



European Asylum Support Office

Rapport général annuel 2019 de l'EASO

Juin 2020





Rapport général annuel de l'EASO

Jun 2020

SUPPORT IS OUR MISSION

Le présent rapport général annuel décrit les activités du Bureau européen d'appui en matière d'asile (EASO) en 2019 et est élaboré conformément à l'article 29, paragraphe 1, point c), du règlement (UE) n° 439/2010 du Parlement européen et du Conseil du 19 mai 2010 portant création d'un Bureau européen d'appui en matière d'asile.

Ce rapport a été adopté par le conseil d'administration de l'EASO en date du 9 juin 2020 et transmis au Parlement européen, au Conseil, à la Commission, au service d'audit interne ainsi qu'à la Cour des comptes.

Le rapport général annuel est un document public et est traduit dans toutes les langues officielles de l'Union européenne (UE).

Ni l'EASO ni aucune personne agissant en son nom ne peut être tenu responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans cette publication.

Luxembourg: Office des publications de l'Union européenne, 2020

Print	ISBN 978-92-9485-587-9	ISSN 2467-3528	doi:10.2847/756150	BZ-AD-20-001-FR-C
PDF	ISBN 978-92-9485-560-2	ISSN 2314-9841	doi:10.2847/99852	BZ-AD-20-001-FR-N

© Bureau européen d'appui en matière d'asile, 2020

Reproduction autorisée, moyennant mention de la source

Pour toute utilisation ou reproduction de photos ou d'autres matériels non couverts par le droit d'auteur de l'EASO, l'autorisation doit être obtenue directement auprès des titulaires du droit d'auteur.

Table des matières

Liste des abréviations	4
Avant-propos	5
1. Appui opérationnel	7
1.1. Grèce	7
1.2. Italie	10
1.3. Chypre	12
1.4. Malte	14
1.5. Dimension extérieure	15
2. Outils de planification, d'évaluation et de soutien	20
2.1. Appui et outils opérationnels	20
2.2. Planification, suivi et évaluation des opérations	21
2.3. Formation opérationnelle	21
2.4. Soutien de qualité aux opérations	22
3. Information, analyse et développement des connaissances	25
3.1. Informations sur les pays d'origine (COI)	25
3.2. Orientations par pays	26
3.3. Centre de données de l'EASO	27
3.4. Programme de recherche sur l'alerte précoce et la compréhension des causes profondes	28
3.5. Analyse stratégique	30
3.6. Système d'information et de documentation	31
3.7. Rapport annuel sur la situation en matière d'asile dans l'UE	32
4. Formation	33
4.1. Programme de formation de l'EASO	33
4.2. Certification et accréditation	35
4.3. Apprentissage en ligne et soutien pédagogique	35
4.4. Autres supports de formation	36
5. Appui en matière d'asile	37
5.1. Procédures d'asile	37
5.2. Réseaux de coopération pratique	38
5.2.1. Réseau de l'EASO sur les groupes vulnérables	38
5.2.2. Réseau des unités «Dublin» de l'EASO	40
5.2.3. Réseau des autorités d'accueil de l'EASO	41
5.2.4. Réseau sur l'exclusion de l'EASO	43
5.3. Coopération avec les membres des juridictions	43
6. Activités horizontales	46
6.1. Forum consultatif et société civile	46
6.2. Communication et événements de l'EASO	46
6.3. Relations avec les parties prenantes	47
7. Gouvernance	49
Annexes	51
A.I. Organigramme de l'EASO	51
A.II. Budget de l'EASO en 2019	52
A.III. Personnel de l'EASO	54

Liste des abréviations

CAWG	Groupe de travail sur la certification et l'accréditation
COI	Informations sur les pays d'origine
DGGM	Direction générale chargée de la gestion des migrations (Turquie)
EAA	Équipe d'appui «asile»
EAIPS	Réseau de réserves d'intervention «asile»
EASO	Bureau européen d'appui en matière d'asile
eu-LISA	Agence de l'Union européenne pour la gestion opérationnelle des systèmes d'information à grande échelle au sein de l'espace de liberté, de sécurité et de justice
FRA	Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne
Frontex	Agence européenne de garde-frontières et de garde-côtes
GAS	Service d'asile grec
HCR	Haut-Commissariat des Nations unies pour les réfugiés
JAI	Justice et affaires intérieures
MedCOI	Informations médicales sur le pays d'origine
MNA	Mineur non accompagné
OIM	Organisation internationale pour les migrations
OSC	Organisation de la société civile
PCN	Point de contact national
POS	Procédure opérationnelle standard
RAEC	Régime d'asile européen commun
REM	Réseau européen des migrations
RIA	Réserve d'intervention «asile»
SAI	Service d'accueil et d'identification
SAPP	Système d'alerte précoce et de préparation
SID	Système d'information et de documentation
SSP	Plan d'appui spécial
UE	Union européenne
UE+	États membres de l'UE et pays associés

Avant-propos



Nina Gregori
Directrice exécutive de l'EASO

Lorsque j'ai pris mes fonctions de directrice exécutive du Bureau européen d'appui en matière d'asile (EASO) le 16 juin 2019, j'étais convaincue qu'en s'appuyant sur les principes de bonne gouvernance, l'EASO avait le potentiel d'évoluer tout en avançant dans la mise en œuvre de son programme de travail ambitieux. En fonction de cette vision et conformément aux priorités définies par l'EASO, j'ai proposé un nouvel organigramme qui a été approuvé par le conseil d'administration de l'EASO le 26 novembre 2019.

Le nouvel organigramme, qui est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2020, reflète les trois domaines prioritaires pour le développement futur de l'EASO: le renforcement du rôle opérationnel de l'EASO, l'intensification de la formation et du perfectionnement professionnel des experts de l'asile, et la démonstration du rôle de l'EASO en tant que véritable centre de connaissances et d'expertise en matière d'asile. Cette nouvelle structure s'articule autour d'une approche de la planification axée sur les besoins, notamment les ressources humaines et financières nécessaires pour renforcer la gouvernance interne de l'EASO (planification d'entreprise, contrôle interne et contrôle ex post, audits, affaires juridiques, qualité, etc.).

Cette année marque le 10^e anniversaire de l'adoption du règlement fondateur de l'EASO, le 19 mai 2010; c'est donc un bon moment pour faire le point sur le chemin parcouru dans l'accomplissement de notre mandat en tant qu'agence. En tant que centre d'expertise, la mission de l'EASO consiste à renforcer la coopération pratique, à encourager l'échange d'informations, à assurer la convergence dans l'évaluation des besoins de protection au sein des États membres, ainsi qu'à fournir une assistance technique et opérationnelle aux États membres dont les systèmes d'asile et d'accueil sont sous pression.

Les activités de l'EASO en 2019 ont été conçues et adaptées pour répondre aux besoins sur le terrain — aux niveaux local, régional et national —, mais aussi pour répondre efficacement à l'évolution des tendances en matière de migration et d'asile. Les besoins recensés sur le terrain ont également façonné les programmes de travail annuels et pluriannuels de l'EASO.

L'appui opérationnel, qui représente plus de 40 % du budget annuel de l'EASO pour 2019, demeure une composante essentielle des activités de l'agence. L'EASO a continué d'élargir progressivement son appui opérationnel aux États membres, tant au regard du niveau d'assistance fourni qu'au regard de la taille de ses opérations. Rien qu'en 2019, l'EASO a ainsi coordonné plus de 900 membres du personnel déployés dans 88 endroits en Grèce, en Italie, à Chypre et à Malte. L'EASO a également accompagné la mise en œuvre des efforts de réinstallation des États membres dans le cadre des programmes européens de réinstallation, en coopération avec la Commission européenne, le Haut-Commissariat des Nations unies pour les réfugiés (HCR) et d'autres acteurs.

L'expertise déployée dans le cadre de la fourniture d'un soutien technique est une source précieuse de résultats, notamment avec la publication de supports sur les pays d'origine et de documents d'orientation, la collecte, l'analyse et la distribution de données sur l'asile, l'élaboration d'outils pratiques destinés à garantir le respect de normes communes et de procédures de qualité, la fourniture de conseils sur les obligations légales, le recensement des pratiques dans différents États membres, ou encore la mise en place de réseaux d'expertise sur diverses questions liées à l'asile.

L'EASO a également continué de produire de nouveaux modules de formation et de mettre à jour les modules existants, afin de proposer des formations

qui tiennent compte des évolutions et des changements intervenus dans le domaine de l'asile au sein de l'UE. La formation des agents nationaux chargés des questions d'asile a permis d'assurer une application commune de haut niveau des normes du régime d'asile européen commun (RAEC). En s'appuyant sur un système de formation professionnelle commun couvrant les aspects essentiels de la procédure d'asile, l'EASO a continué de dispenser des formations à près de 6 630 personnes pour la seule année 2019, notamment par l'intermédiaire de séances de formation des formateurs.

Parallèlement, l'EASO continue de renforcer sa préparation à l'exécution de son nouveau mandat dans le cadre du futur règlement sur l'Agence de l'Union européenne pour l'asile, afin que l'agence soit opérationnelle dès l'entrée en vigueur du nouveau règlement. Le nouveau mandat assignera de nouvelles tâches à l'EASO, renforçant ainsi son rôle de centre d'expertise et d'appui, ce qui lui permettra de jouer un rôle plus actif dans la mise en œuvre du RAEC.

1. Appui opérationnel

En 2019, plus de 714 200 demandes de protection internationale ont été déposées dans l'UE+ (États membres de l'UE et pays associés), soit une augmentation de 13 % par rapport à 2018 ⁽¹⁾. Cette tendance à la hausse, qui a été observée dès l'automne 2018, s'est poursuivie tout au long de l'année. Conformément aux tendances passées, le nombre de demandes d'asile était largement supérieur au nombre de détections à la frontière extérieure, avec un ratio de 5 pour 1. Cette augmentation s'explique essentiellement par le très grand nombre de demandeurs qui sont exemptés d'obligation de visa à l'entrée de l'espace Schengen, raison pour laquelle les demandes de protection internationale ont augmenté alors que les détections d'entrées illégales à la frontière extérieure ont, quant à elles, diminué. Les demandeurs sans visa, pour la plupart originaires d'Amérique latine, comprenaient des ressortissants de Colombie, du Salvador et du Honduras, mais aussi des Vénézuéliens.

Dans l'ensemble, sept demandes sur dix ont été déposées dans seulement cinq pays de l'UE+, tandis que la majorité des pays de l'UE+ ont reçu plus de demandes qu'en 2018. C'est la première fois qu'on constate une augmentation du volume de demandes d'asile (en glissement annuel) depuis 2015. Malgré ce rebond, les chiffres sont restés extrêmement bas par rapport à ceux de la crise de 2015-2016.

Dans le cadre de son mandat ⁽²⁾, l'EASO a continué d'apporter un appui opérationnel sur mesure aux États membres dont les régimes d'asile et d'accueil sont soumis à de fortes pressions. À la demande de la Grèce, de l'Italie, de Chypre et de Malte, l'EASO a mis en œuvre les mesures d'appui définies dans le plan opérationnel établi d'un commun accord avec chaque pays.

Outre le soutien apporté dans le cadre de ces plans opérationnels, l'EASO a également participé à des exercices de débarquement et de réinstallation volontaire ad hoc. Ces activités ont été menées tout au long de l'année en Italie et à Malte. Pendant toute la durée de ce processus, l'EASO a travaillé en étroite collaboration avec le cadre établi par la Commission européenne.

En concertation avec la Commission européenne, l'EASO a développé avec succès le « modèle de Messine », qui définit la base juridique de ces opérations (en vertu de l'article 17, paragraphe 2, du règlement de Dublin) et prévoit l'obligation d'enregistrer tous les arrivants en tant que demandeurs de protection internationale dans les systèmes nationaux respectifs et dans la base de données dactyloscopiques européenne en matière d'asile (Eurodac). Ce modèle couvre également l'application des critères de sélection et de mise en correspondance utilisés pour faciliter la mise en correspondance des demandeurs avec les engagements des États membres.

Des procédures opérationnelles standards (POS) techniques ont également été mises en œuvre, avec la participation de l'EASO, dans le sillage de la déclaration de Malte, qui ont permis de sécuriser et de mieux définir les rôles et les responsabilités de chacun des acteurs concernés dans le cadre des débarquements et des réinstallations volontaires. En 2019, l'EASO a ainsi apporté un soutien à 24 événements de ce type qui ont concerné 2 716 demandeurs.

1.1. Grèce

Plan opérationnel 2019 pour la Grèce

Le soutien à la Grèce s'est poursuivi conformément au champ d'application et aux activités définies dans le plan opérationnel 2019. Les équipes d'appui « asile » (EAA) de l'EASO, déployées au sein du service d'asile grec (GAS) et de l'autorité de recours, ont permis d'améliorer l'efficacité de la mise en œuvre de la procédure d'asile. Le service d'accueil et d'identification (SAI) a également bénéficié d'une aide dans la coordination, la gestion et le fonctionnement général de ses centres d'accueil.

L'EASO a renforcé l'appui apporté aux autorités grecques dans le traitement des demandes de protection internationale, notamment en améliorant l'accès à la procédure et la capacité des autorités à gérer les sites d'accueil répartis dans tout le pays. Il a également contribué au traitement d'un nombre

⁽¹⁾ En 2019, l'UE+ était composée de 28 États membres de l'UE plus la Norvège et la Suisse. Les données mensuelles relatives aux demandes de protection internationale ont été fournies par les 30 pays de l'UE+ jusqu'en septembre, et par 29 pays de l'UE+ à partir du mois d'octobre.

⁽²⁾ Règlement (UE) n° 439/2010 du Parlement européen et du Conseil du 19 mai 2010 portant création d'un Bureau européen d'appui en matière d'asile, JO L 132 du 29.5.2010.

croissant de requêtes en procédure Dublin et a facilité la fourniture d'informations essentielles aux demandeurs d'asile.



Équipes d'appui «asile» de l'EASO, Grèce septentrionale

L'EASO a apporté un soutien important au GAS et à l'autorité de recours dans le cadre du [plan opérationnel 2019](#), en leur fournissant une aide rapide et efficace dans la mise en œuvre des procédures d'asile régulières et des procédures de demande d'asile à la frontière en vigueur en Grèce continentale et dans les îles. En 2019, les agents d'enregistrement de l'EASO ont procédé à plus de 40 000 enregistrements ⁽³⁾, y compris des préenregistrements, facilitant ainsi l'accès à la procédure d'asile. Les EAA de l'EASO, composées d'experts des États membres et de personnel recruté localement, ont mené plus de 8 000 entretiens et rédigé plus de 9 000 ⁽⁴⁾ observations finales sur des dossiers d'asile.



Équipes d'appui «asile» de l'EASO, îles grecques

En outre, l'EASO a renforcé la capacité de l'unité «Dublin» du service d'asile grec, au stade de la première instance, en détachant des agents qui ont traité des demandes portant sur 3 000 personnes. En deuxième instance, l'EASO a déployé des agents

chargés des recherches (rapporteurs juridiques) dans le contexte de l'appui fourni à l'autorité de recours. Avec leur soutien, les commissions de recours indépendantes compétentes de l'EASO ont rédigé un nombre croissant de recours (pour près de 2 000 demandeurs) contre des décisions de première instance, dépassant les chiffres de 2018.

Fourniture d'informations

L'information est un outil important pour faciliter l'accès aux procédures d'asile. En 2019, l'EASO a de nouveau joué un rôle central dans la fourniture d'informations. Les experts des États membres déployés au sein d'équipes d'information mobiles ont effectué plus de 300 visites sur site et ont appuyé la ligne d'assistance téléphonique dédiée en répondant à plus de 30 000 questions ⁽⁵⁾. En mai 2019, l'EASO a confié la fourniture d'informations aux autorités grecques responsables, présentes sur les cinq îles, et a formé 16 membres du personnel recrutés localement.



Fourniture d'informations sur le continent, 2019

Avec plus de 500 agents ⁽⁶⁾ déployés sous différents profils, l'EASO a apporté un soutien continu aux autorités grecques tout au long de l'année 2019, en veillant à garantir l'interopérabilité tout en adaptant son appui opérationnel de façon à continuer de privilégier les résultats.

La diminution des nominations d'experts nationaux par les États membres pour remplir des postes spécifiques, tels que définis et décrits dans l'appel à experts, a été l'une des principales difficultés rencontrées dans la mise en œuvre du plan opérationnel 2019. Une autre difficulté tient à la non-disponibilité d'experts des États membres pour les déploiements de longue durée (sur plusieurs mois), notamment pendant les périodes marquées par un grand nombre d'arrivées.

⁽³⁾ Analyse opérationnelle de l'EASO — Grèce 2019.

⁽⁴⁾ Données opérationnelles de l'EASO.

⁽⁵⁾ Analyse opérationnelle de l'EASO — Grèce 2019.

⁽⁶⁾ Données opérationnelles de l'EASO.

Accueil

L'EASO a continué de soutenir les autorités d'accueil nationales en déployant des agents d'accueil et des agents spécialisés dans la protection de l'enfance sur toutes les îles. Des experts en matière de mineurs non accompagnés ont participé à l'élaboration du cadre national de contrôle des conditions d'accueil (NRFM) et ont accompagné la mise en place d'un service d'assistance à l'accueil.

Pour la première fois, le plan opérationnel de 2019 prévoyait deux mesures spécifiques visant à améliorer le système d'accueil national, grâce au déploiement d'experts et de personnel intérimaire des États membres et à la fourniture de formations connexes sur le terrain et au niveau central. L'EASO a également contribué à la finalisation et au pilotage de l'outil du NRFM. Au niveau stratégique, il a également aidé la Grèce à renforcer ses capacités dans le but de mettre en œuvre une stratégie pluriannuelle de financement et de passation de marchés. L'EASO a identifié et déployé des experts des États membres, au sein du SAI national, chargés de contribuer à la rédaction de propositions de projets, et il a également soutenu le suivi de la mise en œuvre et dispensé des formations au personnel national dans un but d'amélioration de la durabilité. En ce qui concerne l'accueil de première ligne, l'une des contributions majeures pour l'année 2019 a été la création d'un service d'assistance à l'accueil.

| Plus de 40 000 enregistrements (dont des préenregistrements) effectués par des agents de l'EASO.

| Équipes d'appui en matière d'asile: composées d'experts des États membres et de personnel recruté localement, elles ont mené plus de 8 000 entretiens et rédigé plus de 9 000 observations finales sur des dossiers d'asile.

| Appui à l'unité grecque «Dublin» pour renforcer sa capacité à traiter les requêtes en procédure Dublin, avec plus de 230 demandes traitées chaque mois et une production triplée par rapport à 2018.

En outre, la première partie du manuel sur l'accueil a été finalisée et traduite, ce qui a permis de faciliter l'accès à la législation sur l'accueil en Grèce. Dans les îles, des équipes d'appui composées de personnels spécialisés (agents de protection de l'enfance, agents d'accueil, etc.) ont été déployées sur le terrain pour fournir leur expertise dans le domaine de la protection et de la vulnérabilité des enfants, tout en facilitant la communication avec les populations vivant dans les camps. Dans le cadre des projets pilotes menés dans les zones de sécurité de Samos et de Chios, l'EASO a déployé des experts sur les cas de mineurs non accompagnés (MNA), renforçant ainsi la capacité du personnel des centres d'accueil et d'identification (CAI) à développer des services destinés aux MNA et à améliorer le fonctionnement général des zones de sécurité des CAI. Il s'agit là d'un volet important de l'appui de l'EASO, qui a pour but de garantir une amélioration globale des conditions d'accueil et du bien-être des MNA.

En soutien à l'accueil de deuxième ligne, l'EASO a déployé du personnel pour aider au transfert des personnes dans le nord de la Grèce et en Épire et pour les assister dans l'orientation vers des logements privés, des services de transport et/ou des procédures d'asile.



Fourniture d'informations, Grèce (Thessalonique)

Coopération future

Le 20 décembre 2019, un nouveau [plan d'assistance opérationnelle et technique pour 2020](#) a été conclu entre l'EASO et les autorités grecques. Ce plan prévoit le doublement de l'appui opérationnel de l'EASO grâce à un modèle intégré innovant, basé sur une planification conjointe avec le GAS et le SAI.

1.2. Italie

Plan opérationnel 2019 pour l'Italie

Dans le cadre du plan 2019, l'EASO a continué de fournir une assistance technique et opérationnelle à l'Italie, notamment dans le traitement des demandes de protection internationale et le renforcement de la capacité des autorités italiennes à absorber les dossiers en attente. Une aide a été fournie pour le traitement des demandes dans le cadre des procédures Dublin et le renforcement de l'unité italienne chargée de la fourniture d'informations sur les pays d'origine, ainsi que pour la gestion de son système d'accueil. L'EASO a également continué de soutenir les services italiens de défense des enfants et des adolescents, en organisant des activités de renforcement des capacités destinées aux tuteurs bénévoles.

L'EASO apporte un soutien à l'Italie depuis plus de six ans, initialement par l'intermédiaire d'un plan d'appui spécial (SSP), qui a fonctionné jusqu'à la fin du mois de mars 2016, et plus récemment dans le cadre de plans opérationnels établis d'un commun accord chaque année.

Des mesures ont été prises au titre du [plan opérationnel 2019 pour l'Italie](#) afin d'améliorer l'expertise des autorités italiennes et de renforcer leur capacité à absorber les dossiers en attente aux stades de l'enregistrement et de la détermination, grâce notamment au traitement des demandes de protection internationale et à la prise en charge des cas Dublin. L'EASO a également contribué au développement de flux de travail et de méthodologies durables en matière d'asile et d'accueil, au renforcement de l'unité italienne chargée de la fourniture d'informations sur les pays d'origine et de certaines activités de la Commission nationale d'asile, ainsi qu'à la gestion et au suivi des dispositifs du système national d'accueil par l'intermédiaire du département des libertés civiles et de l'immigration.

| 19 722 enregistrements d'asile facilités par les EAA de l'EASO.

| 26 933 dossiers traités pour le processus décisionnel des commissions territoriales et 38 761 dossiers traités pour la phase de préentretien.

| Traitement de plus de 30 000 dossiers en attente depuis la mi-2016.

L'EASO et les services italiens de défense des enfants et des adolescents (AGIA) ont poursuivi leur collaboration autour des activités de renforcement des capacités destinées aux tuteurs bénévoles.

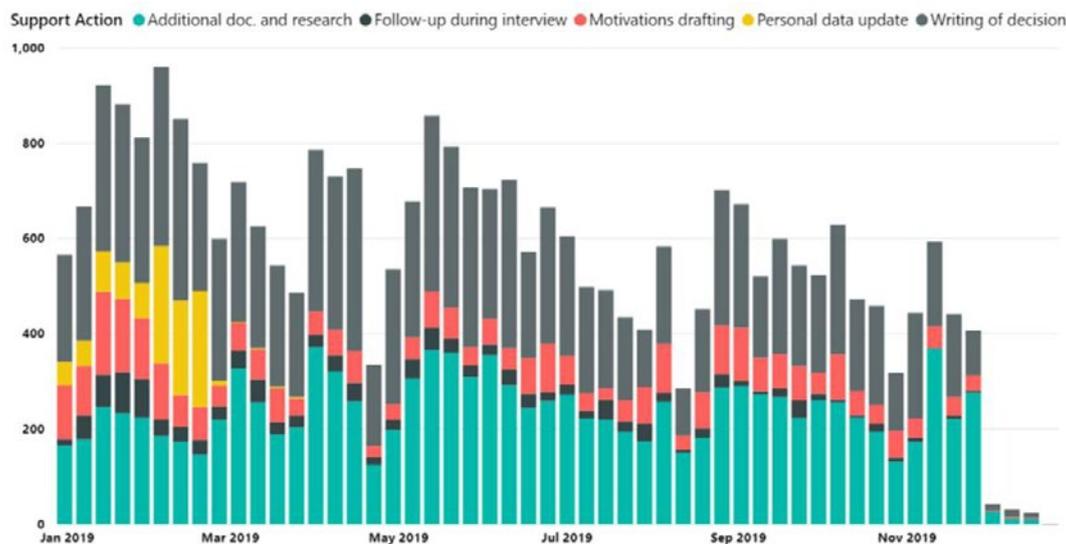
En vertu de la clause de flexibilité du plan opérationnel pour l'Italie, l'EASO a également participé à des débarquements et des réinstallations volontaires ad hoc, dans le cadre de 17 événements distincts, conformément au «modèle de Messine» et aux POS techniques consécutives à la déclaration de Malte.

Dans le but de réduire le nombre de dossiers en attente, les EAA de l'EASO ont contribué à l'enregistrement de 19 722 demandeurs d'asile dans 25 bureaux de police locaux (Questure). De plus, les EAA déployées dans 35 commissions territoriales ont participé à la préparation et au traitement de 26 933 dossiers pour le processus décisionnel et de 38 761 dossiers pour la phase de préentretien. Le même niveau de soutien a été fourni dans la phase de litige, avec près de 14 000 personnes concernées⁽⁷⁾. Pendant l'année 2019, le nombre de décisions rendues en première instance est toujours resté supérieur au nombre de demandes déposées. Cette tendance a permis de réduire rapidement le nombre de dossiers en attente depuis la mi-2016. Fin décembre 2019, l'EASO a contribué au traitement de quelque 30 000 dossiers en attente, soit une réduction de plus d'un tiers de l'arriéré de 2018⁽⁸⁾, alors que l'Italie se classait au premier rang des pays de l'UE+ en termes de dossiers non traités [avec 82 311 dossiers⁽⁹⁾]. L'EASO a complété ce travail par un soutien structurel supplémentaire visant à améliorer la qualité des flux de travail et des méthodologies employées au niveau local. À cet effet, il a produit deux manuels sur les bonnes pratiques d'enregistrement (*Good practices for registration*) et la gestion des dossiers en première instance, y compris les dossiers Dublin (*Case-management at first instance, including Dublin cases*).

(7) Analyse opérationnelle de l'EASO — Italie 2019.

(8) Analyse opérationnelle de l'EASO — Italie 2019.

(9) Données fournies par l'Italie dans le cadre du système de collecte de données du SAPP.



Évolution du soutien de l'EASO à la prise de décision en 2019

En collaboration avec le HCR, l'EASO a formé 351 fonctionnaires italiens concernant la phase d'enregistrement de la procédure d'asile, l'identification et le traitement des dossiers Dublin. De plus, 49 fonctionnaires ont participé à 12 séances de formation des formateurs sur la fourniture d'informations, la traite des êtres humains et la détermination du statut, entre autres domaines thématiques.

- | 12 activités de formation organisées pour 351 fonctionnaires italiens.
- | 12 séances de formation des formateurs pour 49 fonctionnaires.
- | 6 séances de formation sur les procédures d'accueil et la qualité des services d'accueil pour les MNA.

L'EASO a continué de fournir un soutien structurel pour renforcer les autorités d'accueil italiennes et les systèmes nationaux connexes, mais aussi pour accompagner le développement des cadres nationaux de contrôle des conditions d'accueil. Il a également aidé la *Struttura di Missione* à organiser six séances de formation dans le but d'assurer l'harmonisation des procédures d'accueil et la qualité des services d'accueil des MNA sur l'ensemble du territoire national. Au total, 217 participants ont assisté à ces séances. L'EASO a également apporté son concours à l'AGIA pour l'organisation de trois séances de formation destinées aux candidats à la fonction de tuteur bénévole de MNA, et une plateforme d'apprentissage en ligne a été développée pour standardiser et pérenniser cette formation.

En 2019, l'EASO a apporté un soutien à 17 événements de débarquement/réinstallation volontaire ad hoc au nom des États membres engagés, conjointement avec les autorités italiennes et sous la coordination de la Commission européenne. En menant près de 1 300 entretiens et en déployant ses EAA dans les 24/48 heures suivant la requête initiale, l'EASO a démontré, lors de ces événements, sa capacité à s'adapter à un environnement en constante évolution. Outre sa participation à la procédure d'enregistrement, les principales missions de l'agence ont consisté à soutenir le développement et l'application de POS techniques qui ont servi de base pour proposer des listes de distribution à la Commission européenne, laquelle était responsable de la coordination générale des engagements des États membres et de la procédure de réinstallation ultérieure.

En raison du faible nombre d'experts des États membres et de la durée insuffisante de leur mandat par rapport aux besoins définis dans le plan opérationnel pour l'Italie, ainsi que des barrières linguistiques auxquelles ces experts sont confrontés lorsqu'ils travaillent directement avec les autorités locales, l'EASO s'est vu contraint de recourir massivement aux travailleurs intérimaires pour la mise en œuvre des activités convenues. En 2019, sur les 295 déploiements effectués en Italie, 64 étaient des experts originaires de 16 pays de l'UE+, 11 faisaient partie du personnel de l'EASO et les 220 restants étaient des travailleurs intérimaires. 360 médiateurs culturels ont également apporté leur concours à l'enregistrement et au traitement des demandes d'asile, ainsi qu'aux exercices de débarquement/réinstallation volontaire ad hoc.



L'équipe de l'EASO soutient la procédure de réinstallation volontaire

Dès le début de l'année, l'EASO a réagi rapidement aux nouveaux événements de débarquement grâce au dispositif de réinstallations volontaires ad hoc mis en place après la fin du programme de réinstallation de l'UE, en 2018. Le principal défi consistait à concevoir un nouveau flux de travail et à convenir d'une nouvelle procédure avec tous les acteurs concernés, dont la Commission européenne, les États membres et les autorités italiennes. Afin de réagir rapidement, l'EASO a redéployé des ressources humaines en soutien à la Questure pour contribuer aux procédures de débarquement, et a parfois dû faire face à plusieurs événements en même temps (principalement d'août à novembre 2019), ce qui a provoqué des tensions au niveau de la mise en œuvre logistique des mesures existantes au sein du plan opérationnel. Des directives et des flux de travail clairs ont été définis et mis en œuvre pour encadrer l'appui de l'EASO, ce qui a permis de faciliter le processus d'attribution de nouvelles ressources à l'équipe, tout en garantissant la qualité et la cohérence des activités. Une équipe mobile ad hoc renforcée a été affectée à cette activité dans le cadre du [plan opérationnel 2020 pour l'Italie](#).

Coopération future

Un nouveau plan opérationnel pour l'Italie a été signé le 11 décembre 2019. Le plan de 2020 mise sur le renforcement de l'appui opérationnel déjà fourni par l'EASO à l'Italie, en mettant l'accent sur un soutien supplémentaire pour réduire les dossiers en attente en deuxième instance grâce à la fourniture d'un appui renforcé aux tribunaux italiens, au renforcement des capacités et à

l'amélioration de la qualité des systèmes d'asile et d'accueil. Ce plan prévoit donc un soutien à la standardisation des procédures d'asile, à l'amélioration de la qualité du système d'accueil italien et à la réduction des dossiers d'asile en attente dans les sections spécialisées des tribunaux, mais il comporte également une aide aux mécanismes de coordination entre les autorités italiennes chargées de l'asile, à l'amélioration de l'efficacité et à la standardisation des procédures et de la collecte de données par le biais de systèmes d'information.

1.3. Chypre

L'EASO et Chypre signent une convention d'accueil

Le 19 septembre 2019, l'EASO et Chypre ont signé une convention d'accueil qui reflète l'étendue et la nature de l'appui opérationnel fourni par l'EASO à Chypre, conformément au plan opérationnel convenu. Cette convention d'accueil permet à l'EASO de continuer de fournir un appui concret aux autorités chypriotes en réponse aux pressions accrues sur leur système d'asile, et il apporte une plus grande clarté juridique au statut de l'EASO à Chypre, notamment en ce qui concerne le personnel de l'agence. La convention n'a pas encore été ratifiée par le Parlement.

L'EASO a étendu son assistance technique et opérationnelle à Chypre en 2014 à la suite d'une recrudescence des pressions migratoires. En décembre 2018, un nouveau [plan d'assistance opérationnelle et technique pour 2019](#) a été conclu entre l'EASO et Chypre. Le plan vise à renforcer le soutien fourni par l'EASO à Chypre à la lumière de la très forte augmentation du nombre de demandes d'asile. Dans le cadre de ce plan, une convention d'accueil a ensuite été signée, le 19 septembre 2019, entre l'EASO et les autorités chypriotes.

En 2019, près de 13 000 demandes de protection internationale ont été déposées à Chypre, ce qui représente une augmentation — pour la deuxième année consécutive — d'environ 70 % par rapport à l'année précédente, plaçant l'île au deuxième rang des États membres avec le plus grand nombre de demandes par habitant.

- | 7 804 enregistrements effectués par des experts de l'EASO (soit 70 % du total) dans quatre districts.
- | 746 entretiens menés et 532 avis rédigés grâce au soutien renforcé apporté au traitement en première instance et à la procédure accélérée.
- | Soutien social individuel, développement de POS et coordination des bénévoles dans le centre d'hébergement de Kofinou, grâce à la présence permanente sur site de l'EASO.

Un premier plan opérationnel complet a été mis en œuvre pour Chypre en 2019. Des mesures ont été prises pour améliorer la cohérence et la qualité des procédures d'enregistrement sur ce territoire. Les POS

d'enregistrement des demandeurs de protection internationale ont été révisées, en étroite consultation avec le service d'asile et la police de l'immigration, et des formations ciblées ont été proposées. En outre, la présence régulière et constante, au sein des unités des étrangers et de l'immigration, d'assistants d'enregistrement et d'interprètes de l'EASO a facilité la fourniture d'informations et l'enregistrement des demandes de protection internationale.

Avec l'aide de six experts en enregistrement, 7 804 demandes de protection internationale ont été enregistrées dans quatre endroits différents au cours de cette première année de soutien à la procédure d'enregistrement. Ce chiffre équivaut à sept enregistrements sur dix à Chypre, soit une augmentation de 15 % par rapport à 2018.

> CAN I TRAVEL?
In case you are not an applicant of international protection and you urgently need to travel for humanitarian reasons, you can apply at the Civil Security and Migration Department and you may be issued with a relevant travel document.

> USEFUL CONTACTS
Cyprus Refugee Council (Legal assistance)
Dimitrios N. Piri 401, Nicosia
Tel: 22005999

Centas Lamaca (Greek, English, Danish)
Stylakou Lane 2, Lamaca
Tel: 24322079

Quaia (Gujarati, Hindi, English, Chinese, Spanish, French)
Anapostolou Leontou 1, Lamaca
Tel: 24902260

Administrative Court for International Protection (Cypriot)
Gouf Paloua 5, 1906, Nicosia
Tel: 22747500

UNHCR (United Nations High Commission for Refugees)
2, Dapoutasosiasos 29, 2nd Floor, Nicosia
Tel: 22358443

KOM (International Organization for Migration)
Nerou Avenue P.C., Nicosia
Tel: 22727270

Social Welfare Services - Lamaca District Office
23-25, Othello, Lamaca
Tel: 24800181

Lamaca (and Famagusta) District Labour Office
Othello, Othello Street, Lamaca
Tel: 24805323

Welfare Benefits Administrative Service
41, Theodoros Dous, MEDCOG Tower, Nicosia
Tel: 22 83 5328

Asylum Service - Ministry of Interior
77, Avra, Mikropoli, P.O. Box, 1077 Nicosia
Tel: 22446262, 22446272, 22446245

For more information, visit: www.moi.gov.cy/asylum

> AM I ENTITLED TO GUARANTEED MINIMUM INCOME OR SOCIAL WELFARE ASSISTANCE?
All eligible beneficiaries of subsidiary protection, other than those whose specific needs as defined by law may warrant the provision of guaranteed minimum income (GMI, or "Euzoni") which is provided in the form of financial support and services. To claim for this benefit, beneficiaries should contact the Welfare Benefits Administrative Service.

> WHAT ARE THE ORGANISATIONS PRESENT IN THE CENTER?
CODECA - First Office, reception food provision
Takis - social work, administrative
EASO (European Asylum Support Office) - social work, interpretation, reception support
Red Cross - shower, linen, activities for children and adults
UNWIC - management support (3 times/week)
KOM - voluntary returns assistance (once in a month)
NGO Kallithea Welfare & other volunteer organizations.

RECEPTION AND ACCOMMODATION CENTER FOR APPLICANTS OF INTERNATIONAL PROTECTION - BASIC INFORMATION FOR THE RESIDENTS

> WHERE AM I?
Welcome! You are in the Reception and Accommodation Center for Applicants of International Protection in Kofinou. The center operates under the supervision of the Asylum Service of the Ministry of Interior. With the capacity to accommodate up to 400 people, the center is situated at 2.5 km west of Kofinou village, the countryside near Lamaca (Othello), Limassol (Sofiko and Nicosia (Kofinou)). For a better orientation in the center, every room, office and staff member are clearly marked with their own number and the details are available on the map below. You can see where exactly are the rooms, offices, kitchens, common spaces.

If you have contributed this leaflet will provide you with the basic information you need to know during your first days here. The center is an open location, this means you can move around freely and enter and leave the center at will. There will be many different nationalities, religions and ages among the same place, so please be tolerant. **ΑΝΑΓΚΑΙΩΣ, ΑΠΕΙΘΙΜΟΙ ΚΑΙ ΑΠΡΟΣΒΑΣΤΟΙ** is respected in the same way you should respect that of others.

RESIDENTS

RESIDENTS	RESIDENTS' ADDRESS	ROOM NUMBER
RESIDENTS	RESIDENTS' ADDRESS	ROOM NUMBER

SECTION FOR WHICH RESIDENTS ARE ASSIGNED

SECTION	RESIDENTS	RESIDENTS' ADDRESS	ROOM NUMBER
SECTION	RESIDENTS	RESIDENTS' ADDRESS	ROOM NUMBER

Brochure d'information pour les résidents du centre d'accueil de Kofinou

L'EASO a également continué d'apporter son soutien au service d'asile chypriote pour le traitement des demandes d'asile en première instance, ce qui a permis d'alléger l'augmentation constante de dossiers en attente. Dans ce contexte, l'EASO a déployé des experts à Nicosie, qui ont mené 746 entretiens et rédigé 532 observations finales portant sur 27 nationalités différentes.

Dans la dernière partie de l'année, à la demande du service d'asile chypriote (CAS), les experts de l'EASO ont mené 44 entretiens supplémentaires et rédigé 42 recommandations dans le cadre d'une procédure accélérée pour les citoyens de Géorgie, pays qui est considéré comme un pays d'origine sûr.

En outre, l'EASO, le CAS et le HCR ont travaillé ensemble au renforcement de l'assurance et des normes de qualité. L'EASO et le CAS ont également entamé des travaux préparatoires sur la numérisation des dossiers. L'EASO a par ailleurs organisé deux séances de formation sur les indicateurs de vulnérabilité et d'exclusion à l'intention de ses experts et des agents du CAS.

L'EASO a repris ses activités, fin 2018, dans le centre d'accueil de deuxième ligne de Kofinou. Il a consolidé sa présence en 2019 grâce à une équipe permanente d'experts. Ensemble, ils ont réalisé un travail social indispensable et ont contribué au renforcement des capacités dans la gestion des centres d'accueil, le suivi des cas individuels par l'accompagnement social, l'orientation et l'aide aux procédures, ainsi que dans

les domaines de la fourniture d'informations et de la coordination des activités communautaires et bénévoles.

Le soutien prévu pour le centre d'accueil de première ligne de Pournara, nouvellement créé, a été fortement perturbé par les retards enregistrés dans les travaux de construction et de rénovation. L'EASO a néanmoins déployé du personnel chargé de fournir des informations et d'effectuer des évaluations de vulnérabilité. Il a également apporté un soutien logistique à la mise en place d'une zone sûre pour les groupes vulnérables (qui sera opérationnelle dès 2020).

De plus, l'EASO a commencé à préparer le terrain pour de nouveaux domaines de travail à Chypre, notamment en ce qui concerne le soutien apporté à la nouvelle Cour administrative de protection internationale ou le renforcement de la gestion des données et de la coordination, par exemple en facilitant un système d'entrée-sortie en matière d'accueil. À cette fin, l'EASO a effectué et animé quatre missions d'évaluation des besoins et trois initiatives de formation. Un nouveau [plan d'assistance opérationnelle et technique pour 2020](#) a également été conclu entre l'EASO et les autorités chypriotes.

Coopération future

En décembre 2019, un nouveau plan d'assistance opérationnelle et technique pour 2020 a été conclu entre l'EASO et les autorités chypriotes. Ce plan

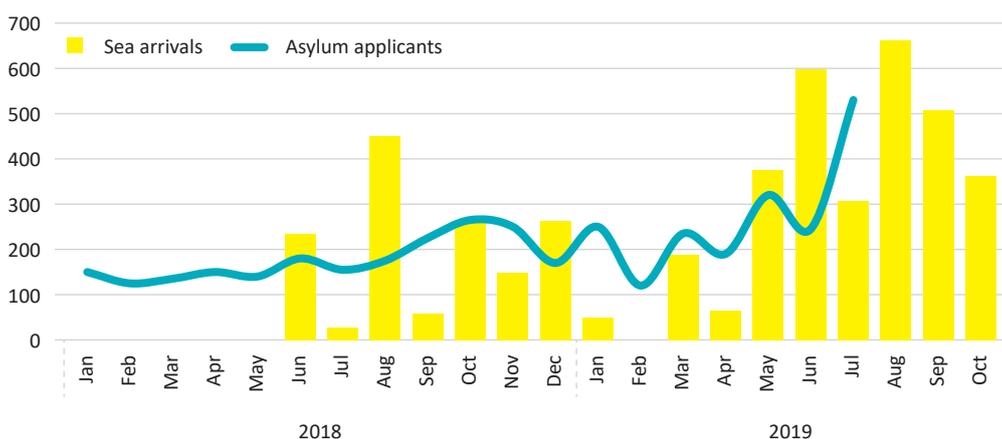
prévoit le doublement de l'appui opérationnel de l'EASO au service d'asile chypriote et l'introduction d'une nouvelle mesure visant à réduire le nombre de dossiers en attente en deuxième instance.

1.4. Malte

Plan d'assistance opérationnelle et technique 2019 conclu entre Malte et l'EASO

Le 24 juin 2019, l'EASO et les autorités maltaises se sont entendus sur les flux de travail et les procédures nécessaires pour apporter un soutien à Malte dans l'enregistrement des demandes de protection internationale, la fourniture d'informations et l'appui à l'unité Dublin, les entretiens et la rédaction des rapports d'évaluation correspondants pour le bureau du Haut-Commissariat pour les réfugiés. Il a été convenu que la mise en œuvre des mesures de soutien se ferait par étapes, afin d'assurer une cohérence complète avec les autres mesures mises en place par les autorités maltaises.

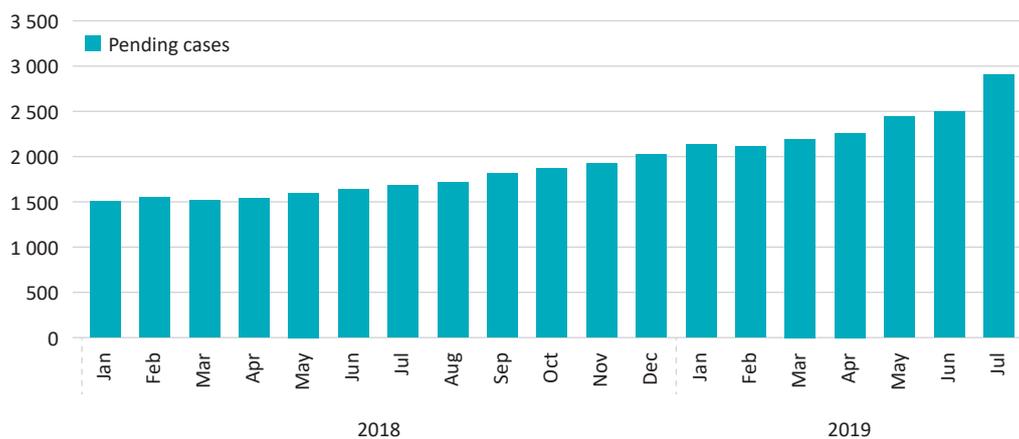
Les 1 890 demandes de protection internationale déposées au cours des sept premiers mois de l'année 2019 ont représenté une hausse de 83 % par rapport aux chiffres enregistrés au cours de la même période en 2018. Le nombre moyen de demandes mensuelles est ainsi passé de 148 à 270.



Arrivées par mer (barres) et demandes d'asile (ligne), janvier-octobre 2019

Les données d'Eurostat, qui comprennent les dossiers en attente (toutes instances confondues), montrent que la pression sur l'autorité maltaise en matière d'asile a continué d'augmenter en 2019. Le nombre de demandes en attente d'une décision, qui s'élevait

à 1 505 fin janvier 2018, est monté à 2 905 en juillet 2019. Le nombre de dossiers non traités a également augmenté considérablement, passant d'une moyenne de 47 cas supplémentaires par mois en 2018, à 126 en 2019.



Évolution des dossiers en attente de janvier 2018 à juillet 2019

À la suite de demandes des autorités maltaises, en juin 2019, et dans le cadre du soutien apporté aux événements de débarquement ad hoc au cours des six mois précédents, l'EASO a signé un plan opérationnel pour Malte d'une durée de six mois, allant de juillet à décembre 2019. Ce plan reposait sur trois mesures axées sur le soutien à l'enregistrement, l'aide aux entretiens d'asile en première instance et à la rédaction des avis correspondants, et l'appui à l'unité Dublin. Selon les données du ministère national des affaires intérieures, de la sécurité nationale et de l'application des lois, entre janvier et octobre 2019, les arrivées par mer à Malte ont plus que doublé par rapport à l'année précédente, avec 3 115 migrants enregistrés en 2019, contre 1 445 en 2018.

L'EASO a apporté un soutien aux autorités maltaises dans le cadre des activités de réinstallation volontaire, en s'occupant de l'enregistrement des demandes de protection internationale, en préparant les listes de distribution et en aidant les délégations des États membres à mener les entretiens de suivi. L'agence a également soutenu l'unité «Dublin» dans la réalisation des activités procédurales liées aux cas de réinstallation.

L'EASO a fourni un appui opérationnel avec le déploiement de 18 experts des États membres et de 18 travailleurs intérimaires pour une durée totale de 2 229 jours. Selon les termes convenus dans le plan opérationnel, l'EASO a procédé à l'enregistrement de 2 008 demandeurs d'asile, qui venaient pour la plupart du Soudan, suivi de l'Érythrée et du Soudan du Sud.

Un travail important a également été effectué pour établir et piloter les flux de travail dans le but de parvenir à la réduction prévue de l'arriéré existant. À la suite de cette démarche, l'EASO a programmé 284 entretiens, dont 176 ont été finalisés. Au total, 71 observations finales ont été rédigées.

Enfin, pour soutenir l'unité «Dublin», 1 827 personnes ont bénéficié d'une aide et 1 003 rapports d'examen Dublin ont été rédigés.

La mise en œuvre du plan opérationnel s'est déroulée comme prévu et a permis de poursuivre la collaboration fructueuse qui s'était établie au sein des flux de travail de débarquement ad hoc au cours des six premiers mois de l'année.

Coopération future

Un [nouveau plan opérationnel pour Malte](#) a été signé en décembre 2019. Il prévoit de doubler l'appui opérationnel et d'élargir les mesures du plan pour y inclure une mesure spécifique en matière d'accueil, avec notamment un soutien aux flux de travail liés à l'orientation et à l'évaluation de la vulnérabilité dans le cadre de l'accueil, ainsi qu'un appui renforcé aux services d'accueil maltais.

1.5. Dimension extérieure

- | Stratégie de coopération extérieure révisée de l'EASO adoptée par son conseil d'administration.
- | Coopération grâce à la mise en œuvre de feuilles de route avec la Turquie/direction générale turque chargée de la gestion des migrations (DGGM), la Serbie et la Macédoine du Nord.
- | Lancement du dispositif de soutien à la réinstallation de l'EASO à Istanbul, en Turquie.

L'EASO joue un rôle important dans la dimension extérieure du RAEC en soutenant la mise en place et/ou le renforcement des systèmes d'asile et d'accueil, et en apportant un soutien aux États membres dans leurs efforts de réinstallation.

Des objectifs importants ont été atteints en 2019, avec notamment la révision de la stratégie de coopération extérieure, le soutien croissant au renforcement des

capacités fourni aux zones géographiques prioritaires, ainsi que le lancement du projet pilote de dispositif de soutien à la réinstallation.



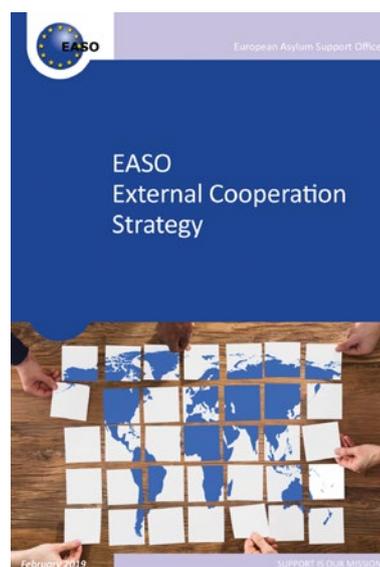
Stratégie d'action extérieure et réseau de la dimension extérieure

| Révision de la stratégie de coopération extérieure de l'EASO — la nouvelle stratégie a été adoptée par le conseil d'administration de l'EASO en février 2019.

| Processus de consultation en vue de la restructuration du réseau de la dimension extérieure — accord conclu sur la création de deux réseaux distincts: *réseau de coopération avec les pays tiers* et *réseau de réinstallation et d'admission humanitaire*.

Stratégie de coopération extérieure

Compte tenu des changements intervenus dans le cadre plus large de la politique de l'UE en matière de relations extérieures, et au vu du soutien demandé par les pays tiers ou envisagé avec les États membres, l'EASO a mené en 2019 un **vaste processus de consultation auprès des États membres et des parties prenantes concernées** dans le but de réviser et de mettre à jour la stratégie d'action extérieure. Le conseil d'administration de l'EASO a adopté la nouvelle stratégie — désormais appelée **stratégie de coopération extérieure de l'EASO** — en février 2019.



La stratégie de coopération extérieure révisée de l'EASO:

- définit l'approche et le cadre général dans lequel l'EASO élabore ses activités liées à la dimension extérieure du RAEC;
- fournit une orientation stratégique pour l'action extérieure de l'EASO;
- fixe les priorités et les principaux axes de planification des activités futures;
- précise le type d'aide et l'étendue du soutien que l'EASO peut apporter, ainsi que les priorités géographiques.

Activités du réseau de la dimension extérieure

Le réseau de la dimension extérieure de l'EASO vise à assurer une communication efficace et harmonieuse sur les questions relatives à l'action extérieure de l'EASO avec les États membres, les institutions de l'UE, les pays tiers et d'autres parties prenantes.

Plusieurs activités ont été mises en œuvre sous cette égide en 2019, dont deux réunions du réseau de la dimension extérieure aux mois de février et novembre. De plus, à la suite des contributions reçues des États membres, l'EASO a créé trois groupes de travail dédiés:

- un groupe de travail sur la coopération avec la DGGM;
- un groupe de travail sur la coopération avec les Balkans occidentaux;
- un groupe de travail sur le développement des outils de gestion des connaissances de la dimension extérieure de l'EASO.

Le but de ces groupes de travail est de constituer des groupes plus restreints d'États membres particulièrement soucieux de contribuer activement aux travaux menés par l'EASO dans certains domaines. En 2019, l'EASO a organisé au total quatre réunions de groupes de travail.

Restructuration du réseau de la dimension extérieure

À la suite des conclusions de la réunion du réseau de la dimension extérieure organisée le 1^{er} février 2019, et du 9^e forum de l'UE sur la réinstallation qui s'est déroulé le 11 juin 2019, l'EASO a lancé un processus de consultation auprès des parties prenantes concernées sur la restructuration du réseau de la dimension extérieure en deux réseaux distincts: un réseau de coopération avec les pays tiers et un réseau de réinstallation et d'admission humanitaire.

La nécessité d'un réseau spécifique à la réinstallation s'est imposée au cours du processus de consultation. Premièrement, les promesses de réinstallation des États membres doivent être complétées par une plateforme de soutien et d'échange qui leur permette de mieux tenir leurs engagements en matière de solidarité internationale. Deuxièmement, les fonctionnaires des États membres ont souligné la nécessité d'une plateforme leur permettant d'aborder et de discuter d'un certain nombre de sujets propres à l'UE, comme l'utilisation des ressources du Fonds «Asile, migration et intégration» pour la réinstallation,

ou les pratiques opérationnelles dans les missions de réinstallation.

En ce qui concerne la *coopération avec les pays tiers*, un réseau entièrement axé sur la coopération technique et sur le soutien au renforcement des capacités des pays tiers peut répondre à la nécessité d'associer plus efficacement les États membres et d'autres parties prenantes à la définition et à la mise en œuvre des cadres de coopération EASO-pays tiers. En outre, l'amélioration du partage d'informations et de la communication est une thématique qui est susceptible de renforcer encore la valeur ajoutée du réseau, en créant des possibilités de développer des synergies et d'éviter les doubles emplois.

Les deux réseaux ont été lancés officiellement au premier trimestre de 2020.

Aide aux pays tiers

Mise en œuvre du projet régional financé par l'instrument d'aide de préadhésion (IAP II) («Soutien régional à une gestion des migrations axée sur la protection dans les Balkans occidentaux»), phase 2

- | 2 feuilles de route ont été mises en place avec la Serbie et la Macédoine du Nord.
- | 39 activités de renforcement des capacités en coopération avec les autorités des Balkans occidentaux.

Renouvellement et mise en œuvre de la feuille de route EASO-DGGM

- | 28 activités de renforcement des capacités en coopération avec la Turquie/DGGM.

Début de la coopération EASO-Égypte

- | Élaboration et lancement d'un projet de renforcement des capacités à petite échelle en coopération avec l'Égypte.

Aide au renforcement des capacités des pays tiers en matière d'asile et d'accueil

Le soutien aux pays tiers de l'EASO vise à contribuer à la mise en place et/ou au renforcement des systèmes d'asile et d'accueil, mais aussi à favoriser une gestion des migrations qui tienne compte des besoins de protection dans les pays tiers clés. Cet appui est mis en œuvre par le biais de différents dispositifs de renforcement des capacités qui sont adaptés aux

besoins et aux intérêts d'un pays tiers donné, aux priorités des États membres ainsi qu'à la capacité de réponse de l'EASO. Les activités prévues dans ce contexte prennent des formes diverses (formations, ateliers, visites d'étude/de travail, coaching sur le terrain, contribution à des documents techniques, etc.).



Tout au long de l'année, l'EASO a constaté, par rapport à 2018, un regain d'intérêt et une augmentation des besoins concernant l'aide au renforcement des capacités dans les zones géographiques suivantes: pays des Balkans occidentaux, Turquie et région du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord (MENA).

Dans les Balkans occidentaux, l'EASO a mis en œuvre, en concertation avec l'Agence européenne de garde-frontières et de garde-côte (Frontex), le HCR et l'Organisation internationale pour les migrations (OIM), le **projet régional financé par l'IAP II** («Soutien régional à une gestion des migrations axée sur la protection dans les Balkans occidentaux»), qui cible les six pays des Balkans occidentaux et la Turquie. La phase I du projet est terminée (septembre 2016-juin 2019) et la phase II (juillet 2019-juin 2021) est en cours de réalisation.



L'EASO soutient la **Serbie** et la **Macédoine du Nord** en élaborant des feuilles de route détaillées centrées sur des activités de renforcement des capacités, dans une

volonté de coopération et de partenariat. Dans ce même esprit, des feuilles de route sont en cours de discussion avec l'**Albanie** et la **Bosnie-Herzégovine**.

En Turquie, l'EASO a renouvelé son **soutien à la DGGM**. La coopération a été mise en œuvre par l'intermédiaire d'une feuille de route couvrant la période comprise entre février 2018 et juin 2019. Après examen et consultation avec la DGGM, **cette feuille de route a été renouvelée avec succès** pour deux années supplémentaires (septembre 2019-août 2021). Dans le cadre de cette approche, la coopération de l'EASO avec la Turquie s'inscrit dans une perspective de long terme et fournit une base solide pour soutenir la DGGM et renforcer ses capacités.

En ce qui concerne la région MENA, les autorités nationales égyptiennes ont manifesté leur intérêt pour développer leur propre législation en matière d'asile en coopération avec l'EASO. Dans ce contexte, il a été convenu d'apporter une **aide limitée au renforcement des capacités**. La coopération a débuté avec succès par l'organisation de deux activités de renforcement des capacités, en octobre et novembre 2019, qui seront suivies d'autres activités en 2020.

Réinstallation et autres dispositifs légaux de protection internationale

Mise en place du projet pilote de dispositif de soutien à la réinstallation basé à Istanbul, en Turquie

- | 6 États membres ont bénéficié du soutien du dispositif de soutien à la réinstallation dans le cadre de leurs opérations de réinstallation.
- | 5 missions de sélection effectuées et 474 réfugiés traités.
- | 3 missions d'orientation culturelle réalisées et 466 réfugiés dont les cas ont été examinés.

Appui permanent aux États membres dans le domaine de la réinstallation et autres dispositifs légaux de protection internationale

- | 4 activités visant à aider les États membres à mettre en œuvre les programmes ad hoc de l'UE.
- | 3 réunions de coopération pratique sur la réinstallation et les dispositifs légaux de protection organisées avec les parties prenantes concernées.

La réinstallation dans l'UE désigne le transfert de réfugiés vulnérables d'un pays d'accueil vers un État membre de l'UE, où ils sont admis et se voient accorder le droit de rester sur le territoire ainsi que d'autres droits comparables à ceux accordés aux bénéficiaires d'une protection internationale. **L'EASO soutient la mise en œuvre des efforts consentis par les États membres en matière de réinstallation** dans le cadre des programmes de réinstallation européens, en coopération avec la Commission européenne, le HCR et d'autres acteurs concernés.

Projet pilote du dispositif de soutien à la réinstallation

À la suite d'une évaluation de faisabilité effectuée en 2018 et de consultations exhaustives avec les États membres, la Commission européenne et d'autres parties prenantes, l'EASO a lancé un projet pilote en vue de la **création d'un dispositif de soutien à la réinstallation** basé à Istanbul et ayant vocation à soutenir les opérations de réinstallation des États membres depuis la Turquie, pendant une période de 18 mois. **Opérationnel depuis juin 2019**, le dispositif de soutien à la réinstallation fournit des services de réinstallation aux États membres par l'intermédiaire d'un prestataire de services, la Commission internationale catholique pour les migrations (CICM) Europe.



Le dispositif de soutien à la réinstallation permet à l'EASO de soutenir les opérations de réinstallation des États membres depuis la Turquie, d'une manière collaborative et innovante, en **proposant divers services de réinstallation** à la demande des États membres. Ces services comprennent notamment un soutien logistique pour les processus de sélection et d'orientation culturelle/d'orientation avant le départ des États membres, tel que le transport et l'hébergement des réfugiés, la mise à disposition des salles d'entretien et de formation, la garde des enfants, etc.

Les retours d'expérience reçus des États membres étaient positifs, ce qui indique que le soutien logistique fourni par le dispositif de soutien à la réinstallation s'est avéré efficace et a permis de répondre de façon adéquate aux besoins des États.

Soutien permanent aux États membres

En 2019, l'EASO a appuyé les efforts de réinstallation des États membres par la mise en œuvre de plusieurs activités visant à soutenir les programmes ad hoc de l'UE, ainsi qu'à organiser des réunions de coopération pratique concernant la réinstallation et les dispositifs légaux de protection internationale.

En outre, dans le cadre du projet «Faciliter la réinstallation et l'admission de réfugiés grâce à l'acquisition de connaissances» (EU-FRANK), l'EASO a élaboré des outils pratiques destinés à renforcer les capacités des États membres dans le domaine de la réinstallation.

2. Outils de planification, d'évaluation et de soutien

2.1. Appui et outils opérationnels

Renforcer la capacité de l'EASO à répondre aux exigences opérationnelles et à en rendre compte

- | Poursuite de la mise en œuvre et du développement de la méthodologie de gestion de projet et du cycle de gestion de projet de l'EASO pour toutes les opérations menées dans des États membres et relevant de la dimension extérieure.
- | Augmentation du niveau de satisfaction du réseau des points de contact nationaux (PCN) de la réserve d'intervention «asile» (RIA) de l'EASO, grâce à des activités collaboratives et aux fonctionnalités du système de gestion du déploiement développées à leur usage.
- | Développement de concepts et d'exigences initiales pour de nouveaux outils horizontaux et poursuite du développement de l'outil de gestion du déploiement de l'EASO.

Un résultat important en 2019 a été le développement complet d'une méthodologie de gestion de projet harmonisée, qui a été mise en œuvre dans toutes les opérations de l'EASO en Grèce, en Italie, à Chypre et à Malte, ainsi que dans la dimension extérieure. Cette méthodologie a permis de renforcer la capacité de l'EASO à répondre aux exigences opérationnelles et à en rendre compte et, partant, à gérer l'appréciation, la conception, la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation des plans opérationnels, des plans de projets spécifiques et des feuilles de route pertinents.

Le développement et la mise en œuvre de cadres de suivi et d'évaluation complets et très efficaces se sont poursuivis. Des systèmes sophistiqués de contrôle budgétaire, permettant un contrôle plus rigoureux, en temps réel, des budgets et des dépenses connexes, ont également été mis en place.

Le réseau de réserves d'intervention «asile» (EAIPS) de l'EASO — un système web de gestion des ressources opérationnelles — a bénéficié de nouvelles

améliorations. Les nouveaux développements de cette plateforme numérique ont permis de gérer entièrement le déploiement d'experts des États membres et de faciliter davantage encore les flux de travail avec les PCN de la RIA de l'EASO. Parmi les améliorations apportées au système figure la présentation des besoins en temps réel aux PCN, ou encore la génération automatisée de lettres de déploiement.

En raison de la présence d'un nombre important de travailleurs intérimaires au sein des EAA, une composante supplémentaire liée à la gestion du déploiement de ce type de travailleurs a également été développée et intégrée dans l'EAIPS. Ces nouveautés permettront d'améliorer les capacités de planification et de compte rendu de l'EASO en ce qui concerne ses déploiements.

Deux réunions sur la coopération pratique des PCN de la RIA ont eu lieu en 2019, avec la participation d'États membres de l'UE+, du HCR et de la Commission européenne. Les participants ont notamment discuté des plans opérationnels de l'EASO, des déploiements d'experts des États membres, de la planification future des nominations et des questions de sécurité, de sûreté et de santé.

La mise à jour des plateformes opérationnelles pour la Grèce, l'Italie et Chypre, qui sont disponibles dans le système d'information et de documentation (SID) de l'EASO, s'est poursuivie de façon à tenir compte des activités, des endroits et des orientations pertinentes pour les plans opérationnels de 2019. Une plateforme pour la nouvelle opération à Malte a également été développée. Pour l'année 2020, une éventuelle modification de la plateforme technique et un examen de son développement ultérieur sont envisagés.

Un certain nombre d'outils d'appui horizontal supplémentaires ont également été élaborés. Deux de ces outils, dont un système d'entrée/sortie à Chypre et un outil de planification des dossiers, ont été mis en œuvre. Le système d'entrée/sortie est le tout premier transfert technologique facilité avec succès par l'EASO entre la Hongrie et Chypre. D'autres exigences liées aux outils pertinents ont été définies et feront l'objet d'un suivi en 2020.

2.2. Planification, suivi et évaluation des opérations

- | Renforcement de la gestion du cycle de projet axée sur les résultats dans le cadre des opérations menées dans les pays de l'UE+.
- | Publication d'un guide de l'utilisateur sur la surveillance des opérations et la mise en œuvre d'une approche de suivi de la fidélité dans toutes les opérations de l'EASO.
- | Au total, 12 évaluations internes et externes ont été réalisées et ont fait l'objet d'un suivi, avec des retours d'information et des réponses de l'encadrement.

Une approche de planification plus solide et axée sur les résultats a été appliquée dans la mise en œuvre des plans opérationnels de 2019 pour la Grèce, l'Italie, Chypre et, pour la première fois, Malte. Cette approche a permis d'améliorer la transparence et la responsabilité lors de l'évaluation des progrès et des résultats. En s'appuyant sur la mise en place d'une évaluation complète des besoins et d'une phase de conception pour l'élaboration de nouveaux plans opérationnels en 2018 (y compris un guide de l'utilisateur), un exercice similaire a été mené avec succès pour les plans opérationnels de 2019, et la méthodologie et les pratiques ont également été appliquées à d'autres interventions de l'EASO.

Un système innovant de suivi de la fidélité a été déployé dans toutes les opérations de l'EASO, avec la publication d'un guide de l'utilisateur dédié au contrôle des opérations, des plans de suivi spécifiques pour chaque intervention et une structure pour le contrôle des résultats et des processus. Il s'agit de la première approche consolidée en vue du contrôle des opérations au sein de l'EASO.

Pour garantir la responsabilisation et permettre un retour d'information constructif favorisant des interventions opérationnelles plus pertinentes, plus efficaces et plus efficaces, l'EASO a procédé à neuf évaluations internes (évaluations formatives et sommatives, dont des examens à mi-parcours, des évaluations pilotes et des évaluations finales) et a facilité trois évaluations externes (plans opérationnels 2018 pour l'Italie et la Grèce et plan de soutien spécial 2014-2018 pour Chypre).

Des systèmes de suivi financier, basés sur la consommation/les paiements mensuels, ont également été mis en place, et d'autres améliorations

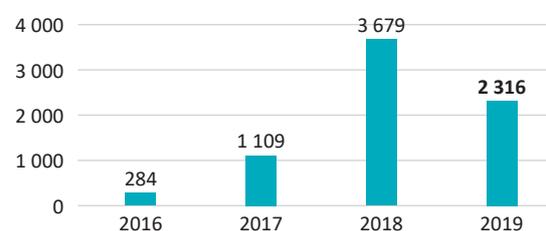
ont été apportées à la gestion globale du budget, au réexamen du budget ainsi qu'aux cadres de suivi du budget, puis appliquées à l'ensemble des opérations au cours de l'année.

2.3. Formation opérationnelle

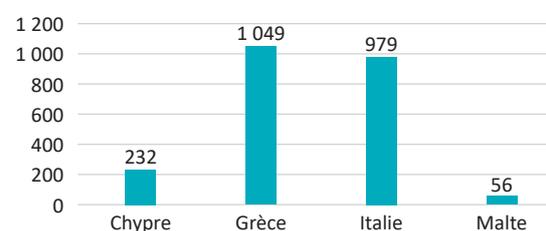
- | L'EASO a réalisé 157 séances de formation opérationnelle qui ont permis de former 2 316 participants. Ce chiffre dépasse de loin la prévision annuelle de 80 séances pour 1 000 participants.
- | Poursuite de l'élaboration et de la révision du matériel de formation de l'EASO. Sept programmes/cours de formation ont été élaborés/révisés, dont cinq nouveaux modules/cours. Ces cours portaient notamment sur la communication et la fourniture d'informations aux demandeurs d'asile, l'identification des cas Dublin potentiels, l'enregistrement des demandes de protection internationale, l'identification des cas d'exclusion potentiels, ainsi qu'une séance d'initiation pour les intérimaires et les experts déployés par les États membres dans le cadre des opérations en Grèce.
- | 2 formations ont été révisées: la formation opérationnelle pour les chefs d'équipe et la formation sur l'enregistrement.

Conformément aux plans opérationnels convenus, l'EASO a dispensé des formations opérationnelles en Grèce, en Italie, à Chypre et à Malte.

Nombre de participants à la formation opérationnelle



Nombre de participants à la formation opérationnelle (ventilé par État membre)



En réponse aux pressions accrues sur les autorités chypriotes, l'EASO a élargi l'assistance technique et opérationnelle fournie au pays depuis 2014. En 2019, il a continué de soutenir les autorités chypriotes dans l'enregistrement des demandes de protection internationale et a considérablement augmenté, dans le courant de l'année, sa capacité à résorber les dossiers en attente. Dans le cadre du plan opérationnel pour Chypre, 232 participants ont été formés, ce qui représente une hausse significative par rapport à 2018. Le public cible le plus important était celui des intérimaires chargés des dossiers de l'EASO, suivi des assistants d'enregistrement de l'agence.

En Grèce, l'EASO a continué d'apporter un soutien aux autorités nationales dans un large éventail d'activités, notamment en ce qui concerne la formation des intérimaires, des experts déployés par les États membres et du personnel des autorités grecques. Dans le cadre du plan opérationnel pour la Grèce, 1 049 participants ont été formés, soit une augmentation de près de 20 % par rapport à 2018. Les principaux groupes visés par les formations opérationnelles en Grèce étaient les suivants: les intérimaires chargés des dossiers de l'EASO (420), les experts déployés par l'EASO (295), les agents d'accueil (SAI) (175), suivis des chefs d'équipe intérimaires de l'EASO (69). 29 fonctionnaires du GAS ont participé aux séances de formation des formateurs de l'EASO, afin que le service renforce ses capacités en matière de formateurs nationaux.

En Italie, l'EASO a continué d'aider les autorités nationales à traiter les demandes et à renforcer leurs capacités à absorber les dossiers en attente accumulés pendant le pic d'arrivées. L'année a été marquée par l'engagement, pris par l'autorité nationale italienne de l'asile, de renforcer ses propres capacités en matière de formateurs nationaux. 49 fonctionnaires italiens ont participé aux séances de formation des formateurs de l'EASO. L'EASO a continué de dispenser des formations opérationnelles grâce auxquelles 979 personnes ont été formées — 586 agents italiens chargés de l'asile, 264 intérimaires de l'EASO et 129 autres membres du personnel de l'EASO et experts déployés par les États membres. Ces chiffres font état d'une baisse du nombre total de personnes ayant pris part aux formations de l'EASO par rapport à 2018, une différence qui peut s'expliquer par la mise en œuvre réussie d'une stratégie de gestion des dossiers en attente et par la stratégie de sortie de l'EASO.

Un plan opérationnel d'une durée de six mois a été signé avec Malte en juin 2019. Avant la signature de ce plan, l'EASO apportait un soutien ad hoc aux autorités maltaises de l'asile en assurant la formation du personnel local. Dans le cadre de ce soutien ad hoc,

sept participants du bureau du commissaire aux réfugiés ont participé aux modules de formation de l'EASO. Dans le cadre du plan opérationnel 2019, l'EASO a organisé une formation opérationnelle pour son personnel, afin de soutenir la mise en œuvre des mesures définies dans le plan opérationnel pour Malte.

L'EASO a également élaboré trois plans de formation ad hoc, deux avec l'Espagne et un avec Malte. En Espagne, il a contribué à la formation des autorités chargées de l'asile et de l'accueil. Cette action s'imposait au regard du nombre très élevé de demandeurs d'asile arrivant dans la péninsule ibérique. Au second semestre de l'année 2019, l'Espagne a enregistré le plus grand nombre de demandes en Europe, la majorité des demandeurs étant issus de pays d'Amérique latine. Grâce à ces plans de formation ad hoc, 50 séances ad hoc (plus que les huit prévues) ont été organisées, pour 746 participants.

Dans le cadre du plan de formation ad hoc pour Malte (applicable jusqu'en juin 2019), sept participants du bureau du commissaire aux réfugiés ont participé aux modules de base de l'EASO.

En 2019, l'EASO a également terminé le développement d'une méthodologie d'évaluation des besoins en formation, qui lui permettra de mieux identifier les éventuelles lacunes en matière de formation.

2.4. Soutien de qualité aux opérations

Pour améliorer la qualité des opérations de l'EASO en Grèce, en Italie et à Chypre, l'EASO a développé de nouveaux outils pratiques et les outils existants ont été affinés pour répondre aux besoins spécifiques des administrations nationales chargées de l'asile dans ces trois pays.

Soutien de qualité aux opérations de l'EASO en Italie

- | Développement et introduction de nouveaux outils visant à améliorer la qualité de la procédure d'asile.
- | Conseils et avis d'experts sur la mise en place d'un mécanisme national d'évaluation de la qualité et de divers autres instruments juridiques nationaux.

Le secteur «Procédures d'asile» a **apporté un soutien de qualité à l'Italie**, notamment en organisant des réunions avec la Commission nationale de l'asile et le HCR afin de permettre un partage d'expériences et de connaissances au sujet du projet des autorités italiennes d'établir un mécanisme d'évaluation de la qualité. En outre, un soutien direct a été apporté aux opérations de l'EASO grâce à la fourniture de conseils et d'orientations sur des projets d'instruments juridiques nationaux qui devaient être adoptés en 2019.

Les nouveaux outils énumérés ci-dessous, conçus pour améliorer la qualité de la procédure d'asile, ont été développés et mis en place en 2019:

- un guide sur l'enregistrement des demandes d'asile dans le cadre de la procédure accélérée pour les agents chargés des dossiers de l'EASO;
- une note d'orientation sur la fourniture d'informations aux demandeurs de protection internationale dont les demandes sont traitées dans le cadre de la procédure accélérée;
- un guide de bonnes pratiques dans les commissions territoriales en Italie;
- un guide de bonnes pratiques sur l'enregistrement auprès de la Questure en Italie.

Enfin, le secteur «Procédures d'asile» a fourni un retour d'information en vue de la mise en place d'un service d'assistance dans le cadre de l'appui opérationnel de l'EASO à l'Italie, et a contribué à la définition de normes et d'indicateurs opérationnels pour ce pays.

Dans le cadre du **soutien de qualité apporté à la Grèce**, l'EASO a participé à des réunions avec les chefs d'équipe sur le terrain afin de les conseiller directement et de répondre aux questions sur les problèmes de qualité auxquels ils sont confrontés dans leur travail quotidien. Lors de ces réunions, des rapports d'appréciation thématiques sur la qualité et des questions pertinentes traitées par le service d'assistance ont été présentés en lien avec ce sujet.

L'EASO a également participé activement aux formations opérationnelles sur l'exclusion et la vulnérabilité, ainsi qu'à trois missions sur le terrain, en collaboration avec les chefs d'équipe, sur l'application de nouvelles POS et la coopération avec les experts du service d'assistance.

125 dossiers de protection internationale ont été réexaminés dans le contexte de la procédure à la frontière et de la procédure régulière, au regard des commentaires thématiques sur la qualité et l'assurance qualité.

L'EASO a également produit, pour la première fois, des rapports d'appréciation thématiques sur la qualité et des rapports d'appréciation de la qualité pour la procédure d'éligibilité. Au total, 11 rapports d'appréciation de la qualité (rapports thématiques, sur la procédure à la frontière et la procédure d'éligibilité) ont été élaborés. L'outil d'assurance qualité de l'EASO est utilisé par les chefs d'équipe pour évaluer le travail des agents chargés des dossiers.

Soutien de qualité aux opérations de l'EASO en Grèce

| Fourniture d'orientations sur les enjeux de qualité par le biais de rapports d'appréciation de la qualité et de questions posées au service d'assistance (nouvelles et révisées).

| Révision des POS, des modèles d'entretien et d'avis, et participation à des séances de coaching et de formation dans tous les «hotspots» (points névralgiques) en vue de leur mise en œuvre.

| Mise en place de l'outil d'assurance qualité de l'EASO à l'usage des chefs d'équipe.

| 125 dossiers de protection internationale réexaminés dans le contexte de la procédure à la frontière et de la procédure régulière, au regard des commentaires thématiques sur la qualité et l'assurance qualité.

En coopération avec le service d'asile grec, l'EASO a corédigé des procédures opérationnelles standards sur les procédures de vulnérabilité et a élaboré des modèles pour les entretiens et les avis.

En septembre 2019, il a mené une enquête sur l'utilisation et l'impact des rapports d'appréciation de la qualité et sur les améliorations possibles. En novembre 2019, des commentaires ont également été fournis concernant un plan d'action visant à améliorer l'assurance qualité en Grèce.

Opérations de l'EASO à Chypre

- | Révision de la POS concernant l'enregistrement et l'élaboration de nouvelles POS sur la procédure d'asile, des modèles d'entretien personnel et de la recommandation sur la demande de protection internationale à Chypre.
- | Le système d'appréciation de la qualité a été amélioré.

En ce qui concerne les opérations de l'EASO

à Chypre, les POS sur l'enregistrement ont été révisées. En outre, 15 dossiers de protection internationale ont été réexaminés à l'aide de l'outil d'assurance qualité, et deux rapports d'appréciation de la qualité ont été rédigés. Des POS sur la procédure d'asile ont été rédigés pour Chypre et des modèles pour l'entretien personnel et pour les recommandations sur la demande de protection internationale ont également été élaborés. Une évaluation du système d'appréciation de la qualité a été effectuée au travers d'une enquête sur le terrain. Ce travail s'est traduit par des améliorations de la structure et par l'implantation de contrôles de qualité thématiques. Les agents chargés d'apporter un appui en matière d'asile ont participé, aux côtés d'agents de l'unité «Formation», à trois séances de coaching, à Chypre, dans le but de soutenir les agents chargés des dossiers nouvellement recrutés par l'EASO.

3. Information, analyse et développement des connaissances

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

La production d'informations sur les pays d'origine (COI) relatives à un large éventail de pays tiers et de thèmes est indispensable pour garantir des décisions d'asile éclairées, justes et dûment motivées, ainsi qu'une élaboration des politiques fondée sur des données probantes.

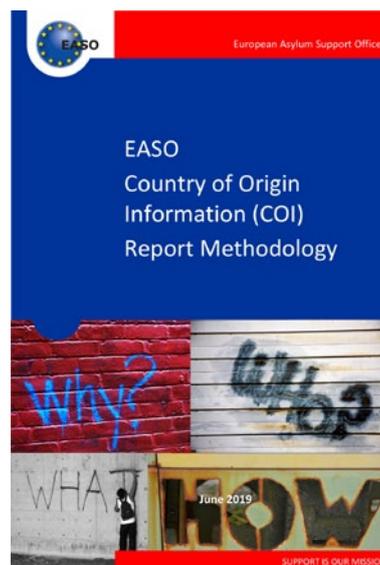
- | 65 produits de COI, dont des réponses aux questions posées, des rapports publiés et une méthodologie COI.
- | 24 événements COI thématiques ou méthodologiques organisés, y compris sur des pays d'origine spécifiques.
- | Plus de 500 questions concernant les traitements médicaux traitées (MedCOI).

En 2019, l'EASO a mis à jour sa méthodologie de rapport sur les COI, en mettant en œuvre les leçons tirées de plusieurs années de coopération sur la production de COI dans le contexte de l'approche de réseau de l'EASO en la matière. La publication de cette mise à jour a été célébrée en même temps que l'anniversaire du département de COI de la Croix-Rouge autrichienne — ACCORD —, dans le cadre d'une conférence organisée conjointement sur la méthodologie relative aux COI.

L'EASO a également publié un [guide de rédaction et de référencement des COI](#) (*COI Writing and referencing guide*) et a élaboré de nombreux produits COI accessibles sur son [portail COI](#). L'EASO a produit en priorité des COI destinées à soutenir l'élaboration d'orientations par pays (voir section 3.2) et la réalisation d'activités opérationnelles d'appui aux États membres (comme l'Italie ou la Grèce).

En 2019, l'EASO a renforcé son approche de réseau en matière de COI en organisant des réunions COI avec les membres du réseau des pays de l'UE+, y compris deux réunions du réseau stratégique de COI et deux réunions du groupe de pilotage MedCOI (informations médicales sur le pays d'origine). Plusieurs ateliers et séminaires ont également été organisés sur des pays d'origine ou des régions spécifiques ou sur des thèmes

pertinents en matière de COI, à savoir: accessibilité aux soins de santé, Afghanistan, Afrique de l'Ouest, Érythrée, Éthiopie, Iran, Iraq, Libye, Pakistan, Palestine, Russie, Syrie, Ukraine, ainsi que Venezuela et Colombie (coorganisé avec l'IGC).



En outre, l'EASO a organisé une réunion de l'administrateur national du portail commun sur son propre portail COI. Au sein des réseaux de spécialistes, les experts COI nationaux partagent des informations sur les besoins en matière de COI, sur les publications COI nationales récentes et à venir, ainsi que sur les missions exploratoires, afin d'éviter les doubles emplois et le chevauchement des efforts.

En ce qui concerne les soins de santé et les traitements médicaux dans les pays tiers, l'EASO a poursuivi le transfert des activités du projet **MedCOI**. Le projet MedCOI a été lancé et mis en œuvre en 2010 par des équipes de projet, aux Pays-Bas et en Belgique, dans le cadre de fonds de l'UE, dans le but d'améliorer l'accès aux COI médicales des autorités nationales de migration et d'asile en Europe. En 2019, l'EASO en était à la troisième étape de la reprise de ce projet et, au cours de cette période, l'agence a augmenté sa capacité à traiter les demandes MedCOI individuelles des pays de l'UE+ en faisant appel à un réseau mondial de contacts médicaux locaux. L'EASO s'est doté d'une expertise médicale spécialisée pour garantir la qualité des services, et d'une plateforme d'échange d'informations sur les soins de santé dans les pays d'origine entre les États de l'UE+.

La coopération avec les experts de la société civile dans le domaine des COI s'est également poursuivie tout au long de l'année 2019, avec la participation à plusieurs réunions et ateliers liés aux COI ainsi qu'à

une conférence sur la méthodologie liée aux COI. Des acteurs de la société civile spécialisés dans le domaine des COI ont été consultés et invités à contribuer à la production de COI de l'EASO en tant que réviseurs.



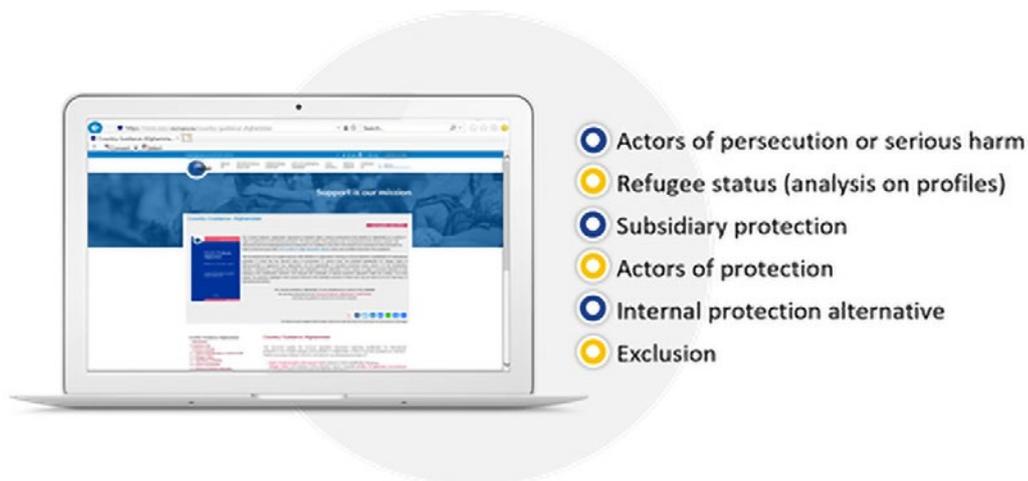
© Union européenne (Peter Biro) — Les ruines de la grande mosquée al-Nouri dans la vieille ville de Mossoul, sur la rive ouest du Tigre. C'est de cet endroit que le dirigeant de Daech, Abou Bakr al-Baghdadi, a proclamé le califat de l'État islamique en juin 2014. La vieille ville de Mossoul a été reprise en juillet 2017. Photo prise le 18 juillet 2018

3.2. Orientations par pays

La méthode d'élaboration, de révision et de mise à jour des orientations par pays a été consolidée, renforçant ainsi un cadre de collaboration entre les pays de l'UE+, avec des contributions très utiles de la Commission européenne et du HCR.

- | Nouvelles publications sur les orientations par pays: Nigeria (février 2019) et Iraq (juin 2019).
- | La première mise à jour des orientations par pays a débouché sur la publication, en juin 2019, des orientations sur l'Afghanistan.

À la suite de la publication du document pilote intitulé *Country Guidance: Afghanistan* (Orientations par pays: Afghanistan), en juin 2018, l'EASO s'est attelé à aider les pays de l'UE+ à produire une analyse et des orientations communes sur deux nouveaux pays d'origine: le document *Country Guidance: Nigeria* (Orientations par pays: Nigeria) a ainsi été publié en février 2019, suivi de la publication du document *Country Guidance: Iraq* (Orientations par pays: Iraq), en juin 2019. Comme le veut le format habituel des orientations par pays, ces deux documents proposent une analyse approfondie de la situation du pays d'origine concerné, en s'interrogeant sur les besoins de protection internationale des demandeurs dans le cadre juridique de la directive «Qualification».



La première mise à jour des orientations par pays s'est également conclue, en juin 2019, avec la publication du document *Country Guidance: Afghanistan* (Orientations par pays: Afghanistan). Cette mise à jour s'est concentrée sur les sections «Article 15, point c), de la directive “Qualification” (2011/95/UE)», «Solution alternative de protection interne», ainsi que sur l'évaluation du profil «Personnes d'origine ethnique hazara».

Dans le cadre de ces procédures, l'EASO a coordonné et facilité le travail du réseau sur les orientations par pays, composé de hauts fonctionnaires des pays de l'UE+. Leur collaboration a été renforcée par les précieuses contributions de la Commission européenne et du HCR. Parmi les travaux liés aux orientations par pays, on peut citer l'organisation de cinq réunions du réseau spécifiques à différents pays et d'une réunion stratégique du réseau sur les orientations par pays, deux enquêtes sur le volume de dossiers, les politiques et les pratiques nationales, ou encore cinq consultations écrites menées auprès du réseau. Trois équipes de rédaction composées d'experts nationaux distingués ont été mises en place et coordonnées, et un total de neuf réunions d'équipes de rédaction ont été organisées tout au long de l'année.

Une autre étape importante a été la consolidation de la méthodologie concernant les orientations par pays, approuvée par le conseil d'administration de l'EASO en juin 2019.

L'EASO étudie également de nouvelles manières plus conviviales de communiquer au lecteur les orientations par pays disponibles. Le contenu de ces orientations est désormais accessible au format HTML interactif sur le site web de l'EASO (*pour voir les derniers documents disponibles, consultez <https://www.easo.europa.eu/country-guidance>*).

Le travail sur les orientations par pays se poursuit en 2020, avec l'élaboration d'orientations pour la Syrie et la mise à jour des orientations concernant l'Afghanistan et l'Iraq.

3.3. Centre de données de l'EASO

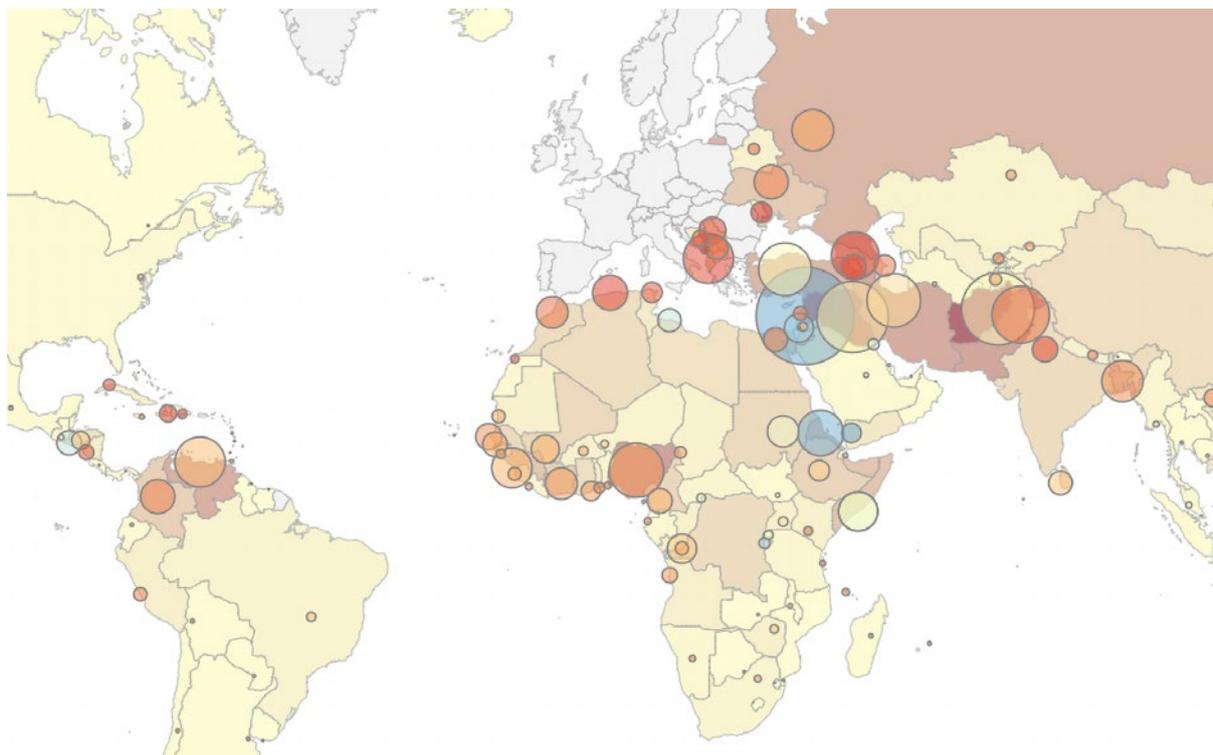
| Le centre de données de l'EASO gère des données et des informations opérationnelles complexes et stratégiques, qui lui permettent de surveiller et d'analyser la situation de l'asile dans l'UE+ ainsi que l'appui opérationnel qu'il fournit.

| Le centre de données produit également des analyses opérationnelles permettant de quantifier l'appui opérationnel de l'EASO.

Le centre de données de l'EASO gère un ensemble complexe de données et d'informations qui lui permettent de surveiller et d'analyser la situation de l'asile dans l'UE+ ainsi que l'appui opérationnel qu'il fournit. À cet effet, dans le cadre du système d'alerte précoce et de préparation (SAPP), les pays de l'UE+ (États membres plus la Norvège et la Suisse) partagent des statistiques harmonisées avec l'EASO sur des enjeux importants tels que la détermination en première instance, le fonctionnement du système de Dublin, la nature et l'étendue de la population d'accueil ou encore le nombre de recours. Le centre de données reçoit ces statistiques, la plupart du temps sur une base hebdomadaire, puis les transforme en tableaux de bord visuellement attractifs, qui peuvent être consultés par l'ensemble des acteurs de l'EASO et par les pays de l'UE+ ayant transmis les données d'origine, créant ainsi un corpus unifié d'informations permettant de surveiller l'évolution de la situation et d'assurer le suivi de la réponse opérationnelle de

l'EASO. Ces statistiques importantes sont régulièrement combinées avec d'autres données communiquées par Frontex, ainsi qu'avec des données téléchargées à partir de nombreuses autres sources, afin que les analystes, les chercheurs et les gestionnaires de l'EASO puissent bénéficier d'un accès en temps quasi réel à toutes les informations les plus

récentes. En 2019, dans le souci de favoriser un débat public éclairé, nombre de ces statistiques ont été publiées sur [la page des dernières tendances en matière d'asile \(Latest Asylum Trends\)](#) de l'EASO et dans le [rapport annuel de l'EASO sur la situation de l'asile](#).



En 2019, l'EASO a divulgué chaque mois les données relatives à l'asile sur sa page publique *Latest Asylum Trends* (Dernières tendances en matière d'asile)

Le centre de données de l'EASO est également responsable de la gestion des données collectées dans le cadre de ses opérations à Chypre, en Grèce, en Italie et à Malte. Dans ce cas, les statistiques sur le nombre d'experts déployés sous la bannière de l'EASO et sur le nombre de dossiers pris en charge par ces derniers constituent des indicateurs clés de l'efficacité de la réponse opérationnelle de l'agence. De plus, elles permettent à l'EASO d'avoir une vision plus détaillée de la situation de l'asile dans les États membres d'accueil de façon à mieux évaluer leurs besoins. En 2019, le centre de données a utilisé ces statistiques pour produire des analyses opérationnelles qui ont notamment permis de démontrer que l'EASO avait participé à l'enregistrement de la moitié de toutes les demandes d'asile déposées en Grèce en 2019 et de plus de 70 % de celles déposées à Chypre.

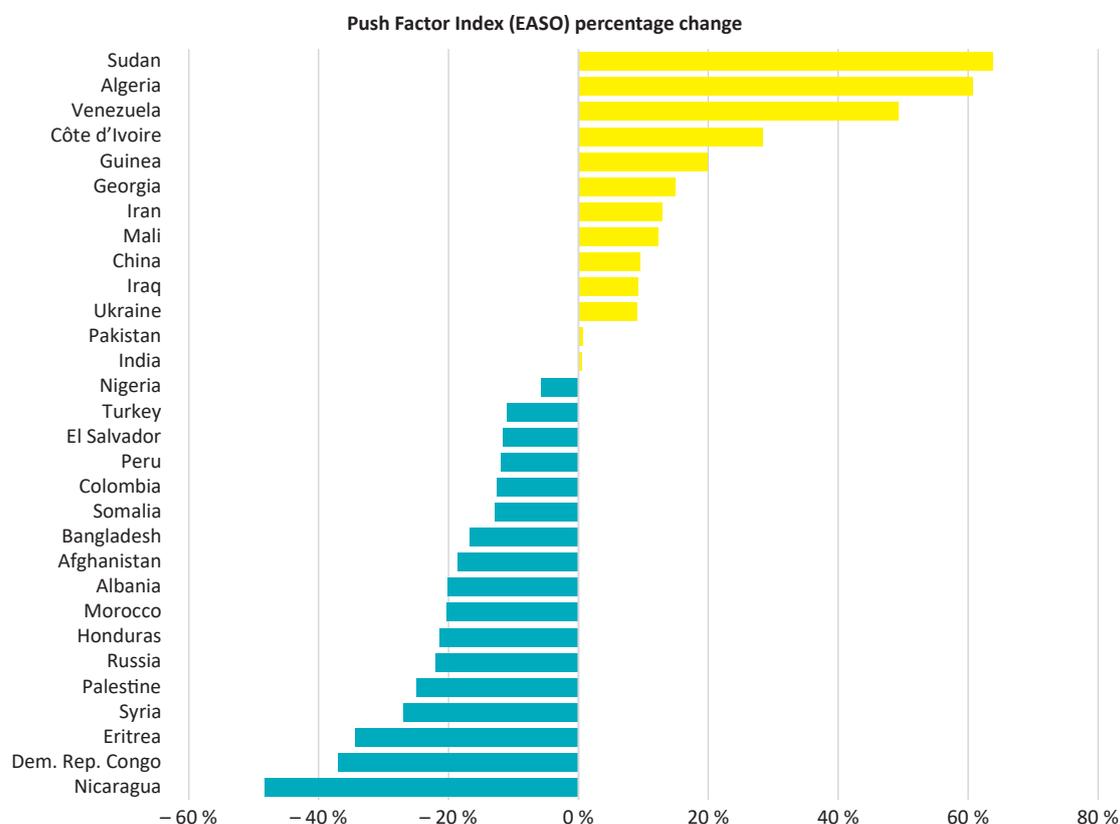
3.4. Programme de recherche sur l'alerte précoce et la compréhension des causes profondes

| L'EASO a produit cinq rapports d'alerte précoce en 2019, qui ont été hébergés sur la plateforme du dispositif [intégré de l'UE pour une réaction au niveau politique dans les situations de crise](#).

| En décembre 2019, l'EASO a également accueilli la première réunion du groupe consultatif sur l'alerte précoce, au cours de laquelle les pays UE+ participants sont convenus de partager les détails de leurs propres travaux en matière d'alerte précoce et ont étudié les possibilités d'intégration future de ces projets en vue d'une approche européenne consolidée.

Conformément à l'article 9, paragraphe 3, du règlement (UE) n° 439/2010 relatif à l'EASO, ce dernier recourt aux systèmes et mécanismes d'alerte précoce qui existent déjà et, si nécessaire, met en place un système d'alerte précoce pour ses propres besoins. À cet effet, le programme de recherche de l'EASO a recours à une technologie de pointe pour surveiller la situation dans les pays d'origine et de transit et pour produire une estimation des facteurs d'incitation, à l'échelle mondiale, à partir de «big data» (données massives). Plus précisément, les termes de recherche sur l'internet et la surveillance en temps quasi réel des conflits et des événements perturbateurs survenant dans les pays d'origine et de transit sont combinés pour modéliser et prévoir les déplacements individuels

et, partant, l'arrivée dans l'UE+ de populations ayant besoin de protection. Afin d'analyser ces données massives, l'EASO a recours à un type d'intelligence artificielle appelé «apprentissage automatique» afin de découvrir des corrélations cachées et de comprendre quel type d'événement a précédé les déplacements et les arrivées dans l'UE+. En 2019, ces informations ont été fréquemment utilisées comme cadre de discussion sur l'avenir. Elles ont constitué un élément essentiel de la boîte à outils d'alerte précoce de l'EASO, qui vise à aider les pays de l'UE+ à se préparer à d'éventuels afflux soudains de migrants susceptibles d'engendrer une pression particulière sur les services d'asile et d'accueil.



Le programme de recherche de l'EASO a recours aux données massives pour surveiller les conflits et les événements perturbateurs survenant dans les pays d'origine et de transit, ainsi que pour créer un index des «facteurs d'incitation» à des fins de planification et de préparation.

En 2019, l'EASO a produit cinq rapports d'alerte précoce qui ont été transmis aux pays de l'UE+, à son conseil d'administration ainsi qu'à la Commission européenne. Ces rapports ont été hébergés sur la [plateforme du dispositif intégré de l'UE pour une réaction au niveau politique dans les situations de crise](#). Le travail de l'EASO en matière d'alerte précoce est venu enrichir le débat sur la prévisibilité des migrations liées à l'asile. En octobre 2019, l'EASO a ainsi été invité à présenter sa méthodologie au

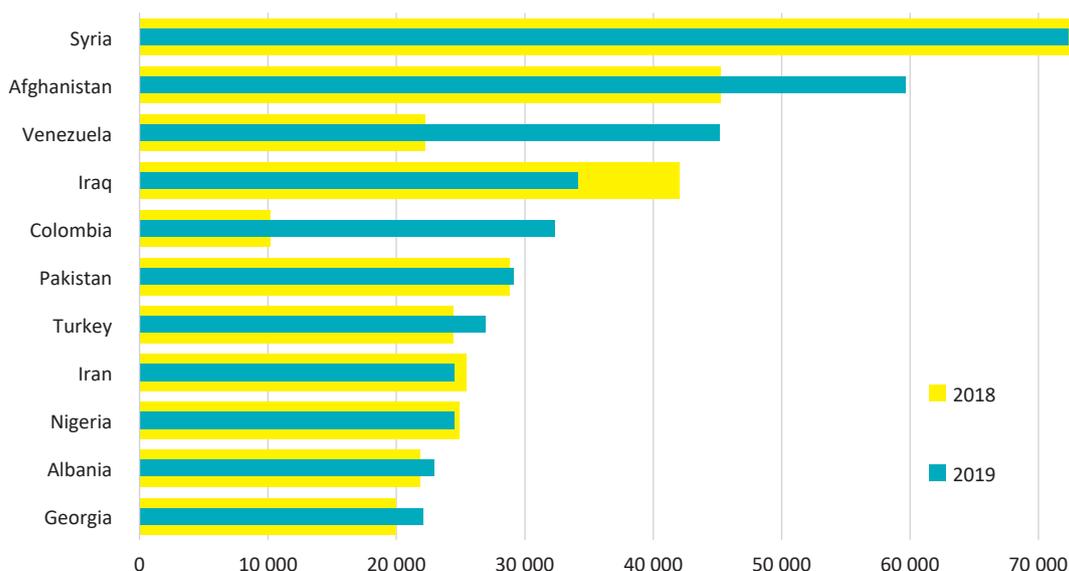
groupe à haut niveau «Asile et migration» et lors de plusieurs conférences organisées dans les pays de l'UE+ sur ce sujet. Enfin, en décembre 2019, l'EASO a accueilli la première réunion du groupe consultatif sur l'alerte précoce, au cours de laquelle les pays UE+ participants sont convenus de partager les détails de leurs propres travaux en matière d'alerte précoce et ont étudié les possibilités d'intégration future de ces projets au sein d'une approche européenne consolidée.

3.5. Analyse stratégique

- | Les analystes de l'EASO ont poursuivi la publication mensuelle des dernières tendances en matière d'asile et ont publié 10 rapports analytiques.
- | Une analyse de scénario a également été réalisée sur l'avenir de la protection internationale dans l'UE+.

Les analystes de l'EASO ont pour mission de passer au crible toutes les données et informations disponibles, afin de comprendre pleinement la situation de l'asile et la mise en œuvre du RAEC, puis de diffuser des messages clairs et concis auprès d'un très large éventail de parties prenantes et de décideurs. Tout d'abord, en 2019, pour favoriser un débat public

éclairé et fondé sur des données objectives et faire en sorte que les journalistes, les chercheurs et les décideurs politiques disposent d'informations actualisées sur le nombre de demandes d'asile déposées dans l'UE+, l'équipe a publié le très populaire rapport mensuel sur les [dernières tendances en matière d'asile](#) et a rédigé plusieurs chapitres pour de nombreuses publications, telles que le [rapport annuel de l'EASO sur la situation en matière d'asile et l'analyse des risques de Frontex pour 2019](#). Parallèlement, le rapport d'analyse de l'EASO a été présenté lors de différents forums européens, tels que le Conseil «Justice et affaires intérieures» ou le comité stratégique sur l'immigration, les frontières et l'asile (CSIFA). L'EASO a également fourni chaque semaine des analyses fouillées qui sont venues alimenter le volet migration de l'activation du [dispositif intégré de l'UE pour une réaction au niveau politique dans les situations de crise](#).



Dans la mesure où elle relève d'une démarche de réflexion prospective, l'analyse ne doit pas se contenter d'évoquer des événements passés. Les décideurs passent en effet beaucoup plus de temps à planifier l'avenir qu'à réfléchir au passé. Pour répondre à ce besoin, l'équipe d'analyse stratégique s'est associée en 2019 à Z-punkt, société de prospective stratégique réputée, dans le but de mener à bien un exercice de scénario sur l'avenir de la protection internationale dans l'UE+ d'ici 2030. À l'aide d'enquêtes et d'ateliers, l'EASO a rassemblé des experts issus du monde universitaire, d'organisations

non gouvernementales, de la Commission européenne, mais aussi du HCR, de l'OIM, de l'Organisation de coopération et de développement économiques, du Centre commun de recherche, des pays de l'UE+, de Frontex et de l'Agence de l'Union européenne pour la coopération des services répressifs, dans le but d'identifier cinq scénarios très différents pour l'avenir. Cette méthodologie, qui permet d'étudier systématiquement les possibilités et d'élargir le champ de réflexion des praticiens et des décideurs, a fourni un cadre cohérent pour tenter de décrypter un monde de plus en plus complexe.

3.6. Système d'information et de documentation

| Le SID de l'EASO est une plateforme en ligne qui a pour but non seulement de fournir un point unique d'informations complètes et à jour sur l'organisation des systèmes d'asile et d'accueil des pays de l'UE+ en ce qui concerne les politiques, les pratiques, la législation et la jurisprudence pertinentes, mais aussi de donner un aperçu du fonctionnement pratique de tous les aspects clés du RAEC.

| La base de données de la jurisprudence de l'EASO, accessible au public, contient des informations actualisées et précises sur la nouvelle jurisprudence, avec plus de 700 affaires enregistrées.

En tant que base de données factuelle, légale et jurisprudentielle sur les instruments nationaux, européens et internationaux en matière d'asile, la plateforme SID offre une vue d'ensemble et un exposé précis de la législation et des pratiques en matière d'asile dans 31 pays de l'UE+, en fonction des principales étapes de la procédure d'asile, et notamment l'accès aux procédures, la procédure de Dublin, la détermination en première instance, la détermination en deuxième instance, l'accueil, la détention, les formes de protection, le retour, la réinstallation et les programmes d'admission humanitaire. Le SID est accessible, à l'aide des identifiants de connexion, aux utilisateurs enregistrés des administrations chargées de l'asile dans les pays de l'UE+ (actuellement plus de 50 autorités nationales). Ce système répond aux besoins d'informations spécifiques des pays de l'UE+ en leur permettant d'accéder facilement à des informations complètes qui les intéressent et qui sont mises à jour régulièrement, validées par les parties prenantes pertinentes et respectueuses des normes de qualité en matière de référencement et de sources. Il apporte une valeur ajoutée en ce sens qu'il permet aux utilisateurs de bénéficier d'une vue d'ensemble très large, actualisée et facilement consultable, de l'état des régimes d'asile nationaux dans les pays de l'UE+ et au niveau de l'UE+ en tant que tel. Les membres du groupe consultatif SID ont indiqué à plusieurs reprises

que les informations provenant du SID étaient très utiles pour comparer et confronter les différents contextes nationaux lors de l'élaboration d'aperçus des lois, politiques et pratiques à l'échelle de l'UE.

Un projet dédié entre l'EASO et la plateforme de retour en ligne IRMA (application de gestion intégrée des retours) de Frontex/du corps européen de garde-frontières et de garde-côtes permet de dégager des synergies supplémentaires entre les deux systèmes concernant les questions transversales relatives à l'asile et au retour.

Les ressources en matière de jurisprudence ont été organisées dans une base de données de jurisprudence de l'EASO, accessible au public, qui met à disposition des informations précises et actualisées sur la nouvelle jurisprudence, en gérant et en archivant les affaires relatives à la mise en œuvre du RAEC aux niveaux national et européen (Cour de justice de l'Union européenne et Cour européenne des droits de l'homme). Cette initiative s'est avérée particulièrement judicieuse. En effet, de plus en plus de dossiers vont jusqu'au stade du recours au niveau de l'UE+ et il était devenu indispensable de disposer d'une base de données facile à utiliser et d'un format standard pour la jurisprudence nationale.

La culture de collaboration dans le domaine du partage d'informations est davantage encouragée et renforcée grâce au système d'interrogation de l'EASO, qui permet aux pays de l'UE+ de publier des questions écrites et de recevoir des réponses concernant les aspects pratiques du RAEC et d'autres questions liées aux politiques et pratiques d'asile dans l'UE+ intéressant les administrations chargées de l'asile. Ce système d'interrogation a pour but de fournir des réponses consolidées à des questions thématiques précises dans un délai très court. L'EASO rédige des rapports de synthèse à fort contenu et complète les principales conclusions tirées de la question par des informations contextuelles supplémentaires. Les synergies sont renforcées par la mise en place d'une communication et d'une coopération régulières (dans le cadre d'un groupe d'interrogation appelé «Query Cluster») avec d'autres parties prenantes chargées d'administrer des systèmes d'interrogation [les consultations intergouvernementales sur les politiques d'asile, de réfugiés et de migrations (CIG), le réseau européen des migrations (REM) et la conférence des directeurs généraux des services d'immigration].

3.7. Rapport annuel sur la situation en matière d'asile dans l'UE

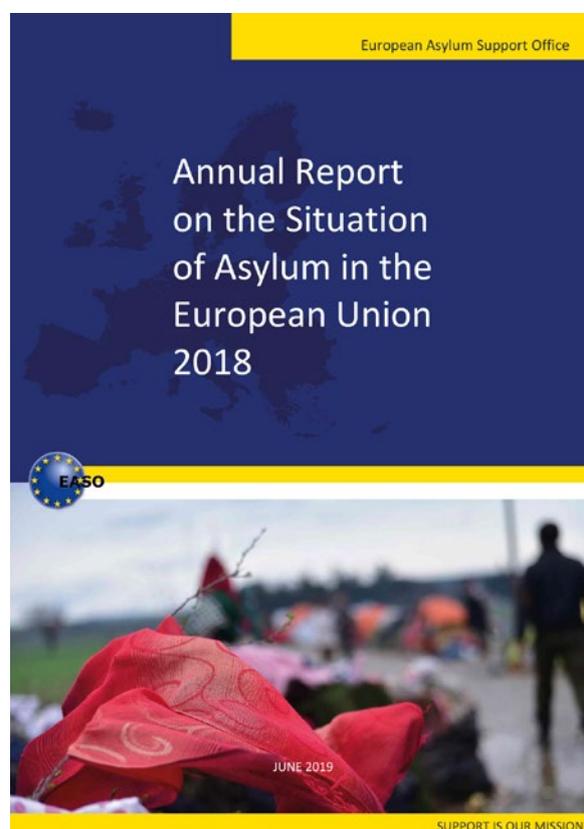
- | Rapport annuel consulté par plus de 6 200 lecteurs.
- | Plus de 620 documents de référence consultés et inclus dans la bibliographie.
- | 24 versions linguistiques du document de synthèse.

Le rapport annuel sur la situation en matière d'asile dans l'Union européenne en 2018 a été adopté par le conseil d'administration de l'EASO en juin 2019.

Il offre une vue d'ensemble complète des évolutions à l'échelle européenne et au niveau des régimes d'asile nationaux. À partir d'un large éventail de sources différentes, il examine les principales tendances statistiques et analyse les changements survenus dans les pays de l'UE+ en matière de législation, de politiques et de pratiques ainsi que de jurisprudence nationale. Ce rapport a pour but de disposer d'informations objectives et d'une analyse factuelle de la situation de l'asile, qui tient compte des principales évolutions de l'année de référence. Axé sur les principaux aspects du RAEC, il fait toutefois souvent référence, par nécessité, au contexte plus large de la migration et des droits fondamentaux. Dans le cadre de ce rapport, l'EASO procède à une analyse comparative exhaustive dans le but d'améliorer la qualité, la cohérence et l'efficacité du RAEC.

Alors que les questions d'asile et de migration font l'objet de débats animés et que l'on observe des évolutions dynamiques dans ce domaine, il est fondamental de produire des rapports factuels et objectifs afin d'éviter les malentendus et de faciliter un dialogue constructif et des conclusions non biaisées. Selon la méthodologie établie, et afin de rendre compte de ces évolutions de manière synthétique et intégrée, l'EASO s'efforce d'intégrer des perspectives diverses en faisant appel à une

multitude d'acteurs, tous engagés — à différents titres — dans le domaine de l'asile. À cette fin, outre le suivi constant de l'évolution de la situation grâce à la réalisation de recherches documentaires tout au long de l'année de référence et à la vérification des sources déjà existantes, l'équipe chargée de la rédaction du rapport annuel de l'EASO a ouvert un certain nombre de processus de contribution destinés à alimenter le rapport, en consultation permanente avec les partenaires clés, et plus particulièrement avec le HCR, le REM, des universités et des groupes de réflexion. La société civile a été expressément sollicitée pour contribuer à cette démarche, 27 organisations ayant ainsi apporté leur contribution. La bibliographie globale du rapport recense plus de 620 documents consultés au cours du processus de rédaction.



Le rapport peut être consulté en ligne dans un format convivial et attractif, et il s'accompagne d'une synthèse des principales conclusions disponible dans 24 langues européennes.

4. Formation

4.1. Programme de formation de l'EASO

Programme de formation de l'EASO

Un système commun de formation professionnelle couvrant les aspects essentiels de la procédure d'asile — ce système comporte une méthodologie d'apprentissage mixte combinant apprentissage en ligne et séances en présentiel, avec une approche théorique et pratique.

L'EASO a continué de consolider son programme de formation avec des supports de formation nouveaux et mis à jour, qui répondent aux nouvelles évolutions et aux changements intervenus dans le domaine de l'asile dans l'UE.

| 6 622 participants formés lors des séances annuelles de formation des formateurs organisées directement par l'EASO et lors des séances de formation nationales organisées par les États membres.

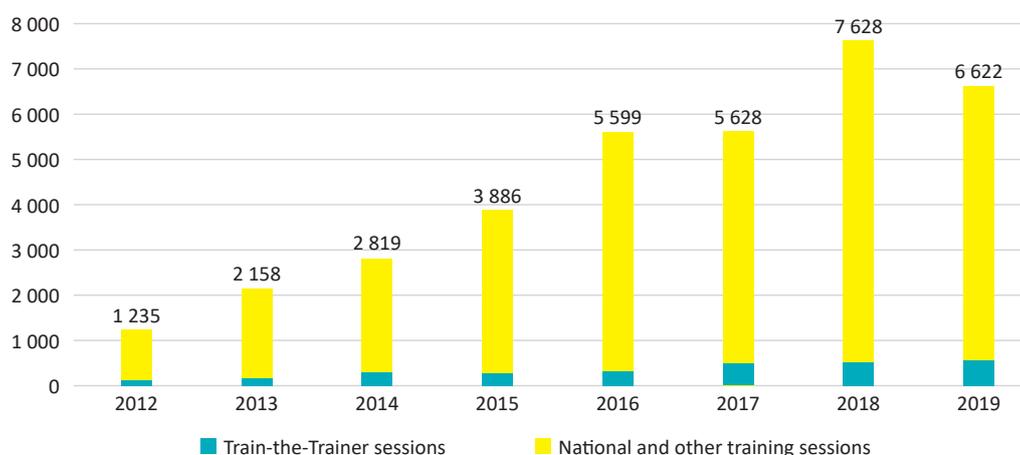
| 421 séances nationales dispensées dans l'UE+ et les pays tiers.

| Développement de 3 nouveaux modules de formation et mise à niveau de 2 modules de formation.

Trois modules de formation ont été finalisés en 2019 dans le cadre du processus de consolidation: MedCOI, COI et gestion dans le contexte de l'asile. De nouveaux modules de formation ont également été élaborés sur l'accueil des personnes vulnérables, l'enregistrement des demandes de protection internationale et la mise à niveau des modules sur l'évaluation des preuves et l'exclusion. L'EASO a maintenu d'étroites consultations avec les pays de l'UE+ afin de suivre et d'analyser leurs besoins de formation et leurs plans de formation.

Les séances de formation des formateurs ont un effet multiplicateur, puisqu'en moyenne, chaque participant peut à son tour former 12 participants au niveau national. Tout au long de l'année, 39 séances de formation des formateurs portant sur 21 modules différents se sont déroulées au siège de l'EASO, à Malte (23), au niveau régional à Rome (4) et à Athènes (4), et au niveau national en Allemagne (6), en Belgique (1) et aux Pays-Bas (1). 556 fonctionnaires chargés de l'asile ont participé à ces séances de formation des formateurs, soit une augmentation de 6 % par rapport à 2018.

Participations au programme de formation de 2012 à 2019



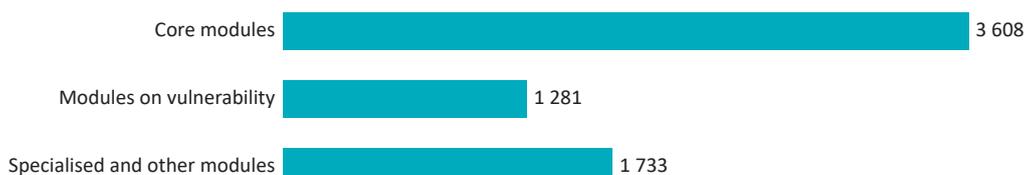
La participation globale aux séances du programme de formation de l'EASO (formation des formateurs et formation nationale) s'est élevée à 6 622 participations. Les modules de base sur l'inclusion, les techniques d'entretien et l'évaluation des éléments de preuve sont restés les trois modules les plus populaires, avec 54 % des participations totales. La raison pour laquelle ces modules

demeurent si prisés des participants tient au fait que les connaissances sur les conditions requises pour bénéficier d'une protection internationale, les techniques d'entretien avec les demandeurs d'asile et la méthodologie d'évaluation des éléments de preuve sont essentielles à la mise en place d'un système d'asile efficace et conforme au RAEC.

Les deuxièmes modules les plus plébiscités se concentrent sur les demandeurs ayant des besoins particuliers. Cette tendance s'observe depuis plusieurs années déjà. En 2019, le module sur l'entretien avec des personnes vulnérables s'est classé quatrième (559 participations), suivi de ceux sur l'entretien avec des enfants (480 participations) et sur le genre, l'identité de genre et l'orientation sexuelle (393 participations). De plus, le module sur la traite des êtres humains a enregistré une hausse du taux de participation par rapport aux années précédentes (+ 191 %).

Une autre observation concernant la mise en œuvre du programme de formation a trait à la participation aux modules de connaissances spécialisées de l'EASO. La plus forte hausse du nombre de personnes formées a été observée pour le module sur la fin de la protection (+ 530 % par rapport à 2018) et l'inclusion avancée (+ 262 %). En outre, l'utilisation du module sur l'accueil est passée à 511 participations en 2019, contre 317 en 2018 (+ 61 %).

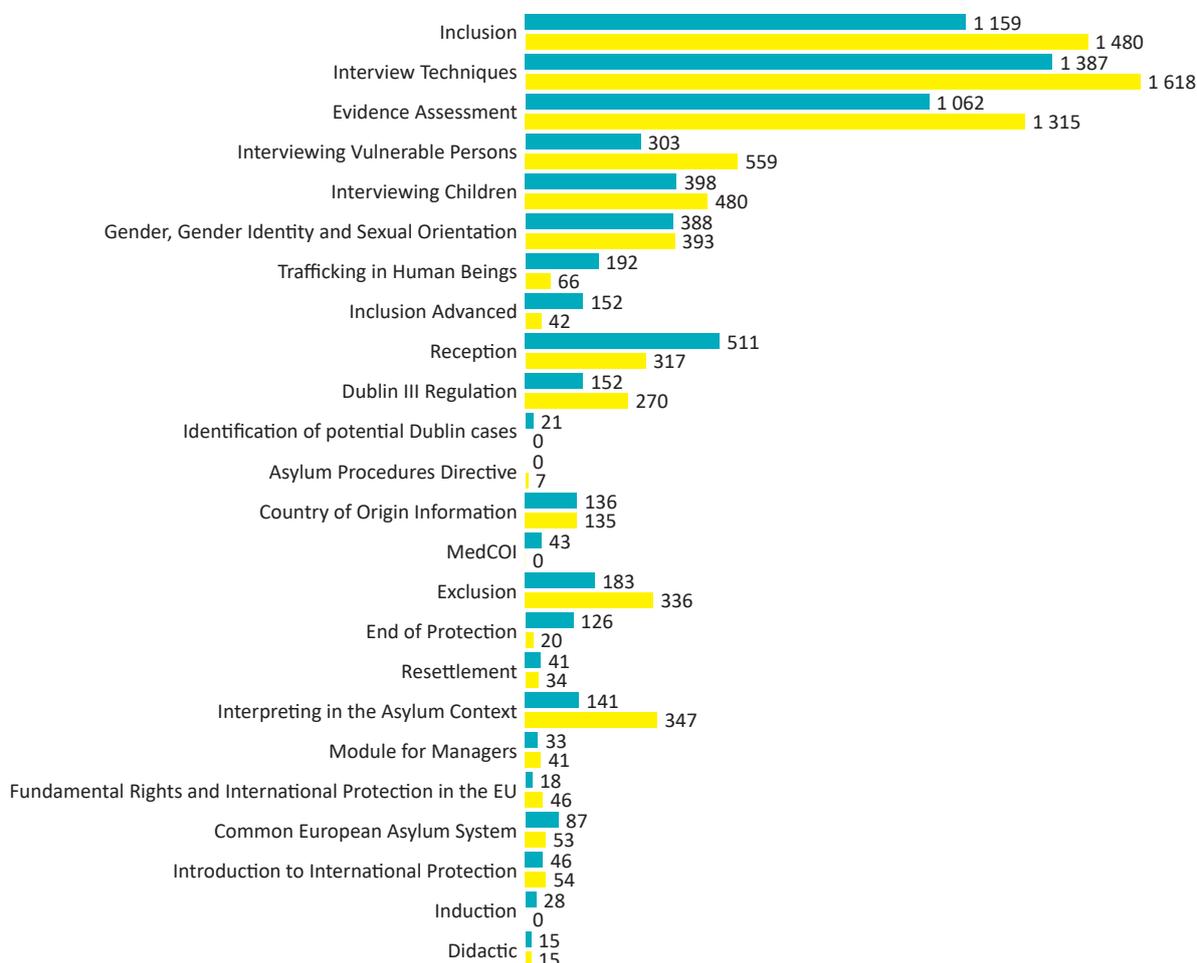
Participation au programme de formation en 2019



L'EASO a également poursuivi sa collaboration avec des pays tiers. Au total, 16 modules de formation EASO différents ont été utilisés dans le cadre de la dimension extérieure. Pour la première fois, l'EASO a formé les autorités égyptiennes en matière d'asile dans le cadre d'un projet plus large visant à aider l'Égypte à mettre en place son système d'asile.

L'EASO a également assuré la formation de son propre personnel sur les modules du programme de formation sur l'introduction à la protection internationale et le régime d'asile européen commun.

Nombre de participations aux modules du programme de formation de l'EASO en 2019



4.2. Certification et accréditation

Le cadre des qualifications sectorielles européen pour les fonctionnaires chargés de l'asile et de l'accueil (ESQF), élaboré en 2019, permet de cartographier de manière exhaustive les tâches des fonctionnaires chargés de l'asile et de recenser les connaissances, les aptitudes et les compétences nécessaires à l'accomplissement de leurs missions (normes professionnelles), ainsi que les acquis d'apprentissage requis (normes éducatives).

En 2019, le groupe de travail sur la certification et l'accréditation (CAWG) s'est réuni à plusieurs reprises afin de recenser les normes professionnelles et éducatives pour les fonctionnaires chargés de l'asile et de l'accueil dans un ESQF, qui a été validé par les États membres à la fin de l'année.

En tant que cadre de référence, l'ESQF facilite la comparaison des cours de formation destinés aux fonctionnaires chargés de l'asile et de l'accueil dans l'UE, contribuant ainsi à la mise en œuvre harmonisée du RAEC et au développement de formations favorisant l'interopérabilité. Ce cadre peut également être utilisé dans les systèmes de formation nationaux des États membres afin de soutenir la mise en place des formations et d'apporter un appui à diverses fonctions de ressources humaines. L'ESQF a été conçu avec les États membres et pour les États membres, de façon à garantir une formation adaptée aux besoins des fonctionnaires chargés de l'asile et de l'accueil. Il s'agit d'un cadre complet recouvrant l'ensemble des différentes tâches professionnelles et des connaissances associées qui doivent être acquises par les fonctionnaires de chaque État membre, indépendamment du système national.

| Développement d'un ESQF.

| Création d'une base de référence pour l'assurance qualité dans le domaine de la formation et d'un plan d'action en faveur de l'élaboration d'un système de gouvernance de la formation.

En outre, l'EASO a créé avec les États membres une base de référence pour l'assurance qualité dans le domaine de la formation, en comparant son système actuel aux 10 normes de qualité fixées par les normes et lignes directrices européennes en matière d'assurance qualité (ESG 2015). À la suite de ce travail, un plan d'action en faveur de l'élaboration d'un système de gouvernance de la formation a été mis en place. Le CAWG a abordé les différents aspects du système de gouvernance de la formation et

a contribué activement aux détails du premier projet consolidé de ce système, qui a été achevé à la fin de l'année. Le terme «assurance qualité» englobe toutes les activités s'inscrivant dans le cadre du cycle d'amélioration continue, lequel résulte principalement de l'interaction entre les formateurs, les stagiaires, l'EASO et les États membres. L'assurance qualité s'efforce de garantir un environnement d'apprentissage dans lequel le contenu des programmes, les possibilités d'apprentissage et les installations sont adaptés à l'objectif.

Le système de gouvernance de la formation permettra une plus grande responsabilisation et améliorera la qualité du programme de formation de l'EASO.

4.3. Apprentissage en ligne et soutien pédagogique

La méthodologie d'apprentissage mixte de l'EASO — qui allie apprentissage en ligne et séances en présentiel — s'appuie sur son système de gestion de l'apprentissage et sur son application d'enregistrement intégrée, l'ETIS (système d'intégration de la formation de l'EASO).

En 2019, le système de gestion de l'apprentissage de l'EASO a continué de fournir un soutien aux séances de formation des formateurs ainsi qu'aux séances de formation nationales en ligne. Au cours de l'année, 39 formations de formateurs et 421 séances de formation nationales ont été ouvertes. Au total, 6 994 inscriptions aux séances de formation dans le cadre du système de gestion de l'apprentissage ont été traitées. De plus, le contenu de 20 modules de formation a été développé au sein du système de gestion de l'apprentissage, avec la création de nouveaux modules, des modules mis à jour et des modules traduits.

| Réunions techniques organisées en interne et entre agences de l'UE pour échanger des bonnes pratiques et pour éclairer les décisions de l'EASO sur les futures infrastructures TIC d'aide à l'apprentissage en ligne.

| Mise à disposition de contenus de formation nouveaux, mis à jour et traduits grâce à l'intégration de 20 modules sur le système de gestion de l'apprentissage de l'EASO.

Au cours de l'année 2019, l'EASO a encore amélioré son expérience dans le domaine de l'apprentissage en ligne en tenant compte des nouveautés en matière de

technologies de l'information et de la communication (TIC) et des évolutions des méthodes d'apprentissage.

En février 2019, l'EASO a accueilli une réunion technique pour les administrateurs de l'apprentissage en ligne, à laquelle ont participé plusieurs agences de l'UE. Les participants ont échangé des bonnes pratiques sur les infrastructures et l'administration du système de gestion de l'apprentissage et ont contribué à éclairer la décision de l'EASO sur ses futures infrastructures TIC d'aide à l'apprentissage en ligne. Une enquête a également été lancée auprès de tous les utilisateurs du système de gestion de l'apprentissage de l'EASO afin de connaître leur avis sur ce système. Compte tenu des commentaires reçus, l'EASO a choisi de conserver la solution existante de plateforme open source (Moodle) pour son système de gestion de l'apprentissage et d'intégrer ce dernier dans ses propres infrastructures techniques.

En décembre 2019, il a également lancé un nouvel appel d'offres ouvert pour la création en ligne du contenu de formation qui sera intégré dans son système de gestion de l'apprentissage. Ce nouvel appel comportait des spécifications concernant l'amélioration de l'assurance

qualité et l'utilisation des outils les plus récents pour le développement du contenu en ligne.

4.4. Autres supports de formation

En 2019, l'EASO a élaboré trois plans de formation ad hoc, dont deux avec l'Espagne et un avec Malte. En Espagne, ce plan a contribué à la formation des autorités en matière d'asile et d'accueil. L'élaboration de ce plan était nécessaire au vu du nombre très élevé de demandeurs d'asile arrivant dans la péninsule ibérique, qui, au cours de la seconde moitié de 2019, a enregistré le plus grand nombre de demandes en Europe, émanant en particulier de demandeurs originaires d'Amérique latine. Grâce à ces plans de formation ad hoc, 50 séances ad hoc (plus que les huit prévues) ont été organisées, pour 746 participants.

Dans le cadre du plan de formation ad hoc pour Malte, qui a pris fin en juin 2019, sept participants du bureau du Commissaire aux réfugiés ont suivi une formation aux modules de base de l'EASO.

5. Appui en matière d'asile

5.1. Procédures d'asile

Publication de deux outils pratiques sur les procédures d'asile

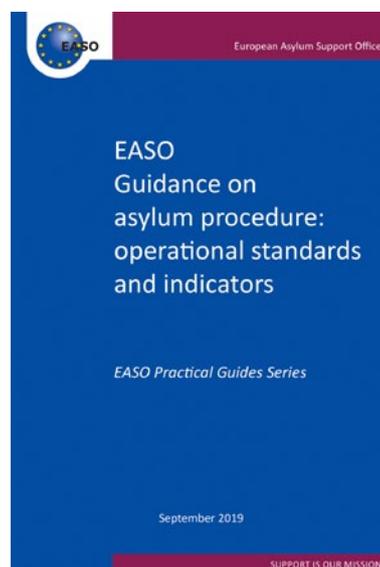
- | Guide de l'EASO sur la procédure d'asile: normes opérationnelles et indicateurs (publié en septembre 2019).
- | Application de l'EASO sur les guides pratiques de base: entretien personnel, évaluation des éléments de preuve et conditions à remplir pour bénéficier de la protection internationale.

L'EASO a continué de participer activement à la coopération pratique avec les pays de l'UE+ dans toutes les activités liées au travail sur les procédures d'asile, notamment au travers de l'action de son réseau sur les procédures d'asile. Deux réunions thématiques des PCN ont été organisées en 2019. La réunion thématique sur le *retrait de la protection internationale sous un angle géographique*, qui s'est tenue à Malte les 11 et 12 avril 2019, a permis aux participants de discuter, en particulier, de l'application des clauses de cessation en rapport avec les circonstances ayant cessé d'exister. À la suite des discussions menées au sein du conseil d'administration de l'EASO, une autre réunion thématique a été organisée sur la gestion des dossiers en attente à Athènes, en octobre 2019, réunion qui a notamment porté sur les avantages et les limites des différents systèmes de «suivi» et sur les systèmes de contrôle efficaces.

En novembre 2019, le réseau sur les procédures d'asile de l'EASO s'est réuni à Bruxelles pour sa rencontre annuelle, au cours de laquelle il a été question des garanties offertes aux demandeurs dans le cadre des procédures spéciales. La réunion s'est déroulée parallèlement au forum consultatif de l'EASO.

Deux produits liés aux procédures d'asile ont été élaborés et publiés en 2019. L'EASO a publié son guide pratique intitulé *Guide de l'EASO sur la procédure d'asile: normes opérationnelles et indicateurs* en septembre 2019, après adoption par son conseil d'administration. Ce guide est conçu comme un outil destiné à renforcer ou à développer les procédures d'asile nationales, à garantir la mise en œuvre effective des dispositions clés de la directive 2013/32/UE du 26 juin 2013, ainsi qu'à soutenir les initiatives visant à améliorer les procédures. En outre,

il peut servir de référence pour l'élaboration de cadres de contrôle et pour la réalisation d'auto-évaluations des procédures nationales en ce qui concerne la qualité des systèmes de procédures d'asile.



L'EASO a également lancé son application sur les guides pratiques de base: entretien personnel, évaluation des éléments de preuve et conditions à remplir pour la protection internationale.

Deux rapports thématiques de la matrice de qualité ont été publiés sur les sujets suivants: *gestion de la qualité* et *retrait de la protection internationale*. Une mise à jour du rapport de la matrice de qualité sur l'entretien personnel a été lancée et devrait être publiée en 2020.

L'élaboration du document intitulé *EASO Guidance on the use of country of origin information by case officers* (Guide de l'EASO sur l'utilisation des informations sur les pays d'origine par les agents chargés des dossiers) a également été amorcée, tout comme celle de l'outil pratique de l'EASO sur l'enregistrement (dépôt de demandes de protection internationale). En ce qui concerne les activités liées à la gestion de la qualité, l'EASO a présenté son outil d'assurance qualité aux autorités d'asile italiennes et au HCR.

5.2. Réseaux de coopération pratique

Promouvoir l'échange d'expertise entre les États membres

- | Soutien à la coopération pratique entre les États membres grâce aux différents travaux du réseau des autorités d'accueil de l'EASO, du réseau des unités «Dublin» et du réseau d'experts en matière de vulnérabilité.
- | Réunions thématiques d'experts sur des questions d'actualité dans les domaines de l'accueil, de la procédure Dublin et de la vulnérabilité.
- | Outils pratiques permettant d'aider les États membres à mettre en œuvre le RAEC.

Conformément à son objectif général, qui consiste à aider les États membres à renforcer leurs capacités à mettre en œuvre le RAEC et à parvenir à une convergence dans l'application de normes communes, l'EASO a continué de soutenir la coopération pratique des États membres par le biais des différents travaux de son réseau des autorités d'accueil, du réseau des chefs d'unité «Dublin» et du réseau d'experts en matière de vulnérabilité. En s'appuyant sur les priorités définies lors de ces réunions semestrielles de réseau en 2019, l'EASO a élaboré et publié sept outils pratiques destinés à soutenir le travail quotidien des fonctionnaires dans les domaines de l'accueil, de la procédure de Dublin et de la vulnérabilité.

Ces outils fournissent des orientations dans les domaines suivants, notamment: l'intérêt supérieur de l'enfant, le processus d'évaluation de l'âge, un rapport sur les procédures d'asile pour les enfants, un guide pratique sur le règlement de Dublin (entretien et évaluation des éléments de preuve), l'élaboration des orientations sur la procédure de Dublin (normes et indicateurs opérationnels), la conduite d'entretiens personnels et l'évaluation des éléments de preuve dans le cadre du règlement Dublin III, ainsi que des recommandations sur les transferts Dublin.

En 2019, les activités de coopération pratique ont été encouragées par l'organisation de diverses réunions thématiques sur les thèmes de l'évaluation de l'âge, de la traite des êtres humains et de la protection internationale, des enfants relevant de la procédure de Dublin, de l'utilisation de DubliNet, de la fourniture d'informations lors de l'accueil et de l'impact des longs séjours dans les centres d'accueil. Ces réunions

thématiques ont permis non seulement d'identifier des bonnes pratiques et des problématiques existantes communes, mais aussi de rationaliser les efforts déployés sur l'amélioration des pratiques dans les pays de l'UE+.

Des programmes d'échange dans le domaine de l'accueil et de Dublin ont été organisés dans le cadre de cinq visites d'étude, qui ont permis l'échange de connaissances pratiques et un examen critique et amical par les pairs, au cours desquelles 29 représentants des unités «Dublin» et des autorités d'accueil de 10 pays de l'UE+ ont pu partager leurs expériences. Les visites d'étude avaient pour thèmes les enfants dans le cadre de la procédure de Dublin, l'approche intégrée dans les centres d'arrivée et l'impact des longs séjours dans les centres d'accueil.

Des lettres d'information trimestrielles ont été envoyées au réseau des autorités d'accueil et au réseau des unités «Dublin», avec des informations importantes sur les derniers changements législatifs, la jurisprudence, les questions d'organisation et l'analyse des données dans le domaine de l'accueil, ainsi que sur la mise en œuvre du règlement de Dublin.

5.2.1. Réseau de l'EASO sur les groupes vulnérables

Consolidation des efforts déployés en vue de l'intégration de la vulnérabilité dans le domaine de l'asile

- | Réunions du réseau d'experts en matière de vulnérabilité de l'EASO.
- | Réunions thématiques d'experts sur l'évaluation de l'âge et sur l'identification et l'évaluation des besoins de protection internationale dans les cas de victimes de la traite des êtres humains.
- | Outils pratiques permettant d'aider les États membres à mettre en œuvre le RAEC.

Depuis sa création, l'EASO aide les États membres à intégrer la vulnérabilité tout au long de la chaîne de l'asile, afin de favoriser la convergence des normes européennes en ce qui concerne l'identification des demandeurs ayant des besoins particuliers et le soutien qui leur est accordé. Des actions telles que l'identification, l'évaluation des besoins particuliers et les réponses apportées par l'orientation ont été intégrées dans tous les domaines d'activité de l'EASO, et notamment dans la formation, le soutien de qualité, les informations sur le pays d'origine et les opérations.

En 2019, l'EASO a continué d'axer ses activités sur les enfants, y compris les enfants non accompagnés, en mettant l'accent sur le lien entre l'asile et la traite des êtres humains, et a identifié de nouveaux domaines d'activité, comme la santé mentale et le bien-être du personnel d'asile et d'accueil. Dans ce contexte, l'EASO a maintenu sa coopération concernant les demandeurs vulnérables avec la Commission européenne et des agences sœurs telles que l'Agence de l'Union européenne pour la formation des services répressifs, l'Agence de l'Union européenne pour la formation des services répressifs, l'Agence des droits fondamentaux et Frontex, ainsi qu'avec le HCR ou l'OIM, pour ne citer qu'eux.

Créé en 2018, le réseau d'experts en matière de vulnérabilité de l'EASO (VEN) s'est imposé comme un instrument essentiel pour unifier l'expertise des États membres dans l'identification des priorités et la fixation des objectifs liés au traitement de la vulnérabilité des demandeurs d'asile. Composé de représentants de pays de l'UE+, de la Commission européenne, d'agences de l'UE, d'organisations internationales et de représentants de la société civile, le VEN constitue une plateforme unique permettant à des parties prenantes investies de responsabilités et de mandats différents d'échanger des bonnes pratiques et de discuter des problématiques auxquelles elles sont confrontées. Une réunion du groupe consultatif du VEN a eu lieu en septembre 2019. Les priorités proposées par le groupe consultatif ont été examinées lors de la deuxième conférence annuelle du VEN, qui s'est tenue à Malte en octobre 2019, et ont été déclinées en plusieurs domaines thématiques spécifiques qui constitueront le principal axe de travail en 2020. Les domaines et activités prioritaires à aborder dans le plan annuel VEN 2020 ont été arrêtés lors d'une réunion du groupe de pilotage du réseau, qui s'est tenue parallèlement à sa conférence annuelle.

En 2019, deux réunions thématiques ont été organisées dans le domaine de la vulnérabilité. En février 2019, l'EASO a organisé en Espagne une réunion thématique sur l'évaluation de l'âge, en coopération avec l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne (FRA), réunion qui a permis aux États membres et aux acteurs européens concernés de discuter des problématiques et des bonnes pratiques liées à l'évaluation de l'âge. Une deuxième réunion thématique portant sur le lien entre traite des êtres humains et protection internationale a été organisée en avril 2019, à Malte. Un ensemble de recommandations a été présenté lors de cette réunion afin d'améliorer l'identification et l'évaluation des besoins de protection internationale dans les cas de victimes de la traite.

En 2019, l'EASO a élaboré trois outils de soutien pratique dans le domaine de la vulnérabilité. Le document *EASO Practical guide on the best interests of the child in asylum procedures* (Guide pratique sur l'intérêt supérieur de l'enfant dans les procédures d'asile) a été publié en février 2019 dans le but d'aider les autorités compétentes des États membres à appliquer le principe de l'intérêt supérieur de l'enfant et à renforcer les garanties offertes par les procédures d'asile pour les enfants. Ce guide est complété par une synthèse de la terminologie, une liste de contrôle exhaustive ainsi que des documents pertinents relatifs aux orientations et au cadre juridique. Afin d'aider les pays de l'UE+ à intégrer les questions relatives aux enfants dans les procédures d'asile, l'EASO a publié un rapport sur les procédures d'asile pour les enfants (*Report on asylum procedures for children*), qui présente les pratiques et les politiques nationales dans ce domaine, recense les lacunes et les bonnes pratiques dans les pays de l'UE+, et fournit des recommandations clés visant à renforcer la protection des enfants sur le territoire de l'UE. Le film d'animation de l'EASO sur l'évaluation de l'âge fournit aux autorités des pays de l'UE+ un outil visuel pour les guider dans la mise en œuvre du principe de l'intérêt supérieur de l'enfant lors de l'évaluation de la nécessité d'un examen de l'âge et de la préparation et de la réalisation de l'évaluation.



En réponse à une nouvelle priorité fixée par le réseau d'experts en matière de vulnérabilité pour améliorer le bien-être du personnel dans le domaine de l'asile et de l'accueil, l'EASO a produit un document intitulé *Mapping Report on Staff Welfare Initiatives Introduced by Agencies Working in the Field of Asylum in Europe and Beyond* (Rapport de cartographie des initiatives de bien-être du personnel mises en place par les agences travaillant dans le domaine de l'asile en Europe et au-delà). Ce rapport recense les bonnes pratiques et les lacunes constatées dans ce domaine dans toute l'UE+, dans le but de contribuer à déterminer de quelle manière l'EASO peut aider les autorités à soutenir leur personnel plus efficacement.

5.2.2. Réseau des unités «Dublin» de l'EASO

Soutien aux États membres dans la mise en œuvre du règlement Dublin III, en assurant une meilleure conformité avec le RAEC

- | Réunions du groupe de pilotage du réseau des unités «Dublin» de l'EASO.
- | Réunions thématiques d'experts sur les enfants dans le cadre de la procédure de Dublin et sur DubliNet, en collaboration avec l'Agence de l'Union européenne pour la gestion opérationnelle des systèmes d'information à grande échelle au sein de l'espace de liberté, de sécurité et de justice (eu-LISA).
- | Programme d'échanges avec des visites organisées sur le thème des enfants dans le cadre de la procédure de Dublin.
- | Lettres d'information envoyées régulièrement aux membres du réseau des unités «Dublin».

Conformément à l'agenda européen en matière de migration, l'EASO a aidé les États membres de l'UE à mettre en œuvre le règlement Dublin III, afin d'augmenter le nombre de transferts au titre de Dublin, de réduire les retards dans la procédure de transfert, d'appliquer de manière cohérente les clauses juridiques liées au regroupement familial, et de faire un usage plus large et plus systématique des clauses discrétionnaires destinées à alléger la pression exercée sur les États membres situés à la frontière extérieure de l'UE.

Le réseau des unités «Dublin» de l'EASO, créé en 2016, constitue le principal instrument permettant de disposer d'un forum de coopération et de communication pratique entre les unités nationales «Dublin» et de discuter des besoins et des priorités actuels dans le contexte du règlement de Dublin. Conformément à son programme de travail pour 2019, le réseau a continué d'organiser des débats au niveau des cadres et des experts, a publié quatre rapports d'étape trimestriels au sein du réseau et a facilité la transmission de questions spécifiques relatives au règlement de Dublin par l'intermédiaire de la plateforme électronique spéciale du réseau. Le réseau a poursuivi l'élaboration de guides pratiques destinés à soutenir les États membres.

Deux réunions du groupe de pilotage du réseau des unités «Dublin» de l'EASO ont eu lieu en 2019. Elles ont servi d'enceinte pour l'échange d'informations sur les défis pratiques auxquels font face les États membres dans la mise en œuvre du règlement Dublin III. La 6^e réunion du groupe de pilotage s'est déroulée en mars 2019, à Bruxelles. Les représentants des pays de l'UE+ ont discuté des pratiques liées à la mise en œuvre d'aspects spécifiques du règlement Dublin III, tels que la règle de la chaîne, les demandes d'information et les demandes de réexamen. La 7^e réunion du groupe de pilotage, qui s'est tenue en octobre 2019 à Malte, a rassemblé des représentants de pays de l'UE+ et de la Commission européenne, de l'eu-LISA et du HCR. La discussion a porté sur les pratiques liées aux débarquements ad hoc, aux demandes de réexamen et d'information, ainsi que sur les expériences positives concernant les accords administratifs bilatéraux et le détachement d'officiers de liaison dans d'autres États membres.



7^e réunion du groupe de pilotage du réseau des unités «Dublin» de l'EASO les 14 et 15 octobre 2019, à Malte

Une réunion thématique d'experts sur les enfants soumis à la procédure de Dublin s'est tenue en mai 2019, à Malte. Cette réunion a permis non seulement d'identifier les principales difficultés rencontrées par les agents chargés des dossiers dans les domaines de l'évaluation de l'âge, de la recherche des familles et de l'évaluation des éléments de preuve, mais aussi de formuler des recommandations pour répondre à ces problématiques. Une autre réunion thématique d'experts sur DubliNet a été organisée en coopération avec l'eu-LISA, en septembre 2019, à Bruxelles. La discussion sur les défis pratiques et techniques liés au fonctionnement de DubliNet et aux systèmes techniques associés à la procédure de Dublin a permis de faire le point sur les dernières évolutions de DubliNet sur les plans politique, technique et opérationnel.

Un programme d'échanges «Dublin» a été piloté en 2019 en tant qu'outil pratique visant à faciliter l'échange de connaissances et d'expériences entre les autorités des pays de l'UE+. Dans le cadre de ce programme, deux visites ont été organisées auprès des unités «Dublin» des pays hôtes, aux Pays-Bas (6-7 novembre) et en Grèce (13-14 novembre), avec un total de 10 experts participants venus du Danemark, d'Espagne et de Roumanie, en plus des pays hôtes. Les visites d'échange de 2019 ont porté sur le thème des enfants soumis à la procédure de Dublin et sur les meilleures pratiques pour sauvegarder l'intérêt supérieur de l'enfant (*Children under Dublin procedure: best practices on safeguarding the best interest of children*). Les participants ont indiqué que ces deux visites leur avaient permis de mieux comprendre les projets, les pratiques et les initiatives menés sur le terrain, grâce aux échanges avec les principales parties prenantes des États membres visités.

Outils pratiques de l'EASO élaborés en 2019

- | Guide pratique de l'EASO sur la mise en œuvre du règlement Dublin III: entretien individuel et évaluation des éléments de preuve.
- | Recommandations du réseau des unités «Dublin» de l'EASO sur les transferts au titre du règlement de Dublin.
- | Guide pratique de l'EASO sur le règlement de Dublin — Entretien et évaluation des éléments de preuve (EASO Practical Guide on Dublin Regulation — Interview and Evidence Assessment).
- | Guide sur la procédure de Dublin: normes opérationnelles et indicateurs.

L'EASO a également finalisé quatre outils pratiques dans le domaine de la procédure de Dublin. Afin d'aider les praticiens de Dublin à mettre en œuvre le règlement Dublin III dans leur activité quotidienne, l'EASO a publié un *Guide pratique de l'EASO sur la mise en œuvre du règlement Dublin III: entretien individuel et évaluation des éléments de preuve*. Cet outil comporte des conseils sur les différents éléments de la conduite d'un entretien personnel et de l'évaluation des éléments de preuve dans le cadre de la procédure de Dublin, ainsi que des références à la législation, à la jurisprudence pertinente et à des sources supplémentaires. Le *Guide sur la procédure de Dublin: normes opérationnelles et indicateurs* vise à favoriser le bon fonctionnement technique des unités «Dublin» en rendant opérationnelles les dispositions juridiques existantes du règlement Dublin III et en établissant un cadre d'auto-évaluation. De plus, quatre lettres d'information périodiques ont été envoyées au réseau des unités «Dublin» pour les tenir informées des derniers changements législatifs et de l'évolution de la jurisprudence, ainsi que pour faire le point sur les questions d'organisation et l'analyse des données liées à la mise en œuvre du règlement de Dublin.

5.2.3. Réseau des autorités d'accueil de l'EASO

Améliorer la qualité des systèmes d'accueil dans l'UE+, en s'appuyant sur la riche expérience des membres du réseau des autorités d'accueil

- | Réunions du réseau des autorités d'accueil de l'EASO.
- | Réunions thématiques d'experts sur la fourniture d'informations lors de l'accueil et sur l'impact des longs séjours dans les centres d'accueil.
- | Programmes d'échanges, y compris visites organisées.
- | Lettres d'information périodiques transmises aux membres du réseau des autorités d'accueil.

En 2019, conformément à l'agenda européen en matière de migration, l'EASO a poursuivi ses travaux dans le domaine de l'accueil. Il a apporté un soutien aux pays de l'UE+ en améliorant la qualité des conditions d'accueil, tout en renforçant les droits fondamentaux des demandeurs d'asile et en prêtant attention aux besoins des groupes vulnérables. Grâce au réseau des autorités d'accueil, l'EASO a continué de favoriser l'échange d'informations, d'expériences et de bonnes pratiques sur les systèmes d'accueil, de mettre en commun l'expertise et d'élaborer des outils et des

guides spécifiques, notamment en ce qui concerne la collecte de données, qui s'est améliorée dans le domaine de l'accueil dans le cadre du RAEC.

Le réseau des autorités d'accueil de l'EASO s'est réuni à Malte en juin 2019 pour discuter des dernières évolutions au niveau national et à celui de l'UE dans le domaine de la fourniture d'informations lors de l'accueil, des pratiques d'accueil de première et de deuxième lignes et de la transition vers l'intégration, sans oublier le travail mené auprès des «résidents difficiles».

Le réseau des autorités d'accueil de l'EASO s'est réuni pour la deuxième fois à La Haye, en décembre 2019, avec la participation de représentants de haut niveau de l'Agence centrale néerlandaise pour l'accueil des demandeurs d'asile, à l'occasion du 25^e anniversaire de cette agence. Les participants, qui ont eu l'occasion de discuter des dernières évolutions de l'accueil dans les pays de l'UE+ et des priorités du réseau pour 2020, ont pu découvrir l'approche intégrée néerlandaise dans les centres d'arrivée des demandeurs d'asile, qui fait figure de modèle pour l'Europe.



2^e réunion du réseau des autorités d'accueil de l'EASO, les 3 et 4 décembre 2019, aux Pays-Bas.

Deux ateliers thématiques distincts ont été organisés sur la fourniture d'informations relatives à l'accueil en mai 2019, à Séville (Espagne), et sur l'impact des longs séjours dans les centres d'accueil en octobre 2019, à Brno (Tchéquie). Les participants à ces deux ateliers ont discuté des bonnes pratiques et des problématiques auxquelles sont confrontés les différentes zones d'accueil, des moyens d'améliorer l'accueil ainsi que du rôle que l'EASO pourrait jouer dans ce processus.

L'EASO a organisé trois visites d'échange pour les participants des autorités d'accueil de huit États membres de l'UE, dans le but de permettre des échanges directs de connaissances et d'expériences entre les participants. Les visites d'étude menées en Slovaquie en avril 2019 (Centre d'arrivée de Humenne) et aux Pays-Bas en avril 2019 (Centre d'arrivée de Ter Apel) étaient axées sur l'approche intégrée dans les centres d'arrivée, tandis que la visite en Norvège en novembre 2019 (centres d'accueil de Nannestad

Saerbol et Hobol) a porté sur l'impact des longs séjours sur l'accueil.

En outre, quatre lettres d'information périodiques ont été envoyées au réseau des autorités d'accueil pour les tenir informées des derniers changements législatifs, de l'évolution de la jurisprudence, et pour faire le point sur les questions d'organisation et l'analyse des données relatives à l'accueil.

L'équipe d'accueil de l'EASO a également apporté un soutien actif aux opérations de l'EASO et aux activités de la dimension extérieure, notamment grâce à des activités de sensibilisation ciblées (planification des mesures d'urgence en Turquie et à Chypre, conseils sur les conditions d'accueil, y compris concernant les mineurs non accompagnés pour les autorités chypriotes, grecques et italiennes, et meilleures pratiques d'accueil pour les autorités irlandaises) et à des visites d'observation sur les besoins en matière d'accueil et de vulnérabilité en Bosnie-Herzégovine.

5.2.4. Réseau sur l'exclusion de l'EASO

Le réseau sur l'exclusion de l'EASO rassemble les points de contact des États de l'UE+ qui participent aux activités de l'EASO sur les questions liées aux exclusions de la protection internationale.

- | Réunion annuelle du réseau sur l'exclusion de l'EASO en Syrie.
- | Réunion du réseau thématique sur l'exclusion sur le thème des réseaux sociaux et de l'exclusion.
- | Publication de l'outil de contrôle de l'exclusion de l'EASO sur l'Afghanistan (limité).

Une réunion thématique d'experts sur les réseaux sociaux et l'exclusion a eu lieu en mars 2019, à Bruxelles. Une réunion des PCN du réseau sur l'exclusion de l'EASO s'est tenue en novembre 2019, à Malte, avec un accent thématique sur la Syrie.

Quatre points d'étape périodiques avec des statistiques sur les pratiques nationales ont été publiés en 2019.

De plus, l'EASO a élaboré et publié un outil de contrôle de l'exclusion pour l'Afghanistan (*Exclusion Screening Tool for Afghanistan*) et préparé un outil de contrôle de l'exclusion pour l'Iraq (*Exclusion Screening Tool for Iraq*), qui sera publié en 2020.

En 2019, l'EASO a renforcé sa coopération avec la Cour pénale internationale et l'Agence de l'Union européenne pour la coopération judiciaire en matière pénale en participant aux réunions et en y présentant des exposés. À la suite d'une mission en Albanie avec Frontex, en décembre 2019, les fonctionnaires responsables du Forum consultatif de Frontex ont été invités à participer au prochain réseau sur l'exclusion

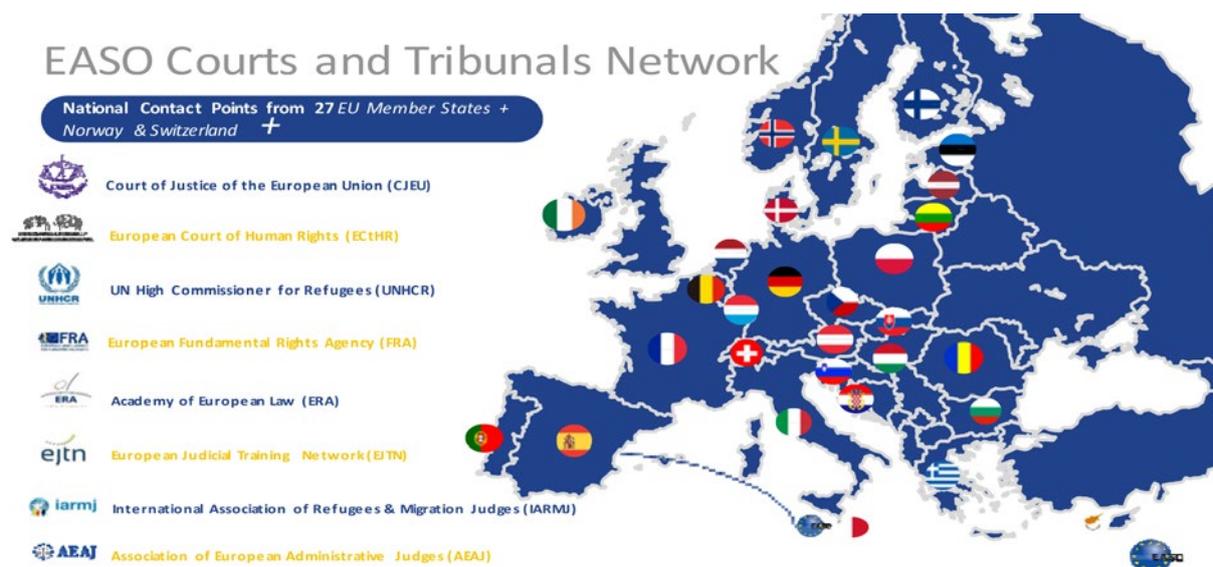
à l'issue d'une discussion sur la création d'un lien entre les deux réseaux.

5.3. Coopération avec les membres des juridictions

L'EASO soutient les membres des juridictions et coopère avec ceux-ci.

- | 8e réunion annuelle de coordination et de planification.
- | Publication élaborée dans le cadre de la série «*Professional development*» (perfectionnement professionnel) sur les normes juridiques pour l'accueil des demandeurs de protection internationale.
- | Premier atelier régional de l'EASO en langue allemande.

L'EASO aide les membres des juridictions à améliorer les normes de qualité et s'efforce de renforcer la cohérence dans la mise en œuvre des instruments juridiques du RAEC. Le réseau des juridictions de l'EASO a été créé à cette fin et, depuis 2013, l'agence élabore ou utilise des supports et des activités pour la série «*Professional development*» à l'intention des membres des juridictions, dans le plein respect du principe de l'indépendance judiciaire (article 6 du règlement de l'EASO). Cette coopération passe notamment par la réalisation de matériel de perfectionnement professionnel destiné à être utilisé dans les activités de formation judiciaire, par la collecte et l'échange de jurisprudence et par l'apport d'un soutien aux États membres dans le cadre de l'aide apportée aux opérations, ainsi que par d'autres mesures sur une base ponctuelle, si nécessaire.



Le réseau a contribué de manière positive à l'élaboration de la série «*Professional development*» de l'EASO pour les membres des juridictions. En outre, l'EASO a organisé un nombre croissant d'ateliers de perfectionnement professionnel à mesure que de nouveaux supports ont été publiés sur un plus grand nombre de sujets, avec un taux de satisfaction global très élevé parmi les participants. Depuis 2013, le réseau se réunit chaque année au siège de l'EASO, à Malte, pour tenir sa réunion annuelle de coordination et de planification et discuter d'enjeux stratégiques et thématiques.

Les 23 et 24 janvier 2020, à Malte, le réseau «Juridictions» de l'EASO a tenu sa 8^e réunion annuelle de coordination et de planification, lors de laquelle il a dressé le bilan de ses réalisations en 2019 et présenté son programme de travail pour 2020. Le réseau «Juridictions» de l'EASO se compose de juges et de représentants de juridictions de tous les pays de l'UE+, de la Cour de justice de l'Union européenne et de la Cour européenne des droits de l'homme, ainsi que de représentants de l'Association européenne des juges administratifs, de l'Association internationale des juges du droit des réfugiés et des migrants, du Réseau européen de formation judiciaire, de l'Académie de droit européen, de l'Institut de droit européen et du HCR.

Conformément à la méthodologie convenue avec les parties prenantes pertinentes, mais surtout avec les membres des juridictions nationales en 2015 (telle que modifiée depuis), l'EASO a continué de progresser, en 2019, dans la préparation conjointe de matériel de perfectionnement professionnel et dans sa diffusion ultérieure auprès des partenaires concernés. Dans le cadre du travail qu'elle effectue dans ce domaine, l'agence a poursuivi ses efforts afin d'élaborer et d'améliorer des supports destinés à être utilisés lors

d'activités de perfectionnement professionnel conçues pour les membres des juridictions. Au cours de l'année 2019, une publication a été finalisée dans le cadre de la série «*Professional development*» de l'EASO. Une analyse juridique, une note d'orientation du formateur juridique et une compilation de la jurisprudence sur les normes juridiques pour l'accueil des personnes demandant la protection internationale (*Legal standards for the reception of applicants for international protection*) ont été finalisées en 2019 (en attente de publication). Cette analyse juridique vise à mettre à la disposition des membres des juridictions un outil pratique leur permettant de mieux comprendre les dispositions de la directive 2013/33/UE sur les conditions d'accueil (refonte), qui vise à garantir la convergence entre les États membres de l'UE en établissant des normes communes pour l'accueil des demandeurs de protection internationale. L'analyse juridique est essentiellement destinée aux membres des juridictions des États membres de l'UE qui statuent sur des recours ou réexamen des décisions sur des questions relatives à l'accueil des demandeurs de protection internationale. En outre, en vertu d'un contrat conclu avec l'Association internationale des juges aux affaires des réfugiés, une analyse juridique de l'exclusion de la protection internationale (*Exclusion from international protection*) a fait l'objet d'une révision et d'une mise à jour, et une analyse juridique de l'article 15, point c), de la directive «Qualification» [*Judicial analysis on article 15(c) Qualification Directive*] a été révisée.

En 2019, 461 membres de juridictions ont participé aux activités de perfectionnement professionnel de l'EASO, contre 264 l'année précédente. Parmi ces activités, on peut citer 2 activités relatives à la dimension extérieure, 8 événements opérationnels et 13 réunions de perfectionnement professionnel portant sur les points suivants:

- détention des demandeurs de protection internationale, session pilote (mars 2019);
- introduction au RAEC (mars 2019);
- informations sur le pays d'origine (avril 2019);
- conditions à remplir pour bénéficier de la protection internationale (mai 2019);
- procédures d'asile et principe de non-refoulement (juin 2019);
- détention des demandeurs de protection internationale (juin 2019);
- évaluation des éléments de preuve et de la crédibilité (juillet 2019);
- atelier régional en langue allemande, Leipzig (septembre 2019);
- fin de la protection internationale (septembre 2019);
- exclusion de la protection internationale (octobre 2019);
- conditions à remplir pour bénéficier de la protection internationale (novembre 2019);
- atelier régional en italien pour les membres de la magistrature italienne (novembre 2019);
- évaluation des éléments de preuve et de la crédibilité pour les juges du tribunal administratif compétent en matière de protection internationale à Chypre (novembre 2019).



En septembre 2019, l'EASO a organisé un atelier régional à la Cour administrative fédérale d'Allemagne à Leipzig. C'était la première fois qu'un atelier régional se tenait en langue allemande. Prenant des exemples tirés de la pratique allemande et autrichienne, des membres des juridictions d'Allemagne, d'Autriche et d'autres États membres de l'UE ont participé à cet atelier et ont discuté des problématiques auxquelles le RAEC est actuellement confronté. L'atelier a abordé des sujets tels que la distinction entre la protection des réfugiés et la protection subsidiaire, l'appartenance à un groupe social particulier comme motif de persécution, l'évaluation de la crédibilité dans les cas de conversion religieuse ou d'homosexualité, ainsi que la possibilité de fuite à l'intérieur du pays et les mouvements secondaires de réfugiés. Le matériel de perfectionnement professionnel de l'EASO

concernant les sujets traités et la documentation de l'EASO sur l'Afghanistan ont été présentés aux participants lors d'un exposé dirigé par un expert en COI de l'EASO.

Le deuxième appel à manifestation d'intérêt pour la réserve de formateurs judiciaires de l'EASO a été lancé en juin 2019, à l'issue duquel 64 candidatures de membres des juridictions de l'UE+ ont été reçues. La deuxième réunion du comité de sélection, qui s'est déroulée en octobre 2019, s'est traduite par l'admission de 37 nouveaux formateurs judiciaires au sein de la réserve. Au moment de la rédaction du présent rapport, 84 formateurs judiciaires de l'EASO faisaient partie de cette réserve, contre 47 l'année précédente.

6. Activités horizontales

6.1. Forum consultatif et société civile

Réunions du forum consultatif:

- | Réunion thématique sur la persécution fondée sur le genre (juillet 2019).
- | Réunion plénière du forum consultatif annuel sur les premières étapes de la procédure d'asile (novembre 2019).

L'EASO a continué d'entretenir un dialogue étroit avec la société civile par le biais de son forum consultatif, de sa plateforme de la société civile et de consultations électroniques sur les documents clés de l'EASO.

Le forum consultatif s'est réuni à deux reprises en 2019. Une réunion thématique sur la persécution liée au genre s'est déroulée en juillet, suivie de la réunion plénière du forum consultatif sur les premières étapes de la procédure d'asile, qui s'est tenue le 12 novembre 2019 à Bruxelles. Les organisations de la société civile (OSC), qui ont été étroitement associées à la préparation de ces deux événements, ont apporté leur contribution par l'intermédiaire d'une enquête publique menée auprès de tous les membres du forum consultatif et par le biais de consultations en présentiel avec plusieurs OSC spécialisées dans les sujets traités. Principale différence par rapport aux années précédentes: les résultats produits par les deux réunions, au cours desquelles les participants ont examiné les recommandations et établi des priorités.

Une série d'ateliers a également été organisée tout au long de l'année, l'occasion pour des groupes de réflexion, des universités, des ONG et des OSC de se réunir pour contribuer au rapport annuel de l'EASO sur la situation de l'asile dans l'UE et pour discuter des principales tendances dans le domaine de l'asile.

Les OSC ont fourni 122 contributions en réponse aux consultations lancées par l'EASO sur des documents clés, et notamment: le rapport annuel sur la situation de l'asile 2018, le projet de programme de travail de l'EASO pour 2020, le rapport général annuel de l'EASO 2018 et l'analyse juridique des normes juridiques pour l'accueil des personnes demandant la protection internationale.

Plusieurs OSC ont également participé à des groupes de référence sur la formation et les outils pratiques. Plus de 30 OSC ont participé au groupe consultatif du VEN de l'EASO, et plusieurs autres experts d'OSC ont participé à des réunions, des ateliers et des conférences sur les COI et ont apporté leur contribution à la production de rapports de COI.

L'EASO a lui-même participé activement à plusieurs réseaux de la société civile, parmi lesquels le Forum consultatif de Frontex, le dialogue avec le réseau des praticiens de la société civile organisé par le Comité économique et social européen, le Forum européen sur la migration et le groupe de contact sur le renforcement des capacités et le soutien aux défenseurs des droits de l'homme, organisé par la FRA et le Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme de l'Organisation pour la sécurité et la coopération en Europe.

6.2. Communication et événements de l'EASO

Présence sur les réseaux sociaux

L'EASO a continué d'accroître sa présence sur les réseaux sociaux. L'agence a enregistré une augmentation spectaculaire de son influence sur les réseaux sociaux, comme en témoigne son compte Twitter, dont les messages ont touché 8,4 millions de personnes (+ 600 % par rapport à 2018 et + 976 % par rapport à 2017).

Grâce à une approche plus ciblée de ses activités de communication, l'EASO a continué de mettre l'accent sur la nécessité d'adapter son discours aux évolutions de la situation politique internationale, dans le but de peser davantage dans le débat public. L'EASO a enregistré une très nette amélioration de la diffusion de ses produits de communication, en privilégiant fortement le recours à des contenus audiovisuels succincts et compréhensibles (au détriment de contenus de niche jugés trop techniques) et en faisant une utilisation égale des réseaux sociaux et des médias traditionnels (en particulier des communiqués de presse) pour atteindre une plus large audience. L'année 2019 a marqué la deuxième année de transition d'une communication technique spécialisée vers une stratégie axée sur les activités plus «vendables» de l'EASO, c'est-à-dire celles qui rendent

les messages de l'agence plus pertinents pour une plus large audience. Il s'agit notamment des opérations de l'EASO et des tendances/données que l'agence fournit en matière d'asile. Cette démarche a abouti à la finalisation de la nouvelle stratégie de communication de l'EASO, à la fin de l'année, stratégie qui doit officiellement entrer en vigueur en 2020.

Outre cette forte augmentation de la présence médiatique de l'EASO, la notoriété croissante de l'agence s'est également traduite par une hausse des demandes de la presse, des questions du grand public et des visites physiques au siège de l'EASO. L'EASO a également été très impliqué dans la coordination de sa communication avec d'autres agences «Justice et affaires intérieures» (JAI) et avec la Commission européenne, dans le but d'assurer l'efficacité et la cohérence des messages.

Alors que l'EASO poursuit sa croissance, le nombre d'événements qu'il gère ne cesse de croître. Afin d'alléger la charge administrative et d'assurer une réponse durable aux besoins croissants, de nouveaux outils sont envisagés pour faciliter la gestion des événements futurs.

6.3. Relations avec les parties prenantes

Collaboration avec les parties prenantes

L'EASO a entretenu des relations étroites avec ses parties prenantes, afin d'assurer le plus haut degré possible de coopération et de coordination ainsi que des flux d'informations adéquats. Des réunions ont été organisées avec les principales parties prenantes, qu'il s'agisse de rencontres bilatérales avec des ministres ou de réunions organisées par les institutions de l'UE, les agences de l'UE, le réseau des agences JAI ou le réseau des agences de l'UE. Des réunions ont également eu lieu avec des organisations internationales, notamment le HCR, l'OIM, les CIG et le Centre international pour le développement des politiques migratoires.

À son siège à Malte, l'EASO a également accueilli toute une série de visites, allant de délégations de haut niveau à des réunions de son conseil d'administration, en passant notamment par des réunions des points de contact nationaux et de représentants d'organisations de la société civile et des visites d'étude.

En organisant un nombre croissant d'événements stratégiques et de réunions bilatérales avec les parties prenantes à tous les niveaux et en y participant,

l'EASO a amélioré sa visibilité et celle de son action, accru la sensibilisation aux besoins et aux enjeux, mobilisé des connaissances et une expertise en faveur d'une politique et d'une prise de décision fondées sur des données probantes et renforcé sa crédibilité, tout en consolidant les relations existantes avec les principales parties prenantes et en construisant de nouvelles.

Outre sa participation active aux réunions du réseau des agences JAI et du réseau des agences de l'UE, qui se sont notamment traduites par un partage des meilleures pratiques dans plusieurs secteurs, l'EASO a continué de collaborer activement avec d'autres agences JAI dans le cadre de consultations et de contributions à la rédaction de documents, rapports et produits, en particulier pour l'élaboration de modules de formation, de guides pratiques et de rapports communs.

Les réunions régulières avec le bureau de liaison du HCR, au siège de l'EASO à Malte, se sont poursuivies, de même que l'échange régulier d'informations. Conformément au règlement de l'EASO et à l'accord de travail EASO-HCR, le HCR a été consulté sur divers produits de l'EASO. En décembre 2019, l'EASO a également participé activement au Forum mondial sur les réfugiés.



L'EASO a par ailleurs continué d'accroître sa présence au sein du REM, grâce à une participation régulière et active à ses points de contact nationaux, aux réunions du comité de pilotage ainsi qu'aux processus de consultation.

Officialiser la coopération

| Convention d'accueil signée entre l'EASO et les autorités chypriotes, le 19 septembre 2019, afin d'apporter une plus grande clarté juridique concernant le statut de l'EASO à Chypre et celui de son personnel.

- | Les discussions liées à la conclusion d'une convention d'accueil pour un bureau opérationnel de l'EASO en Grèce (signée le 28 janvier 2020) sont entrées dans leur phase finale.
- | Accord de travail signé entre l'EASO et l'OIM en vue de l'établissement d'un cadre de coopération dans des domaines de travail et d'intérêt mutuels.
- | Plan de coopération EASO-Frontex 2019-2021 signé le 18 juillet 2019, à Helsinki. Ce plan de coopération, qui a modifié et remplacé le précédent plan de coopération fondé sur l'accord de travail EASO-Frontex de 2012, a défini un certain nombre d'actions clés possibles dans des domaines de coopération tels que les opérations, l'information et l'analyse, le renforcement des capacités (formation), mais aussi dans le domaine de la coopération horizontale sur des sujets tels que les droits fondamentaux, le recrutement, la passation de marchés ou encore la logistique.

7. Gouvernance

Lors de sa 31^e réunion tenue en février 2019, le conseil d'administration de l'EASO a nommé M^{me} Nina Gregori en tant que nouvelle directrice exécutive de l'EASO. M^{me} Gregori a pris ses fonctions en juin 2019. Lors de cette réunion, le conseil a également élu son nouveau président, M. David Costello, membre irlandais du conseil, et a élu M. Mikael Ribbenvik, membre suédois du conseil, au poste de vice-président.

Dans un effort supplémentaire pour renforcer les processus de gouvernance de l'EASO, M^{me} Nina Gregori, directrice exécutive de l'EASO, a présenté un **nouvel organigramme de l'EASO** au conseil d'administration, pour approbation le 26 novembre 2019. La nouvelle structure est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2020 (voir annexe A.I ci-dessous).

La restructuration visait à tenir compte des trois domaines prioritaires définis pour l'EASO: renforcer son rôle opérationnel, intensifier les activités de formation et de perfectionnement professionnel des experts en matière d'asile, et prouver le rôle de l'EASO en tant que véritable centre de connaissances et d'expertise sur l'asile par la production d'outils d'orientation et par un travail statistique, analytique et de recherche renforcé.

Ces trois activités fondamentales s'intègrent dans trois centres d'expertise, de connaissances et de développement distincts: un centre d'appui opérationnel (C1), un centre de formation et de perfectionnement professionnel (C2), et un centre de connaissances en matière d'asile (C3).

La nouvelle structure organisationnelle a également pour but de renforcer le bureau exécutif et ses responsabilités en matière de planification et de rapports d'entreprise, d'affaires juridiques, de protection des données, de contrôle interne, de gestion des risques et de gestion de la qualité.

Le rétablissement de la *fonction juridique* au sein de l'EASO a constitué une étape importante, largement saluée, en 2019, et il est prévu de renforcer encore cette fonction par l'allocation de ressources supplémentaires en 2020. Des mesures ont également été prises pour garantir le respect du règlement relatif à la *protection des données*. Les nouveaux processus de protection des données envisagés dans le cadre du futur règlement de l'Agence de l'Union européenne pour l'asile nécessiteront des contrôles supplémentaires (par rapport au règlement actuel de l'EASO) pour garantir le respect des principes de protection des données.

L'EASO continue de s'efforcer de respecter pleinement les principes de *contrôle interne* et procède à des évaluations régulières pour mesurer l'efficacité et améliorer l'efficience de son système de contrôle interne. La mise en œuvre du cadre de contrôle interne est renforcée par la fonction de contrôle ex post, qui contribue à améliorer l'efficacité globale du cadre de contrôle interne grâce à la réalisation d'auto-évaluations et de revues annuelles, en fonction des priorités établies dans le programme annuel de contrôles ex post. Afin de répondre aux attentes du cadre de contrôle interne, l'EASO a également élaboré une procédure de *gestion des risques* dans le but d'identifier, d'évaluer et de répondre aux problèmes éventuels qui pourraient perturber la bonne marche de ses activités et la réalisation de ses objectifs.

En mettant l'accent sur la rationalisation de la *gestion de la qualité* dans l'ensemble des activités de l'EASO, des mesures ont été mises en place en réponse aux exigences et aux principes découlant du cadre applicable, dans le respect des principes de contrôle interne.

L'EASO continue de travailler à la mise en œuvre d'actions visant à donner suite aux *conclusions des audits* menés par le Service d'audit interne de la Commission européenne, et s'attache à suivre et à rendre compte de la mise en œuvre des recommandations dans les délais convenus. La priorité est également accordée aux *capacités de planification, de contrôle et de rapport d'entreprise*, y compris en ce qui concerne les exercices de prévision, d'établissement des priorités et de planification d'urgence. Une dimension de sécurité d'entreprise sera également mise en œuvre en 2020.

L'EASO a continué de travailler en étroite collaboration avec son conseil d'administration tout au long de l'année et a notamment mis en place des mesures destinées à renforcer les canaux de communication. Depuis juin 2019, une procédure prévoyant la présentation de rapports trimestriels au conseil d'administration a été mise en place pour suivre les progrès accomplis dans la réalisation des objectifs prédéfinis dans les différents domaines de gouvernance, en particulier dans la mise en œuvre du programme de travail de l'EASO, les ressources humaines, la participation du personnel, le contrôle interne, la passation de marchés, le budget et les finances. Le premier rapport de ce type a été présenté au conseil d'administration en octobre 2019, conformément à la décision n° 53 du conseil

d'administration, qui a ensuite été abrogée par la décision n° 60 du conseil.

En étroite consultation avec le président et les membres du conseil d'administration de l'EASO, la directrice exécutive a représenté l'EASO auprès du Parlement européen, de la Commission européenne et du Conseil dans le cadre des discussions menées sur la décharge concernant l'exécution du budget de l'EASO pour l'exercice 2018. Dans la période qui a précédé la décision adoptée par le Parlement européen en mai 2020, la directrice exécutive

a dialogué ouvertement avec les membres du Parlement européen sur les mesures correctives prises par l'EASO à la suite de la décharge pour l'exercice 2017 et elle a fait le point sur la mise en œuvre et l'état d'avancement des recommandations découlant du rapport de la Cour des comptes européenne pour l'exercice 2018.

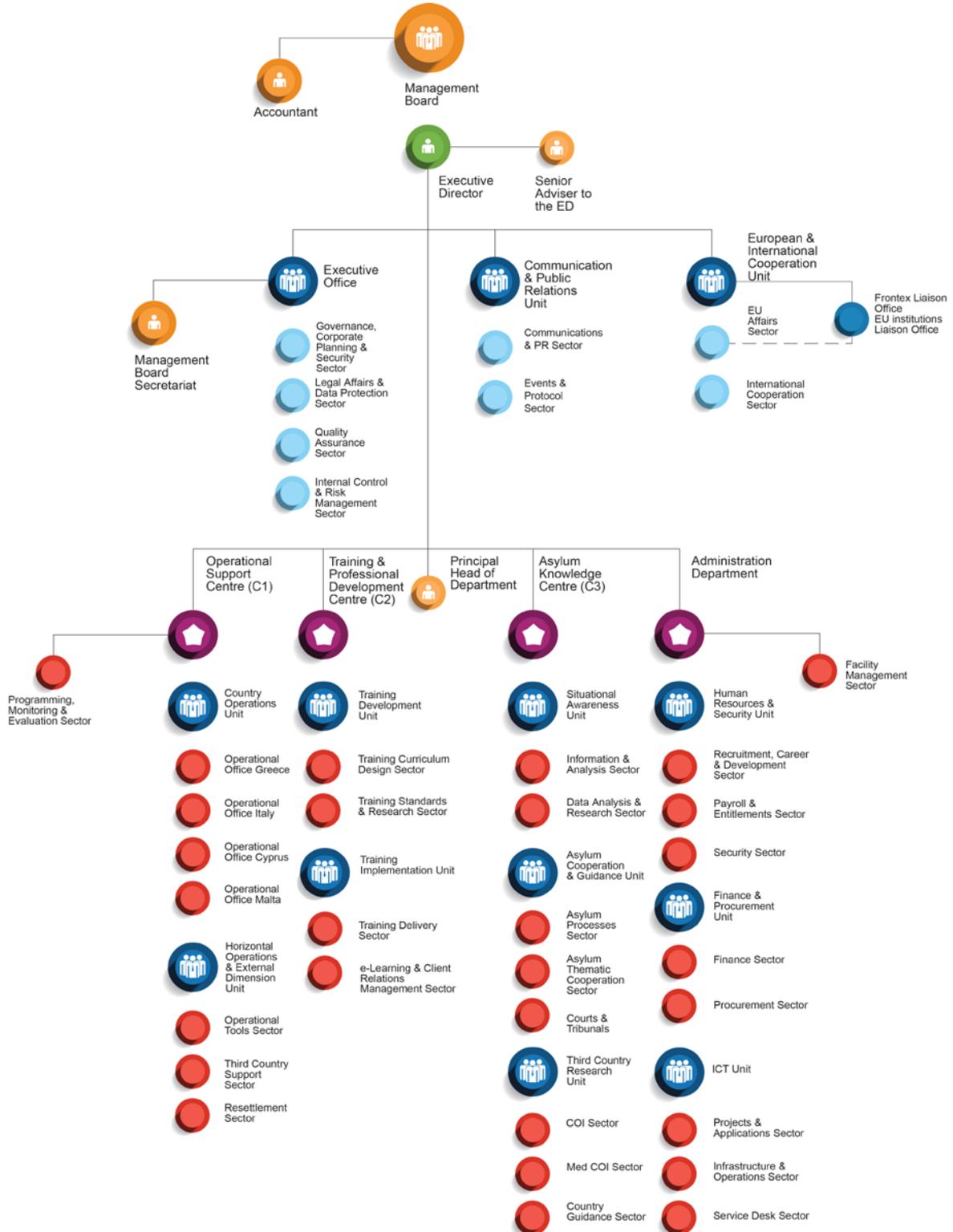
*** Au moment de la rédaction du présent document, le Parlement européen avait décidé, lors de sa réunion du 14 mai 2020, d'accorder la décharge à l'EASO pour son budget 2018.*

Annexes

A.I. Organigramme de l'EASO

l'EASO, le 26 novembre 2019, et entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2020.

L'organigramme ci-dessous représente la nouvelle structure approuvée par le conseil d'administration de



A.II. Budget de l'EASO en 2019

Tableau A.1. Exécution budgétaire des crédits d'engagement (CE) par source de financement

Titre budgétaire	Source de financement	CE inscrits au budget (EUR)	CE exécutés (EUR)	CE (%)
Titre I — Dépenses de personnel	C1	27 285 300,00	24 816 895,67	90,95
	C4	5 219,75	2 233,02	42,78
	C5	4 266,30	2 124,80	49,80
	C8	1 376 859,78	1 102 394,07	80,07
Total Titre 1		28 671 645,83	25 923 647,56	90,42
Titre 2 — Dépenses de fonctionnement et d'infrastructure	C1	12 897 200,00	12 077 824,53	93,65
	C5	4 135,43	2 903,96	70,22
	C8	4 153 515,45	3 784 382,55	91,11
	R0	10 213,40	698 192,85	0,00
Total Titre 2		17 065 064,28	15 865 111,04	92,97
Titre 3 — Dépenses opérationnelles	C1	56 503 500,00	55 167 741,33	97,64
	C4	7 631,33	—	0,00
	C5	21 082,00	17 818,59	84,52
	C8	20 217 720,39	18 109 592,38	89,57
	R0	14 412 811,42	5 149 194,56	35,73
Total Titre 3		91 162 745,14	78 444 346,86	86,05
Titre 4 — Autres projets externes	R0	941 530,00	564 865,58	59,99
Total Titre 4		941 530,00	564 865,58	59,99
Total des CE		137 840 985,25	120 797 971,04	87,64

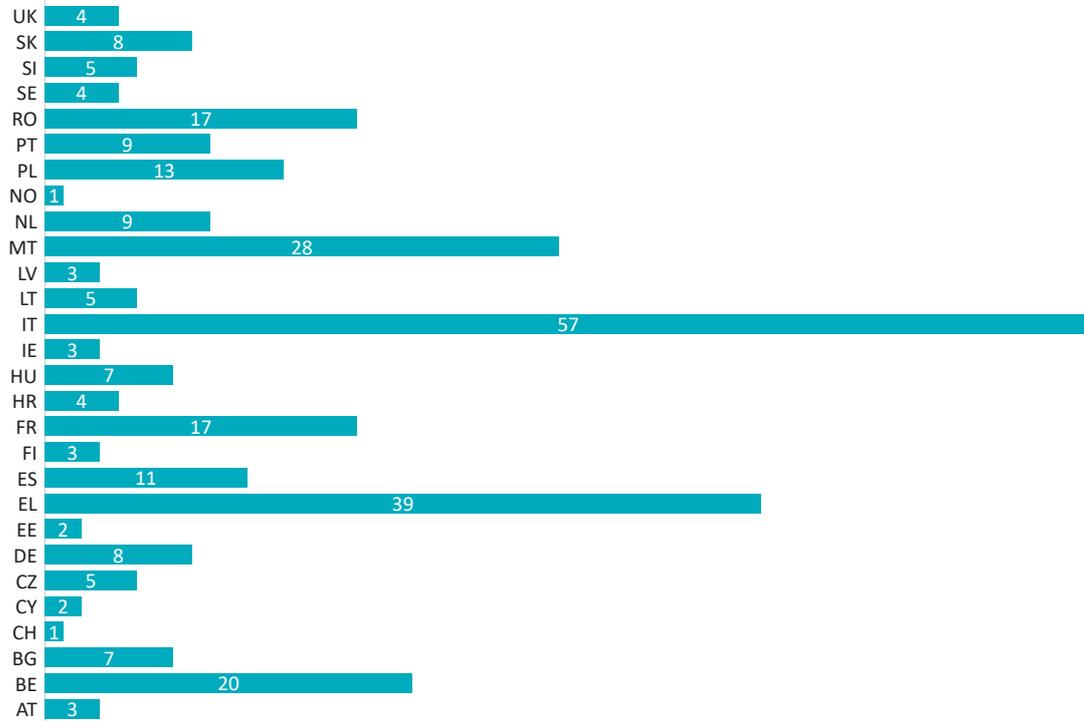
Tableau A.2. Exécution budgétaire des crédits de paiement (CP) par source de financement

Titre budgétaire	Source de financement	CP inscrits au budget (EUR)	CP utilisés (EUR)	CP (%)
Titre 1 — Dépenses de personnel	C1	27 285 300,00	22 866 865,65	83,81
	C4	5 219,75	2 233,02	42,78
	C5	4 266,30	2 124,80	49,80
	C8	1 376 859,78	1 102 394,07	80,07
Total Titre 1		28 671 645,83	23 973 617,54	83,61
Titre 2 — Dépenses de fonctionnement et d'infrastructure	C1	12 897 200,00	7 883 835,19	61,13
	C5	4 135,43	2 903,96	70,22
	C8	4 153 515,45	3 784 382,55	91,11
	R0	10 213,40	698 192,85	0,00
Total Titre 2		17 065 064,28	11 671 121,70	68,39
Titre 3 — Dépenses opérationnelles	C1	56 503 500,00	56 130 198,64	99,34
	C4	7 631,33		0,00
	C5	21 082,00	21 082,00	100,00
	R0	14 412 811,42	3 599 471,97	24,97
Total Titre 3		70 945 024,75	59 750 752,61	84,22
Titre 4 — Autres projets externes	R0	941 530,00	344 533,48	36,59
Total Titre 4		941 530,00	344 533,48	36,59
Total des CP		117 623 264,86	95 740 025,33	81,40

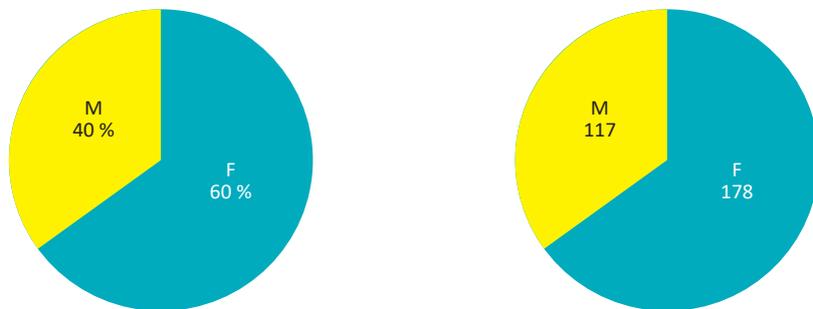
A.III. Personnel de l'EASO

Graphique A.1. Répartition géographique du personnel de l'EASO au 31 décembre 2019

28 nationalités étaient représentées au 31 décembre 2019.



Graphique A.2. Ventilation du personnel de l'EASO par sexe au 31 décembre 2019



Comment prendre contact avec l'Union européenne?

En personne

Dans toute l'Union européenne, des centaines de centres d'information Europe Direct sont à votre disposition. Pour connaître l'adresse du centre le plus proche, visitez la page suivante: https://europa.eu/european-union/contact_fr

Par téléphone ou courrier électronique

Europe Direct est un service qui répond à vos questions sur l'Union européenne. Vous pouvez prendre contact avec ce service:

— par téléphone:

- via un numéro gratuit: 00 800 6 7 8 9 10 11 (certains opérateurs facturent cependant ces appels),
- au numéro de standard suivant: +32 22999696;

— par courrier électronique via la page: https://europa.eu/european-union/contact_fr

Comment trouver des informations sur l'Union européenne?

En ligne

Des informations sur l'Union européenne sont disponibles, dans toutes les langues officielles de l'UE, sur le site internet Europa à l'adresse: https://europa.eu/european-union/index_fr

Publications de l'Union européenne

Vous pouvez télécharger ou commander des publications gratuites et payantes à l'adresse: <https://op.europa.eu/fr/publications>. Vous pouvez obtenir plusieurs exemplaires de publications gratuites en contactant Europe Direct ou votre centre d'information local (https://europa.eu/european-union/contact_fr).

Droit de l'Union européenne et documents connexes

Pour accéder aux informations juridiques de l'Union, y compris à l'ensemble du droit de l'UE depuis 1952 dans toutes les versions linguistiques officielles, consultez EUR-Lex à l'adresse suivante: <http://eur-lex.europa.eu>

Données ouvertes de l'Union européenne

Le portail des données ouvertes de l'Union européenne (<http://data.europa.eu/euodp/fr>) donne accès à des ensembles de données provenant de l'UE. Les données peuvent être téléchargées et réutilisées gratuitement, à des fins commerciales ou non commerciales.



Office des publications
de l'Union européenne