



Conditions d'accueil en Croatie

Rapport sur la situation des personnes requérantes d'asile
et des personnes bénéficiant d'une protection en Croatie

Berne, février 2025



TABLE DES MATIÈRES

Abréviations	3
Résumé	4
1. Introduction	5
2. Chiffres et statistiques	7
3. La procédure d'asile croate	9
3.1. Information	10
3.2. Audition sur les motifs d'asile	12
3.3. Traduction simultanée	13
3.4. Informations sur les pays d'origine (COI)	14
3.5. États d'origine sûrs	14
3.6. États tiers sûrs	15
3.7. Décision d'asile	15
3.8. Voies de recours	16
3.8.1. Assistance juridique	16
4. Accès à la procédure d'asile	18
4.1. Accueil à l'aéroport des personnes transférées dans le cadre de Dublin	18
4.2. Transmission d'informations	19
4.3. Situation des personnes transférées dans le cadre de Dublin	20
4.4. Demandes ultérieures	20
4.5. Situation à la frontière	21
4.5.1. Dugi Dol	21
4.5.2. Pushbacks et violences policières à la frontière	23
4.5.3. Independent Monitoring Mechanism	25
4.5.4. Voies de recours	27
4.5.5. Conclusion	30
5. Conditions d'accueil	32
5.1. Hébergement	32
5.2. Prestations sociales	35
5.3. Soins de santé	36
5.4. Travail	39
5.5. Éducation	39
6. Personnes ayant des besoins particuliers	41
7. Détention	44
7.1. Conditions	46
8. Situation après la reconnaissance du statut	47
8.1. Hébergement	47
8.2. Prestations sociales	49
8.3. Soins de santé	49
8.4. Travail	51
8.5. Éducation	52
8.6. Regroupement familial	52
8.7. Intégration	53
8.7.1. Langue	55
8.7.2. Discrimination / racisme	56
9. La situation des ONG dans le domaine de l'asile	57
10. Digression : la pratique suisse en matière de transfert Dublin	59
11. Conclusion et revendications	60

ABRÉVIATIONS

AIDA	Asylum Information Database de ECRE
AMIF	Fonds Asile, Migration et Intégration (fonds de l'UE)
AYS	Are You Syrious? (Croatie)
BVMN	Border Violence Monitoring Network
CDE	Convention de l'ONU relative aux droits de l'enfant
CEDH	Convention européenne des droits de l'homme
CERD	Comité de l'ONU pour l'élimination de la discrimination raciale (UN Committee on the Elimination of Racial Discrimination)
CJUE	Cour de justice de l'Union européenne
CLC	Croatian Law Centre
CNPT	Commission nationale de prévention de la torture (Suisse)
CourEDH	Cour européenne des droits de l'homme
CPS	Centre for Peace Studies (Croatie)
CPT	Comité européen pour la prévention de la torture et des peines ou traitements inhumains ou dégradants
CRC	Croatian Red Cross (Croatie)
DRC	Danish Refugee Council
EUAA	Agence de l'Union européenne pour l'asile
ECRE	Conseil européen pour les réfugiés et les exilés (European Council on Refugees and Exiles)
ELENA	European Legal Network on Asylum de ECRE
FRA	Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne (European Union Agency for Fundamental Rights)
FRONTEX	Agence européenne de garde-frontières et de garde-côtes
HCR	Agence des Nations unies pour les réfugiés
IMM	Independent Monitoring Mechanism (mécanisme de suivi indépendant)
JRS	Jesuit Refugee Service (Croatie)
LITP	Loi croate sur la protection internationale et temporaire
MdM	Médecins du Monde – Belgique (Croatie)
MoH	Ministry of Health (Ministère de la santé croate)
Moi	Ministry of Interior (Ministère de l'Intérieur croate)
OIM	Organisation internationale pour les migrations
OSAR	Organisation suisse d'aide aux réfugiés
PRAB	Protecting Rights at Borders
RAEC	Régime d'asile européen commun
RCT	Rehabilitation Centre for Stress and Trauma (Croatie)
Règlement Dublin III	Règlement européen Dublin III (2013/604/UE)
SEM	Secrétariat d'État aux migrations (Suisse)
SOP	Procédures opérationnelles standard (Standard Operational Procedures)
SOSF	Solidarité sans Frontières (Suisse)
TAF	Tribunal administratif fédéral (Suisse)
UE	Union européenne

RÉSUMÉ

Les sujets déjà traités dans les rapports précédents se sont confirmés comme étant des points problématiques. En outre, des documentations régulières font état de **pushbacks et de violences policières** à la frontière extérieure de l'espace Schengen croate, ce qui peut entraîner des problèmes d'accès à la procédure d'asile en Croatie. Il n'est pas possible d'exclure avec certitude que les personnes retournant en Croatie dans le cadre de Dublin soient également concernées par cette problématique. Indépendamment de cela, l'OSAR estime qu'il n'est pas acceptable d'exiger des personnes qui ont subi des violences policières en Croatie qu'elles s'adressent à la même autorité pour demander une protection après leur retour. **De l'avis de l'OSAR, la présomption de base selon laquelle la Croatie respecte ses obligations de droit international public ne peut pas être maintenue au vu des violations des droits humains bien documentées.**

Le **système d'hébergement et d'accueil** que l'OSAR a rencontré lors de sa visite sur place en octobre 2024 peut en principe être qualifié d'adéquat. Toutes les personnes en cours de procédure d'asile à ce moment-là étaient hébergées et le risque de se retrouver sans abri ne semble pas exister actuellement.

L'accès aux **soins de santé** est problématique. Le système de santé croate est soumis à une forte pression, y compris pour les indigènes. Il est donc difficile pour les personnes ayant des besoins médicaux spécifiques d'obtenir un traitement régulier. Un problème supplémentaire est le manque d'**interprètes**, sans lequel-le-s les consultations médicales sont soumises à des obstacles supplémentaires et les soins psychiatriques ne sont pas possibles. En plus de la pénurie d'interprètes, leurs qualifications et la qualité de la traduction sont également critiquées.

Le système d'asile croate est très **volatile**. En octobre 2024, la situation d'accueil semble stable. Cependant, l'impression de l'OSAR rejoint celle de nombreuses personnes interrogées, à savoir que le système ne résisterait pas actuellement à la pression d'un nombre élevé de demandes ou d'un nombre accru de personnes ayant de graves problèmes de santé. Les autorités semblent être confrontées à des goulets d'étranglement en matière de capacité, comme en témoigne le très faible nombre de décisions d'asile. Le faible **taux de protection** est également préoccupant.

De l'avis de l'OSAR, il faudrait renoncer à la charge supplémentaire que représentent pour le système les personnes transférées dans le cadre de Dublin en provenance d'autres pays européens. L'OSAR demande en particulier de renoncer au transfert de personnes vulnérables qui ont besoin de soins de santé réguliers et de personnes qui ont été victimes de violences policières en Croatie.

Il a été mentionné à plusieurs reprises que les transferts depuis la Suisse étaient exécutés avec une dureté particulière. **L'OSAR demande aux autorités suisses de respecter le principe de proportionnalité lors des transferts Dublin.**¹

¹ Le principe de proportionnalité exige de mettre en balance les mesures d'intérêt public et les atteintes aux intérêts privés et aux droits fondamentaux qu'elles entraînent.

1. INTRODUCTION

La Suisse participe aux systèmes Schengen et Dublin de l'Union européenne (UE) en tant qu'État associé depuis décembre 2008, sans être membre de l'UE. La Croatie est membre de l'UE depuis le 1er juillet 2013 et participe au système de Dublin. Depuis le 1er janvier 2023, la Croatie fait partie de l'espace Schengen.

Pour la Suisse, la Croatie est un pays partenaire important dans la mise en œuvre de l'association à Dublin. Au cours des onze premiers mois de l'année 2024, 325 personnes² ont été transférées de la Suisse vers la Croatie en application du règlement Dublin III.³

Cette **pratique** des autorités suisses est controversée, notamment au vu des nombreuses violations des droits humains documentées à la frontière croate.⁴ Les soins de santé en Croatie sont également régulièrement critiqués.⁵ En Suisse, la campagne *Stop Dublin Croatie*⁶ de l'organisation Solidarité sans Frontières (SOSF) s'est formée en 2022 pour demander l'arrêt des transferts vers la Croatie. L'Organisation suisse d'aide aux réfugiés (OSAR) demande également depuis de nombreuses années qu'il soit renoncé aux transferts vers la Croatie en vertu du règlement Dublin III.

§ Le règlement Dublin III contient l'obligation pour les États membres de vérifier⁷ la situation juridique et factuelle dans l'État membre vers lequel une personne doit être transférée. La CJUE a estimé dans son arrêt phare sur la Grèce⁸ que les États membres ne peuvent pas transférer des personnes requérantes d'asile vers l'État membre normalement responsable s'ils « ne peuvent ignorer » que les défaillances systémiques de la procédure d'asile et des conditions d'accueil des requérant-e-s d'asile dans cet État membre constituent des motifs sérieux et avérés de croire que la personne requérante court un risque réel d'être soumise à un traitement inhumain ou dégradant.⁹ Cela s'applique aussi bien aux requérant-e-s d'asile qu'aux personnes bénéficiant d'une protection internationale.¹⁰

Comme l'a expliqué la CJUE, le régime d'asile européen commun (RAEC) et le principe de confiance mutuelle dépendent de la garantie que l'application de ce régime n'entraîne, à aucun stade et sous aucune forme, un risque sérieux de violation de

² SEM, statistiques, 7-50 Dublin, année en cours 2024 jusqu'à fin novembre.

³ Règlement (UE) n° 604/2013 du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 établissant les critères et mécanismes de détermination de l'État membre responsable de l'examen d'une demande de protection internationale introduite dans l'un des États membres par un ressortissant de pays tiers ou un apatride (refonte), ci-après « règlement Dublin III ».

⁴ Voir par exemple PRAB, *Pushbacks at Europe's borders: a continuously ignored crisis*, p. 9 et ss; Human Rights Watch, *Croatia: Ongoing, Violent Border Pushbacks* | Human Rights Watch, 3 mai 2023; Rundschau, *Video-Beweis: Kroatische Polizisten prügeln Migranten aus der EU*, 6 octobre 2021. Voir également OSAR, *Violence policière en Bulgarie et en Croatie: conséquences pour les transferts Dublin*, septembre 2022. Pour plus d'informations, voir le chapitre 4.5.

⁵ Cf. OSAR, *Rapport sur la situation des personnes souffrant de problèmes psychiques en Croatie*, décembre 2021 avec d'autres références.

⁶ www.sosf.ch/fr/fr/project/stopdublincroatie.

⁷ Considérant 19.

⁸ CJUE *N.S. et M.E.*, arrêt du 21 décembre 2011, affaires jointes C-411/10 et C-493/10, par. 94.

⁹ Ces principes ont été mis en œuvre à l'article 3, par. 2, du règlement Dublin III.

¹⁰ CJUE, *Jawo*, arrêt du 19 mars 2019, C-163/17 par. 89; en ce qui concerne les bénéficiaires d'une protection internationale, voir également CJUE, *Ibrahim et al.*, arrêt du 19 mars 2019, C-297/17, par. 86-93 et CJUE, *Hamed et Omar*, décision du 13 novembre 2019, C-540/17 et C-541/17.

l'article 4 de la Charte des droits fondamentaux de l'UE^{11,12} Conformément à la jurisprudence de la CJUE et de la CEDH, la charge de la preuve qu'aucun droit n'a été violé incombe aux autorités qui procèdent au transfert.

La **jurisprudence** du Tribunal administratif fédéral suisse (TAF) concernant la Croatie est très restrictive. Le dernier arrêt de référence¹³ date de mars 2023. Dans cet arrêt, le tribunal considère que les personnes ont accès à la procédure d'asile en Croatie, qu'elles soient transférées vers ce pays par le biais d'une procédure de prise ou de reprise en charge. Le Tribunal rejette l'existence de faiblesses systémiques dans le système d'asile croate et estime que le transfert ne doit être évité que dans des cas exceptionnels, lorsqu'il peut être démontré que l'hypothèse générale ne s'applique pas dans un cas particulier.

Au vu des nombreux rapports inquiétants de personnes requérantes d'asile ayant transité par la Croatie pour se rendre en Suisse, des documentations disponibles publiquement sur les violations des droits humains à la frontière et de la pratique et de la jurisprudence

pourtant très restrictives en Suisse, l'OSAR a effectué un **voyage de clarification** en Croatie en octobre 2024 afin de se faire une idée sur place. À cette occasion, des entretiens ont été menés avec différentes ONG, des personnes s'engageant bénévolement, des personnes requérantes d'asile et des personnes bénéficiant d'un statut de protection, l'ambassade de Suisse ainsi que les autorités croates, le Haut Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés (HCR) et le bureau croate de la Médiatrice. En plus des informations recueillies lors de ces entretiens, divers rapports d'autres services et organisations ont été intégrés au rapport.

Le présent rapport ne traite pas de la situation des personnes bénéficiant d'un *Temporary Protection Status*. En 2024, cela concerne les personnes qui ont fui la guerre en Ukraine.

Tous les **liens** indiqués ont été consultés pour la dernière fois en décembre 2024.

Remerciements: l'OSAR remercie chaleureusement les organisations et autorités suivantes pour leur temps, leurs précieuses informations et leur coopération: le Croatian Law Centre, la Croix-Rouge croate, le Centre for Peace Studies, Médecins du Monde Belgique, Are You Syrious?, le Jesuit Refugee Service, le HCR, l'Ambassade de Suisse, le Ministère de l'Intérieur croate et le Bureau de la Médiatrice pour la Croatie, les bénévoles ainsi que les personnes requérantes d'asile et les personnes bénéficiant d'un statut de protection en Croatie. Nous les remercions tout particulièrement pour le temps précieux qu'elles et ils nous ont consacré, pour leur accueil bienveillant et pour leur disponibilité à nous fournir des informations sur la situation des personnes requérantes d'asile et des personnes bénéficiant d'une protection, ainsi que sur leur propre situation et leur travail. Sans leur soutien, le voyage de clarification en Croatie et le présent rapport n'auraient pas été possibles.

L'OSAR remercie également Solidarité sans frontières et Pro Asyl pour l'agréable collaboration et les échanges lors de la préparation et de la réalisation du voyage de clarification.

11 [Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne](#) du 18 décembre 2000, 2000/C 364/01.

12 «En effet, il convient de rappeler que l'interdiction des traitements inhumains ou dégradants prévue à l'article 4 de la Charte correspond à celle énoncée à l'article 3 de la CEDH et que, dans cette mesure, son sens et sa portée sont, conformément à l'article 52, paragraphe 3, de la Charte, les mêmes que ceux que lui confère cette convention». CJUE, *C.K., H.F., A.S.*, arrêt du 16 février 2017, C-578/16 PPU, par. 67.

13 TAF, arrêt E-1488/2020 du 22 mars 2023.

2. CHIFFRES ET STATISTIQUES

En 2024, 26 776 **demandes d'asile** ont été déposées en Croatie.¹⁴ En 2023, 68 114 demandes d'asile ont été déposées (pour 69¹⁵), ce qui représente une énorme augmentation par rapport aux années précédentes (2022: 12 872 demandes d'asile; 2021: 2930 demandes d'asile, 2020: 1932 demandes d'asile). Il convient de noter que le nombre de demandes d'asile correspond au nombre de personnes qui déclarent leur intention de déposer une demande d'asile. Le nombre de personnes pour lesquelles la procédure est ensuite formellement engagée est beaucoup plus faible: en 2023, 68 114 personnes ont exprimé leur intention de déposer une demande d'asile et seules 1783 demandes ont été formellement enregistrées (1685 nouvelles demandes d'asile et 98 demandes ultérieures).

La Croatie reste un pays de transit. En 2023, seulement environ la moitié des personnes enregistrées se sont présentées dans un centre et la plupart des personnes ont poursuivi leur voyage dans les trois jours. Selon le ministère croate de l'Intérieur (*Ministry of Interior, Mol*), les personnes resteront plus longtemps en Croatie en 2024.¹⁶

En 2023, 159 personnes ont été transférées de la Suisse vers la Croatie en application du **règlement Dublin III**. Pour l'ensemble des États membres Dublin, le nombre de transferts Dublin s'élève à 897. Au cours de 2024, un total de 1698 personnes ont été transférées vers la Croatie en application du règlement Dublin III,¹⁷ dont 354 personnes¹⁸ depuis la Suisse. Pour la Suisse, la Croatie est ainsi le deuxième pays le plus important pour les procédures Dublin-Out, derrière l'Allemagne.

Selon la loi croate, la décision d'asile devrait être prise dans les six mois suivant le dépôt formel de la demande d'asile. Selon le ministère croate de l'Intérieur, il n'existe pas de statistiques sur la **durée réelle de la procédure**.¹⁹ L'OSAR s'est entretenue aussi bien avec des personnes qui ont reçu une décision d'asile dans le délai prévu qu'avec des personnes qui attendent depuis bien plus longtemps, et parfois attendent toujours, leur décision d'asile.

Sur la base des données disponibles, le **taux de protection** semble très faible (32% pour l'année 2023). De plus, le nombre de décisions matérielles est très faible par rapport au nombre de demandes d'asile enregistrées: en 2023, 1783 demandes d'asile ont été formellement enregistrées, mais seulement 164 décisions matérielles ont été prises. 112 demandes ont été rejetées, deux personnes ont obtenu une protection subsidiaire et 50 personnes ont été reconnues comme réfugiées. En 2024, 71 personnes avaient été reconnues comme réfugiées et avaient obtenu l'asile, et neuf personnes avaient obtenu la protection subsidiaire.²⁰ Fin

¹⁴ Mol, [statistiques 2024](#).

¹⁵ ECRE/AIDA, [Country Report Croatia](#), mise à jour 2023, juillet 2024, p. 27.

¹⁶ Mol, entretien d'octobre 2024.

¹⁷ Mol, entretien d'octobre 2024.

¹⁸ SEM, statistiques, 7-50 Dublin, année en cours 2024 jusqu'à fin septembre.

¹⁹ Mol, information de décembre 2024.

²⁰ Mol, [statistiques 2024](#).

novembre 2024, 230 demandes avaient été rejetées.²¹ Cela correspond à un taux de protection approximatif²² d'environ 25%.²³

En 2023, 42 recours concernant des décisions en matière d'asile (cinq acceptés, cinq renvoyés au ministère de l'Intérieur) ont été jugés par un tribunal administratif et 17 recours (trois acceptés) par la Haute Cour administrative. Le nombre de recours est très faible, ce qui pourrait s'expliquer d'une part par le fait que les personnes continuent à voyager en raison de la longueur de la procédure, et d'autre part par le fait que l'introduction d'un recours est trop coûteuse pour les personnes qui travaillent et qui n'ont pas droit à l'aide juridique gratuite.

L'OSAR a envoyé des demandes aux **quatre tribunaux administratifs** afin de savoir dans combien de cas un recours a été déposé en 2024 et dans combien de cas les tribunaux ont soutenu les décisions d'asile. Des réponses ont été reçues des tribunaux administratifs d'Osijek, de Split et de Rijeka. Les Tribunaux d'Osijek et de Split ont indiqués qu'aucun recours contre des décisions d'asile n'avait été déposé auprès d'eux en 2024,²⁴ et à Rijeka, aucun jugement n'a été rendu en 2024 et trois recours sont en cours de traitement.²⁵ Le tribunal administratif à Zagreb n'as pas répondu à la demande.²⁶ Rien n'indique que les tribunaux ont leurs propres sections pour les informations sur les pays d'origine.

21 Mol, information de décembre 2024 ; le nombre de demandes d'asile rejetées n'est pas inclus dans les statistiques publiques.

22 L'estimation est due au fait que des chiffres sont disponibles pour différentes périodes.

23 À titre de comparaison, en Suisse, le taux de protection des demandes ayant fait l'objet d'une décision matérielle était de 78% en 2023.

24 Tribunal administratif d'Osijek, information du 6 novembre 2024 ; Tribunal administratif de Split, information du 21 janvier 2025.

25 Tribunal administratif de Rijeka, information du 4 décembre 2024.

26 Contrairement à leur obligation en vertu de l'article 17 de la loi sur le droit d'accès à l'information, Zakon o pravu na pristup informacijama, NN 25/13, 85/15, 69/22.

3. LA PROCÉDURE D'ASILE CROATE

Remarque préliminaire : après l'arrivée à l'aéroport de Zagreb, la situation en matière de procédure d'asile pour les personnes transférées en Croatie en application du règlement Dublin III est la même que celle des autres personnes requérantes d'asile dans le pays. En conséquence, les explications relatives à la procédure d'asile s'appliquent aussi bien aux personnes qui ont déposé leur demande d'asile directement après leur entrée en Croatie et qui sont restées dans le pays qu'aux personnes retournées en Croatie dans le cadre de Dublin. L'accueil à l'aéroport et l'état d'avancement de la procédure sont abordés au chapitre 4.

Déclaration d'intention de demander l'asile : conformément à la loi, l'intention de demander une protection internationale peut être exprimée lors d'un contrôle frontalier à un poste frontière, auprès de l'administration de la police, d'un poste de police ou d'un centre de détention pour personnes étrangères²⁷ (ou, dans des circonstances exceptionnelles, dans un centre d'accueil pour personnes requérantes d'asile).²⁸

Immédiatement après la déclaration d'intention de déposer une demande d'asile, la loi prévoit que les empreintes digitales de la personne soient relevées (même sans son consentement²⁹), que la personne soit photographiée et que son identité soit établie. Selon la police croate, il n'est pas fait usage de la force lors de la prise d'empreintes digitales, mais en cas de refus, aucune demande d'asile n'est enregistrée et la personne est placée en détention en vue de son expulsion.³⁰ En outre, il convient de déterminer par quel itinéraire la personne est arrivée en Croatie et comment elle est entrée dans le pays.

L'article 33, alinéa 8, de la LITP³¹ prévoit que les circonstances pertinentes pour l'évaluation des garanties mentionnées à l'article 15 de la LITP doivent également être clarifiées. L'article 15 de la LITP prévoit des garanties de procédure et d'accueil spéciales en présence de circonstances personnelles. Il s'agit notamment de l'âge, du sexe, de l'orientation sexuelle, de l'identité de genre, d'un handicap, d'une maladie grave, de troubles psychiques ou de conséquences de la torture, de viol ou d'autres formes graves de violences psychologiques, physiques ou sexuelles.

L'intention de demander une protection internationale doit être enregistrée par les autorités dans les dossiers du ministère de l'Intérieur dans les trois jours.³²

Enregistrement formel de la demande d'asile : la demande de protection internationale proprement dite est présentée oralement au centre d'accueil des personnes requérantes d'asile.³³ Cela doit être fait dans les plus brefs délais, et au plus tard 15 jours après l'enregistrement

²⁷ Également appelé «Centre d'accueil pour personnes étrangères».

²⁸ Art. 33 al. 1-3 LITP.

²⁹ Art. 33 al. 7 LITP.

³⁰ Police croate, entretien d'octobre 2024. La question de la violence policière est abordée au chapitre 4.5.2.

³¹ Loi sur la protection internationale et temporaire, (Law on International and Temporary Protection LITP, Zakon o međunarodnoj i privremenoj zaštiti, NN 70/2015, 127/2017, 33/2023)

³² Art. 33 al. 9 LITP.

³³ Art. 34 LITP.

dans les dossiers du ministère. L'enregistrement formel de la demande d'asile s'accompagne d'un bref entretien.

Documents: conformément à la loi, la personne requérante d'asile et les membres de sa famille doivent recevoir une carte de demande dans les trois jours suivant le dépôt de la demande,³⁴ qui confirme le droit de séjour pendant la procédure d'asile jusqu'à ce que la décision finale soit rendue³⁵.³⁶ Il ne s'agit pas d'une preuve d'identité. Les permis pour les personnes requérantes d'asile sont uniformes, ils ne permettent pas de savoir s'il s'agit d'une personne transférée vers la Croatie en application du règlement Dublin III.

Dans le cadre de la **procédure régulière**, conformément à la loi, la décision d'asile devrait être prise après six mois, ou exceptionnellement après 15 ou 18 mois.³⁷

La **procédure accélérée** est appliquée pour les raisons mentionnées à l'article 41 de la LITP. L'entretien sur les motifs d'asile se déroule de la même manière que lors de la procédure régulière. Dans la procédure accélérée, la décision d'asile doit être rendue dans un délai de deux mois. Si cela n'est pas possible, la décision est rendue dans le cadre de la procédure régulière. La procédure accélérée semble être rarement utilisée, seulement deux fois en 2023.³⁸

En théorie, la loi (art. 42 LITP) prévoirait également **des procédures frontalières**, mais celles-ci ne sont pas appliquées dans la pratique pour le moment (décembre 2024).³⁹

Conformément à l'article 15, alinéa 3, de la LITP, la procédure accélérée et la procédure à la frontière ne s'appliquent pas aux personnes requérantes d'asile qui bénéficient de **garanties procédurales particulières**. Sont notamment mentionnées les victimes de torture, de viol ou d'autres formes de violences psychologiques, physiques ou sexuelles graves. La question de la mise en œuvre se pose ici, car il n'existe aucun mécanisme d'identification et il est peu probable que l'identification en tant que personne bénéficiant de garanties procédurales spéciales au sens de l'article 15, alinéa 3, de la LITP puisse avoir lieu avant l'attribution à la procédure accélérée, à moins qu'il ne s'agisse de vulnérabilités manifestes.

3.1. Information

Le ministère de l'Intérieur est tenu par la loi⁴⁰ d'informer les personnes requérantes d'asile, dans les 15 jours suivant la manifestation de leur volonté, du déroulement de la procédure de

³⁴ Art. 62 LITP.

³⁵ Art. 53 LITP.

³⁶ Toutefois, aucune carte de demande d'asile de ce type n'est délivrée lorsque la demande d'asile est déposée à un point de passage frontalier ou dans une zone de transit (art. 42 LITP) et qu'elle est examinée dans le cadre de la procédure à la frontière. La procédure à la frontière n'est pas appliquée pour le moment.

³⁷ Art. 40 LITP, les raisons de la prolongation se trouvent aux alinéas 3 et 4.

³⁸ ECRE/AIDA, [Country report Croatia](#), mise à jour 2023, juillet 2024, p. 63.

³⁹ ECRE/AIDA, [Country Report Croatia](#), mise à jour 2023, juillet 2024, p. 26 et plus en détail p. 61, avec une référence aux informations fournies par le ministère croate de l'Intérieur le 8 mars 2024.

⁴⁰ Art. 59 LITP.

reconnaissance de la protection internationale, des droits et obligations qu'elles ont dans le cadre de cette procédure et de la possibilité de s'adresser au HCR et à d'autres organisations de protection des droits des réfugié-e-s.⁴¹ De plus, elles doivent être informées de la possibilité d'obtenir une aide juridique gratuite, et ce dans une langue qu'elles peuvent raisonnablement comprendre et dans laquelle elles peuvent communiquer.

Au début de l'entretien, les personnes requérantes d'asile sont informées de leurs obligations pendant la procédure et l'entretien. Selon les informations du ministère de l'Intérieur⁴², cela se fait avec l'aide d'un-e interprète. Les informations peuvent également être données par écrit en albanais, amharique, arabe, bengali, anglais, farsi, français, russe, tigrinya, turc, ourdou et pachto. Selon un sondage de l'organisation *Borders:none*, 92,6% des personnes interrogées ont déclaré ne pas être conscientes de leurs droits.⁴³

La situation est problématique aux **postes-frontières**, où les interprètes font défaut. Selon la loi, les informations pertinentes sur la procédure devraient être communiquées aux personnes requérantes d'asile à la frontière par la police dans une langue qu'elles comprennent. Or, il existe toujours des problèmes d'accès à la procédure d'asile⁴⁴ et d'accès à l'information aux frontières croates.⁴⁵

Informations en plusieurs langues

En 2021, une application mobile a été créée dans le cadre du projet « Conseil juridique dans la procédure d'asile 2021 », qui fournit des informations sur la procédure d'asile dans différentes langues (croate, arabe, anglais, farsi, pachto et turc).⁴⁶ Le HCR et le Croatian Law Centre (CLC), en collaboration avec le ministère de l'Intérieur, ont produit des fiches d'information en arabe, croate, anglais, farsi, français, pachto, somali, turc, espagnol, russe, ukrainien et ourdou.⁴⁷ Le site web du Centre for Peace Studies (CPS) contient une référence à des conseils juridiques gratuits et les coordonnées correspondantes dans diverses langues.⁴⁸ En 2020, le Centre d'activités culturelles a réalisé une vidéo contenant des informations sur l'assistance juridique, le logement et la vie quotidienne en Croatie.⁴⁹

- Vous trouverez de nombreuses informations et adresses sur [ce site web](#) de la ville de Zagreb.
- Le HCR met également à disposition des [fiches d'information](#) pour les personnes bénéficiant d'un statut de protection et pour les personnes requérantes d'asile.
- Le CLC met à disposition une [brochure et du matériel vidéo](#) pour les personnes en quête de protection.

41 Le HCR indique que cette information est partagée et qu'ils sont contactés par des requérant-e-s d'asile, qu'ils orientent également vers d'autres organisations selon les cas (information de décembre 2024).

42 ECRE/AIDA, *Country Report Croatia*, mise à jour 2023, juillet 2024, p. 83 avec référence aux informations du ministère de l'Intérieur du 28 janvier 2019.

43 Bureau de la Médiatrice, *rapport 2023*, p. 258.

44 Voir à ce sujet les explications du chapitre 4.5.

45 ECRE/AIDA, *Country Report Croatia*, mise à jour 2023, juillet 2024, p. 81.

46 ECRE/AIDA, *Country Report Croatia*, mise à jour 2023, juillet 2024, p. 83 : <https://rhprotection.mup.hr/hr/>.

47 À trouver sur : <https://help.unhcr.org/croatia/homepage/asylum-in-croatia/>.

48 www.cms.hr/hr/pravna-pomoc-azil-i-statusna-pitanja/besplatna-pravna-pomoc.

49 www.youtube.com/watch?v=xRZ7K0nLt3I.

Sur demande, les personnes requérantes d'asile peuvent être informées gratuitement par des organisations ou des avocat-e-s sur les aspects juridiques et procéduraux de leur cas individuel, dans une langue qu'elles comprennent, si elles ne disposent pas de moyens financiers. Le ministère de l'Intérieur croate conclut un accord avec ces organisations pour fournir une **assistance juridique** gratuite. Ce mandat fait l'objet d'un appel d'offres public et la liste des prestataires peut être consultée sur le site du ministère de l'Intérieur.⁵⁰

3.2. Audition sur les motifs d'asile

Après un premier bref entretien lors du dépôt formel de la demande d'asile, un deuxième entretien a lieu avec le département de la protection internationale du ministère de l'Intérieur, qui traite de manière substantielle des motifs d'asile.⁵¹

Selon les informations du CPS⁵², il arrive souvent que les personnes requérantes d'asile ne soient convoquées qu'un jour, parfois que quelques heures, avant le deuxième entretien. Ceci est contraire au droit administratif croate.⁵³

Selon le CPS, la Croatie manque de **personnel** professionnel pour traiter les demandes d'asile. Les responsables de dossier manquent de formation et de connaissances sur la situation et les conflits dans les pays que les personnes requérantes d'asile ont fui.⁵⁴

L'assistance juridique gratuite n'est accordée que pour les litiges administratifs devant les tribunaux administratifs. Toutefois, si un-e avocat-e dispose d'une procuration de la personne demanderesse, il est possible de participer à la procédure, même pendant l'audience au ministère de l'Intérieur.⁵⁵

Dans son rapport 2023, la Médiatrice critique le fait que tous les arguments des personnes requérantes d'asile ne sont pas consignés par écrit, qu'ils sont souvent résumés, ce qui entraîne la perte d'éléments pertinents. Cela conduit facilement à des malentendus qui ont de graves conséquences sur l'issue de la procédure d'asile. Les **procès-verbaux** des entretiens sont parfois incohérents, voire incorrects.⁵⁶ Il est donc difficile pour les personnes chargées de traiter les dossiers de parvenir à une décision d'asile correcte plusieurs mois après l'entretien.⁵⁷

⁵⁰ Accessible à l'adresse : <https://shorturl.at/nDrkg>.

⁵¹ Art. 35 LITP ; ECRE/AIDA, *Country Report Croatia*, mise à jour 2023, juillet 2024, p. 41.

⁵² CPS, entretien d'octobre 2024.

⁵³ Art. 62 de la loi générale sur les procédures administratives (Zakon o općem upravnom postupku, NN 47/09, 110/21).

⁵⁴ CPS, entretien du 23 avril 2024 avec le DRC, inclus dans le rapport du DRC, *Länderapporrt Kroatien, Modtageforhold og adgang til asylproceduren for Dublin returnees*, juin 2024, p. 32, point 37.

⁵⁵ CLC, information d'octobre 2024.

⁵⁶ Bureau de la médiatrice, *rapport 2023*, p. 266.

⁵⁷ CPS, entretien d'octobre 2024.

3.3. Traduction simultanée

Les exigences légales en matière de traduction simultanée sont définies à l'article 13 de la LITP : pour être recruté-e par le ministère de l'Intérieur, il faut avoir une bonne connaissance de la langue croate écrite et parlée, ainsi qu'une bonne connaissance de la langue pour laquelle la personne est recrutée. En outre, il ne doit pas y avoir de circonstances qui pourraient s'opposer à un emploi dans le secteur public ni de problèmes de sécurité. Il est précisé que l'interprète doit être fiable et impartial-e pendant la procédure et qu'il ou elle doit interpréter de manière véridique et précise. Il ou elle est tenu-e au secret professionnel. En outre, les interprètes ne sont pas soumis-es à *un code de conduite* spécifique ou à des normes définies. Il n'existe pas de formation professionnelle et la traduction simultanée est rarement assurée par des interprètes accrédité-e-s.⁵⁸

Le Mol indique que chaque acte officiel se déroule en présence d'un-e interprète et qu'il n'y a pas de problème de disponibilité de ce-tte dernier-ère.⁵⁹ Cependant, selon le CPS, les autorités manquent d'interprètes qualifié-e-s et d'interprètes en général. Par exemple, il n'y a pas d'interprètes en kirundi ou en swahili, ce qui signifie que les personnes originaires du Burundi doivent faire leurs déclarations en français.⁶⁰ AYS observe également que les entretiens ne sont parfois pas menés dans la langue que la personne requérante maîtrise le mieux.⁶¹ Le CPS est intervenu dans plusieurs cas en faisant valoir que certaines personnes requérantes d'asile n'étaient pas en mesure de faire des déclarations détaillées dans la langue parlée par l'interprète, par exemple lorsque le ou la requérant-e ne maîtrisait le français qu'au niveau de l'école primaire. Dans tous les cas où le CPS est intervenu, les demandes ont été rejetées.⁶²

La Croix-Rouge croate (CRC) indique disposer en principe d'interprètes pour toutes les langues grâce au financement de l'AMIF⁶³.⁶⁴ Médecins du Monde (MdM) a ses propres interprètes. Le ministère de l'Intérieur devrait également avoir ses propres interprètes. Cependant, la CRC indique qu'il est parfois impossible d'éviter de faire appel aux mêmes interprètes, bien qu'en principe, de telles situations soient évitées. De même, il n'y a pas toujours une femme et un homme disponibles pour une langue, alors que cela serait nécessaire, notamment pour les personnes qui font valoir des **persécutions liées au genre**. Toutefois, selon les informations fournies par la CRC, une solution est recherchée pour les personnes qui ne souhaitent expressément pas parler à quelqu'un d'un certain genre.

Les personnes requérantes d'asile rapportent que le ministère de l'Intérieur et la police utilisent souvent *google translate* et qu'elles ont eu des difficultés à comprendre ce qu'on leur demandait ou ce qui leur était transmis. L'utilisation de *google translate* est également critiquée par la Médiatrice, qui souligne des lacunes importantes en matière de traduction

58 ECRE/AIDA, *Country Report Croatia*, mise à jour 2023, juillet 2024, p. 43.

59 Mol, information de décembre 2024.

60 CPS, entretien d'octobre 2024.

61 AYS, entretien d'octobre 2024.

62 CPS, entretien du 23 avril 2024, inclus dans le rapport du DRC, *Landerapport Kroatien, Modtageforhold og adgang til asylproceduren for Dublin returnees*, juin 2024, p. 32, point 38.

63 Le Fonds Asile, Migration et Intégration (AMIF) est un instrument financier de l'Union européenne (UE) qui soutient les États membres de l'UE dans la mise en œuvre de la politique européenne en matière d'asile, de migration et d'intégration.

64 CRC, entretien d'octobre 2024.

dans les procédures avec les personnes requérantes d'asile.⁶⁵ Selon elle, l'anglais est souvent utilisé alors que toutes les personnes ne disposent pas de compétences linguistiques suffisantes.

Le tribunal administratif de Zagreb⁶⁶ a estimé que le manquement de la police des frontières à fournir des interprètes ou des services de traduction par téléphone constituait une violation des dispositions légales. En particulier, la loi sur les étrangers prévoit que les personnes ressortissantes de pays tiers résidant illégalement dans le pays et ne maîtrisant pas le croate doivent recevoir des traductions dans une langue qu'elles comprennent, ce qui n'est pas toujours appliqué dans la pratique. Le bureau de la Médiatrice souligne qu'il est important de disposer de traductions dès le début des procédures dans les commissariats de police, car l'absence de traduction adéquate a un impact sur l'exercice et le respect des droits des personnes concernées. La Médiatrice suggère de professionnaliser l'interprétation, de mettre en place une formation pour les interprètes et, si nécessaire, de proposer une médiation culturelle pendant la traduction simultanée afin d'assurer une meilleure compréhension des différents contextes culturels.⁶⁷

Conformément à la loi⁶⁸, une liste des interprètes devrait être publiée sur le site Internet du ministère de l'Intérieur, mais cela ne semble pas être le cas dans la pratique.

3.4. Informations sur les pays d'origine (COI)

Les taux de protection se trouvent au chapitre 2.

Les informations sur les pays d'origine du ministère croate de l'Intérieur ne sont pas disponibles publiquement. Il n'y a pas de section dédiée aux informations sur les pays d'origine.⁶⁹ Pour l'évaluation des cas individuels, les collaborateur·rice·s se réfèrent aux rapports pays de l'Agence de l'UE pour l'asile (EUAA) ainsi qu'à d'autres rapports pays pertinents. Selon les informations fournies par le Mol, les informations sur les pays sont régulièrement mises à jour.⁷⁰

3.5. États d'origine sûrs

La liste croate des pays d'origine sûrs comprend les pays suivants: Albanie, Bosnie-Herzégovine, Macédoine du Nord, Kosovo, Monténégro, Serbie, Maroc, Algérie, Tunisie et Turquie.

Selon les informations fournies par le ministère de l'Intérieur, le concept n'est pas appliqué pour le moment à la Turquie (décembre 2024), et les demandes d'asile des personnes en

⁶⁵ Bureau de la Médiatrice, [rapport 2023](#), p. 264.

⁶⁶ Tribunal administratif de Zagreb, jugement Usl-2165/2023-2 de juin 2023.

⁶⁷ Bureau de la Médiatrice, [rapport 2023](#), p. 264.

⁶⁸ Art. 13 al. 4 LITP.

⁶⁹ Cependant, selon les déclarations du Mol de décembre 2024, une telle section est en cours de création et devrait pouvoir commencer à fonctionner en 2025.

⁷⁰ Mol, information de décembre 2024.

provenance de Turquie ne sont pas traitées en procédure accélérée depuis la tentative de coup d'État de juillet 2016.⁷¹ Néanmoins, ce pays figure toujours sur la liste.

3.6. États tiers sûrs

Le concept d'État tiers sûr⁷² n'a pas été appliqué en 2023 et 2024⁷³ et aucune décision n'a été prise en raison du fait qu'une personne a déjà obtenu une protection internationale dans un pays tiers⁷⁴ (*first country of asylum*).

Les **accords bilatéraux de réadmission**⁷⁵ avec la Bosnie-Herzégovine et la Serbie constituent un cadre juridique pour les renvois qui doivent concerner des personnes n'ayant pas demandé l'asile.⁷⁶ Cependant, si une personne exprime sa volonté de demander l'asile, le renvoi est illégal et doit être qualifié de pushback. Toutefois, la preuve est difficile à apporter en pratique, car aucune procédure écrite n'est engagée en cas de renvoi dans les 72 heures si une personne est arrêtée directement à la frontière, pendant ou immédiatement après le franchissement irrégulier de la frontière. Dans le cadre des accords, il suffit que les autorités croates demandent à la police bosniaque ou serbe de reprendre une personne et que celle-ci accepte. Selon les chiffres officiels, entre janvier et octobre 2023, environ 2300 personnes ont été renvoyées de Croatie en Bosnie et 290 de Croatie en Serbie. Les chiffres pour 2024 ne sont pas encore disponibles publiquement. L'absence de recours efficaces en cas de renvois en application des accords de réadmission est problématique, car il n'existe pas de preuves écrites. Le CPS a des raisons de croire que les personnes renvoyées en Bosnie-Herzégovine ou en Serbie ne reçoivent pas de décision écrite de renvoi sujette à recours.⁷⁷

3.7. Décision d'asile

La décision d'asile devrait être rendue dans les six mois suivant le dépôt formel de la demande d'asile. Le Mol ne tient pas de statistiques sur la **durée** effective de la procédure d'asile.⁷⁸

La décision est remise par le ministère de l'Intérieur en personne et en présence d'un-e interprète. En cas de décision négative, la personne requérante d'asile reçoit des informations sur l'aide juridique gratuite (plus d'informations à ce sujet au chapitre 3.8.1).

⁷¹ Mol, information de décembre 2024.

⁷² Régi par l'art. 45 LITP (État tiers sûr) et l'art. 46 LITP (État tiers sûr européen).

⁷³ Mol, information de décembre 2024.

⁷⁴ Régi par l'art. 43 al. 1 ch. 2 LITP.

⁷⁵ Accords entre gouvernements sur le transfert et la prise en charge des personnes en situation d'entrée ou de séjour irréguliers.

⁷⁶ Des accords bilatéraux de réadmission avec des pays voisins existaient déjà avant l'adhésion de la Croatie à l'UE. L'accord avec la Bosnie-Herzégovine date de 2011 et celui avec la Serbie de 2009. Un autre accord de réadmission existe avec la Slovaquie.

⁷⁷ CPS, entretien du 23 avril 2024, inclus dans le rapport du DRC, Landerapport Kroatien, Modtageforhold og adgang til asylproceduren for Dublin returnees, juin 2024, p. 34, point 56.

⁷⁸ Mol, information de décembre 2024.

Si une procédure d'asile a été suspendue, l'article 39, alinéa 4, de la LITP prévoit la possibilité de rendre une décision d'asile sans entretien. Cela peut également concerner les personnes retournant en Croatie dans le cadre de Dublin. Cependant, comme cela se fait sans examen matériel, il devrait être possible de rouvrir la procédure par une demande ultérieure.⁷⁹

3.8. Voies de recours

En cas de décision d'asile négative, le délai de recours devant un tribunal administratif est normalement de **30 jours**. Si la décision a été prise en procédure accélérée⁸⁰ ou si la demande n'a pas été examinée plus avant en raison de son irrecevabilité, le délai est de **huit jours**. Les recours doivent être déposés en **croate**. Toutefois, s'ils sont déposés dans une autre langue, le ou la juge a la possibilité de demander une traduction. Si nécessaire, des audiences orales sont organisées, ce qui est également possible en ligne.⁸¹

Il y a **quatre tribunaux administratifs** en Croatie : Zagreb, Split, Rijeka et Osijek. La Haute Cour administrative est la deuxième instance et se trouve à Zagreb.

Les recours devant les tribunaux administratifs ont un **effet suspensif**, à condition que la décision ait été prise dans le cadre d'une procédure régulière. Les recours contre les décisions rendues dans le cadre de la procédure accélérée n'ont pas d'effet suspensif. Celui-ci peut toutefois être demandé. L'effet suspensif ne peut pas être accordé lorsqu'une personne se trouve en Croatie depuis un certain temps déjà et qu'elle n'a pas déposé sa demande d'asile plus tôt sans raison valable.⁸² Un éventuel recours ultérieur devant la Haute Cour administrative n'a pas d'effet suspensif.⁸³ Celui-ci peut être demandé mais n'est que rarement accordé.⁸⁴

3.8.1. Assistance juridique

Selon la loi⁸⁵, les personnes requérantes d'asile ont droit à une assistance juridique après la décision d'asile si elles ne disposent pas de ressources financières suffisantes ou d'objets de grande valeur. Cela s'applique indépendamment du fait que la décision ait été prise dans le cadre de la procédure régulière ou accélérée. Cette aide juridique gratuite doit être demandée. Cela signifie que les personnes requérantes d'asile peuvent s'adresser à un.e avocat.e ou à une ONG, mais qu'elles ne bénéficient pas automatiquement d'une assistance juridique. Elles sont informées de leur droit à l'aide juridique gratuite par le ministère de l'Intérieur lors de la notification de la décision et une liste de prestataires leur est remise.

⁷⁹ CPS, entretien d'octobre 2024.

⁸⁰ Art. 41 al. 5 LITP.

⁸¹ Tribunal administratif de Rijeka, information du 4 décembre 2024.

⁸² Art. 51 al. 2, avec référence à l'art. 41 al. 1 ch. 6 LITP.

⁸³ ECRE/AIDA, *Country Report Croatia*, mise à jour 2023, juillet 2024, p. 22.

⁸⁴ CPS, information de décembre 2024.

⁸⁵ Art. 59 al. 4 et 5 LITP, art. 60 LITP (Il existe également en Croatie une loi sur l'aide juridique gratuite [Zakon o besplatnoj pravnoj pomoći, NN 143/2013, 98/2019], mais les personnes requérantes d'asile ne peuvent s'y référer que dans les procédures qui ne sont pas régies par des lois plus spécifiques, comme la LITP [ECRE/AIDA p. 46]).

L'assistance juridique comprend l'aide à la rédaction d'un recours, la représentation dans les litiges administratifs de première instance et l'exonération du paiement des frais liés aux litiges administratifs de première instance.⁸⁶ Il existe deux types d'aide juridique gratuite : l'aide juridique primaire et l'aide juridique secondaire.⁸⁷ **L'aide juridique primaire** comprend la rédaction de requêtes et la représentation devant des organismes de droit public, la CourEDH et des organismes internationaux, ainsi que l'aide juridique pour le règlement extrajudiciaire des litiges. **L'aide juridique secondaire** permet d'être exonéré des frais de justice et de rapports d'expertise. Si une personne a un emploi et gagne plus de 441 euros par mois, elle est exclue de l'aide juridique secondaire gratuite. Ce montant est relativement bas si l'on considère que le salaire minimum en Croatie est de 677 euros en 2024. En conséquence, une personne travaillant pour le salaire minimum est déjà exclue de l'aide juridique secondaire. Bien que les frais d'avocat aient augmenté de manière significative et que l'on s'attende à une augmentation du salaire minimum, le montant de l'exclusion de l'aide juridique secondaire ne sera pas ajusté.⁸⁸

Selon le rapport AIDA pour l'année 2023⁸⁹, il n'y a pas de problème d'**indemnisation** de l'aide juridique. Cependant, seule la rédaction du recours et la présence à l'audience sont indemnisées. Les demandes supplémentaires des avocat·e·s, telles que les requêtes après la réponse du ministère de l'Intérieur au recours ou les demandes liées à de nouvelles informations sur le pays d'origine, sont considérées comme inutiles par le tribunal et ne sont pas indemnisées, ce qui est critiqué par les avocat·e·s. De plus, la poursuite d'une affaire devant la deuxième instance de recours n'est pas indemnisée, bien que les avocat·e·s soient légalement tenu·e·s de continuer à représenter une affaire jusqu'à 30 jours après la fin de leur mandat s'il y a un risque de violation de la loi.⁹⁰

Conformément à l'article 60, alinéa 4, de la LITP, les prestataires d'aide juridique sont des avocat·e·s et des expert·e·s juridiques d'associations (par exemple des ONG) enregistré·e·s auprès du ministère de la Justice pour l'octroi d'une aide juridique. Cet enregistrement est rendu public et une liste est publiée sur le site du ministère de l'Intérieur.⁹¹ La liste comprend également des avocat·e·s de trois ONG, à savoir le Croatian Law Centre⁹², Borders:none⁹³ et le Civil Rights Project Sisak.⁹⁴

86 Art. 60 al. 2 LITP.

87 *Liberties Rule of Law Report 2024*, Croatia, p. 109.

88 CPS, entretien d'octobre 2024.

89 ECRE/AIDA, *Country Report Croatia*, mise à jour 2023, juillet 2024, p. 48.

90 ECRE/AIDA, *Country Report Croatia*, mise à jour 2023, juillet 2024, p. 49.

91 Accessible à l'adresse <https://shorturl.at/nDrkq>.

92 www.hpc.hr/en/who-we-are/.

93 www.instagram.com/bordersnone/.

94 www.crpsisak.hr/en/.

4. ACCÈS À LA PROCÉDURE D'ASILE

§ Le refus d'accès à la procédure d'asile constitue une violation de l'article 3 de la Convention relative au statut des réfugiés⁹⁵ et peut entraîner une violation du principe de non-refoulement, tel que défini à l'article 33 de la Convention relative au statut des réfugiés et à l'article 19 de la Charte des droits fondamentaux de l'UE.⁹⁶

4.1. Accueil à l'aéroport des personnes transférées dans le cadre de Dublin

En 2024, jusqu'à début octobre, 3304 personnes ont été annoncées pour un transfert vers la Croatie. 1394 personnes ont été effectivement transférées. Depuis la Suisse, il y a eu 23 vols charters vers la Croatie au cours des dix premiers mois de 2024, pour un total de 293 personnes.⁹⁷

Selon l'impression de tous les interlocuteur-ric-e-s croates avec lequel-le-s le sujet a été abordé, la Suisse transfère vers la Croatie principalement des personnes très vulnérables, des personnes très malades ainsi que des familles nombreuses. Selon la CRC, les personnes transférées en vertu du règlement Dublin III arrivent souvent sans leurs affaires, car, selon leurs propres dires, elles n'ont pas eu le temps de faire leurs valises avant le transfert.⁹⁸

La CRC est toujours informée par le Mol du nombre de transferts Dublin-In annoncés et reçoit ultérieurement des informations sur le nombre de personnes effectivement attendues.⁹⁹ À l'arrivée en Croatie, la police des frontières vérifie à l'aéroport si une demande d'asile a déjà été déposée. Si tel n'est pas le cas, la personne transférée est enregistrée à l'aéroport.

Ensuite, les personnes requérantes d'asile sont hébergées dans un centre d'accueil. Selon le CPS¹⁰⁰, les personnes transférées qui ne sont pas considérées comme vulnérables doivent se rendre elles-mêmes et à leurs frais de l'aéroport au centre d'accueil. Elles devraient recevoir une description du trajet. Les personnes ayant des besoins particuliers sont parfois conduites au centre par la police, mais cela ne semble pas être systématiquement le cas. Le personnel médical n'est pas présent à l'accueil à l'aéroport. AYS et la CRC rapportent également¹⁰¹ que les personnes transférées dans le cadre de Dublin doivent dans la plupart des cas se rendre elles-mêmes au centre. Selon les informations fournies par le ministère de l'Intérieur, les personnes arrivantes sont parfois conduites au centre par la police

⁹⁵ [Convention relative au statut des réfugiés du 28 juillet 1951](#), RS 0.142.30.

⁹⁶ [Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne du 18 décembre 2000](#), 2000/C 364/01.

⁹⁷ Mol, entretien d'octobre 2024.

⁹⁸ CRC, entretien d'octobre 2024.

⁹⁹ CRC, entretien d'octobre 2024.

¹⁰⁰ CPS, entretien du 23 avril 2024, inclus dans le rapport du DRC, [Landerapport Kroatien, Modtageforhold og adgang til asylproceduren for Dublin returnees](#), juin 2024, p. 28 et suivantes.

¹⁰¹ AYS, CRC, entretiens d'octobre 2024.

des frontières, certaines s'y rendent elles-mêmes et des membres du personnel du centre viennent parfois les chercher à l'aéroport, en fonction des capacités.¹⁰²

MdM procède à un examen médical initial des personnes nouvellement arrivées au centre, y compris en ce qui concerne les maladies psychiques.

4.2. Transmission d'informations

§ Les articles 31 et 32 du règlement Dublin III obligent les États membres effectuant le transfert à fournir à l'État membre d'accueil des informations sur les besoins particuliers de la personne transférée. Le règlement d'exécution¹⁰³ contient des formulaires standard¹⁰⁴ que les États membres doivent utiliser pour indiquer les besoins spécifiques des personnes transférées dans le cadre de Dublin et réglemente également la manière dont les États membres doivent transmettre les données relatives à la santé avant un transfert Dublin.

MdM a constaté qu'il existe des problèmes dans la transmission d'informations sur la santé par les pays Dublin qui procèdent au transfert. Cela peut entraîner des retards dans la poursuite du traitement et des soins, ce qui constitue un problème majeur, en particulier pour les personnes souffrant de maladies graves.¹⁰⁵ Le problème semble résider dans le niveau de détail des informations fournies par les pays de transfert, car les autorités croates transmettent à MdM toutes les informations qu'elles reçoivent. Cependant, les informations fournies par l'État effectuant le transfert sont souvent superficielles. MdM suggère que les dossiers médicaux soient remis directement aux personnes concernées.¹⁰⁶ Cela serait également dans l'intérêt des personnes et de la protection de leur vie privée.

👉 En cas de transfert, il serait pertinent que tous les rapports médicaux soient remis aux personnes concernées. Il serait utile que les informations et les diagnostics les plus importants soient traduits en anglais et que les traitements antérieurs soient indiqués.

¹⁰² Mol, entretien d'octobre 2024.

¹⁰³ Le règlement d'exécution (UE) n° 118/2014 de la Commission du 30 janvier 2014 modifiant le règlement (CE) n° 1560/2003 établit des règles détaillées pour l'application du règlement (CE) n° 343/2003 du Conseil.

¹⁰⁴ Annexe VI et IX du règlement d'exécution de Dublin.

¹⁰⁵ MdM, entretien d'octobre 2024 et ECRE/AIDA, *Country Report Croatia*, mise à jour 2023, juillet 2024, p. 58.

¹⁰⁶ MdM, entretien d'octobre 2024.

4.3. Situation des personnes transférées dans le cadre de Dublin

Si la personne transférée n'a pas encore déposé **de demande d'asile en Croatie**, sa demande d'asile est enregistrée à l'aéroport de Zagreb à son arrivée.

Si une personne dont la demande d'asile a déjà été **rejetée** dépose une nouvelle demande d'asile, celle-ci est considérée comme une demande ultérieure.

Pour les personnes qui ont déposé une demande d'asile en Croatie et qui ont poursuivi leur voyage alors que **la procédure était en cours**, la procédure a très probablement été suspendue. Pour reprendre la procédure, elles doivent déposer une nouvelle demande de protection internationale à leur retour.¹⁰⁷ Il ne s'agit pas d'une demande ultérieure, mais d'une reprise de la procédure initiale. Toutefois, si une décision d'asile a été rendue en leur absence, une demande ultérieure doit être introduite (voir également le chapitre 3.7).

Si des personnes qui ont **explicitement retiré** leur demande d'asile avant de poursuivre leur voyage déposent une nouvelle demande d'asile, celle-ci est considérée comme une demande ultérieure.¹⁰⁸ Ceci est en contradiction¹⁰⁹ avec l'article 18, paragraphe 2, du règlement Dublin III.¹¹⁰

4.4. Demandes ultérieures

Une demande d'asile ultérieure est une demande d'asile déposée après qu'une décision définitive a déjà été rendue. Les demandes ultérieures doivent être déposées directement auprès du Mol dans le centre d'accueil **par écrit**¹¹¹, la langue n'étant pas imposée. Conformément à l'article 47, alinéa 3, de la LITP, la demande ultérieure doit être compréhensible et contenir les faits et preuves pertinents qui sont apparus après que la décision est devenue définitive ou qui, pour des raisons légitimes, n'ont pas été présentés au cours de la procédure précédente. L'alinéa 4 du même article dispose que la recevabilité de la demande ultérieure est examinée sur la base des faits et des preuves qu'elle contient et en relation avec les faits et les preuves déjà utilisés dans la procédure précédente.

Le ministère de l'Intérieur doit décider de la recevabilité de la demande ultérieure dans les 15 jours suivant sa réception.¹¹² L'examen de la recevabilité d'une demande ultérieure ne né-

¹⁰⁷ ECRE/AIDA, *Country Report Croatia*, mise à jour 2023, juillet 2024, p. 57.

¹⁰⁸ Art. 4 al. 8 ch. 13 en relation avec l'art. 39 al. 4 LITP.

¹⁰⁹ Voir également ECRE/AIDA, *Balkan route reversed*, décembre 2016, p. 30.

¹¹⁰ « Dans les cas relevant du champ d'application du paragraphe 1, point c), lorsque l'État membre responsable avait interrompu l'examen d'une demande à la suite de son retrait par le demandeur avant qu'une décision ait été prise sur le fond en première instance, cet État membre veille à ce que le demandeur ait le droit de demander que l'examen de sa demande soit mené à terme ou d'introduire une nouvelle demande de protection internationale, qui ne doit pas être considérée comme une demande ultérieure prévue par la directive 2013/32/UE. Dans ces cas, les États membres veillent à ce que l'examen de la demande soit mené à terme. »

¹¹¹ Si une personne est analphabète, cela peut aussi se faire oralement.

¹¹² Art. 47 al. 2 LITP.

cessite pas nécessairement un entretien personnel.¹¹³ Il n'est pas donné suite aux demandes ultérieures jugées **irrecevables**.¹¹⁴ Cette décision peut faire l'objet d'un **recours** devant un tribunal administratif dans un délai de huit jours.¹¹⁵ Ce recours n'a en principe pas d'effet suspensif.¹¹⁶ L'effet suspensif peut toutefois être demandé. L'assistance juridique gratuite est possible pour la procédure de première instance devant le tribunal administratif.¹¹⁷ Selon le CPS, **les personnes transférées dans le cadre de Dublin** peuvent rencontrer des obstacles dans l'accès à la procédure d'asile si leur première demande d'asile a été rejetée. Dans ce cas, il est très probable que leur nouvelle et deuxième demande soit jugée irrecevable.¹¹⁸

Si une demande ultérieure est jugée **recevable**, la demande d'asile est examinée sur le fond et la décision précédente est révoquée.¹¹⁹ L'examen se fait en procédure accélérée.¹²⁰ Cela signifie que le ministère de l'Intérieur devrait rendre une décision sur la demande dans un délai de deux mois.¹²¹

En 2023, sur 98 demandes ultérieures, neuf ont été jugées irrecevables. En 2024, à la fin novembre, 31 demandes ultérieures sur 35 étaient irrecevables.¹²²

4.5. Situation à la frontière

4.5.1. Dugi Dol

Le centre de Dugi Dol a été mis en service en novembre 2023. Il est situé dans la zone de compétence de la police de Karlovac, région dans laquelle ont lieu la plupart des franchissements irréguliers de la frontière. Il est prévu que toutes les personnes rencontrées sur le territoire du poste de police de Karlovac et qui manifestent l'intention de demander une protection internationale soient conduites à Dugi Dol pour y être enregistrées.

Le centre a été ouvert parce que les postes de police de la région n'ont pas la capacité d'enregistrer un nombre accru de personnes requérantes d'asile.¹²³ Le centre – qui doit être compris comme un ensemble de 126 conteneurs – est situé dans une forêt isolée près du village de Dugi Dol.¹²⁴ Il peut théoriquement accueillir 500 personnes. Pour l'instant (octobre 2024), il n'est prévu sur place que l'enregistrement (et non l'hébergement) des personnes, qui sont ensuite transférées vers un autre centre. Le centre n'est actuellement pas conçu pour un séjour prolongé et, du point de vue de l'OSAR, il n'est pas adapté à cet effet. L'équipement

113 Art. 35 al. 8 ch. 3 LITP.

114 Art. 43 al. 2 LITP.

115 Art. 43, al. 3 LITP.

116 Art. 51 al. 1 ch. 3 LITP.

117 CLC, information de novembre 2024.

118 CPS, entretien du 23 avril 2024, inclus dans le rapport du DRC, [Landerapport Kroatien, Modtageforhold og adgang til asylproceduren for Dublin returnees](#), juin 2024, p. 32, point 33.

119 Art. 47 al. 5 LITP.

120 Art. 41 al. 1 ch. 5 LITP.

121 Art. 41 al. 1 LITP.

122 Mol, information de décembre 2024.

123 Mol, autorités de police, entretien d'octobre 2024. Le centre doit également être considéré comme une étape vers les procédures de filtrage et procédures d'asile aux frontières prévues par le Pacte européen sur la migration et l'asile.

124 Un [article de journal](#) de février 2024 montre des images du camp.

est minimal, chaque conteneur d'hébergement dispose de huit plateaux. L'électricité est fournie par des générateurs et il n'y a pas d'eau courante. Les installations sanitaires sont des systèmes mobiles. Les conteneurs sont isolés au milieu de la forêt et il n'y a qu'un seul chemin d'accès. L'emplacement et le manque de voies d'accès suscitent des inquiétudes en matière d'incendie et d'évacuation.

Les **enfants** sont également enregistrés à Dugi Dol, et selon la déclaration de la police¹²⁵, il est fait appel dans ces cas à un tuteur ou une tutrice. Les personnes qui ont besoin de **soins médicaux** urgents sont emmenées à l'hôpital de Karlovac.

Selon la police¹²⁶, les personnes arrêtées à la frontière ne restent que quelques heures à Dugi Dol. Toutefois, selon le CPS, des rapports indiquent que des personnes y sont retenues pendant plusieurs jours. Cependant, l'absence d'accès au camp de Dugi Dol par les ONG croates ne permet pas de le prouver. Sur place, les personnes peuvent se déplacer librement à l'intérieur des clôtures qui entourent les conteneurs d'hébergement, mais elles ne peuvent pas quitter cette zone.

Entre la date de mise en service en novembre 2023 et octobre 2024, 2903 enregistrements ont été effectués à Dugi Dol. **L'enregistrement** signifie que des photos sont prises, que les empreintes digitales sont prélevées et qu'un formulaire est rempli avec les données personnelles et les informations sur l'itinéraire emprunté. Selon les indications de la police¹²⁷, cela se fait avec l'aide d'interprètes par téléphone. La police indique qu'aucune contrainte n'est exercée lors de la prise d'empreintes digitales, mais qu'en cas de refus, il est supposé qu'il n'y a pas de demande d'asile, puisque la prise d'empreintes digitales est une condition préalable. Dans ce cas, la personne est placée dans un centre de détention pour personnes étrangères. Une fois l'enregistrement terminé, un certificat d'enregistrement est délivré et la personne doit être conduite dans l'un des deux centres d'accueil pour personnes requérantes d'asile (Zagreb ou Kutina).

Les ONG croates critiquent¹²⁸ le fait que l'**accès** à la colonie de conteneurs de Dugi Dol leur soit refusé.

125 Mol, autorités de police, entretien d'octobre 2024.

126 Mol, autorité de police, entretien d'octobre 2024.

127 Mol, autorité de police, entretien d'octobre 2024.

128 P. ex. CPS, JRS.

4.5.2. Pushbacks et violences policières à la frontière

Les allégations d'usage de la force par la police croate persistent depuis des années et sont bien documentées.¹²⁹

En 2019, la présidente croate a confirmé à la télévision suisse l'utilisation de la force à la frontière.¹³⁰ En 2021, un groupe de journalistes a réussi à filmer¹³¹ la violence brutale des forces spéciales de l'État à l'encontre des personnes requérantes d'asile et à prouver les nombreuses accusations portées contre elles.¹³² En octobre 2021, la commissaire européenne en charge du dossier s'est dite préoccupée par les rapports de pushbacks illégaux et violents aux frontières extérieures de l'UE.¹³³ Fin 2021, le Comité contre la torture du Conseil de l'Europe a critiqué l'usage de la force par les autorités croates lors de pushbacks.¹³⁴ Malgré des preuves solides et diverses interventions, les rapports et les allégations de pushbacks et de violences policières à la frontière croate persistent.¹³⁵ En octobre 2023, le Comité contre le racisme de l'ONU a demandé à la Croatie de mettre fin aux expulsions et aux refoulements collectifs et d'enquêter sur les incidents de recours excessif à la force.¹³⁶

¹²⁹ Voir en détail sur ce sujet : OSAR, [Violences policières en Bulgarie et en Croatie : conséquences pour les transferts Dublin](#), 13 septembre 2022. Voir p. ex. No name kitchen, [Burned borders - a no name kitchen investigation on illegal Croatian police practices](#), octobre 2024 ; PRAB, [Pushbacks at Europe's borders : a continuously ignored crisis](#), janvier 2024, p. 9 et s. ; Human Rights Watch, [Croatia : Ongoing, Violent Border Pushbacks](#) | Human Rights Watch, 3 mai 2023 ; les rapports du Comité contre la torture du Conseil de l'Europe ([Report to the Croatian Government on the visit to Croatia carried out by the European Committee for the Prevention of Torture and Inhuman or Degrading Treatment or Punishment \(CPT\) from 10 to 14 August 2020](#), 3 décembre 2021) ; du Border Violence Monitoring Network (p. ex. [Croatian authorities leading choreographed violence near Cetingrad](#) du 21 octobre 2020 ; [monthly reports](#) ; [Torture and cruel, inhumane and degrading treatment of refugees and migrants in Croatia in 2019](#) du 15 janvier 2020, dont il ressort que « More than 80 % of our case reports collected in 2019 contained one or, in most cases, multiple features of violence indicating either torture or cruel, inhumane and degrading treatment ») ; CPS, p. ex. [Report on violent and illegal expulsions of children and unaccompanied children](#) du 29 mai 2020 ; [bordermonitoring.eu](#). Divers rapports des médias, dont voici une sélection : The Guardian, [Croatian police accused of 'sickening' assaults on migrants on Balkans trail](#), 21 octobre 2021 ; Rundschau, [Video evidence : Croatian policemen beat migrants out of the EU](#), 6 octobre 2021 ; The Guardian, [Croatian border police accused of sexually assaulting Afghan migrant](#), 7 avril 2021 ; Der Spiegel, [« Sie haben wie blind auf mich eingeschlagen »](#), 18 novembre 2020 ; Heute, [So brutal sollen Kroatiens Polizei zurichten Migranten](#), 25 octobre 2020 ; Heute, [Yilmaz klagt : « Österreich ließ Bosnien im Stich »](#), 30 septembre 2020 ; Deutschlandfunk, [Polizeigewalt auf der Balkanroute « Sie brechen Arme, Beine, Köpfe »](#), 31 juillet 2019 ; Save the children, [Hundreds of children report police violence at EU borders](#), 24 décembre 2018, le rapport concerne également des violences subies à diverses frontières de l'UE, dont la Bulgarie et la Croatie, extrait : *« According to children's testimonies, some border guards at different borders in the Western Balkans region used pepper sprays on them, took their phones and broke them, stole money from them, forced them to remove clothes and shoes, and set dogs on them »*.

¹³⁰ SRF, Tagesschau du 9 juillet 2019, [La présidente croate Grabar-Kitarović sur la route des Balkans](#).

¹³¹ Lighthouse Reports, Der Spiegel, ARD Studio Wien, ARD Monitor, « Libération », Novosti, RTL Kroatien, SRF Rundschau et Pointer.

¹³² Rundschau, [Preuve vidéo : des policiers croates battent des migrants hors de l'UE](#), 6 octobre 2021.

¹³³ Deutsche Welle, [Ylva Johansson : Extremely concerned about reports of illegal pushbacks](#), 7 octobre 2021.

¹³⁴ Conseil de l'Europe, [Rapport au gouvernement croate sur la visite en Croatie effectuée par le Comité européen pour la prévention de la torture et des peines ou traitements inhumains ou dégradants \(CPT\) du 10 au 14 août 2020](#), 3 décembre 2021. À la suite d'allégations concrètes sur la manière dont les autorités croates traitent les personnes en quête de protection, le président Zoran Milanović a qualifié les expert-e-s du Comité contre la torture de « nuisibles », voir à ce sujet Spiegel, [Kroatischer Präsident Milanović beleidigt Kontrollure als « Schädlinge »](#), 3 décembre 2021.

¹³⁵ Voir par exemple Human Rights Watch, [Croatia : Ongoing, Violent Border Pushbacks](#), 3 mai 2023 ; The Guardian, [How a Syrian refugee is standing up to brutal Croatian pushbacks in court](#), 25 décembre 2023 ; The Guardian, [Croatian police accused of burning asylum seekers' phones and passports](#), 10 octobre 2024 ; https://x.com/Kid_Pex/status/1852032126733967606, 31 octobre 2024.

¹³⁶ Comité de l'ONU pour l'élimination de la discrimination raciale CERD, [Observations finales sur les 9e à 14e rapports périodiques combinés de la Croatie : Comité pour l'élimination de la discrimination raciale](#), 2 octobre 2023.

Selon le rapport PRAB¹³⁷ de janvier 2024¹³⁸, 653 personnes ont déclaré avoir été victimes de mauvais traitements physiques à la frontière croato-bosniaque entre septembre et décembre 2023 dans le cadre de pushbacks. 990 personnes ont déclaré avoir subi des traitements dégradants. En Bosnie-Herzégovine, le PRAB a recueilli les témoignages de 412 personnes (35 % des personnes interrogées) qui se sont vu refuser l'accès à la procédure d'asile en Croatie. Le Border Violence Monitoring Network (BVMN) a également recueilli en 2024 de nombreux témoignages décrivant le traitement violent des personnes par les autorités croates à la frontière avec la Bosnie-Herzégovine. Les nombreux témoignages selon lesquels la police croate pousserait les gens dans la rivière entre la Croatie et la Bosnie-Herzégovine sont particulièrement inquiétants. Cette pratique a été mentionnée dans de nombreux témoignages au BVMN ces dernières années. D'autres témoignages font état de pratiques humiliantes au cours desquelles des personnes ont dû se déshabiller et ont été battues. Il est régulièrement rapporté que la police croate vole et détruit des vêtements et d'autres biens. Plusieurs témoignages mentionnent l'utilisation de chiens policiers qui seraient lâchés sur les gens. En outre, des discours de haine et des insultes islamophobes de la part de membres de la police ont été signalés comme faisant partie des traitements violents et humiliants subis lors de ces refoulements.¹³⁹ En 2024, moins d'organisations sont présentes sur le terrain à la frontière croato-bosniaque. Ainsi, le Danish Refugee Council (DRC) n'est plus présent depuis mars 2024. La dernière fiche d'information¹⁴⁰ date de février 2024¹⁴¹ et indique un nombre de 384 pushbacks documentés au cours des deux premiers mois de 2024.¹⁴² Save the Children est toujours sur place. Au cours des huit premiers mois de 2024, Save the Children a aidé 1504 personnes en quête de protection qui, selon leurs dires, ont été refoulées en Bosnie-Herzégovine par la police croate, parmi lesquelles 291 enfants, dont 186 non accompagnés. En juillet et août 2024, des enfants et des adultes ont signalé à plusieurs reprises des pratiques policières humiliantes et dures, telles que des insultes verbales et l'obligation de retirer leurs vêtements¹⁴³, ainsi que la confiscation d'objets personnels et l'usage de la force.¹⁴⁴ En octobre 2024, *No Name Kitchen* a publié un rapport sur les incidents à la frontière.¹⁴⁵

Selon le CPS, il y a des fluctuations dans les rapports d'incidents violents à la frontière. Au printemps 2024, le CPS a reçu davantage d'annonces de pushbacks, mais ceux-ci étaient moins violents que par le passé. Comme moins de personnes ont emprunté la route des Balkans au cours de l'été 2024, il y a eu moins de rapports sur les pushbacks, mais les allégations

137 L'initiative «[Protecting Rights at Borders](#)» (PRAB) est constituée d'organisations de protection et d'assistance juridique qui se concentrent sur le respect des droits humains aux frontières extérieures et intérieures de l'UE. Les partenaires du PRAB ont une présence bien établie dans les pays d'intervention, ce qui leur permet d'avoir un accès direct aux victimes de pushbacks, ainsi qu'une longue expérience dans les litiges stratégiques.

138 PRAB, [Pushbacks at Europe's borders: a continuously ignored crisis](#), p. 9 et ss.

139 BVMN, [Monthly Report, August 2024](#), publié en octobre 2024

140 Toutes les fiches d'information peuvent être consultées [ici](#).

141 Disponible [ici](#).

142 Le nombre de pushbacks indiqué doit être lu avec prudence pour plusieurs raisons : d'une part, il faut s'attendre à un grand nombre de cas non déclarés, et d'autre part, les preuves sont souvent très difficiles à apporter. En outre, il y a probablement aussi des comptages multiples, ce qui signifie qu'il est possible qu'une même personne soit impliquée dans plusieurs incidents.

143 Par exemple, les femmes devaient retirer leur hijab.

144 Save the Children in North West Balkans, Balkans Migration and Displacement Hub, [Refugees and Migrants at the Balkans Route, Regional Overview January – août 2024](#).

145 No Name Kitchen, [Burned Borders: A No Name Kitchen Investigation on Illegal Croatian Police Practices du 10 octobre 2024](#), le rapport a fait l'objet d'un article dans [The Guardian](#) le même jour : [The Guardian, Croatian police accused of burning asylum seekers' phones and passports](#).

de pushbacks violents ont augmenté à la fin de l'été 2024. Le CPS a été en contact avec des personnes qui ont été renvoyées en Bosnie-Herzégovine malgré leur demande d'asile en application de l'accord de réadmission. Cependant, après le départ du DRC au printemps 2024, il y a un manque de documentation systématique des incidents.

Le HCR indique qu'il ne peut pas confirmer les incidents spécifiques à la frontière, car ils se produisent à la « frontière verte » et que le HCR n'a pas de fonction d'enquête. Le HCR renvoie les personnes qui font état de violations des droits humains à la frontière vers les canaux de plainte officiels et s'engage à renforcer l'IMM. En ce qui concerne le nouveau site web de l'IMM, où les plaintes peuvent être déposées en ligne, le HCR indique que l'efficacité de cette fonction ne peut pas encore être évaluée.¹⁴⁶

Le PRAB souligne que le mandat de la Médiatrice croate en matière de violence à la frontière est souvent entravé, ce qui l'empêche de facto de remplir le rôle que lui confère la Constitution.¹⁴⁷

4.5.3. Independent Monitoring Mechanism

Le Mécanisme indépendant de suivi du comportement des policier·ère·s dans le domaine de la migration (*Independent Monitoring Mechanism IMM*) a été créé en juin 2021.¹⁴⁸ L'objectif de l'IMM est officiellement de contribuer au respect des droits fondamentaux en observant les actions des membres de la police dans le domaine de la gestion des frontières, de la migration irrégulière et de la protection internationale, en mettant l'accent sur le respect des principes de non-refoulement, d'interdiction des expulsions collectives, d'interdiction de la torture et d'autres formes de mauvais traitements.

L'IMM est composé d'un **comité de coordination** de cinq membres : Mme Iris Goldner Lang, professeure de droit à l'université de Zagreb, ainsi qu'une personne de chacune des organisations suivantes : l'Académie croate des sciences médicales, l'Académie croate des sciences juridiques, le Centre de culture du dialogue et la Croix-Rouge croate, dont la personne responsable a quitté le comité il y a plusieurs mois. Le comité de coordination décide de la mise en œuvre des activités¹⁴⁹ des exécutant·e·s direct·e·s (huit membres, deux personnes au nom de chacune des organisations mentionnées). Le **comité consultatif (Advisory Board)**¹⁵⁰ est composé de représentant·e·s des organismes et organisations suivants : DG Home (UE)¹⁵¹, le HCR, le Bureau de la Médiatrice et le Bureau de la Médiatrice pour les enfants, FRA, FRONTEX, l'EUAA et l'OIM. Le comité consultatif fait des recommandations à l'IMM. Il a proposé diverses améliorations, y compris des visites inopinées à la frontière.¹⁵² L'IMM a de son

¹⁴⁶ HCR, entretien d'octobre 2024, pour plus d'informations, voir le chapitre 4.5.3.

¹⁴⁷ Rapport PRAB, *Pushbacks at Europe's borders: a continuously ignored crisis*, janvier 2024, p. 16.

¹⁴⁸ Site web de l'IMM : www.nmn.hr/o-nama/7, les activités de l'IMM sont basées sur l'accord de coopération relatif à la mise en œuvre du mécanisme indépendant de surveillance de la protection des droits fondamentaux dans les actions des agents de police du ministère de l'Intérieur dans le domaine de la gestion des frontières, de la migration illégale et de la protection internationale du 4 novembre 2022.

¹⁴⁹ *Visites de terrain (field visits)* dans des postes de police, des postes-frontières, des frontières vertes, des centres d'accueil pour personnes étrangères, etc.

¹⁵⁰ www.nmn.hr/medjunarodna-i-privremena-zastita/11.

¹⁵¹ https://commission.europa.eu/about-european-commission/departments-and-executive-agencies/migration-and-home-affairs_en.

¹⁵² CPS, entretien d'octobre 2024.

côté fait valoir qu'il fonctionne de la même manière que le mécanisme d'évaluation de Schengen et qu'une visite est donc toujours annoncée 24 heures à l'avance.¹⁵³

Le deuxième mandat de l'IMM s'est achevé en mai 2024. Le renouvellement est automatique.¹⁵⁴ Actuellement (octobre 2024), il n'y a pas de direction de l'IMM. Auparavant le directeur de la CRC, Robert Markt, qui a depuis quitté l'IMM, assurait cette fonction.¹⁵⁵ Les mêmes personnes ont siégé à l'IMM pendant le premier, le deuxième et le troisième mandat actuel, le mandat n'ayant plus fait l'objet d'un appel d'offres public.

La dernière visite de terrain (*field visit*) de l'IMM a eu lieu en décembre 2023. Il existe un **rapport** sur la période de juin à décembre 2023, daté de juillet 2024, mais il n'a été publié que fin septembre 2024.¹⁵⁶ On peut y lire qu'il y a eu 50 activités de monitoring, ce qui, selon le CPS, est loin de correspondre à 50 visites de terrain.¹⁵⁷

Le fonctionnement de ce mécanisme est régulièrement remis en question. L'une des **critiques** porte sur le manque d'indépendance, le ministère de l'Intérieur choisissant lui-même qui doit les surveiller. Les annonces préalables de visites «inopinées» sont considérées comme un autre signe de l'inefficacité du mécanisme.¹⁵⁸ Selon le rapport du PRAB, il existe un manque de clarté quant au fonctionnement du mécanisme, à la prise en compte des recommandations de son comité consultatif à l'issue du premier cycle d'un an ou à l'évaluation du nombre élevé et persistant de pushbacks, ainsi qu'aux mesures prises pour garantir la justice aux victimes et l'obligation de rendre des comptes aux auteur·rice·s de violences.¹⁵⁹ Une autre critique adressée à l'IMM est que le mécanisme ne prend pas en compte la documentation provenant d'autres organisations.¹⁶⁰ Compte tenu du fait qu'il existe des *guidelines*¹⁶¹ et des *best practices* de tels instruments et que la tentative croate échoue déjà en raison de conditions fondamentales telles que l'indépendance et la régularité des visites de terrain, ainsi que du fait que ces visites sont en réalité annoncées, l'OSAR a du mal à comprendre pourquoi le mécanisme ne fonctionne pas mieux.

Le site web de l'IMM offre depuis peu la possibilité de **signaler** les comportements inappropriés des membres de la police.¹⁶² Il convient de garder à l'esprit que le mécanisme ne se présente pas comme une autorité de plainte ou de surveillance.¹⁶³ Le mécanisme de surveillance n'a pas pour mandat d'enquêter sur les cas de pushback, ni de veiller à ce que l'accès à la justice soit facilité.¹⁶⁴ En ce sens, on ne sait pas ce qui se passe dans le cas d'un signalement

¹⁵³ CPS, entretien d'octobre 2024.

¹⁵⁴ HCR, entretien d'octobre 2024.

¹⁵⁵ Son nom continue toutefois d'apparaître sur le site.

¹⁵⁶ Celui-ci ne figurait plus sur le [site web de l'IMM](#) au début du mois de novembre 2024 et a été remis en ligne en décembre 2024.

¹⁵⁷ CPS, entretien d'octobre 2024.

¹⁵⁸ Cette critique est également soutenue par les lignes directrices de l'Agence des droits fondamentaux de l'UE : FRA, [Monitoring fundamental rights during screening and the asylum border procedure - A guide on national independent mechanisms](#), 19 septembre 2024.

¹⁵⁹ Rapport PRAB, [Pushbacks at Europe's borders : a continuously ignored crisis](#), janvier 2024, p. 16.

¹⁶⁰ CPS, entretien d'octobre 2024.

¹⁶¹ FRA, [Monitoring fundamental rights during screening and the asylum border procedure - A guide on national independent mechanisms](#), 19 septembre 2024.

¹⁶² <http://www.nmn.hr/?id=9&lng=en> www.nmn.hr/?id=9&lng=en.

¹⁶³ <http://www.nmn.hr/sto-radimo/13> www.nmn.hr/sto-radimo/13.

¹⁶⁴ Rapport PRAB, [Pushbacks at Europe's borders : a continuously ignored crisis](#), janvier 2024, p. 16.

sur le site web indiqué. Le 3 décembre 2024, l'OSAR a aidé une personne concernée à rapporter un incident à la frontière, et le 4 décembre 2024, l'OSAR a écrit en son nom propre un message dans le formulaire prévu, en demandant à être contactée. Dans les deux cas, aucun accusé de réception n'a été envoyé et aucun contact n'a été établi à ce jour (31 janvier 2025).

4.5.4. Voies de recours

L'un des principaux problèmes liés aux pushbacks et aux violences policières à la frontière croate est l'absence de recours effectif et l'impunité de fait des auteur·rice·s de ces actes.

Bien que les allégations de torture et de violence soient nombreuses et que, selon les informations du CPS, au moins 18 plaintes pénales aient été déposées pour expulsion illégale et/ou violence à l'encontre de réfugié·e·s et de migrant·e·s, aucun des cas signalés n'a donné lieu à une inculpation et, par conséquent, aucun des cas signalés n'a donné lieu à l'identification, à la poursuite et à la sanction des auteur·rice·s. L'absence de procédure effective est contraire au volet de droit procédural de l'article 3 CEDH, car elle empêche la constatation éventuelle d'une violation grave de l'article 3 CEDH.¹⁶⁵ Selon le CPS, il existe des lacunes structurelles dans le système judiciaire croate, ce qui a pour conséquence que les plaintes pénales déposées par des personnes en quête de protection contre des membres des forces de l'ordre ne font pas l'objet d'une enquête effective.¹⁶⁶ Le CPS observe le problème des pushbacks et des incidents violents commis par la police depuis des années et rapporte l'existence d'enquêtes inefficaces ainsi que de procédures longues et infructueuses, ce qui conduit à l'impunité des auteur·rice·s.¹⁶⁷ Le Comité européen pour la prévention de la torture et des peines ou traitements inhumains ou dégradants (CPT) dénonce également dans son rapport de 2021 le manque d'efficacité des enquêtes dans des cas de mauvais traitements présumés commis par des policier·ère·s ainsi que la tolérance de mauvais traitements par des haut·e·s fonctionnaires. En outre, le rapport met en évidence de profondes lacunes en ce qui concerne la rigueur et l'indépendance des enquêtes qui ont été menées.¹⁶⁸

Le Rule of Law Report 2024 de l'Union des libertés civiles pour l'Europe¹⁶⁹ (*Liberties*) indique également que l'accès à la justice est extrêmement difficile dans les cas de harcèlement et de violence à l'encontre des personnes en quête de protection. Les procédures pénales engagées dans des cas de violence, de vol, de destruction de biens, etc. aboutiraient rarement à une enquête efficace selon les critères établis par la CourEDH. Malgré de nombreuses allégations de violence à l'encontre des personnes réfugiées et migrantes au cours des huit dernières années, aucune inculpation, identification, poursuite ou sanction n'a été prononcée à l'encontre des auteur·rice·s signalé·e·s.¹⁷⁰

¹⁶⁵ CPS, Dublin regulation and its application in Croatia, chapitre «Criminal procedures relating to international protection seekers», 22 septembre 2023 ; CPS, entretien du 23 avril 2024, inclus dans le rapport du DRC, Landerapport Croatien, Modtageforhold og adgang til asylproceduren for Dublin returnees, juin 2024, p. 33 et s., point 50.

¹⁶⁶ CPS, Dublin regulation and its application in Croatia, chapitre «Criminal procedures relating to international protection seekers», 22 septembre 2023

¹⁶⁷ CPS, entretien d'octobre 2024 ; CPS, Thousands of refugee testimonies but not a single effective investigation, 2 avril 2021.

¹⁶⁸ Conseil de l'Europe, Rapport au gouvernement croate sur la visite en Croatie effectuée par le Comité européen pour la prévention de la torture et des peines ou traitements inhumains ou dégradants (CPT) du 10 au 14.8.2020, publié le 3 décembre 2021, p. 39, point 64.

¹⁶⁹ www.liberties.eu/en/about/organisation.

¹⁷⁰ Liberties Rule of Law Report 2024, p. 113.

Conformément à la loi croate sur la police, une personne physique ou morale peut déposer une plainte concernant le travail d'un·e agent·e de police ou d'une unité organisationnelle. La plainte doit être adressée au poste de police compétent, à la direction de la police ou au service de contrôle interne, et peut être déposée par écrit ou par téléphone.¹⁷¹ La direction de l'unité organisationnelle compétente est tenue d'informer la partie plaignante des mesures prises dans les 30 jours suivant la réception de la plainte.

Cela suppose toutefois une **représentation par un·e avocat·e** habilité·e à plaider au pénal et au civil. Les ONG ne sont pas habilitées à le faire et ne peuvent donc pas apporter une aide directe. Pour se faire représenter par un·e avocat·e, les personnes concernées doivent disposer de moyens financiers, ce qui n'est pas le cas de la plupart des personnes requérantes d'asile. De plus, les honoraires des cas de dommages et intérêts sont calculés sur le montant des dommages et intérêts. En raison des faibles chances de succès de ces plaintes, il est difficile de trouver une représentation. Pro Asyl¹⁷² soutient plusieurs cas bien documentés.¹⁷³ L'organisation fait état d'énormes obstacles à l'accès à la justice et l'avocate mandatée en Croatie estime que les chances de succès sont minimes. Les complications commencent avant même la représentation effective, lors de l'établissement de la procuration : si la personne concernée ne parle pas croate, il faut organiser une traduction pour pouvoir signer la procuration. La personne qui traduit doit ensuite également signer et confirmer que la personne concernée a compris la procuration. L'ensemble du processus doit être filmé pour que la procuration soit valable.¹⁷⁴



En décembre 2020, le CPS a déposé une plainte pénale dans des cas de pushbacks pour des infractions graves devant faire l'objet d'une poursuite d'office du ministère public, notamment l'abus de pouvoir, le crime organisé, la torture, les traitements inhumains, le viol, la privation illégale de liberté et le vol. Cependant, en avril 2023 – près de deux ans et demi plus tard – aucune décision n'avait été prise concernant l'ouverture officielle d'une enquête. En réaction, le CPS, en collaboration avec une avocate, a déposé une plainte auprès de la Cour constitutionnelle en invoquant une enquête inefficace et insuffisante. Après le dépôt de la plainte, des signes de progrès sont apparus, mais l'avocate s'est néanmoins vu refuser à plusieurs reprises l'accès au dossier, ce qui constitue une violation du droit pénal procédural. En conséquence, le CPS a déposé une autre plainte et en a informé le bureau de la Médiatrice. Cette plainte, ainsi que celle déposée auprès de la Cour constitutionnelle, sont toujours pendantes (situation en décembre 2024).



Dans le cas d'un Afghan blessé par balle par la police en Croatie en 2019 et qui, à la suite de ses blessures, se trouve en fauteuil roulant, le CPS a déposé une plainte auprès du tribunal civil de Zagreb en novembre 2022 afin d'obtenir des dommages et intérêts. Malgré l'urgence de l'affaire et plusieurs demandes urgentes, aucune audience n'a été fixée par le tribunal à ce jour (décembre 2024).¹⁷⁵

¹⁷¹ Pour plus d'informations à ce sujet, voir ce [site internet](#).

¹⁷² www.proasyl.de/.

¹⁷³ Pro Asyl, [Pro Asyl soutient les victimes de pushbacks et de violences policières en Croatie](#), 9 juin 2022.

¹⁷⁴ Pro Asyl, renseignements du 10 août 2022.

¹⁷⁵ Les deux cas sont soutenus par Pro Asyl : [Pro Asyl soutient les victimes de pushbacks et de violences policières en Croatie](#), 9 juin 2022.

Le rapport Liberties Rule of Law 2024¹⁷⁶ fait état d'**autres obstacles** à l'accès à la justice, tels que le manque de familiarité avec le système juridique, les problèmes linguistiques et les expulsions illégales du pays. Le ministère public croate rejette systématiquement les plaintes pénales contre les autorités, même en présence de preuves significatives. Le ministère de l'Intérieur nie tout acte répréhensible sans fournir de justification ou de preuve pour une enquête impartiale. Les enquêtes internes menées par le ministère ne sont pas indépendantes et ne sont pas divulguées au public et à la Médiatrice. Le nombre limité d'enquêtes souligne le manque de volonté du gouvernement de lutter contre la violence et de maintenir l'État de droit.

Il est possible de s'adresser au bureau de la **Médiatrice** pour déposer une plainte contre la police. L'article 4 de la loi sur la Médiatrice décrit l'une des missions de la Médiatrice comme suit: la Médiatrice promeut et protège les droits humains, les libertés et l'État de droit en examinant les plaintes relatives aux pratiques illégales et aux irrégularités concernant le travail des organes gouvernementaux, des organes des entités autonomes locales et régionales, des personnes morales dotées de pouvoirs souverains et des personnes morales et physiques, conformément aux lois spéciales.¹⁷⁷

L'absence d'un recours effectif à la justice et les lacunes des enquêtes conduisent à l'**impunité** des personnes commettant des agressions. Même dans les cas documentés par *lighthouse reports*, les policier·ère·s n'ont été suspendu·e·s que trois mois, après quoi ils et elles ont été autorisé·e·s à reprendre leurs fonctions.¹⁷⁸ L'enquête a été close début février 2025.¹⁷⁹

Le manque de poursuites est également critiqué par la **CourEDH**, qui a condamné la Croatie dans l'affaire *M.H. et autres*¹⁸⁰, notamment pour ne pas avoir mené d'enquête efficace.¹⁸¹ Malgré l'arrêt obligeant la Croatie à enquêter efficacement sur l'affaire, l'enquête a été close en mai 2024. Une fois de plus, des preuves essentielles n'ont pas été recueillies et les faits n'ont pas été totalement élucidés. Personne n'a été appelé à rendre des comptes. La famille a déposé un recours constitutionnel.¹⁸² Selon le CPS, les enquêtes inefficaces dans les cas de mauvaise conduite de la police ne sont pas des cas isolés, mais font partie d'une pratique systémique.¹⁸³ La dissimulation au sein du ministère de l'Intérieur, la protection mutuelle entre les membres de la police et la destruction des preuves permettent aux responsables de rester impunis. C'est pourquoi le CPS et la Human Rights House de Zagreb ont

176 Liberties Rule of Law Report 2024, p. 158 et ss.

177 Traduction OSAR. Traduction en anglais de l'Ombudsman Act.

178 CPS, entretien d'octobre 2024.

179 Deutschlandfunk, *Kroatien – Ermittlungen wegen Gewalt bei Pushbacks eingestellt*, 6 février 2025.

180 CourEDH, *M.H. et autres c. Croatie*, arrêt du 18 novembre 2021, n° 15670/18 et 43115/18. Dans cet arrêt, la CourEDH s'est penchée sur le cas d'une famille qui a été expulsée sans procédure individuelle. Selon les requérant·e·s, la famille a été refoulée par les autorités croates en novembre 2017 après avoir traversé la frontière depuis la Serbie alors qu'elle avait demandé l'asile. Sur le chemin du retour vers la Serbie, la famille a suivi les voies de chemin de fer et l'une des enfants, Madina, une fillette de six ans, a été happée par un train et est décédée des suites de cet incident.

181 CourEDH, *M.H. et autres c. Croatie*, arrêt du 18 novembre 2021, n° 15670/18 et 43115/18; Pro Asyl, *Menschenrechtsgerichtshof verurteilt Kroatien wegen illegaler Pushbacks*, actualité du 27 novembre 2021; Verfassungsblog, Hanaa Hakiki, M.H. c. Croatie: *Shedding Light on the Pushback Blind Spot*, 29 novembre 2021; The Guardian, *'They treated her like a dog': tragedy of the six-year-old killed at Croatian border*, 8 décembre 2017.

182 CPS, *Despite the ECHR Judgment, Criminal Complaint by Madina's Family Dismissed Again; Family Submits New Constitutional Appeal*, communiqué de presse du 25 juin 2024.

183 Voir aussi, par exemple, CPS, *Thousands of refugee testimonies but not a single effective investigation*, 2 avril 2021.

présenté au Comité des ministres du Conseil de l'Europe un nouveau document¹⁸⁴ contenant des recommandations pour la mise en œuvre du jugement.¹⁸⁵

4.5.5. Conclusion

De graves accusations de pushbacks et d'usage de la force par la police croate à la frontière extérieure de l'UE continuent d'être portées. En raison de la densité et du caractère avéré des violents pushbacks à la frontière extérieure de la Croatie, l'État doit être tenu pour responsable de ces incidents. Le recours à la force par les autorités étatiques à l'encontre de personnes en quête de protection dans une situation de vulnérabilité doit être considéré, à la lumière de la jurisprudence de la CourEDH¹⁸⁶, comme une violation de l'article 3 de la CEDH, et les pushbacks comme une violation de l'interdiction de refoulement. Il s'agit là de violations du droit international impératif.

Les plaintes financées par la société civile se trouvent depuis des années dans les mains des tribunaux. Les auteur-ric-e-s peuvent compter sur une impunité et les voies de recours en Croatie ne fonctionnent pas. L'absence d'enquête et de poursuite par les autorités à la suite de pushbacks et d'incidents violents et l'impunité qui en résulte pour les auteur-ric-e-s sont inacceptables et doivent être considérées comme une indication que ces violations sont au moins tolérées par l'État. Les violations du droit à la frontière sont commises et tolérées par les autorités étatiques, elles ne peuvent pas être considérées indépendamment de la situation à l'intérieur du pays.

La création d'un mécanisme de suivi (IMM) est en principe à saluer. Toutefois, l'OSAR estime que la conception de ce mécanisme est insuffisante et inadaptée. Ainsi, l'IMM manque à la fois d'indépendance et de possibilités de visites réellement inopinées à la frontière. Même les visites annoncées 24 heures à l'avance ne sont presque jamais effectuées dans la pratique.

Comme il ne peut pas être exclu que les pushbacks concernent également des personnes transférées dans le cadre de Dublin, ce risque doit faire obstacle à un transfert. Selon la jurisprudence de la CJUE, le fait qu'un État procède à des renvois globaux ou à des détentions à sa frontière ne constitue pas en soi un obstacle à un transfert. Toutefois, si la personne risque, après son transfert, d'être soumise à de telles pratiques qui entraîneraient une violation de l'article 3 CEDH (ou de l'article 4 de la Charte des droits fondamentaux de l'UE), cela s'oppose au transfert.¹⁸⁷

De l'avis de l'OSAR, les allégations de violences policières vécues doivent être examinées de manière approfondie par les autorités migratoires et considérées comme un indice sérieux

¹⁸⁴ Communication du 26 juillet 2024.

¹⁸⁵ CPS, *The Death of Six-Year-Old Madina Remains Unpunished*, communiqué de presse du 29 juillet 2024.

¹⁸⁶ Par exemple, CourEDH, *Bouyid c. Belgique*, arrêt du 28 septembre 2015, n° 23380/09; CourEDH, *Dembele c. Suisse*, arrêt du 24 septembre 2013, n° 74010/11, par. 47; CourEDH, *A.P. c. Slovaquie*, arrêt du 28 janvier 2020, n° 10465/17, par. 62.

¹⁸⁷ Voir à ce sujet CJUE, X, arrêt du 29 février 2024, C-392/22, dans lequel la CJUE affirme que le fait qu'un État procède à des renvois ou à des détentions généralisés à sa frontière ne constitue pas en soi un obstacle à un transfert. Toutefois, si la personne risque, après son transfert, d'être soumise à de telles pratiques qui entraîneraient une violation de l'article 3 CEDH (respectivement de l'article 4 de la Charte des droits fondamentaux de l'UE), cela s'oppose au transfert.

contre la présomption de respect des obligations de droit international. Au vu des reproches et de l'absence d'enquête, on ne peut pas partir sans autre du principe que la police croate est disposée à protéger et capable de le faire. À cela s'ajoute la perte de confiance pour les personnes qui ont vécu des expériences de violence avec la police croate. Un retour peut conduire à des retraumatisations.¹⁸⁸ **Du point de vue de l'OSAR, le renvoi vers un État dont les autorités ont été à l'origine de mauvais traitements subis, accompagné de l'indication d'y chercher protection, n'est pas raisonnablement exigible. Si une violation de l'art. 3 CEDH ne peut pas être exclue en cas de transfert, le renvoi est en outre illicite.**

¹⁸⁸ CPS, entretien du 23 avril 2024, inclus dans le rapport du DRC, Landerapport Kroatien, Modtageforhold og adgang til asylproceduren for Dublin returnees, juin 2024, p. 33 et s., point 50.

5. CONDITIONS D'ACCUEIL

Selon l'article 55 de la LITP, les conditions matérielles d'accueil comprennent l'hébergement dans le centre d'accueil, la nourriture et l'habillement sous la forme de prestations en nature, la prise en charge des frais de transport public dans le cadre de la procédure d'asile et l'assistance financière.

Les conditions pour remplir les conditions matérielles d'accueil sont fixées par le ministère de l'Intérieur, tandis que le centre d'accueil décide du droit à une aide financière.

Les conditions matérielles d'accueil peuvent être réduites en cas de demande ultérieure. Cependant, selon les informations fournies par la CRC, aucune distinction n'est faite dans la pratique et toutes les personnes hébergées dans un centre d'accueil reçoivent les mêmes prestations.¹⁸⁹

5.1. Hébergement

Une fois qu'une personne a exprimé sa volonté de demander l'asile, elle devrait recevoir dans les trois jours un certificat d'enregistrement indiquant l'adresse d'un centre d'accueil et le délai dans lequel elle doit s'y présenter. Une fois sur place, la personne devrait avoir accès aux conditions matérielles d'accueil. Les personnes requérantes d'asile ont le droit d'être hébergées jusqu'à ce qu'une décision d'asile définitive soit rendue – à moins qu'elles ne disposent de ressources propres leur permettant d'avoir un niveau de vie décent.¹⁹⁰

Le département accueil et hébergement des personnes requérantes d'asile du ministère croate de l'Intérieur est responsable de l'hébergement. Conformément à l'article 56 de la LITP et au règlement sur les conditions matérielles d'accueil, l'hébergement doit tenir compte du genre, de l'âge, de la situation des personnes ayant des besoins particuliers et de l'unité familiale.¹⁹¹ En théorie, les femmes devraient être hébergées dans des chambres séparées, mais en 2023, le CPS a constaté de nombreux cas où les femmes étaient hébergées avec des hommes.¹⁹² L'article 12 de l'ordonnance sur les conditions matérielles d'accueil dispose qu'il est nécessaire d'adapter les conditions d'hébergement aux besoins des requérant-e-s et de fournir une aide psychosociale, en particulier pour l'assistance aux personnes requérantes d'asile ayant des **besoins particuliers**.

Il existe deux centres d'accueil pour les personnes requérantes d'asile, l'un à Zagreb (officiellement 600 places) et l'autre à Kutina (officiellement 300 places).¹⁹³

¹⁸⁹ CRC, entretien d'octobre 2024 et art. 56 al. 3 LITP.

¹⁹⁰ Art. 7 al. 1 du règlement relatif aux conditions matérielles d'accueil (Pravilnik o ostvarivanju materijalnih uvjeta prihvata NN [135/2015](#), [61/2019](#)).

¹⁹¹ Art. 6 al. 1 du règlement relatif aux conditions matérielles d'accueil (Pravilnik o ostvarivanju materijalnih uvjeta prihvata NN [135/2015](#), [61/2019](#)).

¹⁹² CPS, entretien du 23 avril 2024, inclus dans le rapport du DRC, [Landerapport Kroatien, Modtageforhold og adgang til asylproceduren for Dublin returnees](#), juin 2024, p. 30, point 17.

¹⁹³ ECRE/AIDA, [Country Report Croatia](#), mise à jour 2023, juillet 2024, p. 87.

Le **centre d'accueil de Kutina** serait théoriquement destiné aux familles et aux personnes ayant des besoins particuliers. Cependant, les critères d'affectation à chaque centre ne semblent pas très clairs. Selon le CPS, le centre de Kutina ne dispose pas d'installations d'hébergement spéciales ni de personnel spécialisé.¹⁹⁴ Il convient également de noter qu'il est plus facile d'accéder à des services spécialisés dans la capitale, Zagreb. Il peut donc être plus avantageux pour certaines personnes ayant des besoins particuliers d'être hébergées dans le centre de Zagreb.¹⁹⁵

En octobre 2024, 180 personnes étaient hébergées à Kutina.¹⁹⁶ La Médiatrice a vivement recommandé au ministère de l'Intérieur de fournir un plus grand nombre de toilettes à Kutina.¹⁹⁷

Le **centre d'accueil de Zagreb** est un ancien hôtel, les personnes sont logées dans des chambres de quatre personnes, chacune ayant sa propre salle de bain avec douche. Il y a 182 chambres. Le centre a été mis en service en 2011 et rénové en 2018/2019. Au moment de la visite, en octobre 2024, 572 personnes étaient hébergées dans le centre.¹⁹⁸ Selon la direction du centre de Zagreb, l'entretien du centre, le nettoyage et l'hygiène sont les principaux défis à relever.¹⁹⁹ AYS reçoit régulièrement des messages en lien avec le centre de Zagreb concernant des cafards, un manque d'hygiène et des punaises de lit. Le manque de machines à laver est également critiqué.²⁰⁰

Le HCR considère que la situation dans les centres en octobre 2024 est conforme aux normes internationales.²⁰¹ Le CPS indique également que les conditions d'accueil sont correctes au vu du taux d'occupation actuel. Cependant, la situation peut changer rapidement si les chiffres augmentent, comme l'a montré la situation en 2023.²⁰² En 2023, en raison de l'énorme augmentation du nombre de personnes requérantes d'asile en Croatie, il y avait des goulets d'étranglement dans l'hébergement, les conditions étaient difficiles, les personnes devaient dormir sur des matelas dans le couloir et 27 conteneurs ont été installés temporairement.²⁰³ Les conditions d'hygiène étaient déplorables.²⁰⁴ Les personnes requérantes d'asile n'ont toutefois pas été laissées sans abri.

D'autres lieux d'accueil sont actuellement recherchés, notamment en vue de la mise en œuvre du Pacte européen sur la migration et l'asile²⁰⁵, mais la recherche de lieux appropriés s'avère difficile en raison de l'opposition de la population.²⁰⁶

¹⁹⁴ CPS, entretien d'octobre 2024.

¹⁹⁵ AYS et MdM, entretiens d'octobre 2024.

¹⁹⁶ Mol, direction du centre de Zagreb, entretien d'octobre 2024.

¹⁹⁷ Bureau de la Médiatrice, [rapport 2023](#), recommandation 125.

¹⁹⁸ Mol, direction du centre de Zagreb, entretien d'octobre 2024.

¹⁹⁹ Mol, direction du centre de Zagreb, entretien d'octobre 2024.

²⁰⁰ AYS, entretien d'octobre 2024.

²⁰¹ HCR, entretien d'octobre 2024.

²⁰² CPS, entretien d'octobre 2024.

²⁰³ Mol, direction du centre de Zagreb, entretien d'octobre 2024.

²⁰⁴ Bureau de la Médiatrice, [rapport 2023](#).

²⁰⁵ Commission européenne, [Pacte sur la migration et l'asile](#).

²⁰⁶ Mol, direction du centre de Zagreb, entretien d'octobre 2024.

La CRC indique être en contact étroit avec le ministère de l'Intérieur et MdM. Il est possible d'influencer la situation d'hébergement, par exemple si, pour une personne, l'hébergement dans un autre centre semble plus approprié.²⁰⁷

Les personnes requérantes d'asile sont logées dans le centre dans la même pièce que les **membres de leur famille**, si elles en ont. Celles qui n'ont pas de famille sont logées avec d'autres personnes, en tenant compte de la nationalité, de la langue, du genre ou de besoins spécifiques.²⁰⁸

Les enfants non accompagnés de plus de 16 ans peuvent être hébergés dans le centre d'accueil pour personnes requérantes d'asile s'il n'y a pas d'autres options, mais ils reçoivent un-e tuteur-ric-e. Le ministère de l'Intérieur et le ministère des Affaires sociales sont responsables du placement des enfants et doivent se conformer au protocole relatif au traitement des mineur-e-s non accompagné-e-s. Les décisions sont prises en fonction de l'intérêt supérieur de l'enfant. La CRC porte une attention particulière à la situation des enfants et signale aux institutions compétentes les cas pour lesquels elle estime que le placement n'est pas adéquat. En décembre 2024, la CRC a constaté que les enfants de plus de 16 ans ne restaient généralement qu'un ou deux jours dans le centre avant de partir pour d'autres pays.

Depuis les restrictions imposées par la pandémie de 2020, seuls le HCR, la CRC et MdM ont **accès à ces centres**. Les projets de la CRC et du MdM sont principalement financés par des fonds de l'AMIF.²⁰⁹ Le refus d'accès à d'autres ONG est considéré comme problématique à la fois par le bureau de la Médiatrice,²¹⁰ par le HCR²¹¹ et par les ONG elles-mêmes²¹². Le Jesuit Refugee Service (JRS), ainsi que d'autres ONG, ont demandé à plusieurs reprises l'accès au centre de Porin, qui leur a été refusé.²¹³

La CRC propose diverses activités et un soutien psychosocial,²¹⁴ tandis que MdM fournit et coordonne les soins médicaux, organise les rendez-vous médicaux et accompagne les personnes à ces rendez-vous. MdM fournit également un soutien en matière de santé mentale, y compris des consultations psychiatriques. Six personnes de la CRC travaillent à Kutina et 16 personnes²¹⁵ à Zagreb. Elles sont présentes tous les jours de la semaine de 8h à 20h, le week-end de 8h à 14h. MdM a les mêmes horaires de présence. Le personnel du ministère de l'Intérieur est également présent tous les jours, de 8h à 16h en semaine et de 8h à 14h

²⁰⁷ CRC, entretien d'octobre 2024.

²⁰⁸ CRC et Mol, information de décembre 2024.

²⁰⁹ Le financement en tant que projet peut poser des problèmes, comme l'a montré la situation de l'été 2023: de mai à août 2023, MdM a dû suspendre ses services en raison de problèmes de financement. Pendant cette période, les autorités ont attribué un médecin local aux centres. Grâce à des ressources financières provenant du Fonds de réponse rapide de la Suisse, le travail a pu reprendre à la fin de l'été. MdM indique que dans cet intervalle, les conditions étaient chaotiques. Cela montre l'incertitude quant à la stabilité et la continuité des soins médicaux. En mai 2024, un financement pour trois ans a été alloué à MdM par le fonds AMIF (entretien avec MdM du 9 mai 2024, inclus dans le rapport du DRC, Landerapport Kroatien, Modtageforhold og adgang til asylproceduren for Dublin returnees, juin 2024, p. 38, point 16).

²¹⁰ Bureau de la Médiatrice, entretien d'octobre 2024 et rapport 2023, recommandation 123.

²¹¹ HCR, entretien d'octobre 2024.

²¹² CPS et JRS, entretiens d'octobre 2024.

²¹³ JRS, entretien d'octobre 2024.

²¹⁴ Une liste détaillée des activités se trouve à la page 95 du rapport AIDA pour l'année 2023.

²¹⁵ Deux postes ne sont pas financés par des fonds AMIF.

le week-end. Toutes les procédures sont effectuées sur place. Le personnel de sécurité est présent sur place 24 heures sur 24.²¹⁶

Si la personne requérante d'asile souhaite passer la nuit en dehors du centre, elle doit en informer la direction du centre. Dans le cas contraire, les personnes requérantes d'asile doivent être de retour au centre à 23 heures. Conformément à l'article 55, alinéa 4, de la LITP, les personnes requérantes d'asile peuvent séjourner à leurs frais à n'importe quelle adresse en Croatie, à condition que le ministère ait donné son accord préalable. En octobre 2024, 104 personnes en procédure d'asile étaient hébergées à titre privé.²¹⁷

Pour l'hébergement par l'État, les deux centres mentionnés sont disponibles. Bien que les besoins spécifiques en matière d'hébergement doivent être pris en compte, ils ne peuvent être satisfaits que dans les limites des possibilités existantes. Par exemple, en cas de violence conjugale, la seule possibilité est d'héberger une personne à Kutina et l'autre à Zagreb, aucune autre mesure de protection n'étant disponible. Bien qu'il existe des foyers pour femmes en Croatie, un hébergement dans de tels foyer, dont les capacités sont limitées, est très rare.²¹⁸

Le rapport de la Médiatrice pour 2023 mentionne que les organisations de la société civile indiquent que les traumatismes psychologiques ne sont pas suffisamment pris en compte lors de l'hébergement.²¹⁹

5.2. Prestations sociales

Les conditions pour bénéficier de l'**aide financière** sont le séjour dans le centre d'accueil pendant au moins 25 jours consécutifs du mois pour lequel le paiement doit être effectué,²²⁰ et l'absence de ressources propres.²²¹ L'aide financière s'élève à 20 euros par mois et par personne.²²²

Selon le ministère de l'Intérieur et en application de la loi, les **vêtements** sont fournis pendant l'hébergement dans le centre d'accueil.²²³

Les **repas** sont fournis par le centre d'accueil.²²⁴ Les personnes requérantes d'asile hébergées ont droit à trois repas par jour. Pour les besoins particuliers, la loi prévoit qu'un régime

²¹⁶ CRC, entretien d'octobre 2024.

²¹⁷ Mol, direction du centre de Zagreb, entretien d'octobre 2024.

²¹⁸ CRC, entretien d'octobre 2024.

²¹⁹ Bureau de la Médiatrice, [rapport 2023](#).

²²⁰ Art. 24 al. 2 du règlement relatif aux conditions matérielles d'accueil (Pravilnik o ostvarivanju materijalnih uvjeta prihvata NN 135/2015, 61/2019).

²²¹ Art. 23 du règlement relatif aux conditions matérielles d'accueil (Pravilnik o ostvarivanju materijalnih uvjeta prihvata NN 135/2015, 61/2019).

²²² ECRE/AIDA, [Country Report Croatia](#), mise à jour 2023, juillet 2024, p. 89.

²²³ EUAA: [Information on procedural elements and rights of applicants subject to a Dublin transfer to Croatia](#), question 1.2 et article 20 du règlement sur les conditions matérielles d'accueil (Pravilnik o ostvarivanju materijalnih uvjeta prihvata NN 135/2015/2019).

²²⁴ EUAA: [Information on procedural elements and rights of applicants subject to a Dublin transfer to Croatia](#), question 1.2; direction du centre de Zagreb, entretien d'octobre 2024.

alimentaire adapté doit être fourni sur prescription médicale. Les femmes enceintes, les mères et les enfants de moins de 16 ans doivent en outre recevoir une collation l'après-midi.²²⁵ Il existe également des **cuisines** dans les deux centres, où les résident-e-s peuvent théoriquement préparer eux-mêmes leurs repas. Selon les rapports des résident-e-s, la cuisine du centre de Zagreb n'est pas ouverte en octobre 2024. Cela est décrit comme difficile par les personnes hébergées dans le centre, car la cuisine est nécessaire pour faire du thé entre les repas, pour réchauffer les aliments pour bébés ou pour préparer des repas pour les personnes qui travaillent encore pendant les heures de repas du centre. Selon les informations fournies par les résident-e-s du centre de Zagreb, les appareils électroniques tels que les bouilloires ne sont pas autorisés dans les chambres. Dans le centre plus petit de Kutina, la cuisine devrait être ouverte.

5.3. Soins de santé

Pour les personnes requérantes d'asile qui ont besoin de **garanties spéciales d'accueil et/ou de procédure**, notamment les victimes de torture, de viol ou d'autres formes graves de violence psychologique, physique ou sexuelle, la loi prévoit des soins médicaux appropriés.²²⁶

Pour les personnes requérantes d'asile qui n'entrent pas dans cette catégorie, la loi prévoit que les soins de santé comprennent les soins médicaux d'urgence ainsi que le traitement nécessaire des maladies et des troubles psychiques graves. L'étendue de ces prestations est définie à l'art. 6 de l'ordonnance sur les soins de santé.²²⁷

MdM effectue un examen médical initial à l'arrivée, ce qui, selon les déclarations de MdM, est actuellement (en octobre 2024) généralisé. Cet examen initial reste un bref examen de santé général avec des questions sur les antécédents médicaux. Cependant, il n'est pas toujours effectué de façon systématique. Lorsque les capacités en personnel sont réduites, l'examen est effectué en particulier pour l'identification initiale des personnes particulièrement vulnérables.²²⁸

L'équipe de MdM du **centre de Zagreb** est présente de 8h à 20h en semaine et de 8h à 14h le week-end. MdM s'occupe des soins médicaux et de la santé mentale. Son personnel organise des rendez-vous avec des spécialistes si nécessaire. MdM travaille en collaboration avec un centre de santé local. L'équipe de MdM accompagne également les personnes à ces rendez-vous, en collaboration avec une société de taxis, et fait également appel à des interprètes. L'équipe est actuellement composée de deux médecins (à temps plein et à temps partiel), deux psychologues, un psychiatre (une fois par semaine) et cinq interprètes en arabe, farsi, urdu, pachto, russe, français et espagnol. MdM travaille en particulier dans le domaine

²²⁵ Art. 20 du règlement relatif aux conditions matérielles d'accueil (Pravilnik o ostvarivanju materijalnih uvjeta prihvata NN [135/2015, 61/2019](#)).

²²⁶ Art. 57 LITP.

²²⁷ Règlement relatif aux soins de santé dispensés aux personnes demandant une protection internationale et aux étrangers bénéficiant d'une protection temporaire (Pravilnik o standardima zdravstvene zaštite tražitelja međunarodne zaštite i stranca pod privremenom zaštitom, NN [28/2020](#)).

²²⁸ MdM, entretien du 9 mai 2024, inclus dans le rapport du DRC, [Landerapport Kroatien, Modtageforhold og adgang til asylproceduren for Dublin returnees](#), juin 2024, p. 36, point 4.

de l'identification et du soutien pour des groupes vulnérables ayant des problèmes de santé. Depuis juin 2024, un médecin supplémentaire travaille pour MdM, ce qui est positif, mais MdM souligne néanmoins se trouver à la limite en termes de capacités. Si le nombre de personnes requérantes d'asile augmente, il pourrait facilement y avoir une surcharge et des lacunes dans les soins médicaux, car les capacités de MdM sont financées par projet et ne peuvent pas être augmentées de manière drastique. MdM considère que le fait que de nombreuses personnes transférées dans le cadre de Dublin soient des personnes très gravement malades constitue un énorme défi.²²⁹

Une infirmière employée par le Mol est basée au **centre de Kutina**. Un médecin de MdM visite le centre de Kutina en moyenne une fois par semaine. Le nombre de visites de MdM au centre de Kutina peut être ajusté en cas d'augmentation des besoins ou de l'occupation. Si le besoin de soins médicaux pour certaines personnes augmente, il est également possible que la personne soit transférée au centre de Zagreb, étant donné que MdM y est plus présent et qu'il y a plus de possibilités de rendez-vous avec des spécialistes dans la capitale.

Le **soutien en matière de santé mentale** est également fourni par MdM. MdM indique cependant que le nombre de psychologues et de psychiatres est insuffisant et que l'organisation essaie de l'augmenter. Dans les cas graves, il est possible d'orienter les patient·e·s vers des hôpitaux psychiatriques, mais ceux-ci sont également confrontés à des problèmes de ressources. De plus, les cliniques psychiatriques n'emploient pas d'interprètes. L'hospitalisation dans les cliniques spécialisées est limitée dans le temps. Selon la direction du centre de Zagreb, la plupart des personnes reviennent au centre après environ trois jours.²³⁰ Les besoins sont très importants, en principe, on estime que la moitié des personnes résidant dans le centre auraient besoin d'un traitement psychiatrique. Le CPS souligne que les personnes souffrant de problèmes psychiques ne sont généralement traitées que par des médicaments et non par une thérapie.²³¹ Il est frappant de constater que de nombreuses personnes transférées en Croatie dans le cadre de Dublin ont besoin d'un traitement psychiatrique.

Le CPS considère que les soins de santé pendant la procédure d'asile sont généralement problématiques, car les capacités sont insuffisantes. Malgré le bon travail des organisations impliquées, certains cas nécessitent beaucoup de ressources, ce qui fait que celles-ci manquent ailleurs.²³² De manière générale, il convient de souligner que l'offre de soins de santé en Croatie ne couvre pas les besoins et que les délais d'attente pour les traitements sont très longs, même pour les personnes indigènes.²³³

La **barrière de la langue** est l'un des plus grands obstacles à l'accès à un soutien médical adéquat. Lorsqu'il n'est pas possible de trouver un·e interprète pour une langue, il faut faire appel à l'aide de membres de la famille ou d'autres personnes requérantes d'asile, ce qui restreint la sphère privée et nuit à la qualité du soutien médical ou psychologique.²³⁴

²²⁹ MdM, entretien d'octobre 2024 ; confirmé par AYS et CPS, entretiens d'octobre 2024

²³⁰ Mol, direction du centre de Zagreb, entretien d'octobre 2024.

²³¹ CPS, entretien d'octobre 2024.

²³² CPS, entretien d'octobre 2024.

²³³ Mol, direction du centre de Zagreb, ambassade de Suisse et MdM, entretiens d'octobre 2024.

²³⁴ MdM, *Physical and mental health of applicants for international protection in the Republic of Croatia – New trends, observations, challenges and recommendations*, 2023, p. 22.

Selon MdM, les **femmes** qui demandent une protection internationale n'ont toujours pas accès à des soins gynécologiques spécialisés, car la possibilité de les orienter vers des services de soins ambulatoires locaux est largement limitée en raison de la pénurie générale de ces professionnels dans tout le pays.²³⁵

La législation nationale²³⁶ prévoit que l'étendue des soins de santé pour les **groupes vulnérables** est légèrement plus large et que les personnes requérantes d'asile gravement malades et les personnes souffrant d'un handicap ont droit à des soins de santé appropriés. Le CPS n'a pas connaissance de la manière dont cette disposition est interprétée ou mise en œuvre dans la pratique. Aucun cas de personne requérante d'asile vulnérable ayant reçu une aide supplémentaire n'a été porté à la connaissance du CPS.²³⁷ JRS indique également qu'aucune thérapie spécialisée n'est disponible.²³⁸ Selon le CPS, le niveau de soutien psychologique des personnes souffrant de **traumatisme**, de stress post-traumatique (PTSD) et de troubles similaires n'est pas suffisant, un soutien plus professionnel et personnalisé étant nécessaire dans ces cas.²³⁹ Il existe certes le Rehabilitation Centre for Stress and Trauma (RCT)²⁴⁰ à Zagreb, qui offre des services de conseil et de soutien psychosociaux. Cependant, ses capacités sont également très limitées, seules 50 personnes environ pouvant en bénéficier chaque année.²⁴¹

MdM observe que **les personnes transférées en Croatie dans le cadre de Dublin** sont souvent traumatisées. Le transfert et l'interruption du traitement en cours peuvent être déstabilisants d'un point de vue de santé mentale, ce qui se répercute en fin de compte sur l'état de santé somatique. MdM rapporte que les personnes transférées dans le cadre de Dublin voient souvent leur état de santé se détériorer et ont tendance à être plus vulnérables aux problèmes de santé.²⁴² En 2022 et 2023, le nombre de personnes transférées vers la Croatie en application du règlement Dublin III a considérablement augmenté. Dans de nombreux cas, les documents médicaux pertinents n'ont pas été transmis ou ne sont pas parvenus au bon endroit, ce qui a mis en péril la continuité des soins et entraîné des retards significatifs dans le traitement.²⁴³ Ceci est également mentionné par MdM dans son rapport sur la santé physique et mentale des personnes requérantes d'asile en Croatie.²⁴⁴ Selon MdM, la situation sanitaire des personnes transférées en Croatie est souvent difficile : la poursuite du voyage prolonge la phase de migration, ce qui renforce l'incertitude quant à l'avenir ainsi que les risques liés au processus de migration, le manque de protection nécessaire et l'accès

²³⁵ MdM, *Physical and mental health of applicants for international protection in the Republic of Croatia - New trends, observations, challenges and recommendations*, 2023, p. 23, confirmé à nouveau par MdM en décembre 2024.

²³⁶ Art. 9 du règlement relatif aux soins de santé dispensés aux personnes demandant une protection internationale et aux personnes étrangères bénéficiant d'une protection temporaire (Pravilnik o standardima zdravstvene zaštite tražitelja međunarodne zaštite i stranca pod privremenom zaštitom, NN 28/2020).

²³⁷ CPS, entretien du 23 avril 2024, inclus dans le rapport du DRC, *Landerapport Kroatien, Modtageforhold og adgang til asylproceduren for Dublin returnees*, juin 2024, p. 30, point 19.

²³⁸ JRS, entretien d'octobre 2024.

²³⁹ ECRE/AIDA, *Country Report Croatia*, mise à jour 2023, juillet 2024, p. 106.

²⁴⁰ <https://rctzg.hr/>.

²⁴¹ SOSF, information de décembre 2024.

²⁴² Entretien avec MdM du 9 mai 2024, inclus dans le rapport du DRC, *Landerapport Kroatien, Modtageforhold og adgang til asylproceduren for Dublin returnees*, juin 2024, p. 38, point 18.

²⁴³ ECRE/AIDA, *Country Report Croatia*, mise à jour 2023, juillet 2024, p. 26.

²⁴⁴ MdM, *Physical and mental health of applicants for international protection in the Republic of Croatia - New trends, observations, challenges and recommendations*, 2023, p. 25.

aux soins de santé. Selon MdM, la situation est particulièrement préoccupante pour les personnes qui sont séparées de leur famille au cours du transfert, ainsi que pour les transferts de personnes souffrant de troubles psychiques graves (par exemple, troubles psychotiques, PTSD, risque de suicide) et de maladies physiques. Les personnes requérantes d'asile qui ont été exposés à des expériences traumatiques antérieures sont plus exposés à un risque de retraumatisation et d'aggravation des symptômes existants de dépression, d'anxiété et de PTSD.²⁴⁵ De plus, les transferts Dublin qui s'accompagnent de menaces ou de recours à la violence ont également un effet dévastateur sur la santé psychique.

5.4. Travail

Pendant la procédure d'asile, la prise d'un emploi requiert encore une autorisation, mais celle-ci est normalement accordée après trois mois, puisque les personnes requérantes d'asile sont autorisées à travailler trois mois après le dépôt de leur demande.²⁴⁶

Pour s'enregistrer auprès de l'agence croate pour l'emploi, il faut présenter une pièce d'identité contenant des informations sur le statut de séjour et un « numéro d'identification » (OIB) personnel. Comme les personnes reçoivent un tel numéro pendant la procédure d'asile, cela ne constitue pas un obstacle administratif.²⁴⁷

Si la procédure d'asile se conclut par l'octroi d'un statut, une autorisation de travail n'est plus nécessaire, car les personnes bénéficiant d'un statut peuvent travailler sans autorisation spécifique.²⁴⁸

5.5. Éducation

Conformément à la loi, les requérant·e-s d'asile mineur·e-s ont le même droit à l'éducation que les citoyen·ne-s croates.²⁴⁹ Pour les élèves qui n'ont pas une connaissance suffisante de la langue croate, l'école est tenue d'organiser des **classes préparatoires** pour l'apprentissage de la langue. Si nécessaire, des cours complémentaires sont prévus dans certaines matières. Cependant, l'accès aux classes préparatoires est soumis à des mois d'attente.²⁵⁰ La Médiatrice pour les enfants critique également²⁵¹ le fait que certains enfants doivent suivre des cours préparatoires dans d'autres écoles et manquent ainsi une partie des cours dans leurs véritables écoles. Elle déplore également le manque de soutien dans l'apprentissage de la langue et dans les tâches d'écriture.²⁵² Le nombre prévu de 70 heures de cours de croate est loin d'être suffisant pour suivre le cursus scolaire normal. Il est certes possible

²⁴⁵ MdM, [Physical and mental health of applicants for international protection in the Republic of Croatia - New trends, observations, challenges and recommendations](#), 2023, p. 18.

²⁴⁶ Art. 61 al. 1 LITP.

²⁴⁷ AYS, entretien d'octobre 2024.

²⁴⁸ Pour en savoir plus, voir le chapitre 8.4.

²⁴⁹ Art. 58 al. 1 LITP.

²⁵⁰ AYS, entretien d'octobre 2024; ECRE/AIDA, [Country Report Croatia](#), mise à jour 2023, juillet 2024, p. 99.

²⁵¹ Médiatrice pour les enfants: [Rapport sur le travail de la Médiatrice pour les enfants en 2023](#), p. 184.

²⁵² Médiatrice pour les enfants: [Rapport sur le travail de la Médiatrice pour les enfants en 2023](#), p. 184.

de suivre deux fois la classe préparatoire, mais 140 heures d'enseignement de la langue ne sont pas non plus suffisantes.²⁵³ De plus, ces classes préparatoires sont dirigées par des professeur-e-s de croate qui enseignent normalement à des enfants croates et qui ne sont pas habitué-e-s à enseigner le croate comme deuxième langue. Il y a également un manque de matériel pédagogique pour le croate comme deuxième langue pour les enfants.²⁵⁴

L'accès à la **scolarisation** devrait, selon la loi, être accordé dans les 30 jours suivant la demande et au moins jusqu'à ce que la décision de renvoi soit entrée en force.²⁵⁵ À Zagreb, la scolarisation peut être garantie dans les 30 jours,²⁵⁶ alors qu'à Kutina ce n'est pas toujours le cas.²⁵⁷

Selon le ministère des Sciences et de l'Éducation, les personnes doivent présenter les **documents** suivants pour être admises dans le système éducatif: une attestation de leur statut, un certificat de résidence, un document d'identité (certificat de naissance, carte d'identité, passeport ou document équivalent délivré par le ministère croate de l'Intérieur) et un document attestant d'une formation antérieure. De nombreux enfants ne peuvent pas fournir ce dernier document, auquel cas une déclaration notariée doit être faite et l'enfant doit participer à un test d'admission pour déterminer la classe dans laquelle il sera affecté.²⁵⁸

Le ministère de l'Intérieur emploie également des travailleur-euse-s sociaux-ales qui accompagnent les enfants à l'école. La CRC agit comme un lien entre les écoles et les personnes résidant dans le centre.²⁵⁹

Selon le rapport de la Médiatrice pour les enfants pour l'année 2023, les enfants requérant-e-s d'asile ont continué à rencontrer des difficultés dans le système éducatif. Dans la pratique, les problèmes sont particulièrement importants pour les enfants âgé-e-s de 15 ans et plus, comme l'indiquent plusieurs ONG²⁶⁰ ainsi que la Médiatrice pour les enfants²⁶¹: comme l'école obligatoire se termine à 15 ans en Croatie, les enfants qui n'ont pas terminé leur scolarité à cet âge sont orienté-e-s vers l'enseignement payant pour adultes. D'une part, les personnes requérantes d'asile n'ont pas les moyens de fréquenter ces écoles, et d'autre part, il s'agit de cours du soir qui ne sont pas adéquats pour des enfants. L'obstacle financier, en particulier, a pour conséquence que les enfants de plus de 15 ans n'ont de fait plus accès à l'éducation en Croatie. À cela s'ajoute le fait que les écoles refusent parfois d'accepter les enfants issus de l'asile, ce qui entraîne des retards dans leur scolarisation. En général, la scolarisation dans des classes avec des camarades beaucoup plus jeunes est difficile en termes de socialisation, d'isolement et d'intégration.²⁶²

²⁵³ AYS, entretien d'octobre 2024; Médiatrice pour les enfants: [Rapport sur le travail de la Médiatrice pour les enfants en 2023](#), p. 184.

²⁵⁴ AYS, entretien d'octobre 2024.

²⁵⁵ Art. 58 al. 3 LITP.

²⁵⁶ Mol, direction du centre de Zagreb et AYS, entretiens d'octobre 2024.

²⁵⁷ AYS, entretien d'octobre 2024.

²⁵⁸ ECRE/AIDA, [Country Report Croatia](#), mise à jour 2023, juillet 2024, p. 99.

²⁵⁹ Mol et CRC, entretien d'octobre 2024.

²⁶⁰ JRS et AYS, entretiens d'octobre 2024.

²⁶¹ Médiatrice pour les enfants: [Rapport sur le travail de la Médiatrice pour les enfants en 2023](#), p. 184.

²⁶² Médiatrice pour les enfants: [Rapport sur le travail de la Médiatrice pour les enfants en 2023](#), p. 184; ECRE/AIDA, [Country Report Croatia](#), mise à jour 2023, juillet 2024, p. 150.

6. PERSONNES AYANT DES BESOINS PARTICULIERS

§ L'article 24, paragraphe 4, de la directive procédures de l'UE²⁶³ (DP) exige des États membres qu'ils évaluent dans un délai raisonnable après le dépôt de la demande d'asile si la personne requérante a besoin de garanties procédurales spéciales. La directive procédures et la directive européenne sur l'accueil²⁶⁴ reconnaissent que les personnes requérantes d'asile vulnérables²⁶⁵ ont besoin de garanties procédurales spéciales et de besoins d'accueil particuliers. Elles devraient également être hébergées le plus rapidement possible dans des structures qui tiennent compte de leur vulnérabilité. En outre, elles devraient bénéficier d'une assistance médicale appropriée. C'est pourquoi l'article 24, paragraphe 1, de la directive procédures exige des États membres qu'ils évaluent, dans un délai raisonnable après le dépôt de la demande, si la personne requérante a droit à des garanties procédurales spéciales.

Selon l'article 4, alinéa 14, de la LITP, les **groupes vulnérables** comprennent les personnes qui ne sont pas en mesure de travailler, les enfants (accompagné-e-s ou non), les personnes âgées et infirmes, les personnes gravement malades, les personnes handicapées, les femmes enceintes, les parents isolés avec des enfants mineur-e-s, les personnes souffrant de troubles mentaux, les victimes de la traite des êtres humains et les victimes de torture, de viol et d'autres formes de violence psychologique, physique ou sexuelle, par exemple les victimes de mutilations génitales féminines.²⁶⁶ L'article 4, alinéa 15, de la LITP précise également que les personnes requérantes d'asile qui, en raison de leur situation personnelle, ne sont pas pleinement en mesure d'exercer leurs droits ou d'assumer leurs responsabilités sans assistance, doivent bénéficier de garanties spéciales de procédure et d'accueil. Celles-ci sont mentionnées à l'article 15 de la LITP, mais le type d'assistance auquel elles ont droit n'est pas précisé.

Il n'existe pas de département spécifiquement chargé des groupes vulnérables au sein du ministère croate de l'Intérieur, mais les centres de Zagreb et Kutina emploient des

²⁶³ Directive 2013/32/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 relative à des procédures communes pour l'octroi et le retrait de la protection internationale (refonte).

²⁶⁴ Directive 2013/33/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 établissant des normes pour l'accueil des personnes demandant la protection internationale (refonte).

²⁶⁵ Il est toutefois utile de rappeler que, selon la CourEDH, les personnes requérantes d'asile sont généralement des membres d'un « groupe social particulièrement défavorisé et vulnérable qui a besoin d'une protection spéciale », CourEDH, *M.S.S. v. Belgium and Greece*, arrêt du 21 janvier 2011, n° 30696/09.

²⁶⁶ Texte original et traduction Google :

14. Ranjive skupine su osobe lišene poslovne sposobnosti, djeca, djeca bez pratnje, starije i nemoćne osobe, teško bolesne osobe, osobe s invaliditetom, trudnice, samohrani roditelji s maloljetnom djecom, osobe s duševnim smetnjama te žrtve trgovanja ljudima, žrtve mučenja, silovanja ili drugog psihičkog, fizičkog i spolnog nasilja, kao što su žrtve sakaćenja ženskih spolnih organa.

14) Les groupes vulnérables sont les personnes sans capacité juridique, les enfants, les enfants non accompagnés, les personnes âgées et infirmes, les personnes gravement malades, les personnes handicapées, les femmes enceintes, les parents isolés accompagnés d'enfants mineurs, les personnes souffrant de troubles mentaux et les victimes de la traite des êtres humains, les victimes de tortures, de viols ou d'autres violences psychologiques, physiques et sexuelles, telles que les victimes de mutilations génitales féminines.

travailleur-euse-s sociaux-ales et des éducateur-ric-e-s sociaux-ales du Mol spécialement formé-e-s pour travailler avec des groupes vulnérables.²⁶⁷

En ce qui concerne l'évaluation de la vulnérabilité, il n'existe des protocoles régissant la procédure que dans certains cas, par exemple pour les enfants non accompagné-e-s²⁶⁸ et pour l'identification, l'assistance et la protection des victimes de la traite des êtres humains.²⁶⁹ Il n'existe cependant pas de protocoles généraux pour traiter les personnes ayant des besoins spécifiques.

Dans la pratique, l'**identification** des personnes vulnérables s'avère difficile, sauf si la vulnérabilité est évidente. Il n'existe pas de système d'identification précoce des victimes de violence ou d'autres formes de maltraitance en Croatie.²⁷⁰ L'identification des personnes ayant des besoins spécifiques se fait de différentes manières. Elle peut être effectuée lors de l'entretien avec le ministère de l'Intérieur ou par MdM ou la CRC qui transmettent des informations à MdM. MdM transmet l'information ou les indications au Mol, par exemple lorsqu'une personne a des besoins spécifiques en matière d'hébergement. Du point de vue de l'OSAR, il faut toutefois partir du principe que de nombreux besoins spécifiques ne sont pas identifiés. Cela n'est pas dû à la qualité du travail des organisations impliquées, mais aux capacités limitées.

Le rapport de la Médiatrice mentionne que les organisations de la société civile indiquent que les **traumatismes** psychologiques ne sont pas suffisamment pris en compte dans la mise en œuvre de la procédure de protection internationale.²⁷¹

En 2021, les *Standard Operational Procedures* (SOP) pour les cas de **violence sexuelle ou sexiste** sont entrées en vigueur.²⁷² Elles s'appliquent aux personnes requérantes d'asile hébergées dans les centres de Zagreb et Kutina. Elles ne concernent pas seulement la violence à l'intérieur des centres, mais aussi les incidents de violence dans le pays d'origine ou pendant la fuite. Il existe un groupe de travail sur ce sujet, coordonné par le HCR et le ministère de l'Intérieur, auquel participent des ONG telles que le CLC. Les tendances ainsi que les mesures de sensibilisation et de prévention y sont discutées et des formations sont organisées.²⁷³ Il existe également une équipe de gestion des cas qui coordonne les mesures dans les cas individuels. Normalement, la personne doit accepter les mesures proposées. Toutefois, dans les cas où l'on soupçonne qu'une infraction poursuivie d'office a été commise, les services publics sont tenus de la signaler, conformément à la législation nationale. Il peut s'agir par exemple de situations mettant la vie en danger, d'infractions contre la liberté sexuelle, d'infractions liées à la traite des êtres humains, d'infractions contre la famille et les enfants. Toutefois, pour que la victime puisse être orientée vers des soins de santé, un

²⁶⁷ ECRE/AIDA, *Country Report Croatia*, mise à jour 2023, juillet 2024, p. 104.

²⁶⁸ Protocole pour le traitement des enfants étrangers non accompagnés, non daté.

²⁶⁹ Protocole pour l'identification, l'aide et la protection des victimes de la traite des êtres humains, non daté.

²⁷⁰ ECRE/AIDA, *Country Report Croatia*, mise à jour 2023, juillet 2024, p. 108.

²⁷¹ Bureau de la Médiatrice, *rapport 2023*, p. 266.

²⁷² ECRE/AIDA, *Country Report Croatia*, mise à jour 2023, juillet 2024, p. 108. Les SOP ne sont pas disponibles publiquement.

²⁷³ HCR, information de décembre 2024.

soutien psychosocial, un conseil juridique et un logement sûr, elle doit accepter que les informations relatives à son cas soient transmises à ces services.²⁷⁴

En 2022, le Bureau gouvernemental pour l'égalité des genres, en collaboration avec le ministère de l'Intérieur et le HCR, a publié une brochure visant à informer les victimes de violences fondées sur le genre des possibilités et des services de protection disponibles. La brochure s'adresse en premier lieu aux femmes migrantes, demandeuses d'asile et réfugiées. Elle reconnaît toutefois que la violence basée sur le genre peut également être perpétrée contre les hommes.²⁷⁵

Il existe également un protocole pour l'identification, l'assistance et la protection des victimes de la traite des êtres humains.²⁷⁶



Brochure d'information du Bureau gouvernemental pour l'égalité des genres et du MoI, [Victims of Gender based violence](#).

²⁷⁴ CLC, information d'octobre 2024.

²⁷⁵ La brochure est disponible en huit langues (arabe, croate, [anglais](#), farsi, français, kurde, turc et ourdou).

²⁷⁶ Le procès-verbal peut être consulté [ici](#).

7. DÉTENTION

La Croatie dispose de trois **centres de détention** pour personnes étrangères: Ježevo (95 places), Trilj (62 places) et Tovarnik (62 places).²⁷⁷

Conformément à l'article 54, alinéa 2, de la LITP, la liberté de mouvement des personnes requérantes d'asile peut être limitée si cela est jugé nécessaire compte tenu de tous les faits et circonstances du cas d'espèce. Les **motifs** sont indiqués aux chiffres 1 à 7: risque de fuite; identification et vérification de l'identité; protection de la sécurité nationale et de l'ordre public; prévention de la propagation de maladies infectieuses; prévention de la mise en danger des personnes et des biens; tentatives successives de quitter la Croatie pendant la procédure; et, dans certaines conditions, aux fins de l'exécution d'une expulsion forcée. Les tentatives antérieures de quitter la Croatie sont, entre autres, pertinentes pour l'évaluation du risque de fuite.²⁷⁸ La restriction de la liberté de mouvement peut être imposée par le biais de différentes mesures²⁷⁹, la dernière mesure étant la détention.²⁸⁰ Les représentant-e-s juridiques critiquent le fait que la décision de détention ne contient pas toujours de motivation dans le cas individuel et que la raison pour laquelle aucune mesure alternative n'a été prise n'est pas mentionnée.²⁸¹

En **pratique**, les principaux motifs de détention des personnes requérantes d'asile sont les situations dans lesquelles elles demandent une protection internationale après avoir reçu une décision d'expulsion et les situations dans lesquelles elles ont quitté ou tenté de quitter la Croatie avant la fin de la procédure d'asile.²⁸²

La loi prévoit explicitement la détention des **personnes vulnérables**, à condition qu'une évaluation au cas par cas montre que cette forme d'hébergement est appropriée.²⁸³

La **durée de la détention** doit dépendre de la durée de l'existence du motif de détention pertinent, mais ne doit pas excéder trois mois. Dans des cas exceptionnels, cette durée peut être prolongée de trois mois supplémentaires pour atteindre une durée totale maximale de six mois.

En vertu de la loi sur les étrangers²⁸⁴, un ressortissant d'un pays tiers peut être placé en rétention pour une durée maximale de 48 heures afin de vérifier son identité ou d'établir les détails d'un franchissement illégal de la frontière ou d'un séjour illégal. Si ces éléments ne peuvent pas être établis ou si une expulsion forcée n'est pas possible dans ce délai, la rétention peut être prolongée de 24 heures.

²⁷⁷ ECRE/AIDA, *Country Report Croatia*, mise à jour 2023, juillet 2024, p. 110.

²⁷⁸ Art. 54 al. 4 LITP.

²⁷⁹ Énumération à l'art. 54 al. 5 LITP.

²⁸⁰ Art. 54 al. 6 LITP.

²⁸¹ ECRE/AIDA, *Country Report Croatia*, mise à jour 2023, juillet 2024, p. 125.

²⁸² ECRE/AIDA, *Country Report Croatia*, mise à jour 2023, juillet 2024, p. 110.

²⁸³ Art. 54 al. 7 LITP.

²⁸⁴ Art. 211 de la loi sur les étrangers (*Law on Foreigners, Zakon o strancima* NN 133/2020, 114/2022, 151/2022).

Si une personne en détention administrative exprime l'intention de demander **une protection internationale**, elle doit soit être libérée et transférée dans un centre ouvert (Zagreb ou Kutina), soit se voir notifier une nouvelle décision de restriction de sa liberté de mouvement pour l'un des motifs de détention prévus par la loi. Le CPS rapporte qu'elles et ils ont été contacté-e-s à plusieurs reprises par téléphone depuis un centre de détention par des personnes qui n'avaient pas eu accès à la procédure d'asile.²⁸⁵ Les personnes requérantes d'asile ont le même droit à l'aide juridique gratuite en détention que dans le cadre de la procédure d'asile régulière.²⁸⁶ En 2020, la Médiatrice a constaté, dans le cadre de son enquête, que les personnes impliquées dans ces procédures n'étaient pas suffisamment informées de leur droit à une aide juridique gratuite.²⁸⁷

Il semble qu'il y ait eu par le passé des problèmes d'**accès aux avocat-e-s** et de respect de la vie privée lors des entretiens avec les avocat-e-s. La CRC a un accès régulier aux centres de détention pour personnes étrangères, alors que d'autres ONG comme le CPS en sont privées depuis des années.



Le CPS rapporte la détention de plusieurs Tchétchènes dont les motifs de détention n'étaient pas clairs et dont la détention avait en outre dépassé la durée maximale de six mois.²⁸⁸

Il n'y a pas de **réexamen automatique de la détention**. Cependant, une telle demande peut être faite dans les huit jours auprès du tribunal administratif²⁸⁹, qui devrait alors rendre une décision dans les 15 jours après un entretien avec la personne concernée.

Lors de ses visites dans les centres de détention, le bureau de la Médiatrice a constaté que la communication et les procédures étaient souvent menées en anglais ou à l'aide de *google translate*, ce qui est insuffisant pour mettre en lumière les faits et circonstances pertinents. C'est pourquoi une recommandation a de nouveau été adressée au ministère de l'Intérieur pour qu'il assure une traduction adéquate pendant la détention des personnes migrantes et des personnes requérantes d'asile. En outre, la Médiatrice n'a pas eu accès à toutes les données relatives au traitement des personnes migrantes irrégulières au cours des dernières années et a donc émis des avertissements et des recommandations afin de s'assurer qu'un tel accès soit accordé. Une autre recommandation conseille vivement de rendre opérationnels les locaux de détention dans tous les postes de police des frontières et d'adapter les conditions aux normes internationales et nationales.²⁹⁰

²⁸⁵ ECRE/AIDA, [Country Report Croatia](#), mise à jour 2023, juillet 2024, p. 114, avec référence aux informations fournies par le CPS le 30 janvier 2024 ; interrogé à ce sujet, le CPS a confirmé en octobre 2024 que cela se produisait toujours en 2024.

²⁸⁶ ECRE/AIDA, [Country Report Croatia](#), mise à jour 2023, juillet 2024, p. 125.

²⁸⁷ ECRE/AIDA, [Country Report Croatia](#), mise à jour 2023, juillet 2024, p. 118.

²⁸⁸ ECRE/AIDA, [Country Report Croatia](#), mise à jour 2023, juillet 2024, p. 114 avec référence aux informations fournies par le CPS le 30 janvier 2024.

²⁸⁹ Art. 54 al. 12 LITP.

²⁹⁰ Bureau de la Médiatrice, entretien d'octobre 2024 et [rapport 2023](#), recommandation 127-129.

Le HCR a accès aux centres de détention, mais doit annoncer ses visites à l'avance.²⁹¹ Le HCR visite également les postes de police. Les rapports de ces visites ne sont toutefois pas publics.²⁹²

7.1. Conditions

Conformément à l'ordonnance sur les établissements pénitentiaires²⁹³, chaque pièce de détention doit avoir une surface de 4m² par personne et bénéficier de la lumière du jour. Chaque personne a droit à son propre lit et il doit y avoir suffisamment d'espace et de distance entre les lits ainsi que suffisamment d'espace pour ranger les effets personnels. Les hommes et les femmes sont logés séparément, à l'exception des familles. Les membres de la famille qui ne sont pas logés dans la même pièce du centre sont autorisés à se réunir quotidiennement. À leur arrivée au centre et pendant leur séjour, les personnes détenues doivent utiliser les vêtements, les draps et les produits d'hygiène qui leur sont attribués. Trois repas par jour sont prévus, ainsi que deux heures d'exercice en plein air. Il n'y a pas d'internet dans les centres de détention.

Lors de l'admission, un **examen médical** doit être effectué pour chaque personne. Si la personne concernée ne parle pas anglais, il faut faire appel à un-e interprète par téléphone. Un soutien psychosocial est proposé en coopération avec la CRC. MdM n'est pas présent dans les prisons et ne dispose pas d'informations détaillées sur les soins de santé dans les prisons.²⁹⁴

Aucun mécanisme d'identification des personnes ayant des **besoins particuliers** n'est en place ou prévu dans les centres de détention.

²⁹¹ ECRE/AIDA, Country Report Croatia, mise à jour 2023, juillet 2024, p. 123 et s.

²⁹² HCR, entretien d'octobre 2024.

²⁹³ Règlement sur les centres de détention, [Pravilnik o boravku u Prihvatnom centru za strance i načinu izračuna troškova prisilnog udaljenja NN [145/2021,155/2022,137/2023](#)].

²⁹⁴ MdM, entretien du 9 mai 2024, inclus dans le rapport du DRC, Landerapport Kroatien, Modtageforhold og adgang til asylproceduren for Dublin returnees, juin 2024, p. 38, point 19.

8. SITUATION APRÈS LA RECONNAISSANCE DU STATUT

Il existe **deux types de statuts** pour les personnes relevant du domaine de l'asile en Croatie : le statut de réfugié·e et la protection subsidiaire.²⁹⁵ La durée de l'autorisation est de cinq ans pour le statut de réfugié·e et de trois ans pour la protection subsidiaire. L'octroi du permis de séjour doit être demandé auprès de l'autorité de police compétente²⁹⁶ et délivré dans les 30 jours.²⁹⁷ Le permis de séjour est révoqué si une personne quitte la Croatie ou séjourne plus de six mois en dehors du pays sans en informer le ministère de l'Intérieur.²⁹⁸

Les motifs de **révocation du statut de protection internationale** figurent à l'article 49, alinéa 1 (asile) et alinéa 2 (protection subsidiaire) de la LITP. Les motifs de **révocation de l'asile** sont énumérés à l'article 50 de la LITP.



Fiche d'information de différents ministères et bureaux de la Médiatrice : [The rights of people under international and temporary protection.](#)

8.1. Hébergement

Les personnes qui ont obtenu le statut de protection internationale ont le droit, en vertu de l'article 67b de la LITP, de rester dans le centre d'accueil pendant 60 jours²⁹⁹ jusqu'à ce que les autorités leur aient trouvé un logement.³⁰⁰ Cela suppose que les personnes concernées déposent une demande de logement auprès du bureau régional compétent de l'Institut croate du travail social dans les huit jours suivant l'enregistrement de leur droit de séjour. Si cette demande est déposée avec plus de trois mois de retard, le délai ne peut pas être restitué.

Le ministère de l'Aménagement du territoire, de la Construction et du Patrimoine national est responsable de l'hébergement des personnes bénéficiant d'une protection internationale. La durée de l'hébergement est de deux ans³⁰¹ et peut être prolongée de deux ans supplémentaires dans certains cas.³⁰² Il est possible de demander à être hébergé dans la même ville que celle où l'on a un emploi, mais cela n'est pas toujours pris en compte, sauf en cas de raisons valables. Dans le cas contraire, les personnes peuvent être logées dans une autre

²⁹⁵ Cf. art. 64 et s. LITP.

²⁹⁶ Art. 75 al. 1 LITP.

²⁹⁷ Art. 12 al. 1 de l'Ordonnance sur les formulaires (Pravilnik o obrascima i zbirkama podataka u postupku odobrenja međunarodne i privremene zaštite, [NN 85/2016](#)).

²⁹⁸ Art. 65 al. 3 LITP.

²⁹⁹ Parfois plus longtemps, car il est de plus en plus difficile de trouver un logement (CPS, entretien d'octobre 2024).

³⁰⁰ CRC, entretien d'octobre 2024.

³⁰¹ Art. 67 LITP; l'hébergement est financé par des fonds AMIF.

³⁰² Art. 67 al. 14 LITP.

ville, mais uniquement à une distance leur permettant de se rendre quotidiennement à leur travail.³⁰³

Les motifs d'**exclusion** du droit à l'hébergement se trouvent à l'article 67, alinéa 8, de la LITP, qui énumère notamment l'absence de plus de 30 jours (chiffre 4).

Selon le CPS, les deux années d'aide au logement pourraient théoriquement être suffisantes si d'autres mesures d'intégration fonctionnaient. Le CPS souligne à cet égard le problème des cours de langue et le manque de reconnaissance des qualifications. De plus, le CPS fait état de discrimination et de préjugés lorsque les personnes tentent de louer leur propre logement à l'issue des deux ans.³⁰⁴

Après deux ans – exceptionnellement quatre ans – aucune aide n'est prévue en matière d'hébergement. Cela peut conduire à des situations de sans-abrisme. Le JRS signale que même son soutien n'empêche pas les personnes bénéficiant d'un statut de protection de souvent recevoir des refus de la part des propriétaires, ce qui peut conduire à des situations de logement précaires.³⁰⁵

Il existe certes des **foyers pour personnes sans-abri** en Croatie, ouverts aux indigènes et aux personnes requérantes d'asile. Toutefois, des conditions administratives doivent être remplies pour y accéder. La personne concernée doit faire une demande auprès des services sociaux et se soumettre à un examen médical. Certains foyers ne peuvent être utilisés que la nuit. Les foyers pour personnes sans-abri gérés par des organisations caritatives ont des règles d'accès un peu plus souples. Toutefois, ces deux types de refuges pour personnes sans-abri sont des solutions insuffisantes et à court terme.³⁰⁶

Selon le JRS, il n'y a actuellement pas beaucoup de cas de sans-abrisme, mais les problèmes sur le marché du logement ont augmenté ces dernières années en raison de la hausse des prix. Cela est principalement dû à l'augmentation des Airbnb's,³⁰⁷ et aux nombreux visas de travail, en parallèle desquels les employeurs mettent à disposition une chambre en échange d'une déduction de salaire. Les colocations et les déductions financières par chambre mise à disposition permettent de générer des revenus locatifs nettement plus élevés.³⁰⁸

³⁰³ CPS, information de décembre 2024.

³⁰⁴ ECRE/AIDA, *Country Report Croatia*, mise à jour 2023, juillet 2024, p. 147 avec référence aux informations du CPS du 30 janvier 2024.

³⁰⁵ JRS, entretien d'octobre 2024.

³⁰⁶ CPS, information de décembre 2024 ; voir également à ce sujet OSAR, *Situation of asylum seekers and beneficiaries of protection with mental health problems in Croatia*, p. 11.

³⁰⁷ Cf. par exemple *Stuttgarter Zeitung*, *Wohnungsnot in Kroatien: Kroatien bläst zum Kampf gegen die Wohnungsnot*, 1 septembre 2024.

³⁰⁸ JRS, entretien d'octobre 2024.

8.2. Prestations sociales

Après l'obtention du statut de protection, il existe également un droit à un soutien étatique en cas de chômage, à l'instar de ce qui est prévu pour les citoyen-ne-s croates.³⁰⁹ Le montant minimum est de 150 euros par mois.³¹⁰ Selon le JRS, cette aide n'est cependant pas suffisante.³¹¹

8.3. Soins de santé

La loi croate sur l'assurance maladie obligatoire et les soins de santé³¹² prévoit que les personnes reconnues comme réfugiées ainsi que les bénéficiaires de la protection subsidiaire et les membres de leur famille ont le droit de recevoir des soins de santé dans la même mesure que les personnes couvertes par une assurance maladie et soumises à l'obligation légale d'assurance maladie.³¹³

Il existe des différences en matière d'assurance entre les personnes qui ont un emploi et celles qui sont au chômage.

Les personnes bénéficiant d'un statut de protection qui ont un **emploi** sont assurées auprès d'une caisse d'assurance maladie par le biais de leur travail. Toutefois, contrairement aux ressortissant-e-s croates, les membres de leur famille ne peuvent pas acquérir le droit à une assurance maladie obligatoire par le biais de leurs parents assurés. Les coûts des membres de la famille au chômage continuent d'être couverts par le budget de l'État via le ministère de la Santé. Si une personne bénéficiant du statut de protection perd son emploi, elle n'est plus couverte par l'assurance maladie croate.

Les personnes **sans emploi** bénéficiant d'un statut de protection en Croatie ne sont pas couvertes par l'assurance maladie croate. Elles ne disposent pas de carte d'assurance maladie ou de numéro d'assuré (MBO) et ne sont donc pas enregistrées dans le système de santé central (CEZIH). Elles prouvent leur statut d'assurées au moyen d'une autorisation de séjour. Les coûts de leurs soins sont pris en charge par le ministère de la Santé. Cela signifie que les médecins doivent envoyer les factures correspondantes, y compris une copie de l'autorisation de séjour et les documents médicaux correspondants, au ministère de la Santé et recevoir leur indemnisation par ce biais.³¹⁴ L'indemnisation par le ministère de la Santé prend toutefois plus de temps, raison pour laquelle les médecins préfèrent facturer par le biais de la caisse d'assurance maladie.³¹⁵ Ces exigences posent un certain nombre de problèmes dans la pratique et peuvent considérablement entraver, voire rendre impossible, l'accès aux soins

³⁰⁹ Loi sur l'assurance maladie obligatoire et les soins de santé [Zakon o obveznom zdravstvenom osiguranju i zdravstvenoj zaštiti stranaca u Republici Hrvatskoj, NN 80/2013, 15/2018, 26/2021, 46/2022], en particulier l'art. 21.

³¹⁰ Il existe un [site web](#) permettant de calculer le montant exact.

³¹¹ JRS, entretien d'octobre 2024.

³¹² Loi sur l'assurance maladie obligatoire et les soins de santé [Zakon o obveznom zdravstvenom osiguranju i zdravstvenoj zaštiti stranaca u Republici Hrvatskoj, NN 80/2013, 15/2018, 26/2021, 46/2022].

³¹³ ECRE/AIDA, [Country Report Croatia](#), mise à jour 2023, juillet 2024, p. 152.

³¹⁴ ECRE/AIDA, [Country Report Croatia](#), mise à jour 2023, juillet 2024, p. 153.

³¹⁵ CPS, entretien d'octobre 2024.

médicaux.³¹⁶ Toutes les personnes travaillant dans le secteur de la santé ne connaissent pas les droits des bénéficiaires de la protection internationale. Il n'existe pas, dans les systèmes d'enregistrement des patient-e-s des hôpitaux, de case à cocher ou de champ à remplir pour la catégorie des personnes bénéficiant d'un statut de protection. La seule option disponible est d'inscrire un commentaire dans la rubrique générale «remarques». Les établissements de santé ne sont pas familiarisés avec les procédures d'orientation et de prescription pour les personnes bénéficiant d'une protection internationale.³¹⁷ Et des difficultés sont également régulièrement rencontrées lors de la délivrance de médicaments aux personnes bénéficiant d'un statut de protection dans les pharmacies.³¹⁸

Plusieurs ONG soupçonnent également les cabinets médicaux de prétendre être déjà complets afin d'éviter les complications liées à l'indemnisation des soins par le ministère de la Santé ou en raison d'une **discrimination**, car ils ne souhaitent pas examiner et traiter les personnes relevant du domaine de l'asile.³¹⁹

Les **enfants** ne sont pas inclus dans le type d'assurance maladie de leurs parents, leur assurance maladie dépend de leur propre statut, c'est-à-dire qu'ils sont en principe couverts par le ministère de la Santé.

Quelle que soit l'assurance souscrite, toutes les personnes, y compris les indigènes, sont concernées par de **longs délais d'attente**. Le système de santé croate est fortement surchargé, il y a trop peu de médecins et de personnel médical et de nombreux-ses professionnel-le-s quittent le pays.

La **barrière linguistique** persiste après l'octroi du statut et constitue un obstacle supplémentaire à l'accès aux soins de santé. Le JRS rapporte que les visites médicales sont souvent inutiles sans l'aide d'un-e interprète et qu'il accompagne donc les personnes à leurs rendez-vous pour traduire les discussions.³²⁰

En dehors de la capacité limitée du RCT (voir chapitre 5.3), il n'y a en fait aucune possibilité de **soins psychiatriques** pour les personnes ayant un statut de protection en Croatie. Les traitements dans le système de santé publique sont généralement proposés dans les hôpitaux psychiatriques/départements de psychiatrie des hôpitaux généraux et, dans une moindre mesure, dans les instituts de santé publique (où sont généralement dispensés des traitements ambulatoires de la toxicomanie et des mesures préventives). Cependant, toutes les options mentionnées n'existent que sur le papier. Le manque d'interprètes est également cité comme l'un des principaux obstacles à l'accès au traitement, ainsi que le manque de capacités, y compris pour la population indigène.³²¹

³¹⁶ Bureau de la Médiatrice, [rapport 2023](#); AYS, entretien d'octobre 2024.

³¹⁷ ECRE/AIDA, [Country Report Croatia](#), mise à jour 2023, juillet 2024, p. 153.

³¹⁸ CPS, entretien d'octobre 2024; ECRE/AIDA, [Country Report Croatia](#), mise à jour 2023, juillet 2024, p. 154.

³¹⁹ ECRE/AIDA, [Country Report Croatia](#), mise à jour 2023, juillet 2024, p. 153.

³²⁰ JRS, entretien d'octobre 2024.

³²¹ Les remarques de l'OSAR sur les soins de santé dans le rapport de décembre 2021 [Situation of asylum seekers and beneficiaries of protection with mental health problems in Croatia](#), chapitre 5.2, sont toujours d'actualité.



Le CPS a lancé le Réseau pour l'amélioration de l'accès aux services de santé, composé de représentant-e-s d'organisations de la société civile, d'institutions publiques au niveau local et national et d'expert-e-s en matière d'intégration. Du matériel d'information et des brochures sont disponibles ici : [Accès aux soins de santé pour les ressortissant-e-s de pays tiers](#).³²²

8.4. Travail

Les personnes bénéficiant d'une protection internationale ont le droit de travailler en Croatie. Elles ont en principe les mêmes droits que les personnes résidentes locales. Aucune autorisation de travail ou enregistrement spécifique n'est requis.³²³ Le principal problème d'accès au marché du travail est la barrière de la langue, qui est difficile à surmonter en raison du manque de cours de langue.³²⁴ La reconnaissance des qualifications et des diplômes étrangers constitue un autre problème.

La Croatie a actuellement besoin de main-d'œuvre. En 2024, 206 529 visas de travail³²⁵ ont été délivrés à des travailleur-euse-s étranger-ère-s, dont la moitié en provenance du Népal, de l'Inde, du Bangladesh et des Philippines, les autres 50% environ des permis de travail ayant été délivrés à des ressortissant-e-ss des pays de l'ex-Yougoslavie. Cependant, les salaires dans le secteur le plus demandé (livraison de repas, courses de taxi, etc.) sont bas et souvent insuffisants pour vivre décemment.³²⁶ Parallèlement, les prix de l'alimentation et du logement augmentent.³²⁷ Le CPS constate également une augmentation des demandes relatives à diverses violations des droits des travailleur-euse-s et à la discrimination au travail.³²⁸

AYS offre une aide à la recherche d'emploi, propose des ateliers et aide les personnes à rédiger leur CV. Le programme est actuellement financé par des fonds de la ville de Zagreb.



[Brochure d'information](#) du HCR, avec d'autres, sur le droit au travail.

L'accès à une crèche pour la **garde des enfants** est aussi un problème régulièrement évoqué. Outre le fait qu'il n'y a pas assez de places pour les indigènes, un certificat de naissance est exigé pour l'inscription, ce que les personnes requérantes d'asile ne peuvent souvent pas

³²² Pour plus d'informations, voir [ici](#) et [ici](#).

³²³ Art. 68 al. 1 LITP.

³²⁴ ECRE/AIDA, [Country Report Croatia](#), mise à jour 2023, juillet 2024, p. 147.

³²⁵ Croatia Week, [New employment rules for foreign workers in Croatia](#), 7 February 2025.

³²⁶ AYS et Ambassade de Suisse, entretiens d'octobre 2024.

³²⁷ Fin avril 2023, le syndicat des employé-e-s de l'État et des collectivités locales en Croatie a annoncé que les employé-e-s du secteur de la justice réclamaient une augmentation de salaire de 400 euros. Ils ont justifié cette demande par le fait que le salaire actuel de 600 euros à l'époque ne suffisait pas à couvrir le coût de la vie de base, surtout compte tenu de la pression supplémentaire exercée par l'inflation. Début 2024, des grèves ont éclaté, les juges croates estimant que l'augmentation de salaire de 580 euros accordée par le gouvernement était insuffisante ([Liberties Rule of Law Report 2024](#), p. 107 et s.).

³²⁸ CPS, entretien d'octobre 2024.

fournir.³²⁹ Par conséquent, les enfants n'ont pas accès à la crèche, ce qui empêche l'un des parents de travailler.

8.5. Éducation

Il existe plusieurs problèmes dans le système éducatif : des problèmes avec les classes préparatoires pour les enfants (voir les explications au chapitre 5.5) ; un manque de préparation des écoles ; un nombre insuffisant d'enseignant-e-s ; des problèmes d'accès à l'enseignement supérieur ; des problèmes dans l'exercice de la plupart des droits dont bénéficient les étudiant-e-s régulier-ère-s, tels que le droit à un logement et à des repas subventionnés et la possibilité d'obtenir une bourse d'études ; des difficultés dans la reconnaissance des qualifications et des diplômes étrangers, ainsi qu'un manque de procédures sur mesure pour la reconnaissance des qualifications en l'absence de documents.

Pour les enfants de 15 ans et plus, les problèmes sont les mêmes que ceux décrits au chapitre 5.5.

8.6. Regroupement familial

Le droit au regroupement familial est régi par l'article 66 de la LITP et s'applique de la même manière aux personnes bénéficiant de l'asile et de la protection subsidiaire.³³⁰ En Croatie, il n'y a pas de délai pour le dépôt d'une demande de regroupement familial. De plus, il n'y a pas d'exigence de revenu minimum.

Les **membres de la famille** suivants³³¹ de personnes bénéficiant d'une protection internationale peuvent bénéficier du regroupement familial :

- Les conjoint-e-s ou les partenaires non marié-e-s vivant en union libre, qui peut être considérée comme un partenariat de vie selon les règles croates ;
- Les enfants mineur-e-s des partenaires marié-e-s ou non marié-e-s ; les enfants mineur-e-s adopté-e-s ; les enfants mineur-e-s et les enfants adopté-e-s d'un-e partenaire marié-e, non marié-e ou pacsé-e qui exerce l'autorité parentale ;
- Les enfants majeur-e-s non marié-e-s qui ne sont pas en mesure de subvenir à leurs propres besoins en raison de leur état de santé ;
- Les parents ou autre représentant-e légal-e d'un-e enfant ;
- Les ascendant-e-s au premier degré avec lequel il ou elle a vécu en ménage commun, s'il est établi qu'il ou elle est dépendant-e de l'assistance de la personne qui le rejoint.

Le regroupement familial avec un-e autre proche parent est également possible s'il existe des raisons personnelles ou humanitaires particulières et que celles-ci peuvent être prouvées.³³²

³²⁹ AYS, entretien d'octobre 2024.

³³⁰ Voir également la [fiche d'information du CLC](#).

³³¹ Art. 4 al. 18 LITP.

³³² ECRE/AIDA, [Country Report Croatia](#), mise à jour 2023, juillet 2024, p. 141.

Dans la pratique, le regroupement familial en Croatie est un processus long et bureaucratique pour lequel les personnes éligibles ont besoin d'assistance.³³³ Pour obtenir un regroupement familial, la personne à l'étranger doit s'adresser à la représentation diplomatique croate compétente. Si une première autorisation de séjour temporaire a été accordée, la personne concernée doit se rendre à l'ambassade afin de fournir ses données biométriques. D'autres conditions doivent être remplies, notamment un document de voyage valide et une sorte d'extrait de casier judiciaire.³³⁴ Le HCR confirme que la procédure de regroupement familial est complexe en raison du coût et de la durée des procédures, ainsi que des exigences qui peuvent être inaccessibles pour les membres de la famille. Par exemple, il est souvent difficile de donner ses empreintes digitales avant d'arriver en Croatie, car les membres de la famille n'ont pas les moyens ou les documents nécessaires pour se rendre dans une ambassade croate, qui n'est pas présente dans de nombreux pays.³³⁵ Un rapport du projet «COMP4SEE - Complementary pathways for Southeast Europe» sur le regroupement familial, auquel le CLC a participé pour la Croatie, propose donc plusieurs simplifications et améliorations pour le regroupement familial, notamment en réduisant les exigences et les processus bureaucratiques et en améliorant l'information des personnes concernées.³³⁶

La procédure de regroupement familial dure généralement entre six et neuf mois.³³⁷ Le voyage doit être payé par les membres de la famille eux-mêmes.³³⁸



[Fiche d'information](#) du HCR et du CLC sur le regroupement familial.

8.7. Intégration

L'intégration est citée comme un défi majeur par différents acteurs.³³⁹

Conformément à l'article 76, alinéa 5, de la LITP, l'Office des droits humains et des minorités nationales devrait coordonner le travail de tous les ministères, ONG et autres organismes impliqués dans le processus d'intégration. Cela devrait être fait dans le cadre de la Commission permanente pour la mise en œuvre de l'intégration des personnes étrangères dans la société croate et du groupe de travail associé, qui élabore des propositions de documents stratégiques nationaux dans ce domaine. Cependant, étant donné qu'il n'existe plus de plan d'action pour l'intégration en Croatie depuis 2019, il n'y a pas de commission correspondante.³⁴⁰

³³³ JRS, entretien d'octobre 2024; ECRE/AIDA, [Country Report Croatia](#), mise à jour 2023, juillet 2024, p. 140.

³³⁴ JRS, entretien d'octobre 2024. D'autres conditions sont énoncées à l'art. 59 de la loi croate sur les étrangers ([Zakon o strancima, NN 133/2020, 114/2022, 151/2022](#)).

³³⁵ HCR, entretien d'octobre 2024.

³³⁶ COMP4SEE - [Complementary pathways for Southeast Europe, Recommendations for the improvement of the nation-al family reunification system](#).

³³⁷ ECRE/AIDA, [Country Report Croatia](#), mise à jour 2023, juillet 2024, p. 142.

³³⁸ CRC, entretien d'octobre 2024.

³³⁹ Par exemple, JRS, AYS, CPS, CLC, entretiens d'octobre 2024.

³⁴⁰ CPS, information de décembre 2024.

Dans ses observations finales sur les neuvième à quatorzième rapports périodiques combinés, le Comité de l'ONU contre la discrimination raciale CERD a recommandé à la Croatie de prendre des mesures³⁴¹, y compris l'élaboration et la mise en œuvre d'un cadre politique, pour promouvoir la pleine participation et l'intégration des personnes migrantes, des personnes requérantes d'asile et des personnes bénéficiant d'un statut de protection dans la société, notamment en leur offrant une formation linguistique, une formation professionnelle et des possibilités d'emploi.

Il n'existe pas de plan d'intégration actuel au niveau national, le dernier ayant expiré fin 2019.³⁴² La ville de Zagreb a un **plan d'action local**.³⁴³ Dans le cadre de ce plan³⁴⁴, et avec le soutien du HCR, un «centre de bienvenue» a été ouvert par la ville de Zagreb en octobre 2024. Il s'agit d'une sorte de «guichet unique» destiné à fournir des informations aux ressortissant-e-s de pays tiers dans un lieu central. Le centre est la première institution de ce type en Croatie.³⁴⁵



Dans le cadre de cette démarche, plusieurs brochures d'information seront disponibles en différentes langues³⁴⁶, entre autres du CPS: [Comment et pourquoi les réfugié-e-s et les migrant-e-s devraient-ils être impliqué-e-s dans les processus politiques et décisionnels?](#)

Le plan d'action de la ville de Zagreb fixe différents objectifs dans les domaines de l'information et de l'exercice des droits, des droits sociaux et des soins de santé, de l'apprentissage des langues et de l'éducation, de l'inclusion culturelle, de la préparation au marché du travail, du renforcement de l'intégration locale et de la coopération à différents niveaux dans le domaine de l'intégration. Pour ce faire, il énumère des mesures qui prévoient également la participation de la société civile; par exemple, la mise à disposition d'une médiation culturelle³⁴⁷, la mise à disposition d'une assistance humanitaire en cas de flux migratoires importants³⁴⁸ ou des cours de langue.³⁴⁹

Un comité de pilotage du projet «Penser le processus d'intégration comme une inclusion mutuelle, 2inCING» du CPS, composé de deux membres du CPS et de huit personnes ayant différents statuts juridiques en Croatie (réfugié-e-s, étudiant-e-s étranger-ère-s, travailleur-euse-s étranger-ère-s) a analysé la mise en œuvre des mesures d'intégration du point de vue des personnes auxquelles ces mesures s'adressent. Le résultat est un rapport alternatif composé de huit rapports succincts. Ceux-ci mettent par exemple en évidence les difficultés d'accès à l'enseignement supérieur et aux droits des étudiant-e-s ainsi que l'accès au travail

³⁴¹ Comité de l'ONU contre la discrimination raciale CERD, [Concluding observations on the combined ninth to fourteenth periodic reports of Croatia](#), 2 octobre 2023, n° 26 (a).

³⁴² ECRE/AIDA, [Country Report Croatia](#), mise à jour 2023, juillet 2024, p. 19.

³⁴³ [Plan d'action de la ville de Zagreb pour la mise en œuvre de la Charte de l'intégration des villes pour 2023 et 2024](#).

³⁴⁴ [Plan d'action de la ville de Zagreb](#), mesure 1.1.2.

³⁴⁵ https://migrant-integration.ec.europa.eu/news/croatia-one-stop-shop-and-multilingual-materials-migrant-integration_en.

³⁴⁶ <https://zagreb.hr/publikacije/201615>.

³⁴⁷ [Plan d'action de la ville de Zagreb](#), mesure 1.2.2.

³⁴⁸ [Plan d'action de la ville de Zagreb](#), mesure 2.2.1.

³⁴⁹ [Plan d'action de la ville de Zagreb](#), mesure 3.2.4.

et aux soins de santé. Chaque rapport est suivi d'une liste de recommandations aux institutions publiques.³⁵⁰



Guide pour l'intégration du gouvernement croate [Guide through integration - Basic information for the integration of foreigners into Croatian Society.](#)

8.7.1. Langue

Les problèmes liés au manque de traduction simultanée et au nombre insuffisant d'interprètes vont au-delà de la procédure d'asile. Pour des explications détaillées sur cette problématique, nous vous renvoyons au chapitre 3.3.

Le rapport AIDA pour 2023 mentionne que le CPS, le RCT, le JRS et AYS font tous état de problèmes persistants concernant l'accès aux cours de langue³⁵¹, qui sont la base d'une intégration réussie. AYS rapporte que la situation s'est quelque peu améliorée grâce au plan d'action³⁵² et à la mise à disposition de fonds dans la ville de Zagreb.³⁵³ AYS propose des cours de langue gratuits. En collaboration avec l'école de langues Croaticum, AYS organise des cours de langue de niveau B1 pour les personnes requérantes d'asile et les personnes bénéficiant d'une protection en Croatie. AYS établit une liste de personnes intéressées et un-e bénévole de Croaticum donne le cours.³⁵⁴

Le JRS fait également état de moyens financiers supplémentaires pour les cours de langue et les services de traduction pour les démarches administratives, qui ne seraient pas réservés aux personnes relevant du domaine de l'asile, mais également aux travailleur-euse-s migrant-e-s.³⁵⁵ Cependant, cela ne vaut que pour la ville de Zagreb. En dehors de Zagreb, la situation est difficile en ce qui concerne les cours de langue (et autres mesures d'intégration). Il n'y a guère d'offres et de soutien, en particulier dans les zones rurales.

Selon le JRS, après l'obtention du statut de protection, des problèmes concernant les démarches administratives et l'accès aux différents droits apparaissent, car ceux-ci nécessitent une connaissance de la langue et du système. La situation en matière de soins de santé est difficile, en particulier s'agissant des soins psychologiques ou psychiatriques, qui sont souvent inutiles sans traduction simultanée.³⁵⁶ Pour plus d'informations, voir le chapitre 8.3.



[Lien pour accéder gratuitement aux cours de croate de Croaticum](#)
(langue source : anglais ou espagnol).

³⁵⁰ CPS, [Shadow report on the implementation of integration measures in Croatia](#), octobre 2023.

³⁵¹ ECRE/AIDA, [Country Report Croatia](#), mise à jour 2023, juillet 2024, p. 148 avec référence aux déclarations respectives.

³⁵² [Plan d'action de la ville de Zagreb](#), mesure 3.2.4.

³⁵³ AYS, entretien d'octobre 2024.

³⁵⁴ AYS, information de décembre 2024.

³⁵⁵ JRS, entretien d'octobre 2024.

³⁵⁶ JRS, entretien d'octobre 2024.

8.7.2. Discrimination / racism

AYS et d'autres ONG font état de discriminations à l'encontre des personnes relevant du domaine de l'asile, notamment en matière de soins de santé. La problématique concrète est abordée au chapitre 8.3. Des rapports font état d'attaques de jeunes contre des migrant-e-s ainsi que de diverses agressions racistes contre des personnes issues de la migration.³⁵⁷

³⁵⁷ Z. Par exemple, DW, [Kroatien auf dem Weg in die Einwanderungsgesellschaft](#), 20 octobre 2024 ; Die Welt, [Vier Angriffe auf migrantische Essenslieferanten](#), 9 novembre 2024.

9. LA SITUATION DES ONG DANS LE DOMAINE DE L'ASILE

Le rapport Liberties Rule of Law³⁵⁸ fait référence aux observations de Human Rights House Zagreb sur la situation des droits humains. Celle-ci constate qu'il y a toujours un manque de soutien politique pour les défenseur·euse·s des droits humains et leurs organisations et qu'elles et ils sont souvent soumis·es à des pressions ou à des intimidations par le biais de la couverture médiatique, des réseaux sociaux et des commentaires sur les portails des médias – en particulier les personnes qui travaillent à la protection et à la promotion des droits humains des personnes migrantes et réfugiées. Le rapport annuel 2022 de la Média-trice rapporte que 61 % des organisations de la société civile interrogées ont rencontré des obstacles qui ont limité leurs activités ; 44 % par des attaques verbales, du harcèlement, des intimidations et des campagnes de diffamation, 18 % par la criminalisation de leur travail et 15 % par des agressions physiques ou des dommages matériels.

Les ONG créées en 2015, alors que les personnes réfugiées étaient particulièrement nombreuses à arriver à la frontière croate, ont été témoins d'un changement progressif de comportement de la part de la police croate. Les ONG ont commencé à documenter les violations du droit aux frontières de la Croatie et à dénoncer publiquement les autorités pour les refoulements arbitraires et les expulsions collectives, ainsi que pour l'intimidation et la violence à l'encontre des personnes réfugiées et migrantes. La coopération étroite qui existait auparavant avec la police locale et les gardes-frontières s'est transformée en une hostilité ouverte. Avec l'augmentation des allégations de violations des droits, les autorités croates ont donc lancé une campagne ciblée visant à saper la crédibilité de ces rapports en discréditant les organisations qui défendent les droits des migrant·e·s et des réfugié·e·s. Il s'agit notamment de tentatives de diffamation publique et de délégitimation des activités des organisations. Par exemple, elles ont été accusées d'aider les migrant·e·s et les réfugié·e·s à « entrer illégalement » en Croatie et d'essayer de saper les efforts du pays pour rejoindre l'espace Schengen. Cela inclut également l'intimidation et le harcèlement du personnel et des bénévoles, dont certains ont été détenus dans des postes de police sans qu'aucune accusation formelle ne soit portée. Des menaces directes ont été proférées en raison des critiques formulées à l'encontre des activités de la police à la frontière.³⁵⁹

³⁵⁸ Liberties Rule of Law Report 2024, p. 148.

³⁵⁹ Amnesty International, [Punishing compassion solidarity on trial in fortress Europe](#).



Un autre exemple de criminalisation disproportionnée de la protestation de la société civile est le cas de Vladimir Arinichev.³⁶⁰ Il s'agit d'un militant pacifiste qui a fui la Russie et dont la demande d'asile a été rejetée en première instance, bien qu'il ait été reconnu dans la décision qu'il remplissait en principe les critères d'octroi de l'asile. Sa demande a toutefois été rejetée sur la base de l'avis du Service de sécurité et de renseignement (SOA), qui l'a considéré comme une menace pour la sécurité nationale. Cette décision s'appuyait sur l'affirmation de la Russie selon laquelle il s'agissait d'un terroriste. En réaction à cette décision, Vladislav Arinichev a organisé une manifestation pacifique à Zagreb, portant un T-shirt à l'imprimé provocateur. Il a alors été arrêté et condamné provisoirement pour outrage à une autorité publique. Malgré la faible gravité de cette infraction, les autorités croates l'ont détenu pendant trois mois dans un centre de détention pour personnes étrangères.

³⁶⁰ Pour plus d'informations à ce sujet : www.cms.hr/hr/azil-i-integracijske-politike/borac-za-slobodu-lisen-slobode-u-rusiji-ali-i-u-hrvatskoj et www.cms.hr/hr/azil-i-integracijske-politike/hrvatska-mora-mirovnog-aktivista-vladislava-arinicheva-pustiti-na-slobodu.

10. DIGRESSION : LA PRATIQUE SUISSE EN MATIÈRE DE TRANSFERT DUBLIN

Plusieurs personnes interrogées ont fait remarquer d'une impression répandue selon laquelle ce sont en premier lieu des personnes très vulnérables qui sont transférées de Suisse en Croatie, en particulier les personnes gravement malades, les personnes âgées et les familles nombreuses. Diverses parties prenantes ont indiqué que cela était problématique, car le système croate est faible et peu flexible, notamment en ce qui concerne les personnes ayant des besoins particuliers en matière d'hébergement, de soins médicaux et d'autres prestations. En outre, il a été mentionné à plusieurs reprises que les transferts depuis la Suisse étaient exécutés avec une dureté particulière : les personnes directement concernées parlent de ligotages, d'enlèvements en pleine nuit et d'expériences traumatisantes. **De l'avis de l'OSAR, cette pratique des autorités suisses est disproportionnée par rapport à l'objectif de l'exécution d'un transfert Dublin.** Le caractère disproportionné des mesures prises dans le cadre des transferts Dublin est également dénoncé par la Commission nationale de prévention de la torture (CNPT).³⁶¹ En 2024, l'OSAR a reçu de plus en plus de messages inquiétants de la part de médecins et de psychiatres en Suisse, qui rapportent que des personnes sont directement extraites de traitements et de cliniques – y compris de services fermés et contre l'avis du personnel médical traitant – pour être ensuite transférées en Croatie ou dans d'autres pays Dublin. **L'OSAR condamne fermement cette pratique. L'OSAR estime qu'il est disproportionné d'aller chercher des personnes en cours de traitement pour appliquer une mesure administrative.**

Les transferts Dublin de la Suisse vers la Croatie sont exclusivement effectués par des vols charters (vols spéciaux). Les méthodes de transfert de la Suisse en ce qui concerne spécifiquement les vols spéciaux vers la Croatie ont également été critiquées par la CNPT dans le passé. En 2023, la Commission a constaté dans au moins cinq cas que des personnes souhaitant être rapatriées étaient également présentes dans des vols spéciaux vers la Croatie. Lors de deux vols spéciaux vers Zagreb que la Commission a pu accompagner, des personnes voyageant volontairement ont été immobilisées au moyen d'une ceinture de type Kerberos malgré leur comportement coopératif.³⁶²

³⁶¹ CNPT, [Bericht an das Eidgenössische Justiz- und Polizeidepartement \(EJPD\) und die Kantonale Konferenz der Justiz- und Polizeidirektorinnen und -direktoren \(KKJPD\) betreffend das ausländerrechtliche Vollzugsmonitoring von Januar bis Dezember 2023](#), 22 avril 2024, n° 61, 62, 77. Voir ég. [Résumé en français : Résumé du rapport de la Commission nationale de prévention de la torture \(CNPT\) relatif au contrôle des renvois en application du droit des étrangers, janvier à décembre 2023](#).

³⁶² CNPT, [Bericht an das Eidgenössische Justiz- und Polizeidepartement \(EJPD\) und die Kantonale Konferenz der Justiz- und Polizeidirektorinnen und -direktoren \(KKJPD\) betreffend das ausländerrechtliche Vollzugsmonitoring von Januar bis Dezember 2023](#), 22 avril 2024, n° 62. Voir ég. [Résumé en français : Résumé du rapport de la Commission nationale de prévention de la torture \(CNPT\) relatif au contrôle des renvois en application du droit des étrangers, janvier à décembre 2023](#).

11. CONCLUSION ET REVENDICATIONS

§ La CJUE affirme qu'il ne suffit pas de prendre en compte les conséquences d'un transfert physique de la personne concernée d'un État membre à un autre lors de l'évaluation des décisions de non-entrée en matière Dublin, mais que toutes les conséquences possibles découlant du transfert doivent être prises en considération.³⁶³

Un transfert ne peut être effectué que s'il n'y a pas de risque d'être soumis à des traitements inhumains ou dégradants au sens de l'article 3 CEDH – soit à l'arrivée dans l'autre État membre en raison des conditions d'accueil³⁶⁴ soit en raison du transfert lui-même.³⁶⁵ S'il existe un risque réel et avéré de détérioration significative et durable de l'état de santé de la personne requérante en raison ou à la suite du transfert, le transfert constitue une violation de l'article 3 CEDH.

Le voyage de clarification de l'OSAR en Croatie a confirmé pour l'essentiel les problématiques déjà thématiques en amont.³⁶⁶ Ainsi, les pushbacks, l'accès à des soins de santé spécialisés et le manque d'interprètes semblent être les principaux problèmes dans le contexte de la procédure d'asile croate.

Toutefois, il convient également de noter que certains domaines peuvent être considérés comme positifs. Par exemple, l'hébergement des personnes requérantes d'asile est assuré au moment de ce rapport et la coopération entre les autorités et les ONG semble bien fonctionner dans ce domaine.

Il convient de noter que les limites de capacité en Croatie seront rapidement atteintes en cas d'augmentation du nombre de personnes. En conséquence, il faut s'attendre à des problèmes pour l'ensemble des prestations, de manière analogue à la situation de l'été 2023.³⁶⁷ Compte tenu des goulets d'étranglement généraux dans le système de santé croate, il convient de renoncer totalement au transfert de personnes ayant des besoins particuliers.

Un point important qui, de l'avis de l'OSAR, est négligé à tort par les autorités et les tribunaux des États qui procèdent à des transferts Dublin vers la Croatie, est la persistance d'accusations et de pratiques systématiques attestées de traitements inhumains et dégradants et de violations systématiques de l'interdiction de refoulement aux frontières extérieures de l'UE en Croatie. **En conséquence, contrairement à ce que soutiennent le SEM et le TAF, la présomption de base selon laquelle la Croatie respecte ses obligations de droit international ne peut pas être maintenue. Pour les personnes qui ont subi des violences de la part de la police croate, l'OSAR estime que le renvoi vers la Croatie n'est pas raisonnablement exigible.**

³⁶³ CJUE, *C.K., H.F., A.S.*, arrêt du 16 février 2017, C-578/16 PPU, point 76.

³⁶⁴ CJUE, *Jawo*, arrêt du 19 mars 2019 C-163/17.

³⁶⁵ CJUE, *C.K., H.F., A.S.*, arrêt du 16 février 2017, C-578/16 PPU.

³⁶⁶ OSAR, *Violences policières en Bulgarie et en Croatie : conséquences pour les transferts Dublin*, septembre 2022; OSAR, *Rapport sur la situation des personnes souffrant de troubles psychiques en Croatie*, décembre 2021.

³⁶⁷ Voir à ce sujet le [rapport de la Médiatrice 2023](#).

§ À la lumière des informations disponibles et conformément aux normes établies par la CourEDH³⁶⁸ et la CJUE³⁶⁹, les États membres sont tenus d'évaluer individuellement, dans chaque cas, la situation dans laquelle se trouverait une personne en cas de transfert vers la Croatie.

L'OSAR recommande de renoncer aux transferts Dublin vers la Croatie. L'OSAR demande en particulier de renoncer au transfert des personnes vulnérables qui ont besoin de soins de santé réguliers et des personnes victimes de violences policières en Croatie.

Si, après un examen précis des faits, un transfert est néanmoins jugé licite et raisonnablement exigible dans un cas particulier, l'OSAR demande que les autorités croates soient pleinement informées des besoins médicaux, comme le prévoit le règlement Dublin III.³⁷⁰

Lorsqu'un transfert est considéré comme licite après un examen précis des faits dans un cas particulier, l'OSAR demande que le principe de proportionnalité soit respecté lors du transfert. Les personnes concernées doivent avoir la possibilité de voyager à leurs propres conditions et doivent être informées des modalités du transfert. Elles doivent également avoir la possibilité de faire leur valise et d'emporter des documents et des médicaments importants dans leur bagage à main. Les personnes ayant des problèmes médicaux devraient recevoir suffisamment de médicaments pour plusieurs semaines, ainsi que des certificats médicaux traduits au moins en anglais. Cela permettrait de s'assurer que les personnes transférées sont elles-mêmes en possession des documents appropriés, en plus de la transmission des données médicales.

De l'avis de l'OSAR, il convient d'éviter les renvois forcés lors desquels les personnes sont sorties de leur logement en pleine nuit, sans préavis et avec une présence policière. Cette pratique entraîne des (re)traumatisations et est disproportionnée. **L'OSAR demande également avec insistance qu'il soit renoncé au transfert de personnes en cours de traitement ou prises en charge dans des établissements médicaux.**

³⁶⁸ CourEDH, *M.S.S. c. Belgique et Grèce*, arrêt du 21 janvier 2011, n° 30696/09, points 352, 359.

³⁶⁹ CJUE *N.S. et M.E.*, arrêt du 21 décembre 2011, affaires jointes C-411/10 et C-493/10, point 94.

³⁷⁰ Art. 31 et 32 du règlement Dublin III.

En tant que principale organisation d'aide aux personnes réfugiées en Suisse et faitière des œuvres d'entraide et des organisations actives dans les domaines de l'exil et de l'asile, l'**Organisation suisse d'aide aux réfugiés (OSAR)** s'engage pour une Suisse qui accueille les personnes réfugiées, les protège efficacement, respecte leurs droits fondamentaux et humains, favorise leur participation dans la société et les traite avec respect et ouverture. Dans sa fonction, l'OSAR renforce et défend les intérêts et les droits des personnes bénéficiant d'une protection et favorise la compréhension de leurs conditions de vie. Grâce à son expertise avérée, elle marque le discours public et exerce une influence sur les conditions sociales et politiques.

D'autres publications de l'OSAR sont disponibles sur le site :

www.osar.ch/publications

La newsletter de l'OSAR, qui paraît régulièrement, vous informe des nouvelles publications. Inscription à l'adresse :

www.osar.ch/newsletter

MENTIONS LÉGALES

Éditeur

Organisation suisse d'aide aux réfugiés
Case postale, 3001 Berne
Tél. 031 370 75 75
Courriel : info@osar.ch
Site web : www.osar.ch
IBAN : CH92 0900 0000 3000 1085 7

Versions linguistiques

Français, allemand, anglais

Cheffe de projet

Adriana Romer

Copyright

© 2025 Organisation suisse d'aide aux réfugiés OSAR, Berne
Copie et impression autorisées sous réserve de la mention de la source.