

VOTRE DROIT

AGENCE DE L'UNION EUROPÉENNE POUR L'ASILE
(EUAA)

MÉCANISME DE PLAINTES



Bienvenue sur la page web du MÉCANISME DE PLAINTES DE L'EUAA

Merci d'avoir franchi le pas pour défendre vos droits.
Nous savons que cela demande du courage.

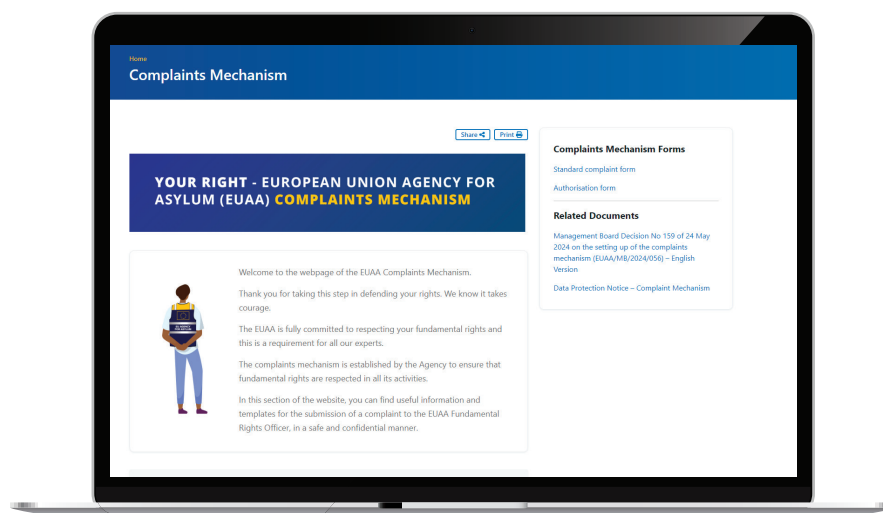
L'Agence de l'Union européenne pour l'asile (« EUAA ») s'engage pleinement à respecter vos droits fondamentaux et tous ses experts sont tenus d'en faire autant.

Le mécanisme de plaintes mis en place par l'Agence vise à veiller au respect des droits fondamentaux dans toutes ses activités.

Cette section du site web vous présente des informations utiles et des modèles pour déposer une plainte auprès de l'officier aux droits fondamentaux de l'EUAA, de manière sûre et confidentielle.

Formulaires du mécanisme de plaintes

- [Formulaire type de plainte](#)
- [Formulaire d'autorisation](#)



Des informations supplémentaires sur les procédures relatives au mécanisme de plaintes sont disponibles dans la foire aux questions des pages consacrées à ce sujet sur le site web de l'EUAA. Ces informations sont disponibles en anglais; toutefois, la foire aux questions peut être traduite en différentes langues à l'aide du bouton d'accessibilité situé dans le coin supérieur droit du site.



QUI PEUT DÉPOSER UNE PLAINTE?

Vous pouvez déposer une plainte auprès de l'officier aux droits fondamentaux si vous estimez qu'un membre d'une équipe d'appui «asile» opérationnelle de l'EUAA a porté atteinte à vos droits fondamentaux.

Toute autre personne, un avocat ou une organisation, peut vous aider à déposer une plainte ou vous représenter en déposant une plainte en votre nom. Si vous choisissez cette seconde option, votre représentant doit fournir une preuve que vous avez autorisé cette personne ou cette organisation à vous représenter.



DROITS DE L'HOMME ET LIBERTÉS FONDAMENTALES

Les **membres des équipes d'appui «asile» opérationnelles de l'EUAA** participent à diverses activités, telles que l'enregistrement des demandes d'asile, la conduite d'entretiens relatifs à la demande d'asile ou à la vulnérabilité, la fourniture d'informations, ou encore des services d'interprétation ou de médiation culturelle.

Dans le cadre de ces missions, ils sont tenus de **respecter vos droits fondamentaux**. Si vous estimez que ce n'est pas le cas, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'EUAA.



Les membres des équipes d'appui «asile» opérationnelles de l'EUAA doivent:

- vous traiter avec **dignité**;
- respecter votre **intégrité** physique et mentale;
- respecter votre **vie privée et familiale**;
- respecter votre droit de demander l'**asile**.



Les membres des équipes d'appui «asile» opérationnelles de l'EUAA ne doivent pas, par exemple:

- vous faire mal physiquement;
- vous menacer;
- vous traiter différemment du fait de votre origine ethnique, de votre religion ou de vos convictions, de votre handicap, de votre identité de genre ou de votre orientation sexuelle;
- vous harceler;
- vous obliger à faire quelque chose que vous ne voulez pas faire;
- entraver votre droit d'asile.

COMMENT DÉPOSER UNE PLAINTE?



Toute plainte doit être déposée par écrit. Nous vous encourageons à remplir le **formulaire type de plainte** et à l'envoyer par courrier électronique à complaints@euaa.europa.eu, afin d'accélérer l'évaluation de votre plainte.



Vous pouvez également envoyer le formulaire type de plainte par courrier postal à l'adresse suivante:

À: Agence de l'Union européenne pour l'asile
À l'attention de: Officier aux droits fondamentaux
Winemakers Wharf
La Valette, MRS 1917
Malte

En cas d'envoi postal, veuillez apposer la mention «PRIVÉ ET CONFIDENTIEL» sur l'enveloppe.

Si vous décidez de ne pas utiliser le formulaire type de plainte, veuillez à ce que votre plainte contienne vos coordonnées ainsi que des informations détaillées sur la manière dont il a été porté atteinte à vos droits fondamentaux, le lieu des faits et les autres personnes susceptibles d'en avoir été témoins. Vous pouvez envoyer à tout moment des informations ou des documents supplémentaires concernant votre plainte.

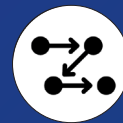
Les plaintes peuvent être déposées dans la langue de votre choix.



COMMENT SE DÉROULE LA PROCÉDURE DE PLAINTE?



CRITÈRES SPÉCIFIQUES DE RECEVABILITÉ DES PLAINTES



- La plainte est déposée par **vous-même**, en tant que victime potentielle, **ou par votre représentant**.
- Vous, en tant que victime potentielle, ou votre représentant, fournissez des coordonnées permettant **votre identification**.
- Vous fournissez **suffisamment d'informations** permettant d'étayer votre plainte.
- Votre plainte est déposée **par écrit**.
- Votre plainte concerne les **actions d'un membre d'une équipe d'appui «asile» de l'EUAA**.
- Les faits allégués en rapport avec les actions d'un membre d'une équipe d'appui «asile» de l'EUAA peuvent être considérés comme une **atteinte aux droits fondamentaux du plaignant**.
- Vous déposez la plainte **dans un délai d'un an** à compter du moment où les faits se sont produits.
- Votre plainte ne revêt **aucun** caractère abusif, calomnieux, futile, vexatoire, hypothétique ou inexact.



ÉVALUER



L'officier aux droits fondamentaux de l'EUAA recevra votre plainte et l'évaluera sur la base de critères spécifiques. L'officier aux droits fondamentaux peut également vous contacter pour recueillir de plus amples informations.



INFORMER



L'officier aux droits fondamentaux vous informera **des étapes suivantes**.

Si votre plainte ne peut être traitée, l'officier aux droits fondamentaux **vous informera des autres options** qui s'offrent à vous pour répondre à vos préoccupations.

Enquêter: si votre plainte peut être traitée, l'officier aux droits fondamentaux la transmettra à la directrice exécutive de l'EUAA et, le cas échéant, aux autorités des États membres concernés afin qu'elles enquêtent sur votre plainte et prennent les mesures appropriées.



INFORMER



L'officier aux droits fondamentaux vous informera **de l'issue** de votre dossier.

S'il est constaté que des membres d'une équipe d'appui «asile» opérationnelle de l'EUAA ont porté atteinte à vos droits fondamentaux, ces personnes seront **écartées des activités opérationnelles de l'EUAA**.

Elles pourront également faire l'objet d'**autres sanctions** conformément au droit administratif, civil ou pénal.



BON À SAVOIR

Le **délai** nécessaire pour traiter une plainte peut varier selon les cas. Toutefois, l'officier aux droits fondamentaux et l'EUAA s'engagent à traiter efficacement votre plainte et à y donner suite. Toutes les plaintes donnent lieu à un accusé de réception dans un délai de cinq jours ouvrables à compter de la date de réception et d'enregistrement de la plainte par l'officier aux droits fondamentaux.

Ceci n'est pas un service d'urgence: le mécanisme de plaintes est une procédure administrative qui peut prendre plusieurs semaines ou plusieurs mois. Si vous êtes en situation d'urgence ou si vous rencontrez un risque imminent pour votre vie ou votre intégrité physique ou mentale, veuillez contacter les autorités nationales.

Votre plainte ne remplace pas un signalement à la police: nous vous encourageons également à signaler à la police toute atteinte aux droits fondamentaux. Parallèlement, vous pouvez aussi adresser votre dossier en parallèle à d'autres institutions, telles que des tribunaux nationaux ou des médiateurs, qui peuvent également contribuer à protéger vos droits.

Ne déposez pas une plainte pour former un recours contre une décision relative à votre demande d'asile: si vous n'êtes pas d'accord avec une décision relative à votre droit d'asile, vous pouvez introduire

un recours auprès de l'autorité nationale compétente.

Confidentialité: toute donnée à caractère personnel ne sera communiquée aux autorités des États membres concernés que si vous y consentez au préalable. Vos données à caractère personnel (nom, coordonnées, etc.) ne seront pas traitées par l'EUAA à d'autres fins que le traitement de votre plainte.



Pour obtenir de plus amples informations sur le traitement de vos données à caractère personnel, consultez [l'avis relatif à la protection des données](#).



- ✳ Le mécanisme de plaintes a été mis en place par la [décision n° 159 du conseil d'administration de l'EUAA du 24 mai 2024 relative à la mise en place du mécanisme de plaintes \(EUAA/MB/2024/056\)](#)

