiment la conviction que cette personne ne risque rien, on ne doit pas la renvoyer.* » (Professionnel 5, Centrale)

Ainsi, selon l'idée véhiculée par les professionnels ainsi que par les normes officielles, le « triage » entre les « vrais » et les « faux » réfugiés devrait toujours s'opérer en faveur du requérant d'asile et tolérer ainsi d'éventuelles erreurs d'appréciation en ce qui concerne les décisions positives, mais pas le contraire. Bien que cette perspective semble être très ancrée dans les discours des *spécialistes asile*, il s'agit néanmoins de constater qu'elle se trouve en contraste avec le climat de suspicion qui règne autour des requérants d'asile et de leurs récits. Ce contraste s'étend aux atteintes auxquelles ceux-ci doivent être en mesure de répondre pour

⁴² Nous souhaitons préciser que dans leurs écrits, Fassin (2010) et Fresia, Bozzini et Sala (2013) mettent en évidence tout particulièrement la valorisation de certificats concernant la sphère médicale. Toutefois, cet aspect n'a pas été discuté de manière approfondie par nos interlocuteurs, raison pour laquelle nous faisons référence, de manière plus générale, à la valorisation de la parole d'experts dans le cadre des mesures d'instruction.

pouvoir rendre leur histoire vraisemblable et bénéficier d'une protection. De plus, ce principe se trouve également en tension avec l'évolution plutôt restrictive du droit d'asile, lequel laisse entendre que la volonté de protéger les frontières et la souveraineté nationale prévaut sur la volonté de protéger les requérants d'asile d'un quelconque danger potentiel. En conclusion, le principe « *in dubio pro refugio* » se trouve également être en tension avec une pratique évoquée par l'un des interviewés : l'« *asile light* » (P3, Centrale). Cette pratique consiste notamment à accorder une admission provisoire au cas où le professionnel déciderait de ne pas octroyer l'asile mais, en même temps, il hésiterait à prononcer le renvoi. Nous soulignons que bien que tous les collaborateurs de notre échantillon se soient distanciés de cette pratique, une partie d'entre eux a par ailleurs reconnu que dans certains cas, elle pourrait être une stratégie pratiquée. À ce propos, un collaborateur déclare :

*« Je crois qu'il y a certains qui font ça. Moi j'appelle ça l'asile light'. Mais pour moi vraiment pas. Moi, je pense que si on a des doutes, on donne l'asile. On ne fait pas une espèce d'asile light', à travers une admission provisoire. Non, juridiquement c'est faux, c'est une erreur, même une grave erreur [...]. S'il y a la peur d'être exposé à un motif de l'article 3 LA*si*, c'est asile, ce n'est pas admission provisoire. Mais ça, c'est pratiqué, je ne conteste pas. Certains disent 'ah non, quand même asile non', mais après ils ont quand même peur de renvoyer. »* (Professionnel 3, Centrale)

Cette pratique remet en partie en question le principe « *in dubio pro refugio* » évoqué par nos interlocuteurs, car bien que le demandeur bénéficierait de la possibilité de rester en Suisse, la décision prononcée à son égard serait une sorte de compromis qui ne lui donnerait pas la protection complète dont il aurait droit. Ainsi, cette pratique se trouve en contradiction avec les propos des *spécialistes asile* interviewés, qui semblent partager unanimement l'idée que « *si t'as un doute, même minime, tu dois reconnaître la qualité de réfugié* » (P10, Centrale). En guise de conclusion, le recours à une admission provisoire au lieu de l'asile nous amène à réfléchir sur le caractère ambivalent des statuts intermédiaires : si d'une part, ils améliorent les conditions d'accueil en offrant une protection aux personnes qui ne peuvent pas prétendre au statut de réfugié (PIGUET 2013b : 85), d'autre part, ils pourraient également représenter un « filet de sécurité » permettant au fonctionnaire de prononcer plus facilement un rejet. Ainsi, nous estimons que cette pratique pourrait déboucher sur une précarisation de la protection des droits des migrants forcés.

2.4 La « mise en forme » de la décision

Une fois qu'une analyse en termes de vraisemblance et de pertinence a été réalisée, et après avoir adopté d'éventuelles mesures d'instruction complémentaires, le *spécialiste asile* concrétise ce processus en traduisant sa « conviction » dans la rédaction de la décision. Plusieurs interviewés soulignent que pour prendre une décision il serait nécessaire de pouvoir la motiver à travers des arguments « *concrets* », « *tangibles* », « *solides* » et « *qui tiennent la route* ». Si, comme nous l'avons vu précédemment, le processus décisionnel est également caractérisé par la présence d'éléments relevant d'une impression personnelle, ceux-ci font l'objet d'une démarche d'objectivation où, au final, le *spécialiste asile* parvient à motiver sa décision à travers des arguments juridiquement pertinents, purifiés des raisonnements et des négociations exposés dans les chapitres précédents. Nous pouvons relier cette dynamique à ce que Fresia et Von Känel remarquent au sein des procédures de détermination du statut de réfugié mises en place par le HCR, où les argumentations mises en avant par les professionnels pour justifier les décisions finales seraient exemptes de nuances et d'ambiguïtés ayant émergées tout au long du

processus décisionnel, et « *purified from arguments that do not fit the institutional language* » (2016 : 108). À ce propos, plusieurs collaborateurs ont souligné la différence entre « *se forger une conviction* » et « *faire une décision juridiquement valable* » (P3, Centrale). Ainsi, deux *spécialistes asile* remarquent :

« *Si tu te bases un peu sur ton impression, je pense qu'il [le supérieur hiérarchique] va te dire 'ton impression ne peut pas transparaître de ta décision'. Tu ne peux pas lui donner une décision positive ou négative sur cette base là. [Alors que] si tu as des arguments tangibles, logiques, ou si cet argument-là est rempli, alors ok.* » (Professionnel 13, CEP)

« *La conviction se forge sur plein de petites choses, alors que pour la décision il faut des arguments qui tiennent la route. 'J'ai l'impression qu'il ment', je ne vais pas dire ça.* » (Professionnel 3, Centrale)

En partant de ces extraits, nous souhaitons exposer une réflexion au sujet de la tension entre, d'un côté, les idéaux de transparence et d'objectivité conférés aux décisions en matière d'asile et, d'un autre côté, une mise en forme de celles-ci ne devant pas laisser transparaître une partie des éléments ayant contribué à la construction de la « conviction » du professionnel. Ainsi, parmi les normes officielles du SEM figure le « *principe de transparence du processus décisionnel* » (MAR, B4 : 14), lequel devrait se refléter dans une décision dûment motivée, qui expose de manière claire le raisonnement de l'autorité, et qui puisse faire preuve de sa « *rationalité* » et de son « *bien-fondé* » (*ibid.*). Cette démarche constituerait ainsi « *un moyen efficace d'autocontrôle pour l'autorité elle-même et un gage de transparence et de lisibilité* », aussi bien pour le requérant d'asile que pour l'autorité de recours (*ibid.*). De plus, nous remarquons qu'au cours des deux dernières décennies le domaine de l'asile a été caractérisé par un processus de bureaucratisation et de technicisation ayant favorisé un développement normatif important autour de la régulation de la pratique. Cependant, malgré ces évolutions aient pour but d'uniformiser les pratiques et de faire preuve d'objectivité, la recherche de Fresia et Von Känel a mis en évidence un enjeu intéressant, en énonçant que « *paradoxically, although the normalized procedure is meant to create transparency, it creates its own opacities [...] revealing neither all nor necessarily the decisive processes and criteria that oriented the decision-making process* » (2016 : 108). C'est d'ailleurs pour cette raison qu'à travers cette recherche nous avons essayé d'analyser la manière dont une décision est construite, en mettant le focus sur les enjeux caractérisant le processus qui précède sa mise en forme juridique, cette dernière n'étant pas en mesure de restituer toutes les nuances et les logiques l'ayant précédée.

3. MARGES DE MANŒUVRE ET CONTRAINTES

À travers les chapitres précédents, nous nous sommes efforcés de présenter les dynamiques et les enjeux du processus décisionnel sur les demandes d'asile ayant émergé d'après les entretiens et les observations faites sur le terrain. Pour cette dernière partie du travail, nous avons souhaité prendre un peu de distance par rapport au déroulement concret du processus décisionnel et, en essayant de le concevoir dans sa globalité, nous nous sommes interrogés sur les marges de manœuvre et les contraintes caractérisant le travail des collaborateurs. Nous mettrons dès lors en évidence le caractère « construit » de l'image du réfugié, qui se trouve au centre d'un espace de négociation où les marges d'appréciation des fonctionnaires, enzymes actives du système, se trouvent être confrontées à un large spectre de contraintes. Le

processus décisionnel se trouve soumis aux dynamiques internes et externes à l'institution et aux influences d'un contexte politique plus large, qui contribuent à en faire évoluer constamment les contours. Ce chapitre vise alors à montrer où et comment les « *street-level bureaucrats* » (LIPSKY 1980) disposent d'une marge de manœuvre dans le cadre du processus d'instruction et de décision d'une demande d'asile. De plus, il invite à tenir compte des différentes contraintes qui limitent ces libertés et qui, en outre, engendrent d'autres enjeux.

3.1 Marges de manœuvre

L'analyse des discours des *spécialistes asile* nous a permis d'identifier un certain nombre de marges de manœuvre dans leurs pratiques. En considération de la complexité du processus décisionnel et de la portée limitée de notre travail, nous ne prétendons pas être exhaustifs. Ainsi, nous nous limitons à discuter des éléments évoqués par les collaborateurs eux-mêmes ou qui auront transpiré implicitement de leurs discours. Certains concernent des aspects de la procédure dont nous avons déjà discuté précédemment, tels que la conduite de l'audition ou l'évaluation de la vraisemblance, tandis que d'autres concernent des aspects nouveaux, ou à peine esquissés dans ce travail, tels que la détermination de l'âge du requérant d'asile, le degré d'approfondissement de l'audition et l'examen du renvoi.

3.1.1 Dans la détermination de l'âge du requérant d'asile

La détermination de l'âge du requérant d'asile constitue une étape importante, surtout lorsqu'il s'agit de déterminer sa majorité ou, au contraire, sa minorité. En effet, cette différence n'est pas du tout négligeable, car sur la base de la Convention relative aux droits de l'enfant, ratifiée par la Suisse en 1997, les mineurs bénéficient de droits plus étendus en ce qui concerne le traitement de leur demande d'asile. C'est notamment au sein de cette étape de la procédure qu'en l'absence d'un document probant, il semblerait qu'une première marge d'appréciation soit accordée au *spécialiste asile*. Cependant, avant d'y arriver, nous voulons brièvement évoquer un contexte plus large dans lequel la détermination de l'âge est insérée. En effet, nous avons été surpris de constater que la pratique du SEM ne serait pas uniforme sur tout le sol national. D'après les discours des *spécialistes asile* interviewés, il ressort que dans une partie des CEP, en l'absence de documents probants, la détermination de l'âge se base principalement sur l'appréciation des déclarations du requérant d'asile. Ce dernier, auquel incombe le fardeau de la preuve, doit rendre vraisemblable l'âge avancé en démontrant qu'il est en mesure de répondre aux nombreuses questions, souvent détaillées, qui lui sont posées lors de la première audition. Cependant, dans d'autres CEP, cette évaluation est accompagnée par une radiographie osseuse de la main. Le manuel « *Asile et retour* » qualifie cette pratique d'« *indice faible* » (MAR, C10 : 12), une idée qui semble être partagée par les collaborateurs interrogés à ce sujet :

« *Parfois, une personne arrive et déclare être mineure, mais nous avons des doutes, donc nous posons des questions, des approfondissements. Il y a également l'examen de l'âge osseux, mais il s'agit d'un complément, car celui-ci seul n'est pas suffisant.* » (Professionnel 14, CEP)

Selon les interviewés travaillant au CEP où l'analyse osseuse est pratiquée, celle-ci représenterait uniquement un élément parmi d'autres. En effet, les déclarations du requérant primeront dans le cadre de l'évaluation, tandis que les aspects comme l'analyse osseuse ou l'apparence physique ne seraient que des éléments secondaires, ayant un poids mineur dans la mise en balance des indices. Cette perspective est pourtant nuancée par une partie des collaborateurs travaillant à la Centrale :

« Dans le cas des mineurs, certains CEP font systématiquement l'examen osseux. Or, d'après la jurisprudence, l'analyse osseuse elle est valable et on peut l'utiliser seulement s'il y a plus de trois ans d'écart d'âge, parce qu'on sait qu'en fonction des morphologies différentes, ce n'est pas forcément un examen qui est aussi fiable que ce qu'on pensait auparavant. Et donc certains CEP ne le font plus du tout... mais à [nom du CEP] de ce que j'ai constaté d'après mes dossiers... souvent, ils le font, ils le font systématiquement [...]. Et des fois, j'ai repassé des requérants en [âge] mineur, parce que je trouvais que les éléments sur lesquels la décision de le mettre en majeur avait été prise n'étaient pas suffisants. S'il n'y a pas ces trois ans d'écart et puis [...] le faisceau d'indices il n'est pas forcément bien étayé et c'est juste un peu l'apparence physique... pour moi ça veut rien dire l'apparence physique. Et puis, deux contradictions sur le voyage... ce n'est pas suffisant. » (Professionnel 2, Centrale)

Il ressort de cet extrait que non seulement la pratique concernant la détermination de l'âge ne serait pas uniforme au niveau national, mais également que deux collaborateurs pourraient interpréter un même cas de manière différente et aboutir ainsi à deux résultats divergents. Cette hétérogénéité reflète la conception que l'auteur Spire a de l'administration : à défaut d'être « *un bloc de granit* », elle serait un espace où, au-delà des croyances et des normes partagées par tous les collaborateurs, il existe une différence de pratiques et de représentations d'un fonctionnaire à l'autre (SPIRE 2008a : 65). Cela est très bien illustré par le témoignage d'un chef suppléant qui, à travers l'extrait ci-dessous, exprime son inquiétude :

« Un des sujets les plus difficiles je pense, c'est la question de la minorité. On a tellement peu d'éléments... . [...] C'est à nous [de décider] sur la base d'une audition qui dure deux heures. Et je pense que c'est là, face au manque de moyens, qu'il y a des risques d'un traitement pas uniforme. »
(Professionnel 11, CEP)

Là encore, cet extrait laisse transparaître un sentiment d'incertitude à l'égard de la décision que les *spécialistes asile* sont censés prendre sur la crédibilité des déclarations des demandeurs faisant valoir leur minorité. En effet, non seulement cette décision a le pouvoir d'influencer de manière importante la poursuite de la procédure, mais elle semble aussi être prononcée dans un contexte dépourvu de moyens adéquats. Ainsi, la détermination de l'âge semble représenter une étape délicate et difficile à objectiver, pouvant dès lors faire l'objet d'une marge d'appréciation relativement élevée de la part du professionnel.

3.1.2 Dans la conduite de l'audition

Les auditions avec le requérant d'asile représentent, comme nous en avons amplement discuté, un des éléments au cœur du processus décisionnel. Le chapitre que nous avons dédié à cette étape de la procédure a clairement mis en évidence la multitude et la complexité des facteurs susceptibles d'avoir un impact sur son déroulement, ainsi que la marge de manœuvre du *spécialiste asile* en relation à plusieurs aspects qui la caractérisent. Sans revenir sur chaque élément de manière détaillée, nous rappelons néanmoins l'importance de faire abstraction des préjugés et des attentes face au requérant et à son récit, deux postures qui ne seraient ni évidentes, ni allant de soi. De plus, nous avons remarqué que si les *spécialistes asile* interviewés semblent valoriser une attitude neutre, ouverte et orientée à l'établissement des faits, il arrive que dans certaines situations, ceux-ci soient guidés par la volonté de vouloir

« démasquer » ou « piéger » le requérant, comme dans les cas reportés par des interviewés, en relation à certains de leurs collègues. De la même manière, il arrive que les professionnels s'aperçoivent s'être laissés désorienter par la recherche de contradictions ou par l'idée de vouloir démontrer que le requérant serait en train de mentir. C'est ainsi que deux collaborateurs rapportent que, grâce à leur esprit critique et à l'envie de se remettre en question, ils semblent avoir pris conscience des risques engendrés par ce genre d'attitude. De plus, nous avons vu que l'audition implique inévitablement une dimension subjective que le spécialiste asile doit être en mesure de canaliser et de limiter de manière à ce qu'elle soit favorable à l'audition. Un dernier point que nous souhaitons évoquer concerne la marge de manœuvre des *spécialistes asile* relativement aux techniques d'audition mises en place, telles que l'instauration d'un climat de confiance, le fait de donner au requérant la possibilité de s'exprimer librement, ainsi que l'adoption d'une posture ouverte à l'écoute. Or, à travers les discours des *spécialistes asile* interviewés, nous avons pu comprendre que les éléments que nous venons de citer ne vont pas de soi, mais font cependant l'objet d'un engagement proactif du spécialiste asile qui, dans sa « *position de pouvoir* »⁴³ (BESCH 2012 : 13), mènera le jeu. En effet, comme le souligne un interviewé (P1, Centrale), « *chacun a sa façon d'interroger et d'auditionner les gens* » et peut ainsi choisir la place et le rôle à donner aux éléments que nous venons de citer. Donc, comme le souligne un autre collaborateur (P15, CEP), si le fardeau de la preuve incombe au requérant, c'est au *spécialiste asile* de conduire « *une bonne audition* », en lui donnant « *la possibilité, à travers des bonnes questions, de pouvoir s'exprimer amplement et librement* ». Toutefois, il convient de rappeler que la marge de manœuvre du professionnel dans ce cadre est néanmoins en partie limitée par la présence du représentant d'œuvre d'entraide (ROE), lequel permet de garantir un déroulement correct de la procédure dans le cadre de l'audition fédérale afin d'assurer le respect de tous les participants.

3.1.3 Dans l'évaluation de la vraisemblance

Concernant l'évaluation de la vraisemblance, la plupart des *spécialistes asile* interviewés s'accordent sur le fait qu'il existe une marge d'appréciation relativement élevée. Comme nous l'avons montré dans le premier chapitre du présent travail, l'évaluation de la vraisemblance consiste en une tâche très complexe et riche d'enjeux qui, en raison du caractère flou de la loi et des directives, confère au *spécialiste asile* un certain pouvoir d'appréciation. Bien que certains interviewés tiennent à remarquer qu'il ne s'agirait pas d'un « *jugement de valeur* » (P4, Centrale), il est également reconnu qu'elle représente une « *interprétation* » (P8, Centrale) qui, dans certains cas, pourrait changer en fonction du collaborateur.

« La marge de manœuvre est présente, car [...] c'est une question d'interprétation de la vraisemblance. En fonction de la personne, selon la sensibilité que tu as, selon le type de personne que tu es, selon les principes et les valeurs que tu as, ça peut changer complètement. Un dossier peut arriver chez moi, moi je peux le trouver extrêmement vraisemblable, et puis il peut finir chez un autre, qui dit 'mais qu'est ce qu'il raconte ?'. Donc, sur la vraisemblance il y a une marge qui, en fonction des cas, peut être élevé. »
(Professionnel 8, Centrale)

Cet extrait met en évidence l'influence des « *caractéristiques sociales* » (SPIRE 2008a : 65) sur les pratiques des collaborateurs. En effet, comme le souligne également Kelly, « *what will be credible to one person can therefore be not credible to the next, depending on his or her own*

⁴³ Notre traduction de l'allemand.

experiences and beliefs » (2012 : 759). À ce propos, l'auteur Valluy constate également que l'inclinaison à croire ou ne pas croire pourrait dépendre de facteurs multiples, tels que les convictions politiques du collaborateur, ses connaissances sur le pays d'origine, sa compréhension des conditions sociales d'expression de la requête, etc. (2009 : 116). Cette perspective, qui d'ailleurs semble partagée (du moins en partie) par certains de nos interlocuteurs, remet en cause l'idéal d'objectivité promu par l'institution et recherché par les collaborateurs. Or, bien que nous ayons observé que l'examen de la vraisemblance ne s'avère pas complètement arbitraire, il semble néanmoins impliquer l'appréciation personnelle du professionnel. Cette perspective semble être plébiscitée par d'autres collaborateurs interrogés, lesquels soulignent que, malgré les lignes directrices sur l'évaluation de la vraisemblance fournies par le SEM et malgré la formation des collaborateurs sur ce sujet, il y a toujours « *une partie de sensibilité personnelle ou d'appréciation personnelle* » (P10, Centrale). Donc, bien que tout au long des entretiens, les professionnels aient souvent valorisé un idéal d'objectivité et de neutralité, la plupart d'entre eux reconnaît que l'évaluation de la vraisemblance impliquerait également l'influence du « *facteur humain* » (P10, Centrale).

« *En général, on devrait rendre plus ou moins tous la même décision, mais on peut dire que, comme un juge, on ressent les choses différemment, et moi je peux dire 'je crois à cette déclaration, je crois à ce monsieur' et un autre collègue pourrait dire 'non, non, moi je ne crois pas à telle chose'.* » (Professionnel 9, Centrale)

Cette perspective remet en question l'idée de pouvoir identifier le « vrai » réfugié de manière objective et impartiale. En effet, les extraits ci-dessus laissent clairement émerger le caractère toujours situé des décisions en matière d'asile, lesquelles peuvent être influencées par plusieurs facteurs dont, entre autres, le fonctionnaire qui en est responsable.

Toutefois, la marge d'appréciation ne semble pas concerner tous les cas indistinctement. En effet, quand les déclarations du requérant peuvent être vérifiées par des sources considérées comme objectives, plusieurs *spécialistes asile* ont cru bon souligner que leur marge de manœuvre serait limitée et que dans certains cas, un examen de la vraisemblance ne serait même pas nécessaire. C'est le cas, par exemple, des requérants d'asile venant de Syrie, où le contexte de guerre est « *un fait reconnu* » (P3, Centrale) et la pratique en matière d'asile et de renvoi ne prévoit pas de retour dans ce pays. Par contre, nous pouvons constater que dans les cas où les déclarations du requérant ne peuvent être vérifiées, la marge d'appréciation semble revêtir une importance majeure. Ainsi, comme nous l'avons déjà montré, certains collaborateurs considèrent particulièrement compliqués les cas qui concernent des « persécutions liées au genre », pour lesquels souvent, ils ne disposent d'aucun moyen pour vérifier le récit. Comme le souligne Probst, les instructeurs balancent entre « *savoir et croire, entre assurance et doute* » et s'il n'est pas possible de mettre en place une évaluation de la vraisemblance basée sur la confrontation des savoirs, l'incertitude sera plus radicale et le professionnel sera contraint de convoquer des éléments d'appréciation plus subjectifs (2012 : 323).

Il s'agit également de tenir compte du fait que, comme nous l'avons souligné auparavant, une marge de manœuvre sur la vraisemblance émerge dès lors que le collaborateur a les arguments juridiques nécessaires pour motiver la décision envisagée. En effet, comme le remarque un collaborateur (P9, Centrale), « *les arguments doivent tenir, mais après, dans la balance, on peut jouer* ». À ce propos, certains interviewés ont souligné l'importance de « *motiver* » et d'« *argumenter* » la décision. A cet effet, un collaborateur (P8, Centrale) souligne que si la question de la vraisemblance est bien motivée et bien argumentée, le *spécialiste asile* peut

utiliser la marge de manœuvre qu'il a et prononcer la décision qu'il envisage de prendre. De plus, un autre collaborateur (P6, Centrale) constate que deux *spécialistes asile* peuvent atteindre des résultats différents en se basant pourtant tous les deux sur des éléments « objectifs » justifiant la décision. Ainsi, nous pouvons supposer que la marge de manœuvre réside également dans le choix des arguments de la décision. Cette réflexion pourrait être liée aux constats de Spire dans le cadre des guichets de l'immigration, où le pouvoir des agents chargés d'appliquer la loi résiderait dans la « *capacité de choisir de mettre en avant un critère et d'en occulter d'autres pour rendre légitime la décision qu'ils s'apprêtent à prendre* » (2008a : 81).

Avant de conclure ce chapitre, il nous apparaît nécessaire d'apporter quelques nuances à ces réflexions en remarquant qu'une partie des *spécialistes asile* nie l'existence d'une marge de manœuvre en ce qui concerne l'évaluation de la vraisemblance. À ce propos, un collaborateur (P14, CEP) souligne qu'il s'agit d'« *une analyse très objective* », basée « *sur des éléments très objectifs* » et que, comme les décisions doivent être argumentées « *de manière forte et concrète* », il n'y aurait pas une grande liberté accordée au collaborateur à cet égard. Cette perspective, bien que partagée par une minorité des interviewés, montre une nouvelle fois la valorisation d'un idéal d'objectivité et de neutralité de la part des *spécialistes asile* quant à leur travail. De plus, cela nous amène également à nous interroger sur le fait que, comme le souligne Lipsky, nier de disposer d'une marge d'appréciation pourrait représenter une stratégie pour limiter sa propre responsabilité (1980 : 149). En effet, cette dynamique semble apparaître tout particulièrement dans le cadre de situations où les fonctionnaires éprouvent le besoin de se protéger « *from having to take difficult decisions and being subjected to blame* » (EVANS et HARRIS 2004 : 889). Or, si certains collaborateurs du SEM reconnaissent une marge de manœuvre présente dans certains aspects de leur travail et l'influence que celle-ci pourrait avoir sur le résultat de la décision, d'autres *spécialistes asile* prennent le contrepied de cette affirmation :

« *Il y a des personnes qui me disent 't'as le destin des requérants dans tes mains', eh bien, moi je ne suis pas d'accord avec cette affirmation. [...] Nous on applique la loi. [...] Le requérant, il raconte son histoire et nous on l'évalue selon des critères très précis. [...] D'un côté, cela me donne confiance. Si je continue, c'est probablement grâce à cela.* » (Professionnel 15, CEP)

Pour reprendre la métaphore de Dubois quant au double corps du guichetier, les collaborateurs faisant partie de ce deuxième groupe tendraient alors à faire prévaloir leurs qualités de fonctionnaires de l'Etat, « *chargés d'appliquer de façon standardisée des normes qui se veulent universelles* », et à amoindrir ainsi le rôle de leur côté humain, d'individus concrets ayant des caractéristiques individuelles (2015 : 155-156). Ce phénomène de « *surconformité bureaucratique* » (*ibid.* : 260) pourrait ainsi représenter un moyen adopté par les *spécialistes asile* pour se protéger des situations difficiles, où il apparaît plus aisé d'incarner des simples pions de l'administration plutôt que des individus ayant un pouvoir d'appréciation sur des situations particulièrement sensibles⁴⁴.

⁴⁴ Il semble s'agir d'une « *logique de déresponsabilisation* » (GRANDJEAN-JORNOD, MEURY et ROUGET 2013 : 57) qui s'ajoute à celle évoquée dans le chapitre 1.1, mise en place par les professionnels pour justifier d'éventuelles erreurs d'appréciation dans l'évaluation de la vraisemblance.

3.1.4 Dans le cadre de l'examen du renvoi

De manière générale, les *spécialistes asile* affirment que l'examen de la pertinence des faits en matière d'asile est très encadré par la loi et par les directives régulant la pratique pour les différents pays, lesquelles ne laisseraient pas une grande marge d'appréciation aux professionnels. En effet, selon plusieurs collaborateurs, les cas « limites » qui leur confèreraient une marge de manœuvre dans le cadre de l'article 3 LAsi seraient plutôt rares. Cependant, comme nous l'avons exposé dans le chapitre 2.3, la pratique de l'« *asile light* » (P3, Centrale) dénote une certaine liberté aussi en cette circonstance. Par ailleurs, nous avons constaté que les collaborateurs disposent d'une marge de manœuvre relativement importante dans le cadre de l'évaluation de l'exigibilité du renvoi. Cela ne concernerait pas tous les cas, indistinctement. En effet, si la pratique du SEM préconise que le renvoi de la personne ne serait pas raisonnablement exigible en fonction de la situation du pays d'origine (caractérisée par une guerre civile ou un état de violence généralisée par exemple), le *spécialiste asile* ne semble pas disposer pour autant d'une marge de manœuvre en ce sens. Par contre, celle-ci serait présente dans les cas où il s'agirait d'évaluer la situation personnelle du requérant d'asile et, plus précisément, de déterminer s'il pourrait appartenir à la catégorie qualifiée par le manuel « *Asile et retour* » de « *groupe vulnérable* » (MAR, E3 : 15), et de bénéficier ainsi d'une admission provisoire. Dans le Manuel figure également une liste des personnes dont l'intégrité, en cas de retour dans un pays caractérisé par des conditions sociales et sociopolitiques particulières, pourrait être mise en danger. En guise d'exemple, il pourrait s'agir de femmes seules, de personnes âgées, de mineurs, de personnes souffrant de troubles psychiques ou physiques, de personnes LGBTI, etc. (*ibid.*). Le *spécialiste asile* doit examiner le cas d'espèce en tenant aussi bien compte des particularités du pays que de la situation personnelle du requérant d'asile (*ibid.*). Dans ce cadre, les directives internes au SEM relatives à la pratique à suivre pour le traitement des différents pays représentent un élément de référence important. En effet, celles-ci définissent toute une série de critères que les *spécialistes asile* doivent prendre en compte dans le cadre de cette évaluation. À ce propos, les collaborateurs citent l'âge du requérant d'asile, sa formation, sa situation au niveau professionnel, son réseau social et familial sur place, son état de santé, les éventuels mineurs à charge, la région de provenance, le milieu économique, etc. Dans ce cadre, les professionnels soulèvent une nouvelle fois les concepts de « pondération » et de « mise en balance » des différents éléments, car la loi et les directives ne détermineraient de manière précise et contraignante ni la quantité ni la gravité des facteurs nécessaires à la prononciation de l'admission provisoire ou du renvoi. Pour cette raison, plusieurs interviewés estiment avoir une marge d'appréciation dans ce sens :

« C'est vraiment une pesée des différents éléments, et puis c'est l'appréciation de chacun. » (Professionnel 10, CEP)

« Pour la question du renvoi, je pense que là, il peut y avoir des personnes qui auront une position assez dure, en disant peut-être 'on peut la renvoyer, elle se débrouillera', et puis d'autres qui diront 'non, ça serait trop compliqué, on ne va pas prendre le risque'. » (Professionnel 12, CEP)

L'existence d'une marge de manœuvre dans le cadre de la détermination de l'exigibilité du renvoi est corroborée par l'exemple amené par ce même collaborateur, à travers une situation qui pourrait faire l'objet de deux interprétations différentes :

« Il y a une liste de critères, mais après pour chacun de ces critères, il y a une appréciation personnelle. Donc on va se dire 'ok, cette personne c'est

une femme, elle est nigériane, on sait qu'au Nigéria il n'y a pas une situation forcément facile, elle a trois enfants, elle n'est pas lettrée, elle n'a jamais travaillé, si on la renvoie [...] elle aura trois enfants à charge, elle n'aura pas de famille pour l'aider et puis elle n'aura pas de quoi subvenir à ses besoins [...], on ne peut pas la renvoyer'. Mais après c'est à chacun d'apprécier... on peut aussi dire 'elle dit qu'elle n'a pas de famille, mais certainement comme en Afrique les familles sont très grandes, elle a peut-être des oncles, des cousins lointains qui pourraient l'aider'. Donc après c'est à chacun de voir [...]. » (Professionnel 12, CEP)

Comme le souligne l'auteur Dubois, le travail des agents des administrations « se réduit rarement à une simple et stricte application de règles et d'instructions », lesquelles ne seront « jamais suffisamment univoques pour empêcher la possibilité de réinterprétations, ni suffisamment complètes pour dispenser d'adaptations aux cas singuliers » (2012 : 3). Le cas de l'évaluation de l'exigibilité du renvoi semble refléter ces constatations. En effet, les *spécialistes asile* soulignent que la particularité de chaque cas ne permet pas de pouvoir afficher une liste de critères figés sur lesquels se forger une opinion tranchée. Dès lors, nous pouvons constater que dans le cadre de cas « limites », où autant d'éléments plaident en faveur qu'en défaveur d'un renvoi, le collaborateur dispose d'une marge d'appréciation non négligeable.

« Mettons une famille qui vient du Kosovo. Au niveau des motifs d'asile ce sont des motifs économiques, donc qui ne sont pas pertinents au sens de l'article 3 de la LAsi, donc c'est pas déterminant. Pourtant, c'est une famille qui a trois enfants, la femme a des problèmes psychiques, l'enfant a des problèmes physiques, mettons que ça fait un certain temps qu'ils sont en Suisse [...]. D'un côté, il faut savoir s'ils ont besoin d'un suivi médical, s'il est disponible ou non dans le pays d'origine, et s'ils peuvent avoir accès à cette infrastructure médicale. D'après la personne responsable de la pratique en matière d'asile et de renvoi, ça existe. Donc, on pourrait se dire que ces gens, ils pourraient rentrer chez eux. Puis après, il y a un autre côté, tu dis 'c'est quand même une famille avec trois enfants, comment ils vont accéder à ces soins ? Est-ce qu'ils ont des moyens financiers ? Est-ce que la famille qui est sur place est disposée à les aider et à les soutenir financièrement ?'. Voilà, il y a le pour et le contre, c'est un peu ça, ces cas limites. D'un côté, on pourrait les renvoyer, puis d'un autre côté c'est quand même un groupe vulnérable. C'est là, un petit peu, la marge de manœuvre. » (Professionnel 4, Centrale)

À la lumière de ce que nous venons d'exposer, nous voulons mener une réflexion attrayant aux enjeux engendrés par ce que Fresia, Bozzini et Sala décrivent comme l'émergence d'« un asile de type 'humanitaire' octroyé pour des motifs tels que la maladie, la détresse sociale ou la situation de guerre généralisée dans le pays d'origine » (2013 : 14). Au-delà des « deux lectures antagonistes » (PIGUET 2013b : 85) qui peuvent être faites au regard des statuts intermédiaires (extension du rayon de protection d'une part, mais limitation des droits, de l'autre part), nous voulons nous pencher un instant sur le rôle et la place de la vulnérabilité dans l'évaluation d'une demande d'asile. En effet, à travers les entretiens, il émerge que dans le cadre de l'examen de l'exigibilité du renvoi, le « cumul de facteurs » de vulnérabilité permettrait à une personne de rester en Suisse et de recevoir une protection. Ainsi, comme le remarque Fassin dans le cadre des bureaux en charge de l'attribution des aides d'urgence,

l'« *accumulation des malheurs* » (2001 : 465) pourrait jouer un rôle dans l'octroi du statut. De plus, nous nous sommes demandés si, après avoir analysé et vérifié tous les éléments d'un cas d'espèce à l'aune des dispositions juridiques et des directives régulant la pratique, le pouvoir d'appréciation du professionnel en relation aux cas « limites » ne pourrait être guidé, du moins en partie, par un sentiment de compassion à l'égard du demandeur. Cela pourrait être notamment le cas des kosovars cités dans l'extrait ci-dessus, lesquels, selon l'avis d'un collaborateur ayant apporté un exemple similaire, en cas de renvoi « *de facto ne risqueraient rien pour leur sécurité ou leur intégrité* » (P5, Centrale). Venant corroborer cette hypothèse, deux *spécialistes asile* ont évoqué deux exemples (dont nous ne donnons pas les détails pour des raisons de confidentialité des données) d'après lesquels il émerge clairement que leur décision avait en partie été guidée par des sentiments de pitié et de compassion à l'égard du demandeur. Il semble dès lors que certaines décisions soient inscrites dans « *un double registre de normes et d'affects, où la prise en compte compassionnelle des malheurs d'autrui se mêle à l'analyse raisonnée de ses besoins* » (FASSIN 2001 : 441). C'est justement à la lumière de ces dynamiques que nous pouvons établir un lien avec les considérations de Fassin (2010) et de Fresia, Bozzini et Sala (2013) qui formulent l'hypothèse d'un glissement progressif de l'asile du politique vers l'humanitaire. Dans ce cadre, les acteurs jouant un rôle dans la procédure d'asile suisse semblent se représenter la légitimité d'une admission à travers des « *logiques et considérations humanitaires* » (*ibid.* : 26). En d'autres mots, ils auraient la tendance à considérer la souffrance individuelle, les récits tragiques et les traumatismes « *comme des registres plus légitimes et plus touchants que ceux de l'injustice sociale ou du combat politique* » (*ibid.*). Ce glissement contribuerait, selon ces auteurs, à une certaine dépolitisation de l'asile. Bien que la portée limitée de notre recherche ne permette pas de pousser trop loin nos considérations, nous pouvons néanmoins réfléchir sur le fait que, dans certaines situations, il semble que les facteurs de vulnérabilité pourraient représenter un argument plus légitime à avancer par rapport à des motifs d'asile qui, en raison d'exigences élevées en termes de vraisemblance ou en raison de la pratique restrictive relative à certains pays, pourraient avoir moins de chances d'être reconnus.

3.1.5 Dans le degré d'approfondissement de l'instruction

Une autre marge de manœuvre du *spécialiste asile* ayant émergé des entretiens est bien représentée par l'extrait suivant :

« *Je pense que la marge est plutôt de bien faire son travail, parce que j'ai l'impression que tu peux faire le service minimum, qui ne sera pas forcément le plus bénéfique pour le requérant. La marge, c'est de bien faire la recherche qu'on a décidé de mener, et puis peut-être pour quelque chose qu'il nous semble étrange de vérifier. Si on n'a pas encore une conviction et qu'on se dit que peut-être le requérant avait de bonnes raisons de ne pas dire quelque chose, d'aller vérifier ça, faire une demande d'ambassade ou autre. Je pense que [...] la marge est quasiment infinie dans le zèle que tu peux avoir pour vérifier quelque chose. Mais aussi, explorer des pistes qui ne sont pas très plausibles.* » (Professionnel 13, CEP)

Au cours de la procédure d'asile le collaborateur endosse simultanément deux rôles : ceux de juge et d'instructeur. Pour cette raison, le degré d'approfondissement de l'instruction dépend, entre autres, du moment où le *spécialiste asile* estime être parvenu à la « conviction » sur la

décision à prendre⁴⁵. D'après les entretiens, nous avons constaté qu'il existe des collaborateurs qui auraient tendance à vouloir prendre beaucoup de mesures d'instruction, alors que d'autres semblent en faire uniquement dans les cas où ils estiment que celles-ci soient vraiment nécessaires. Nous pouvons dès lors supposer qu'il y ait une marge de manœuvre au moment où le *spécialiste asile* décide d'interrompre l'instruction et de prononcer sa décision. Cette marge d'appréciation, qui comme nous le verrons par la suite, est tout de même limitée par différentes contraintes (telles que les supérieurs hiérarchiques et les exigences de productivité), il existe d'autant plus qu'il est généralement reconnu que les dossiers impliquent souvent des « zones d'ombre » (P4, Centrale). Dès lors, comme le souligne un *spécialiste asile* (P1, Centrale) : « *tu peux faire toutes les mesures d'instruction du monde, tu peux faire toutes les recherches, mais au bout d'un moment, tu n'es jamais sûr, mais il faut savoir trancher* ». Cette constatation nuance quelque peu la notion de « conviction », citée à plusieurs reprises au cours des entretiens. En effet, le collaborateur met ici en évidence le caractère incertain d'une partie des décisions ainsi que l'importance des capacités décisionnelles du collaborateur, lequel doit être en mesure de décider sans forcément avoir atteint une conviction définitive sur la décision envisagée. Nous proposons ici de nous associer aux considérations de l'auteur Simon à propos de la rationalité limitée des acteurs. En effet, comme l'« *Homo administrativus n'est pas l'Homo oeconomicus* » (GREFFE 1983 : IX), il n'est pas possible que l'individu connaisse toutes les alternatives et toutes les conséquences propres à une certaine décision. Ainsi l'acteur cherche, « *face à la multitude et à l'imprécision des variables et des comportements, à choisir quelques actions satisfaisantes ou assez bonnes, à s'abstraire de la complexité du monde réel pour se décider en fonction des éléments qui lui apparaîtront les plus pertinents : la maximisation le cède donc à la viabilisation* » (*ibid.* : IX-X). En revenant au contexte dans lequel les *spécialistes asile* opèrent, il nous semble que la pratique de ces derniers reflète en quelque sorte cette perspective : les professionnels vont prononcer une décision en fonction des circonstances existant à un instant précis. Leur marge de manœuvre consisterait alors, entre autres, en la désignation d'un moment jugé propice pour pouvoir arrêter l'instruction et se décider pour une des alternatives possibles.

3.2 Contraintes

Après avoir discuté des marges de manœuvre dont les professionnels disposent au fil des différentes étapes du processus de décision, nous voulons à présent exposer les contraintes qui parviennent à limiter et à réduire leurs libertés et qui, dans le même temps, engendrent de nouveaux enjeux. Comme nous le verrons, malgré leur caractère contraignant, elles offrent à leur tour un certain degré de liberté et des espaces de négociation.

3.2.1 Les exigences de productivité

Le mécontentement qui ressort face aux exigences de productivité a été un des arguments les plus mobilisés et discutés par les *spécialistes asile* pendant les entretiens. En ce qui concerne les collaborateurs des CEP, il semblerait que ceux-ci soient soumis à une pression fluctuante, générée par le nombre de demandes d'asile déposées, plutôt qu'à celle exercée par l'institution. À la Centrale en revanche, bien que l'entretien d'évaluation annuel avec les supérieurs hiérarchiques porte sur différents aspects du travail, ce sont « les chiffres » qui semblent être

⁴⁵ Il convient néanmoins de rappeler que le professionnel reste soumis au principe de l'instruction d'office. Ainsi, « *l'instruction d'un dossier doit être poursuivie jusqu'à ce qu'il n'y ait plus de doute raisonnable quant à l'existence des faits pertinents, les parties étant au demeurant tenues de respecter leur obligation de collaborer* » (MAR, B3 : 4).

au centre des discours et des préoccupations des collaborateurs. En effet, ces derniers affirment devoir rendre un certain nombre de décisions par année, un nombre qui, comme ces derniers soulignent, ne correspond pas du tout au type de décision à rendre, mais uniquement à la quantité totale de celles-ci. Les *spécialistes asile* se rejoignent à la quasi-unanimité sur l'existence d'objectifs de productivité démesurés qui augmentent d'années en années, ayant des conséquences sur plusieurs fronts. Premièrement, sur un plan psychologique, nombreux sont les collaborateurs qui affirment éprouver des difficultés à gérer cette pression :

« Je trouve clairement exagéré la pression qu'ils nous mettent, c'est désagréable, c'est pesant, c'est usant. Et moi je commence à ressentir ça, de la fatigue [...], je pense qu'on est des candidats au burn-out facilement. »
(Professionnel 7, Centrale)

« Je ne cache pas que des fois je ne dors pas très bien... à cause, toujours, de cette pression des chiffres. » (Professionnel 4, Centrale)

Cette dynamique engendre également un sentiment de frustration au sein d'une partie des collaborateurs, ces derniers ayant l'impression de représenter une « *machine à produire* » (P7, Centrale) et d'être évalués sur la vitrine des chiffres, sans pour autant tenir compte de l'effort et de l'engagement qu'ils fournissent derrière. Nous observons également l'« *utilisation d'un vocabulaire économique* » (GRANDJEAN-JORNOD, MEURY et ROUGET 2013 : 54), à travers des termes tels que « *output* », « *produire* », « *production* », « *productivité* », termes propres à l'institution et intériorisés par les collaborateurs, rappelant le langage utilisé dans le cadre des entreprises.

Une deuxième conséquence concerne la qualité du travail accompli. En effet, comme l'ont constaté Grandjean-Jornod, Meury et Rouget dans leurs recherches, les exigences de qualité et de quantité engendrent une tension non négligeable (*ibid.* : 55). Tous les interviewés se rejoignent sur le fait que la qualité doit primer sur la quantité, et affirment s'engager fortement pour respecter ces deux dimensions. En effet, comme l'a également souligné l'étude de Probst, plusieurs professionnels semblent penser que la politique du chiffre « *serait particulièrement incompatible avec la matière humaine sensible sur laquelle porte le travail de l'institution* » (2012 : 266). À ce propos, un des *spécialistes asile* interviewés (P4, Centrale) affirme : « *concilier qualité et quantité, ce n'est pas toujours facile et ce n'est pas toujours conciliable* ». Comme nous l'avons constaté tout au long des chapitres de la présente recherche, le fait de « *prendre le temps* » apparaît être un élément particulièrement valorisé par les interviewés : prendre le temps pour permettre au requérant de s'exprimer librement, instaurer un climat de confiance en audition, pour approfondir chaque élément, s'informer sur le pays d'origine, discuter avec les collègues, etc. Dès lors, nous nous demandons si l'« *impératif de productivité* » (D'HALLUIN-MABILLOT 2012 : 51) ne pourrait pas influencer le temps que les *spécialistes asile* consacrent à chacune de ces dimensions et avoir ainsi un impact sur la qualité du travail. En effet, Lipsky constate que « *the search for performance measures can interfere with the quality of public service* » (1980 : 166). À ce propos, nous avons pu constater que la pression des chiffres entraîne une accélération du traitement des dossiers. Un collaborateur (P8, Centrale) remarque qu'une conséquence de cette pression serait notamment que, « *pour les dossiers un peu plus compliqués, tu ne peux pas employer le temps nécessaire que tu voudrais. Tu aimerais aller en profondeur, tu aimerais mieux l'étudier, mais tu ne peux pas, car tu sais qu'ensuite, tu n'arriveras pas à traiter les autres cas. Et ça ce n'est pas l'idéal* ». De plus, il ressort que s'agissant d'une période où, en raison du nombre élevé de demandes d'asile, il est requis de « *produire* » beaucoup, les collaborateurs seraient censés « *faire le moins*

d'instructions possibles » (P2, Centrale). Nous pouvons alors constater que cette « *économie de procédure* » (P7, Centrale) pourrait influencer la marge de manœuvre du *spécialiste asile* concernant le degré d'approfondissement de l'instruction, discuté auparavant. En effet, il arrive que dans certains cas, ce dernier dussse renoncer à faire une mesure d'instruction :

« On est censé faire le moins d'instructions possibles, parce-que ça prend du temps. Mais ça c'est toujours un petit peu délicat pour nous, parce que des fois, on aimerait faire un travail vraiment complet qui demanderait une instruction, et puis on se dit 'bah on peut quand même prendre une décision sans instruction', mais la décision elle est moins solide. On doit toujours un peu évaluer ça. [...] C'est vrai que des fois, depuis une année ou deux, on rend des décisions positives en se disant 'ça tient moyennement la route', mais en même temps on ne peut pas tellement faire autrement. On nous dit 'pas trop de mesures d'instruction', donc voilà. » (Professionnel 2, Centrale)

Cet extrait se réfère à des décisions positives, mais nous pouvons néanmoins nous demander si ce principe ne serait pas également applicable à des décisions en défaveur du requérant, ce qui remettrait en partie en question le concept de « conviction », présenté comme la condition nécessaire à la prise d'une décision négative.

Un autre élément que nous voulons mettre en évidence concerne l'influence de la pression temporelle sur le déroulement de l'audition. À ce propos, les *spécialistes asile* affirment :

« Il faut prendre le temps, l'empathie nécessite qu'on prenne le temps, et souvent [...], on n'a pas le temps. » (Professionnel 7, Centrale)

« D'une part, t'as des personnes en détresse, [...] donc tu dois prendre le temps pour essayer de comprendre, leur donner une chance. Mais de l'autre, tu dois produire. Et les deux choses sont difficilement compatibles. [...] Il m'est arrivé un jour où il y avait une femme qui parlait, parlait, parlait, elle n'était pas bien. Et à un certain moment, j'ai pensé 'si elle continue à parler autant, je n'arrive pas', et cela est un peu triste, je trouve. » (Professionnel 10, Centrale)

De plus, un collaborateur (P7, Centrale) soulève le fait que pour atteindre une meilleure unité dans les pratiques, il aimerait pouvoir discuter davantage avec ses collègues, échanger leurs avis respectifs vis-à-vis d'un cas d'espèce, connaître d'autres points de vue. Cependant, cela ne saurait être possible, une nouvelle fois, pour de raisons de l'ordre du manque de temps. Or, en raison de cette pression exercée pour optimiser la « productivité », certains *spécialistes asile* ont développé des stratégies pour essayer de trouver un équilibre entre exigences de qualité et de productivité. Au-delà du fait de travailler plus et de manière accélérée, au-delà de réduire les mesures d'instruction et de rendre l'audition la plus efficace possible, un collaborateur (P7, Centrale) affirme argumenter de manière moins exhaustive les décisions prises, en choisissant d'approfondir seulement « *les éléments fondamentaux qui suffisent* », en évitant de « *passer en revue toute la panoplie des arguments* ». Si cette technique pourrait affecter la qualité des décisions rendues (au niveau de l'argumentation), elle semble être le corollaire inévitable permettant d'atteindre les objectifs requis.

En guise de conclusion, nous pouvons constater que la « *politique du chiffre* » (PROBST 2012 : 266) engendre de grandes tensions chez les collaborateurs et représente une contrainte ayant un impact non négligeable sur leurs pratiques. Comme le souligne Kagan, « *a careful,*

structured analysis of asylum claims requires training, time and resources » (2015 : 128). Il semble cependant que le temps représente une ressource dont les dispositifs d'asile ne disposent pas, engendrant ainsi le risque que la pression temporelle puisse influencer la prise de décision (*ibid.* : 129).

Nous aimerions conclure ce chapitre par une réflexion suscitée par l'extrait suivant :

« C'est plus facile de dire qu'un cas est clairement négatif, parce que soit c'est complètement incohérent, soit il n'y a pas de motifs d'asile, tandis que pour les cas positifs, il y a beaucoup de vérifications à faire avant d'être sûrs qu'il est positif. » (Professionnel 13, CEP)

Nous comprenons que ce sont les décisions positives qui exigeraient le plus de vérifications et, en conséquence, qui demanderaient davantage de temps⁴⁶. Ces exigences, qui reflètent d'ailleurs l'ère de suspicion et les tendances restrictives de la politique d'asile actuelle, nous poussent à nous demander si, à l'aune d'exigences de productivité toujours plus élevées, il n'y aurait pas un risque que, dans des cas limites, prononcer un rejet serait plus profitable pour les professionnels. Si cela reste un interrogatif face auquel nous n'avons en cet instant pas les moyens de répondre, nous pouvons quand-même réfléchir sur le fait que si, d'une part, le discours officiel véhicule l'idée d'un travail d'instruction approfondi et soigné, d'autre part, les professionnels se trouvent soumis à des contraintes qui pourraient compromettre ces mêmes propos.

3.2.2 Les limites du dossier

Le dossier relatif à une demande d'asile représente lui-même une contrainte en ce qui concerne le processus décisionnel. En effet, comme nous l'avons souligné à plusieurs reprises, l'évaluation d'une demande d'asile se base principalement sur les déclarations des demandeurs. Nous rappelons qu'il incombe, à ces derniers, la charge de la preuve, et que pour bénéficier d'une protection ils doivent être en mesure d'exposer et de rendre vraisemblables leurs motifs d'asile. Or, bien que le *spécialiste asile* joue un rôle actif dans le processus d'instruction et de décision (nous rappelons qu'il est soumis au principe de l'instruction d'office) et qu'il dispose d'un ample spectre de marges de manœuvre, celles-ci seraient influencées et limitées par les informations fournies par le requérant d'asile, sur la base desquelles une décision sera prononcée et justifiée. À ce propos, un collaborateur (P9, Centrale) affirme : *« le dossier lui même est une contrainte, dans le sens qu'on doit rester confiné dans les déclarations de la personne »*. Cependant, comme nous l'avons vu dans le chapitre dédié aux biais susceptibles d'influencer l'examen de la vraisemblance, les raisons qui pourraient amener le demandeur à taire, dissimuler ou déformer certaines informations restent nombreuses, telles que les traumatismes, les oublis, la honte, la méfiance envers l'autorité, etc. Or, bien que les *spécialistes asile* affirment s'engager pour limiter ces influences, il n'apparaît pas toujours possible de les surmonter complètement. À ce propos, un collaborateur cite des situations au cours desquelles il a dû prononcer une décision négative avec renvoi, même s'il percevait une certaine vulnérabilité de la personne, liée probablement à des choses qu'elle avait vécues mais qui n'étaient pas en lien avec les motifs d'asile avancés :

« Je pense qu'il y a quelques personnes qui quittent leur pays pour des vraies raisons mais qui, après, racontent autres choses, et après ils ont une

⁴⁶ À noter que le requérant d'asile reçoit une motivation de la décision prise à son égard uniquement dans le cas où celle-ci serait négative. En effet, celles positives sont motivées au travers de propositions qui demeurent internes à l'institution.

décision négative avec renvoi pour leur pays, mais nous, on ne sait pas dans le fond qu'est ce qu'il y a eu. Ce sont des décisions assez pénibles à supporter parce qu'on a l'impression qu'il y a un problème, mais on doit donner une [réponse] négative. » (Professionnel 12, Centrale)

Cet extrait présente clairement la manière dont les *spécialistes asile* sont confinés dans les déclarations du requérant et comment celles-ci représentent une contrainte dans la prise de décision, laquelle doit être motivée et justifiée à travers des éléments concrets et tangibles, en stricte lien avec le contenu du dossier. Cela représente une autre grande impasse des dispositifs d'asile contemporains, lesquels n'accordent une protection qu'à ceux qui seraient « *en mesure de passer avec succès l'épreuve bureaucratique* » (D'HALLUIN-MABILLOT 2012 : 270) à travers la création d'un « *productive Other* » (BARKSKY 1994) qui puisse répondre aux exigences de la procédure, et au détriment de ceux qui, même nécessitant une protection, ne parviennent pas à satisfaire ces attentes.

3.2.3 Les lois et les directives relatives à la pratique

Comme nous avons pu le constater à plusieurs reprises dans les chapitres précédents, la loi n'est pas « *un système de normes appliqué directement à des aspects de la vie sociale mais plutôt un processus d'interprétation constante* » (GRANDJEAN-JORNOD, MEURY et ROUGET 2013 : 28). Toutefois, elle représente un point de repère important dans la prise de décision. À ce propos, bien que la plupart des collaborateurs interviewés ne nient la marge de manœuvre présente dans l'interprétation et l'application de la loi, il est unanimement considéré que celle-ci représente une des contraintes susceptibles d'orienter leurs pratiques. À ce propos, un collaborateur affirme :

« Clairement, la LAsi est à la base de tout. On ne peut pas sortir de là, dans le sens que tu ne peux pas dire 'ah, celui-ci c'est un pauvre homme, je lui donne l'asile'. Ce n'est pas possible. » (Professionnel 14, CEP)

À côté de la loi, une deuxième contrainte est représentée par les directives que les professionnels sont tenus de suivre dans la pratique adoptée pour les différents pays. En effet, comme le souligne Lipsky dans le cadre des « *street-level bureaucracies* », les manuels relatifs aux procédures produits par l'institution, permettent de réduire, du moins en partie, la discrétion des fonctionnaires (1980 : 162). Dans le cadre du SEM, ceux-ci définissent, de manière spécifique, la façon dont les dispositions juridiques découlant du cadre national et international doivent être interprétées et appliquées dans la pratique. Bien que ces directives permettent à leur tour de bénéficier d'une marge d'appréciation, elles n'en représentent pas moins une contrainte que, de manière générale, les *spécialistes asile* sont tenus de suivre et respecter. À ce propos, un collaborateur affirme :

« Tu ne peux pas faire n'importe quoi avec n'importe quelle situation, parce qu'on a de la liberté mais il y a quand même des pratiques qui sont faites. Pour la Syrie, par exemple, on ne fait pas des renvois. On a des pratiques pour chaque pays, ça nous cadre. Ce qui est bien aussi, car ça nous donne une unité des pratiques. » (Professionnel 1, Centrale)

Nous pouvons comparer ces directives aux « *circulaires* » évoquées par Spire (2005) dans le cadre de la recherche sur l'administration de l'immigration en France dans les années 1945-1975. En effet, comme « *l'application d'un principe juridique à un cas singulier n'est jamais une étape neutre* », les « *circulaires* » représentent le biais à travers lequel encadrer et harmoniser

les pratiques des fonctionnaires sur l'ensemble du territoire (*ibid.* : 142). Dans le contexte du SEM, il semblerait que les lignes directrices sur la pratique à suivre pour les différents pays reflètent bien ce propos. Bien qu'elles permettent une certaine marge d'appréciation du *spécialiste asile*, elles représentent une contrainte importante qui oriente les pratiques des collaborateurs et favorise une certaine harmonisation au niveau national⁴⁷.

Dès lors, nous pouvons conclure que la marge de manœuvre des *spécialistes asile* est limitée, entre autres, par les dispositions juridiques et les directives régulant la pratique. Il s'agit également de considérer que, dans certaines situations, ces deux contraintes sont mobilisées par les professionnels pour justifier et légitimer les décisions prises en désaccord avec leur « *être social* » (DUBOIS 2015 : 11). À ce propos, les interviewés ont employé plusieurs fois des expressions telles que « *c'est la loi* » (P13, CEP), en justifiant à travers la contrainte juridique une décision prise en désaccord avec leurs conclusions personnelles guidées par les sentiments. Cette dynamique peut être comparée aux « *stratégies de décharge* » évoquées dans la recherche de Grandjean-Jornod, Meury et Rouget pour indiquer la façon dont les professionnels essayent de rétablir une « *consonance cognitive* » (FESTINGER 1957, cité dans GRANDJEAN-JORNOD, MEURY ET ROUJET 2013 : 60) entre leurs actes et leurs comportements.

3.2.4 Les supérieurs hiérarchiques

Le contrôle exercé par les supérieurs hiérarchiques représente une grande contrainte du processus décisionnel en matière d'asile. En effet, bien que, comme nous l'avons vu, le *spécialiste asile* semble relativement autonome dans le traitement des dossiers, il est ressorti que ceux-ci sont en mesure de pouvoir influencer le processus d'instruction et de décision sur plusieurs fronts, démontrant par ailleurs le caractère négocié de la décision. Grâce aux entretiens avec les professionnels, nous avons pu comprendre que la décision peut faire l'objet d'une négociation non seulement avec les supérieurs, mais également avec les *spécialistes asile* ayant la responsabilité de la pratique construite vis-à-vis d'un certain pays. À titre d'exemple, un collaborateur (P7, Centrale) affirme que pour les pays où, selon la pratique prévue, il serait difficile de pouvoir prononcer une admission provisoire, « *il faut beaucoup plus négocier à l'interne* ». Cette constatation fait état d'un premier espace de négociation dans la prise de décision. Toutefois, la forme la plus évidente de contrôle réside dans le fait que chaque décision doit être co-signée par le chef (voir le chef suppléant), lequel doit valider les propositions de décision (aussi bien positives que négatives) des collaborateurs. De plus, le *spécialiste asile* est tenu d'obtenir l'aval de ce dernier pour entreprendre une mesure d'instruction, tout comme pour pencher pour une décision qui s'éloignerait de la pratique prévue pour un certain pays. De manière générale, il apparaît que les chefs ne sont pas perçus comme une « censure », mais plutôt comme une source de conseil et de soutien, avec qui discuter des cas particulièrement compliqués. En ce sens, nous rejoignons les constats de Crozier et Friedberg sur le comportement de l'individu face à ses supérieurs hiérarchiques : il ne s'agit pas d'une simple obéissance ou de conformisme, mais plutôt d'un acte de négociation (1977 : 36). Cette perspective est corroborée par le fait suivant : aussi bien certains *spécialistes asile* qu'un supérieur hiérarchique utilisent le verbe « convaincre » pour indiquer la teneur des échanges propres à une situation où l'un de deux signataires de la décision ne serait pas d'accord avec la décision à prendre. Cela suggère que l'avis du supérieur hiérarchique ne serait pas forcément d'une autorité avilissante à laquelle le collaborateur ne peut pas réagir, mais plutôt une

⁴⁷ D'après les entretiens il a émergé qu'une « déviation » par rapport à la pratique serait possible uniquement avec l'aval du chef et, de manière générale, si la décision était en faveur du requérant, sans quoi celle-ci risquerait d'être cassée par le TAF.

discussion où la décision est argumentée et négociée. En effet, considérant le fait que la décision doit être co-signée, les deux parties affirment devoir essayer de trouver un consensus en argumentant leur position et parvenir ainsi à un accord. Or, malgré le fait que la plupart des interviewés ne semblent percevoir le chef comme une « censure » et malgré un chef suppléant (P11, CEP) ait affirmé « *faire confiance* » aux décisions des collaborateurs, il s'agit également de souligner que les négociations, si elles ont lieu, ne se déroulent pas de manière paritaire. À ce propos, un *spécialiste asile* (P7, Centrale) affirme que lui est déjà arrivé de devoir se plier à la décision du chef et de devoir changer la décision qu'il avait envisagée. Un supérieur hiérarchique (P5, Centrale) remarque que ces situations de désaccord concerneraient surtout les demandes de réexamen⁴⁸, lors desquelles l'évaluation de l'exigibilité du renvoi impliquerait une certaine « *subjectivité* » du collaborateur. Une deuxième raison qui pourrait démontrer le caractère contraignant de l'avis du chef, concerne le fait que plusieurs *spécialistes asile* ont affirmé qu'ils ne prendraient jamais une décision contre leurs convictions, et qu'au cas où ils n'arriveraient pas à convaincre le chef de leur position, ils demanderaient à pouvoir se dessaisir du dossier :

« Si je suis en total désaccord, en général mon dossier passe à un collègue. Ça n'arrive quasiment jamais, mais... si on ne veut pas prendre la responsabilité, parce qu'on est complètement en désaccord avec le type de décision à rendre, parce-que le chef n'est pas d'accord, on donne le dossier à un collègue qui est d'accord de la faire. » (Professionnel 7, Centrale)

Cette pratique peut être interprétée de manière ambivalente : si d'une part, elle montre que les *spécialistes asile* ne se laissent pas complètement influencer par l'avis du chef, d'autre part nous pouvons constater qu'au final c'est la décision envisagée par le chef qui sera prononcée, ce qui démontre sa position de pouvoir et l'influence de son jugement sur la décision.

Dans sa recherche, D'Halluin-Mabillot constate que les normes de la hiérarchie sont tellement intégrées par les officiers de protection de l'OFPPA, que ceux-ci mettent en place des mécanismes d'autocensure en anticipant les dossiers susceptibles de ne pas être validés par les supérieurs hiérarchiques (2012 : 53). De la même façon, Fresia et Von Känel observent un glissement d'une attitude plutôt libérale vers un comportement plus cynique de certains professionnels du HCR, et cela aussi en raison de la mise en place d'une logique d'anticipation de la réaction de supérieurs hiérarchiques ayant une réputation de « *hard liner* » (2016 : 112). Même si les *spécialistes asile* que nous avons interviewés n'ont pas explicitement mentionné cette dynamique, nous pouvons tout de même imaginer que, de manière générale, ceux-ci doivent tenter d'adapter leurs pratiques en fonction de la vision du supérieur hiérarchique, lequel détient le dernier mot sur la décision prononcée. À ce propos, un collaborateur remarque :

« On n'a pas souvent négocié [avec le chef], souvent les décisions elles sortent comme ça. [...] En général, tu essayes de 'sortir' ta décision pour qu'elle soit bien, que ce soit ton chef, le TAF ou le requérant, n'aient pas des choses à dire là-dessus. » (Professionnel 1, Centrale)

Un autre élément qui est ressorti des entretiens, concerne le fait que le supérieur hiérarchique représenterait une sorte de « filet de sécurité » pour les *spécialistes asile*. En effet, au-delà de sa fonction de contrôle, celui-ci est perçu par plusieurs collaborateurs comme un moyen pour

⁴⁸ La demande de réexamen consiste en une voie de droit extraordinaire, visant à remettre en cause l'entrée en force de la décision ou de l'arrêt prononcés à l'égard du requérant d'asile (MAR, H2 : 1).

avoir « *un deuxième regard* » (P8, Centrale) sur la décision. Tel que l'ont constaté Grandjean-Jornod, Meury et Rouget, les collaborateurs « *sont soulagés à l'idée de ne pas être entièrement seuls à décider du sort des requérants* » (2013 : 58). Cela ne signifie pas pour autant qu'ils prendraient leurs décisions à la légère, mais nous pouvons néanmoins imaginer que la co-signature du chef pourrait représenter un moyen pour en quelque sorte « partager » la grande responsabilité qu'une décision en matière d'asile implique. En guise de conclusion, bien que selon la plupart des *spécialistes asile*, le contrôle exercé par le chef permettrait d'atteindre une certaine uniformisation des pratiques au sein d'une même section ou d'un même CEP, un collaborateur soulève le fait qu'une différence existe également entre les pratiques des différents chefs, lesquels peuvent être plus ou moins « *contrôleurs* » (P3, Centrale) et suivre une ligne plus ou moins ouverte. Il s'agit néanmoins de considérer que le chef de division exerce des « *contrôles de qualité ponctuels* » (P2, Centrale), lesquels auraient pour effet de limiter les divergences même sur ce plan.

3.2.5 Le Tribunal administratif fédéral

Le TAF représente une autre forme de contrainte caractérisant le processus de décision sur les demandes d'asile. En représentant l'instance de recours, il a le pouvoir de confirmer voire de casser les décisions prononcées par le SEM. Nous qualifions le TAF de contrainte car celui-ci limite la marge de manœuvre des *spécialistes asile* en cassant les décisions négatives qui présentent une « *violation du droit fédéral, notamment pour abus ou excès dans l'exercice du pouvoir d'appréciation* » ou un « *établissement inexact ou incomplet de l'état de fait pertinent* » (LAsi art. 106 al. 1). Nous pouvons constater que les *spécialistes asile* essaient de faire en sorte que la décision ne fasse pas l'objet d'un recours ou, au cas où, qu'elle ne soit pas cassée. À ce propos, un professionnel affirme :

« *On a cette expression pour dire qu'il faut 'bétonner' notre décision, ça veut dire qu'il n'y a plus de failles, qu'on a mis du béton partout, qu'elle n'est pas cassable.* » (Professionnel 7, Centrale)

L'usage de l'expression « *bétonner* » suggère le fait que le TAF représente une contrainte non négligeable pour le *spécialiste asile*, lequel se trouve obligé à bien étayer sa décision, en la motivant de manière adéquate, en respectant les dispositions juridiques et la pratique, puis en évitant les vices de forme ou de procédure. À la lumière de cet élément, un collaborateur (P3, Centrale) affirme percevoir le TAF comme un « *contrôle qualité* ». De plus, certains *spécialistes asile* remarquent qu'il représente également un instrument fondamental pour l'uniformisation des pratiques au niveau national:

« *[Le TAF] je trouve que c'est essentiel. Parce que parfois on se trompe, parfois il y a des erreurs, et ça permet de rétablir ces erreurs. Et aussi pour la cohésion du système, pour avoir une approche uniforme, ça donne les lignes qui sont importantes. Pour moi, c'est une chance vraiment, [...] d'avoir donné à l'instance suprême du pays cette fonction.* » (Professionnel 11, CEP)

Ces constats mettent en évidence le rôle ambivalent joué par le TAF : si, d'une part, il contraint les professionnels à bien étayer leurs décisions, d'autre part, il représente un deuxième « *filet de sécurité* ». Bien que ces deux dimensions semblent aller dans deux directions différentes, elles apparaissent comme complémentaires aux yeux des collaborateurs. Ainsi, nombreux sont ceux qui affirment que le TAF renforce leur sentiment de sécurité en ce qu'il représente un autre regard sur la décision et permet de corriger d'éventuelles erreurs :

« Pour moi, c'est très important qu'il y ait cette deuxième instance qui va reprendre le dossier avec un autre regard et avec un autre pouvoir d'appréciation. Ça reste quand même aussi un peu une sécurité, où on se dit 'si tout d'un coup on est passé complètement à côté de quelque chose, eux [les requérants] ils ont toujours cette possibilité de recours'. » (Professionnel 12, CEP)

« C'est tellement compliqué ce travail et les conséquences sont tellement énormes, que tu dois avoir quelqu'un qui fasse le 'filet de sécurité'. [...] Beaucoup de personnes changent pendant les années, tu peux entrer dans la routine, tu peux ne plus voir certaines choses, et ça c'est très dangereux. Et donc il y a le TAF, qui est le 'filet de sécurité'. » (Professionnel 10, Centrale)

« Moi je trouve que c'est bien, ça nous prive du pouvoir absolu sur le requérant. » (Professionnel 7, Centrale)

Ces extraits montrent que les collaborateurs sont conscients que les décisions qu'ils prennent ne sont pas infaillibles. De manière générale, nous avons pu constater une véritable prise de conscience des *spécialistes asile* quant à la possibilité de faire une erreur, ce qui remet une nouvelle fois en question la possibilité de faire un « tri » objectif entre « vrais » et « faux » réfugiés. Les interviewés apprécient le TAF, aussi bien en tant que garant du respect de la pratique en matière d'asile, que comme « filet de sécurité » au cas où une erreur d'appréciation devrait se présenter. Cependant, plusieurs *spécialistes asile* ont souligné, à plusieurs reprises, que l'existence d'une deuxième instance n'enlèverait pas leur sentiment de responsabilité sur la décision.

Comme le soulignent Fresia, Bozzini et Sala, le TAF joue un rôle clé dans la construction de l'asile en Suisse, car il « *détermine la jurisprudence en la matière et contribue à faire évoluer les pratiques de manière significative* » (2013 : 11). En effet, comme nous l'avons déjà mentionné, les directives internes au SEM relatives à la pratique à suivre pour les différents pays sont régulièrement mises à jour au gré de l'évolution de la jurisprudence du TAF. Celle-ci représente alors une contrainte à laquelle les *spécialistes asile* se voient confrontés au moment de statuer sur un cas d'espèce. Cependant, un collaborateur (P2, Centrale) remarque qu'ils sont censés suivre surtout les arrêts de principe, car « *des fois [...] en fonction des juges et des cours, il peut y avoir certaines différences sur les petites thématiques, où il n'y a pas forcément toujours une pratique commune* ». Cette constatation est intéressante sur plusieurs aspects. Premièrement, elle révèle une marge de manœuvre également au sein de l'instance de recours, ce qui met à nouveau en évidence le caractère situationnel des décisions en matière d'asile. Deuxièmement, elle nous invite à la réflexion quant aux constats de l'auteur Valluy à propos de la jurisprudence en matière d'asile. Selon lui, « *elle se réduit [...] à pouvoir trouver un précédent à l'appui de toute position de jugement pour peu que l'on se donne les moyens d'aller fouiller dans la montagne des décisions antérieures, montagne dans laquelle chacun, quelle que soit la position à défendre, peut trouver ce qui lui convient et son contraire* » (2009 : 105). Nous nous demandons alors si la jurisprudence, en plus de constituer une contrainte, ne soit pas également un moyen utilisé par les professionnels pour justifier et objectiver une décision envisagée, quelle qu'elle soit.

En toute dernière réflexion, il s'agit également de considérer que si de manière générale, les pratiques des *spécialistes asile* suivent la jurisprudence, celle-ci ne serait pas pour autant une

contrainte absolue. En effet, un *spécialiste asile* (P5, Centrale) a affirmé que dans certaines situations « *il faut provoquer le TAF* », afin de voir comment il réagirait face à une certaine décision. Cette technique, qui mériterait d'être approfondie au sein de futures recherches, montre comment la pratique en matière d'asile est en constante évolution et dépend des actions et des stratégies de différents acteurs.

Sixième Partie

CONCLUSION ET OUVERTURE DU SUJET

CONCLUSION

Au travers de cette étude, le processus décisionnel sur les demandes d'asile ressort dans toute sa complexité. Nous avons essayé de répondre à la question de recherche initiale qui portait sur le déroulement de ce processus, en partant du point de vue des *spécialistes asile*, de manière à identifier les raisonnements et les enjeux qui découlent de la procédure de détermination du statut de réfugié. Le focus a été mis sur le processus d'évaluation de la vraisemblance, ainsi que sur les marges de manœuvre et les contraintes caractérisant un parcours décisionnel long et complexe, qui prend vie par la déposition d'une demande d'asile et aboutit (du moins en première instance) à l'arrêt d'une décision à son égard.

Concernant l'évaluation de la vraisemblance, qui faisait notamment l'objet de la première sous-question de recherche, nous avons pu constater qu'elle représente une des tâches centrales du processus décisionnel. En effet, le requérant d'asile doit faire face à une « *épreuve bureaucratique* », où son discours est « *soumis à une évaluation minutieuse* » (D'HALLUIN-MABILLOT 2012 : 30). Si, lors des entretiens, les *spécialistes asile* ont souhaité véhiculer, du moins en partie, un sentiment de confiance à l'égard des demandeurs, une analyse approfondie de leurs discours a permis d'entrevoir des sentiments de méfiance et de suspicion à l'égard des requérants d'asile et de leurs histoires. En effet, les *spécialistes asile* semblent constamment à la recherche d'éléments de repère pour essayer de vérifier la parole des demandeurs et d'objectiver leurs jugements. Ainsi, au-delà d'un récit détaillé, cohérent et exempt de contradictions, les professionnels valorisent les éléments qui peuvent être vérifiés à travers des informations factuelles et considérées comme objectives. Nous avons également constaté une certaine importance conférée aux moyens de preuve et aux avis d'experts, lesquels permettent, dans certains cas, d'objectiver la parole des requérants. Le « *doute radical* » (PROBST 2011 : 69) sur la véracité des récits transparaît également dans les exigences plutôt élevées en termes de vraisemblance. En effet, les demandeurs semblent devoir produire un récit en mesure de répondre à des injonctions parfois contradictoires : connaître les dates mais ne pas donner l'idée de les avoir apprises par cœur, se montrer cohérents tout en restant spontanés, et rendre les motifs d'asile vraisemblables sur la base des seules déclarations, tout en fournissant une preuve de la qualité de réfugié, « *si elle est possible et raisonnablement exigible* » (MAR, C5 : 5). Or, malgré les efforts d'objectivation à travers des éléments externes au récit, les demandes d'asile sont souvent évaluées sur la seule base des déclarations des requérants. Ainsi, c'est dans ce contexte que ressort l'importance et le caractère central des auditions, lesquelles représentent l'instrument de base à l'établissement des faits. Cette recherche a permis de mettre en évidence le caractère délicat et sensible de la rencontre avec le demandeur, laquelle semble pouvoir orienter en large partie l'issue de la demande d'asile. Les auditions, comme l'examen de la vraisemblance, représentent une tâche complexe et délicate, susceptible d'être conditionnée par de nombreux biais ayant le pouvoir d'infléchir le résultat de la décision.

Les marges de manœuvre et les contraintes caractérisant le processus de décision font l'objet de la deuxième sous-question de recherche de ce travail. L'analyse des données recueillies a ainsi permis d'identifier une certaine marge de liberté des collaborateurs à plusieurs étapes du processus décisionnel, concernant la détermination de l'âge du requérant, la manière de conduire l'audition, l'évaluation de la vraisemblance des faits allégués, l'examen du renvoi et, de manière plus générale, le degré d'approfondissement de l'instruction du dossier. Dès lors, bien que les décisions en matière d'asile soient influencées par plusieurs acteurs et objets

internes et externes à l'institution ainsi que par un contexte politique plus large, les *spécialistes asile* représentent une figure clé, susceptible de pouvoir orienter, du moins en partie, les résultats des décisions. Dès lors, ces « *street-level bureaucrats* » (LIPSKY 1980), loin d'être des rouages élémentaires d'une bureaucratie rationnelle (LASCOUMES et LE BOURHIS 1996 : 56), s'engagent dans un processus d'interprétation des lois et des procédures qui exigent, du moins en partie, « *the exercise of individual discretion about meaning, significance and relevance of policy in order to translate it into practice* » (EVANS et HARRIS 2004 : 888). Nous avons également constaté que le pouvoir d'appréciation dont disposent les *spécialistes asile* découle, entre autres, du caractère humain de la décision que les professionnels sont appelés à prononcer, laquelle « *cannot be programmed and for which machines cannot substitute* » (LIPSKY 1980 : 161). Dès lors, nous avons constaté que les « *caractéristiques sociales* » (SPIRE 2008a : 65) des professionnels peuvent avoir une influence et un impact sur leurs pratiques. Cela a été relevé de manière particulière en relation à l'évaluation de la vraisemblance. En effet, comme le souligne un collaborateur (P8, Centrale), « *selon la sensibilité que tu as, selon le type de personne que tu es, selon les principes et les valeurs que tu as, ça peut changer complètement* ». En marge de cette sensibilité, une certaine liberté existe car, comme le souligne Dubois, « *un règlement juridique, aussi complet et précis soit-il, ne peut jamais être exempt d'incertitudes dans son application ni empêcher totalement les marges de manœuvre et d'appréciation de ceux qui l'appliquent* » (2009 : 32). En effet, nous avons remarqué que les professionnels exercent leur pouvoir d'appréciation tout en restant, de manière générale, dans les limites du cadre légal, lequel permet (ou même exige) un engagement proactif du professionnel dans son interprétation et dans son application dans la pratique.

Toutefois, au cours de cette recherche, nous avons également essayé de mettre en évidence le fait que les *spécialistes asile* sont soumis à différentes contraintes, lesquelles limitent leur marge de manœuvre et, de manière parallèle, engendrent de nouveaux enjeux. Nous avons notamment discuté des conséquences réelles et potentielles des objectifs de « productivité »; des limites représentées par le contenu du dossier et par l'existence de lois et de directives relatives à la pratique. En effet, si elles demeurent interprétables, ces normes ont un caractère contraignant. De même, nous avons traité du caractère négocié de la décision, engendré par l'influence et le contrôle des supérieurs hiérarchiques; et, pour terminer, du rôle de l'instance de recours, qui, de manière plus ou moins directe, peut infléchir les pratiques des professionnels. Ainsi, nous pouvons conclure qu'une décision sur une demande d'asile ne relève ni de l'arbitraire, ni d'une simple application de la loi. Elle est le résultat d'« un processus de négociation dans lequel se croisent diverses interprétations de la loi, normes doctrinales intra-institutionnelles et convictions individuelles » (PROBST 2012 : 374). De surcroît, ce processus semble être caractérisé par un contrôle institutionnel important, exercé au travers d'exigences de productivité particulièrement élevées et d'une supervision constante des supérieurs hiérarchiques, deux phénomènes qui semblent avoir une influence non négligeable sur les pratiques des professionnels.

La présente étude a également permis de mettre en évidence que le processus décisionnel se caractérise par la coexistence de différents corpus de normes. En effet, les normes officielles (représentées, entre autres, par le manuel « *Asile et retour* ») sont accompagnées et affinées par des normes pratiques découlant de l'expérience des professionnels sur le terrain. En guise d'exemple, celles-ci consistent dans le développement de différentes techniques d'audition, dans l'habilité à identifier les éléments de vraisemblance et d'invraisemblance, ou dans la capacité à prendre conscience des biais pouvant influencer la crédibilité des récits exposés.

Comme ce travail repose en large partie sur les discours des *spécialistes asile* et non sur l'observation directe de leurs pratiques, il a été difficile de dégager des « *normes de régulation plus implicites* » régissant le cadre d'action des professionnels (FRESIA, BOZZINI et SALA 2013 : 11). Nous avons perçu une certaine réticence chez nos interlocuteurs à dévoiler des pratiques réglées par des normes contredisant les officielles. De plus, ceux-ci ont également eu tendance à mettre l'accent sur les attitudes, les comportements et les raisonnements « légitimes », et à dévoiler des aspects considérés plus « illégitimes » presque uniquement en relation aux pratiques de certains de leurs collègues. Malgré cela, à travers ce travail, nous sommes parvenus à dégager certaines normes pratiques qui, à défaut d'être formalisées par les lois et les procédures, s'appliquent directement sur le terrain (OLIVIER DE SARDAN 2008) et peuvent jouer un rôle non négligeable dans le processus décisionnel. À ce propos, nous avons constaté que les nationalités des demandeurs peuvent faire l'objet de catégorisations implicites de la part des professionnels, et avoir ainsi une certaine influence sur leurs pratiques (que ce soit dans la prise en compte des moyens de preuve ou, plus en général, relativement aux aprioris sur le plan de la crédibilité du récit). Nous avons également mis en évidence le rôle joué par l'impression personnelle du *spécialiste asile* dans le cadre de l'audition et de l'examen de la vraisemblance. Ce « ressenti » est très valorisé par nos interlocuteurs, à tel point que l'un d'entre eux a même déclaré adopter une attitude plus prudente et mener une analyse plus souple lors de décisions prises sans avoir rencontré personnellement le requérant. Une autre pratique que nous avons observé a été ce qu'un collaborateur appelle l'« *asile light* » pour désigner les cas où, au lieu d'appliquer le principe « *in dubio pro refugio* » et accorder la qualité de réfugié, certains *spécialistes asile* optent plutôt pour une admission provisoire, une décision qui permet de ne pas accorder l'asile tout en évitant de prononcer un renvoi dont il n'aurait pas la certitude que celui-ci puisse être exécuté. Pour terminer, nous avons constaté que dans certains cas « *la dimension émotionnelle s'ajoute à l'approche rationnelle* » (FASSIN et KOBELINSKY 2012 : 661) dans la prise de décision, en faisant place à des sentiments de compassion qui, comme l'ont souligné dans leur ouvrage Fresia, Bozzini et Sala, suggèrent une tendance à comprendre les persécutions contemporaines « *de manière dépolitisée, avant tout à travers le prisme de la pitié* » (2013 : 26).

À la lumière de la synthèse que nous venons d'exposer, nous voulons désormais mettre en évidence plusieurs tensions qui ont émergé de nos résultats, afin de discuter des grands enjeux qui cristallisent le processus décisionnel sur les demandes d'asile. Premièrement, nous relevons une tension entre « *un désir d'objectivité et la reconnaissance du rôle que joue la subjectivité à certaines étapes du processus* » (GRANDJEAN-JORNOD, MEURY et ROUGET 2013 : 62). À ce propos, si nos interlocuteurs insistent à plusieurs reprises sur l'importance de travailler de manière neutre et objective, dans le même temps, ils ne véhiculent pas une idée d'« objectivité absolue » par rapport à la prise de décision. Ainsi, plusieurs d'entre eux reconnaissent l'incidence d'une part de subjectivité, surtout en ce qui concerne le déroulement de l'audition et l'évaluation de la vraisemblance. Donc, malgré un engagement constant dans des pratiques d'objectivation, les professionnels semblent reconnaître (certains plus explicitement que d'autres) leur pouvoir d'appréciation. Nous pouvons conclure que les propos de neutralité et d'objectivité rattachés au processus décisionnel se trouvent en partie remis en questions par le côté subjectif des professionnels pouvant entrer en jeu à certaines étapes du processus. De plus, nous souhaitons ajouter que les idéaux de transparence et de rationalité conférés à la prise de décision se trouvent être en tension avec les « *opacités* » (FRESIA et VON KAENEL 2016 : 108) engendrés par le processus de purification dont la décision finale fait l'objet.

Cette tension rejoint une deuxième, qui oppose la conscience du risque d'erreur à l'idée d'une « conviction » véhiculée par certains collaborateurs vis-à-vis de la décision à envisager. Ainsi, le fait de se montrer conscients de l'éventualité d'une erreur semble s'inscrire dans l'idée que nous venons d'exposer quant à la présence d'une certaine subjectivité pouvant biaiser le jugement. Cela transparaît également dans la conception des supérieurs hiérarchiques et du TAF comme des « filets de sécurité », laissant sous-entendre la possibilité de pouvoir tomber dans l'erreur. En revanche, particulièrement dans les cas faisant l'objet d'un renvoi, la plupart des collaborateurs affirment être pleinement convaincus de leur décision, une dynamique qui semblerait conférer une connotation objective au verdict prononcé. Nous pouvons nous rattacher ici aux constats de la recherche élaborée par Grandjean-Jornod, Meury et Rouget, qui met en évidence la tension entre la valorisation d'« *un idéal d'infailibilité et d'objectivité dans la prise de décision* », de même que « *la conscience que celui-ci est impossible à atteindre* », une dynamique qui conduirait les professionnels à être « *soulagés à l'idée de ne pas être entièrement seuls à décider du sort des requérants* » (2013 : 58). Toutefois, nous pouvons imaginer que la mobilisation simultanée d'une idée de « conviction » et, parallèlement, de la possibilité de tomber dans l'erreur pourrait être expliquée, du moins en partie, par une prise de conscience des collaborateurs quant à la responsabilité de leur décision qui serait nuancée par le fardeau d'une preuve qui incombe toujours au demandeur. Ainsi, le sentiment de certitude face à la décision ne serait pas à comprendre en termes absolus, mais plutôt comme la « conviction » d'avoir pris la meilleure décision sur la base de l'éventail d'informations disponibles et accessibles dans une telle situation.

Troisièmement, nous avons constaté un autre sentiment ambivalent chez les collaborateurs. D'une part, le désir d'objectivité s'accompagne d'un but d'uniformisation des pratiques, où chaque demande d'asile ferait l'objet d'un traitement équitable. D'autre part, pour la plupart de nos interlocuteurs le « *traitement individuel de chaque cas constitue une valeur centrale* » (*ibid.* : 62) et la marge de manœuvre dont ceux-ci disposent semble être valorisée en ce qu'elle permet un examen au cas par cas qui serait jugé indispensable dans le cadre de décisions complexes, riches d'enjeux et de conséquences. Parallèlement, cette dynamique semble à son tour devoir faire face à une tension plus large, où les collaborateurs seraient confrontés à des exigences de productivité élevées au détriment d'une qualité jugée essentielle mais parfois compromise par des objectifs quantitatifs trop élevés.

En guise de conclusion, une ultime tension que nous souhaitons mettre en exergue attire à la coexistence de deux discours ambivalents chez nos interlocuteurs, lesquels semblent refléter un certain paradoxe qui caractériserait les dispositifs d'asile contemporains. D'une part, les professionnels véhiculent des valeurs humanitaires et d'ouverture à l'égard des demandeurs d'asile. Ils valorisent les attitudes neutres et bienveillantes et affirment employer la marge de manœuvre dont ils disposent largement en faveur de ces derniers, en soulignant à plusieurs reprises le caractère indiscutable du principe « *in dubio pro refugio* ». D'autre part, leurs discours laissent transparaître (même si de manière plus subtile) une certaine suspicion et méfiance à l'égard des mêmes demandeurs. Ces derniers semblent soumis à une « *épreuve bureaucratique* » (D'HALLUIN-MABILLOT 2012) exigeante, au cours de laquelle ils doivent être en mesure de rendre (du moins) vraisemblables leurs déclarations en incarnant « *the productive Other* » (BARSKY 1994) exigé par l'institution. Ainsi, les professionnels tendent à soumettre les requérants à des injonctions paradoxales dont transpire le « *doute radical* » évoqué par Probst (2011), et se livrent à une démarche de comparaison entre le récit du demandeur et les informations factuelles produites et fournies par les experts, lesquelles permettent d'attester et de supporter une parole qui, dans certains cas, ne semble pas suffire

à la crédibilité des déclarations. Pour utiliser l'expression de Fassin et Kobelinsky, cette dynamique fait la démonstration des « *tensions existant au sein de l'économie morale de l'asile entre un principe de justice et un sentiment de méfiance* » (2012 : 660). Comme anticipé au début de ce paragraphe, cette ambiguïté reflète en quelque sorte le paradoxe qui caractérise les dispositifs d'asile contemporains. En effet, comme le remarque Zetter, la protection des droits des victimes de déplacement forcé se trouve au centre de deux pressions contraires, exercées d'une part par le principe de protection des migrants et d'une autre part, par celui de la souveraineté des Etats, deux principes qui cohabitent dans un climat de tension de plus en plus marqué (2014 : 28).

Cette recherche nous a permis de nous familiariser avec le fonctionnement des dispositifs d'asile contemporains et nous conduit, dans ces paragraphes conclusifs, à exposer quelques réflexions d'ordre critique. En effet, leur objectif premier, consistant en la protection des migrants forcés, semble être compromis par de nombreux facteurs qui ont contribué à conduire irrémédiablement la procédure d'asile dans une sorte d'impasse. Premièrement, les professionnels statuant sur les demandes d'asile doivent endosser le rôle ambivalent de « *protectors of human rights and of security and sovereignty* » (BARRY-MURPHY et STEPHENSON JR. 2015 : 7). Ainsi, comme le souligne Probst, l'objectif de protection des personnes menacées s'accompagne du combat des abus et du détournement du droit d'asile, deux propos qui demandent aux professionnels d'adopter une attitude ouverte, confiante et empathique, tout en gardant un regard plus méfiant et de remise en cause (2012 : 387). Certains agents du HCR en charge de statuer sur les demandes d'asile présentent l'objectivité et la suspicion « *as two faces of the same coin* » (FRESIA et VON KAENEL 2016 : 112). La suspicion semble ainsi devenir indispensable pour assurer un « tri » objectif entre les « vrais » et les « faux » réfugiés. Cependant, au-delà du fait que, tel que nous l'avons observé au cours de cette recherche, les efforts déployés par les professionnels en vue de garantir objectivité et impartialité semblent aboutir à des décisions qui demeurent situationnelles, nous nous demandons si cette suspicion, accompagnée de la marge de manœuvre dont disposent les *spécialistes asile* et inscrite dans des politiques d'asile toujours plus restrictives, ne pourrait prendre le dessus et engendrer une précarisation de la protection des droits des réfugiés. À ce propos, nous retiendrons les constats de Probst, au sujet de la qualification de l'état actuel du dispositif d'asile comme « *le résultat d'un processus avançant par réactions réciproques* » (2012 : 465), caractérisé par « *un processus de surenchère dans lequel les actions et réactions des uns et des autres se stimulent mutuellement* » (*ibid.* : 467). En effet, le « *cercle vicieux de la méfiance réciproque* » entre les demandeurs et l'institution, amène irrémédiablement à une impasse (*ibid.* : 509).

Une deuxième réflexion est consacrée à la remise en question des disparités de traitement dont une partie des décisions sur les demandes d'asile semblent faire l'objet. En effet, à l'instar des taux de reconnaissance hétérogènes parmi les dispositifs d'asile des différents Etats nationaux, nous avons fait ressortir l'existence d'une possibilité qu'une demande d'asile puisse aboutir à des résultats antagonistes au sein d'un même pays, ce qui relativiserait l'idée qu'il suffirait d'une procédure unique au niveau international pour déboucher sur des taux de reconnaissance stables et semblables. Si d'une part, nous retenons le fait que la marge de manœuvre des professionnels demeure fondamentale dans le traitement des demandes au cas par cas, d'autre part, nous remettons en question le fait que des décisions ayant « *des conséquences humaines qui vont bien au-delà de la plupart des actes administratifs de*

l'Etat [...] et [qui] relèvent parfois de questions de vie ou de mort » (PIGUET 2013a : 5) puissent, dans certains cas, diverger d'un fonctionnaire ou d'une administration à l'autre.

En guise de conclusion, nous nous demandons si la manière dont les dispositifs d'asile contemporains sont actuellement configurés permet d'assurer efficacement une protection à toutes les personnes qui y auraient droit. Comme nous nous sommes efforcés de le démontrer à travers cette recherche, les biais susceptibles d'influencer ou de compromettre le récit du demandeur et le relatif examen de la vraisemblance sont nombreux et parfois inévitables. Dès lors, il s'agit de déterminer si charger le requérant d'asile du fardeau de la preuve et prévoir des exigences élevées en termes de « vraisemblance », en supposant l'existence d'un « *normal interlocuteur* » (VON KAENEL 2010) capable de les satisfaire, ne risquerait pas d'exclure d'une protection ceux qui ne seraient pas en mesure de pouvoir répondre à ces attentes.

OUVERTURE DU SUJET

Comme nous l'avons indiqué à d'autres occasions, passée l'observation des quelques auditions, cette recherche se fonde de manière prépondérante sur les discours que les professionnels émettent sur leurs propres pratiques. Si d'une part, il s'agit d'une approche enrichissante en ce qu'elle permet d'accéder aux différents points de vue et aux représentations des acteurs, d'autre part, elle ne permet pas pour autant de cerner comment ceux-ci se traduisent concrètement dans la pratique. Dès lors, il serait intéressant de prolonger cette recherche à travers des observations sur le terrain menées tout au long des différentes étapes du processus décisionnel. Au-delà des observations découlant des différentes auditions, il pourrait s'avérer intéressant d'approfondir les espaces de négociation entre les *spécialistes asile* et leurs supérieurs hiérarchiques, afin de voir comment cette forme de contrôle intra-institutionnel se traduit dans la pratique. De plus, il serait utile d'assister aux séances de formation que les professionnels du SEM sont censés suivre dans le cadre de l'examen de la vraisemblance, afin de pouvoir comprendre et analyser la manière dont ceux-ci sont formés à l'évaluation de la crédibilité d'un récit. Concernant l'influence de la trajectoire socio-professionnelle des fonctionnaires sur le processus décisionnel, la portée limitée de notre étude ne nous a pas permis d'analyser les pratiques des collaborateurs sous cet angle. Toutefois, comme nous avons pu constater que les caractéristiques personnelles des professionnels pourraient avoir un impact sur certains leviers de la prise de décision, nous préconisons une étude qui se pencherait de manière plus charpentée sur cette dimension. Cette approche permettrait d'identifier les facteurs et les éléments jouant un rôle dans ce sens. Enfin, nous retenons l'opportunité d'étendre cette analyse au TAF, afin de comprendre comment cet organe de recours contribue à infléchir la pratique en matière d'asile.

En guise de clôture, nous signalerons l'existence de deux recherches portant sur le dispositif d'asile suisse en passe d'être publiées et qui pourraient apporter une réponse tangible aux propositions d'analyses que nous venons d'exposer. L'une concerne la thèse de doctorat de Miaz, qui se penche sur les pratiques administratives du SEM en matière d'asile ainsi que sur la défense juridique des migrants ; l'autre concerne un projet du Fond national suisse (FNS), dirigé par la Prof. Eckert de l'Université de Berne, lequel a pour objet l'analyse de la construction sociale de la vraisemblance en partant des points de vue de quatre acteurs : les requérants d'asile, les conseillers juridiques, les collaborateurs du SEM et enfin les juges du TAF. Le processus de construction de la figure du réfugié fait ainsi l'objet de l'attention de plusieurs chercheurs, lesquels souhaitent cerner les logiques et les mécanismes complexes qui le caractérisent et proposer des réflexions critiques à son égard, de manière à enrichir la compréhension d'un sujet qui, à l'heure actuelle, présente encore de nombreuses zones d'ombre.

Septième Partie

BIBLIOGRAPHIE

BIBLIOGRAPHIE

OUVRAGES ET ARTICLES GENERAUX

- ADLER, P. A. et ADLER, P. 1987 : *Membership roles in field research*. Newbury Park (CA) : Sage.
- AKOKA, K. 2013 : Du consulat des réfugiés à l'administration des demandeurs d'asile: la fabrique des réfugiés à l'Ofpra (1952-1992). *E-migrinter* (11) : 193-197.
- AMARELLE, C. et NGUYEN, M. S. 2017 : *Code annoté de droit des migrations*. Berne: Stämpfli.
- ARBORIO, A.-M. et FOURNIER, P. 2015 : *L'observation directe*. Quatrième ed. Paris: Armand Colin.
- BARRY-MURPHY, E. et STEPHENSON JR., O. 2015 : Recognizing and confronting State subjectivity in asylum adjudications. *Refuge* 31 (2) : 3-13.
- BARSKY, R. F. 1994 : *Constructing a productive other: discourse theory and the Convention refugee hearing*. Amsterdam: John Benjamins Publishing.
- BECKER, H. S. 2002 : *Les ficelles du métier. Comment conduire sa recherche en sciences sociales*. Paris: La Découverte.
- BELORGEY, J.-M. 2007 : Le droit d'asile en perdition. *Plein droit* 3 (74) : 33-35.
- BESCH, S. 2012 : *Die Herstellung von Glaubwürdigkeit und Unglaubwürdigkeit im Asylverfahren*. Bachelorarbeit, Institut für Sozialanthropologie, Universität Bern.
- BOURDIEU, P. 1993a : Au lecteur. In *La misère du monde*, ed. P. Bourdieu, 7-8. Paris: Seuil.
- BOURDIEU, P. 1993b : Comprendre. In *La misère du monde*, ed. P. Bourdieu, 903-925. Paris: Seuil.
- BREKKE, J.-P. 2004 : *While we are waiting. Uncertainty and empowerment among asylum-seekers in Sweden*. Oslo: Institute for Social Research.
- CHARMAZ, K. 2001 : Qualitative interviewing and grounded theory analysis. In *Handbook of interview research: Context and methods*, eds. J. F. Gubrium and J. A. Holstein, 675-694. Thousand Oaks: Sage.
- CHARMAZ, K. 2006 : *Constructing grounded theory: A practical guide through qualitative analysis*. London: Sage.
- CREPEAU, F., FOXEN, P., HOULE, F. et ROUSSEAU, C. 2001 : Analyse multidisciplinaire du processus décisionnel de la CISR. *Refuge* 19 (4) : 62-75.
- CROZIER, M. et FRIEDBERG, E. 1977 : *L'acteur et le système*. Paris: Seuil.
- D'AMATO, G. 2008 : Une revue historique et sociologique des migrations en Suisse. *Annuaire suisse de politique de développement*. 27 (2) : 169-187.
- D'HALLUIN, E. 2004 : Comment produire un discours légitime? *Plein droit* 4 (63) : 30-33.

- D'HALLUIN-MABILLOT, E. 2012 : *Les épreuves de l'asile. Associations et réfugiés face aux politiques du supçon*. Paris: Ecole des hautes études en sciences sociales (EHESS).
- DENZIN, N. K. et LINCOLN, Y. S. 2005 : Introduction: The discipline and practice of qualitative research. In *The sage handbook of qualitative research*, eds. N. K. Denzin and Y. S. Lincoln, 1-32. London: Sage.
- DUBOIS, V. 2009 : Le paradoxe du contrôleur. Incertitude et contrainte institutionnelle dans le contrôle des assistés sociaux. *Actes de la recherche en sciences sociales* 3 (178) : 28-49.
- DUBOIS, V. 2012 : Le rôle des street-level bureaucrates dans la conduite de l'action publique en France. [En ligne] « <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00660673> ». Article consulté le 24 novembre 2016.
- DUBOIS, V. 2015 : *La vie au guichet. Administrer la misère*. Paris: Points.
- EFIONAYI-MAEDER, D. 2013 : Postface. In *Les rouages de l'asile en Suisse. Regards ethnographiques sur une procédure administrative*, eds. M. Fresia, D. Bozzini and A. Sala, 117-120. Neuchâtel: SFM (Swiss forum for migration and population studies).
- EVANS, T. et HARRIS, J. 2004 : Street-level bureaucracy, social work and the (exaggerated) death of discretion. *British journal of social work* 34 (6) : 871-895.
- FASSIN, D. 2001 : Charité bien ordonnée. Principes de justice et pratiques de jugement dans l'attribution des aides d'urgence. *Revue française de sociologie* 42 (3) : 437-475.
- FASSIN, D. 2010 : *La raison humanitaire. Une histoire morale du temps présent*. Paris: Seuil/Gallimard.
- FASSIN, D. et KOBELINSKY, C. 2012 : Comment juger l'asile. L'institution comme agent moral. *Revue française de sociologie* 53 (4) : 657-688.
- FLICK, U. 2014 : *An introduction to qualitative research*. Fifth ed. London: Sage.
- FRESIA, M. 2007 : Les réfugiés comme objet d'étude pour l'anthropologie: enjeux et perspectives. *Refugee survey quarterly* 26 (3) : 100-118.
- FRESIA, M., BOZZINI, D. et SALA, A. 2013 : L'asile en Suisse ethnographié par de jeunes anthropologues. In *Les rouages de l'asile en Suisse. Regards ethnographiques sur une procédure administrative*, eds. M. Fresia, D. Bozzini and A. Sala, 10-28. Neuchâtel: SFM (Swiss forum for migration and population studies).
- FRESIA, M. et VON KAENEL, A. 2016 : Universalizing the refugee category and struggling for accountability: The every-day work of eligibility officers within UNHCR. In *UNHCR and struggle for accountability. Technology, law and results based-management*, eds. K. B. Sandvik and K. Lindskov Jacobsen, 101-118. Abingdon: Routledge.
- FRIGOLI, G. 2009 : De la circulaire au guichet. Une enquête sur la fabrique des populations vulnérables par les politiques publiques. *Déviance et Société* 33 (2) : 125-148.
- GLASER, B. G. et STRAUSS, A. L. 2010 : *La découverte de la théorie ancrée. Stratégies pour la recherche qualitative*. Paris: Armand Colin
- GOOD, A. 2004 : "Undoubtedly an expert"? Anthropologists in British asylum courts. *Royal Anthropological Institute* 10 (1) : 113-133.

- GRANDJEAN-JORNOD, C., MEURY, M. et ROUGET, L. 2013 : « Dis-moi ton histoire, je te dirai si tu restes » : le processus de prise de décision sur une demande d'asile en Suisse. In *Les rouages de l'asile en Suisse. Regards ethnographiques sur une procédure administrative*, eds. M. Fresia, D. Bozzini and A. Sala, 28-63. Neuchâtel: SFM (Swiss forum for migration and population studies).
- GREFFE, X. 1983 : Présentation pour l'édition française. In *Administration et processus de décision*, H. A. SIMON, V-XI. Paris: Economica.
- GRESLIER, F. 2007 : La Commission des Recours des Réfugiés ou « l'intime conviction » face au recul du droit d'asile en France. *Revue Européenne des Migrations Internationales* 23 (2) : 2-19.
- HERTZ, E. 2004 : *Le déjà-su: regard ethnologique sur un tribunal de district neuchâtelois*. Leçon inaugurale, Université de Neuchâtel.
- JUBANY, O. 2011 : Constructing truths in a culture of disbelief. *International Sociology* 26 (1) : 74-94.
- KAGAN, M. 2015 : Believable victims: asylum credibility and the struggle for objectivity. *Georgetown Journal of International Affairs* 16 (1) : 123-131.
- KAUFMANN, J.-C. 2007 : *L'entretien compréhensif*. Paris: Armand Colin.
- KELLY, T. 2012 : Sympathy and suspicion: torture, asylum, and humanity. *Royal Anthropological Institute* 18 (4) : 753-768.
- LASCOUTES, P. et LE BOURHIS, J.-P. 1996 : Des « passe-droits » aux passes du droit. La mise en œuvre socio-juridique de l'action publique. *Droit et société* 32 (1) : 51-73.
- LAURENS, S. 2008 : Les agents de l'Etat face à leur propre pouvoir. Eléments pour une micro-analyse des mots griffonnés en marge des décisions officielles. *Genèses* 3 (72) : 26-41.
- LIPSKY, M. 1980 : *Street-level bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation.
- NADER, L. 1972 : Up the anthropologist: perspectives gained from studying up. In *Reinventing anthropology*, ed. D. Hymes, 285-311. New York: Pantheon Books.
- OLIVIER DE SARDAN, J.-P. 2008 : A la recherche des normes pratiques de la gouvernance réelle en Afrique. Discussion Paper (5). [En ligne] « <http://www.institutions-africa.org/filestream/20090109-discussion-paper-5-la-recherche-des-norms-pratiques-de-la-gouvernance-r-elle-en-afrique-jean-pierre-olivier-de-sardan-d-c-2008> ». Article consulté le 10 janvier 2017.
- ORGANISATION SUISSE D'AIDE AUX REFUGIES (OSAR) 2016 : *Manuel de la procédure d'asile et de renvoi*. Deuxième ed. Berne: Haupt Verlag.
- PHÉLIPPEAU, E. 2009 : Domaines de recherche. Sociologie de la décision. *Cahiers français* (350) : 42-47.
- PIGUET, E. 2013a : Avant-propos. In *Les rouages de l'asile en Suisse. Regards ethnographiques sur une procédure administrative*, eds. M. Fresia, D. Bozzini and A. Sala, 5-6. Neuchâtel: SFM (Swiss forum for migration and population studies).

- PIGUET, E. 2013b : *L'immigration en Suisse. Soixante ans d'entreouverture*. Troisième ed. Lausanne: Presses polytechniques et universitaires romandes.
- PROBST, J. 2011 : Entre faits et fiction: l'instruction de la demande d'asile en Allemagne et en France. *Cultures & Conflits* (84) : 63-80.
- PROBST, J. 2012 : *Instruire la demande d'asile: étude comparative du processus décisionnel au sein de l'administration allemande et française*. Thèse de doctorat, Sociologie, Université de Strasbourg.
- ROUSSEAU, C., CREPEAU, F., FOXEN, P. et HOULE, F. 2002 : The complexity of determining refugeehood: a multidisciplinary analysis of the decision-making process of the Canadian Immigration and Refugee Board. *Journal of Refugee Studies* 15 (1) : 43-70.
- ROUSSEAU, C. et FOXEN, P. 2006 : Le mythe du réfugié menteur: un mensonge indispensable? *L'évolution psychiatrique* 71 (3) : 505-520.
- SCLAVI, M. 2003 : *Arte di ascoltare e mondi possibili. Come si esce dalle cornici di cui siamo parte*. Milano: Bruno Mondadori.
- SECRETARIAT D'ETAT AUX MIGRATIONS (SEM) 2015 : « Manuel 'Asile et retour' ». [En ligne] « https://www.sem.admin.ch/sem/fr/home/asyl/asylverfahren/handbuch_asylverfahren.html ». Consulté le 05 décembre 2016.
- SECRETARIAT D'ETAT AUX MIGRATIONS (SEM) 2016 : *Rapport sur la migration 2015*. Berne: SEM (Secrétariat d'Etat aux migrations).
- SECRETARIAT D'ETAT AUX MIGRATIONS (SEM) 2017 : *Statistique en matière d'asile 2016*. Berne: SEM (Secrétariat d'Etat aux migrations).
- SIMON, H. A. 1983 : *Administration et Processus de décision*. Paris: Economica.
- SOUTER, J. 2011 : A culture of disbelief or denial? Critiquing Refugee Status Determination in the United Kingdom. *Oxford Monitor of Forced Migration* 1 (1) : 48-59.
- SPIRE, A. 2005 : *Etrangers à la carte. L'administration de l'immigration en France (1945-1975)*. Paris : Grasset.
- SPIRE, A. 2007 : L'asile au guichet. La dépolitisation du droit des étrangers par le travail bureaucratique. *Actes de la recherche en sciences sociales* 4 (169) : 4-21.
- SPIRE, A. 2008a : *Accueillir ou reconduire. Enquête sur les guichets de l'immigration*. Paris: Raisons d'agir.
- SPIRE, A. 2008b : Histoire et ethnographie d'un sens pratique: le travail bureaucratique des agents de contrôle de l'immigration. In *Observer le travail. Histoire, ethnographie, approches combinées*, eds. A.-M. Arborio, Y. Cohen, P. Fournier, N. Hatzfeld, C. Lomba and S. Müller, 61-76. Paris : La Découverte.
- STRAUSS, A. L. et CORBIN, J. M. 2004 : *Les fondements de la recherche qualitative. Techniques et procédures de développement de la théorie enracinée*. Fribourg: Editions Universitaires.
- URFALINO, P. 2005 : La décision fut-elle jamais un objet sociologique? [En ligne] « <http://cespra.ehess.fr/docannexe/fichier/545/Décision.pdf> ». Article consulté le 23 mars 2017.

- VALLUY, J. 2009 : *Rejet des exilés. Le grand retournement du droit de l'asile*. Bellecombe-en-Bauge: Editions du Croquant.
- VON KAENEL, A. 2010 : *The fabrication of protection in a North African UNHCR Office*. Master thesis, Human and Social Sciences, University of Neuchâtel.
- ZETTER, R. 2014 : *Protection des migrants forcés. Etat des lieux des concepts, défis et nouvelles pistes*. Berne: Commission fédérale de la migration (CFM).

ARTICLES DE PRESSE

- PIGUET, E. 2014 : « Asile : la Suisse « gagnante » grâce à la collaboration avec l'Union européenne ». *L'Hebdo*. [En ligne] Article daté du 10.09.2014. « <http://www.hebdo.ch/hebdo/cadrages/detail/asile-la-suisse-«gagnante»-grâce-à-la-collaboration-avec-l'union-européenne> ». Page consultée le 2 mars 2017.
- PIGUET, E. 2016 : « Les migrants vont-ils 'déferler en Suisse' ? ». *L'Hebdo*. [En ligne] Article daté du 30.01.2016. « <http://www.hebdo.ch/les-blogs/piguet-etienne-politique-migratoire/les-migrants-vont-ils-déferler-en-suisse> ». Page consultée le 2 mars 2017.

SOURCES ELECTRONIQUES

- ORGANISATION SUISSE D'AIDE AUX REFUGIES (OSAR), « Le droit international et la Suisse », [En ligne] n.d. « <https://www.osar.ch/droit-dasile/bases-juridiques/droit-international.html> ». Page consultée le 25 mars 2017.
- ORGANISATION SUISSE D'AIDE AUX REFUGIES (OSAR), « Bases juridiques », [En ligne] n.d. « <https://www.osar.ch/droit-dasile/bases-juridiques.html> ». Page consultée le 25 mars 2017.
- ORGANISATION SUISSE D'AIDE AUX REFUGIES (OSAR), « Non-entrée en matière », [En ligne] n.d. « <https://www.osar.ch/droit-dasile/procedure-dasile/non-entree-en-matiere.html> ». Page consultée le 25 mars 2017.
- SECRETARIAT D'ETAT AUX MIGRATIONS (SEM), « Schengen/Dublin », [En ligne] Page datée du 05.05.2015. « <https://www.sem.admin.ch/sem/fr/home/internationales/international-zusarbeit/europa-migpolitik/schengen-dublin.html> ». Page consultée le 30 mars 2017.
- SECRETARIAT D'ETAT AUX MIGRATIONS (SEM), « Taches », [En ligne] Page datée du 01.01.2015. « <https://www.sem.admin.ch/sem/fr/home/ueberuns/sem/aufgaben.html> » Page consultée le 30 mars 2017.
- SECRETARIAT D'ETAT AUX MIGRATIONS (SEM), « Organigramme », [En ligne] Page datée du 01.05.2017. « <https://www.sem.admin.ch/dam/data/sem/ueberuns/organisation/organigramm-sem-f.pdf> ». Page consultée le 30 mars 2017.

TEXTES DE LOI

- Convention de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales (CEDH), 1950. « <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19500267/index.html> ».
- Convention relative au statut des réfugiés, 1951. « <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19500267/index.html> ».

compilation/19510156/index.html ».

Loi fédérale sur la procédure administrative (PA), 1968 [Etat le 19 mai 2017]
« <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19680294/index.html> ».

Loi sur l’asile (LAsi), 1998 [Etat le 19 mai 2017] « <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19995092/index.html> ».