

Outil d'assurance de la qualité

Examen de la demande de protection internationale

Outil d'assurance de la qualité de l'EUAA

Examen de la demande de protection internationale

1. Fond de la demande

- Entretien individuel
- Décision en première instance

2. Procédure d'examen de la recevabilité — concept de pays tiers sûr

- Entretien individuel
- Décision en première instance



Manuscrit achevé en février 2024

Mise à jour de 2024

Ni l'Agence de l'Union européenne pour l'asile (EUAA) ni aucune personne agissant au nom de l'EUAA n'est responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations données ci-après.

Luxembourg: Office des publications de l'Union européenne, 2025

Print	ISBN 978-92-9403-420-5	doi:10.2847/794	BZ-09-23-289-FR-C
PDF	ISBN 978-92-9403-424-3	doi:10.2847/197814	BZ-09-23-289-FR-N

© Agence de l'Union européenne pour l'asile (EUAA), 2025

Illustration de couverture, D3Damon, © iStock, 2019

Reproduction autorisée, moyennant mention de la source. Pour toute utilisation ou reproduction d'éléments qui ne sont pas la propriété de l'EUAA, il peut être nécessaire de demander l'autorisation directement auprès des titulaires de droits respectifs.





À propos de cet outil

Pourquoi cet outil a-t-il été élaboré? L'objectif de cet outil d'assurance de la qualité est de fournir aux États membres de l'Union européenne (UE) et aux pays associés (pays de l'UE+) un cadre commun pour l'évaluation et l'assurance de la qualité interne.

Cet outil fournit un cadre de critères objectifs et communément acceptés pour un examen systématique de la qualité des entretiens individuels et des décisions relatifs aux demandes de protection internationale. Il peut être utilisé à différentes fins, notamment l'évaluation des performances, les examens périodiques de la qualité, les audits thématiques, etc. Il peut servir à évaluer le degré de qualité au niveau individuel ainsi qu'au niveau d'un processus.

Comment cet outil a-t-il été élaboré? Cet outil d'assurance de la qualité a été élaboré par l'Agence de l'Union européenne pour l'asile (EUAA) en collaboration avec des experts des pays de l'UE+. Avant sa finalisation, cet outil, de même que les normes et indicateurs qu'il comprend, ont fait l'objet de consultations avec tous les pays de l'UE+, la Commission européenne et le Haut-Commissariat des Nations unies pour les réfugiés (HCR).

Quelle est la portée de cet outil? Il comprend des normes et des indicateurs relatifs à l'entretien individuel et à la décision en première instance en ce qui concerne l'évaluation des dossiers sur le fond et les motifs de recevabilité (connus sous le nom de concept de pays tiers sûr).

Examen sur le fond

Procédure d'examen de la
recevabilité (pays tiers sûrs)

En fonction du résultat de l'évaluation des normes et indicateurs existants et des besoins recensés, des normes et indicateurs supplémentaires pourraient être élaborés dans le cadre des activités de gestion de la qualité de l'EUAA.

Cet outil a été perfectionné en 2022 en vue d'inclure un ensemble de normes et d'indicateurs concernant l'examen de la recevabilité dans le cadre du concept de pays tiers sûr conformément à l'article 38 de la directive 2013/32/UE⁽¹⁾. Des précisions supplémentaires sur la méthode d'évaluation ont également été fournies, ainsi que des exemples d'évaluation des indicateurs. Ce processus d'élaboration a été appuyé par des experts de l'UE+, avec la précieuse contribution de la Commission européenne et du HCR. Nous adressons nos remerciements aux membres du groupe de travail qui ont rédigé le présent guide, en particulier Evdokia Gouma, Daniel Kaspar et Anja Siebert. Ce processus a été facilité et coordonné par l'EUAA. Avant sa finalisation, l'outil a fait l'objet d'une consultation menée auprès de tous les pays de l'UE+ par l'intermédiaire du réseau de l'EUAA sur les procédures d'asile. L'outil reflète les normes communément admises, telles qu'adoptées par le conseil d'administration de l'EUAA le 2 avril 2024.

À qui est destiné cet outil? Cet outil est destiné à toute personne chargée de réaliser une évaluation de la qualité. L'utilisateur est désigné par le terme «**évaluateur de la qualité**». Dans

(1) [Directive 2013/32/UE](#) du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 relative à des procédures communes pour l'octroi et le retrait de la protection internationale (refonte) (JO L 180 du 29.6.2013).



le contexte national, il peut s'agir de superviseurs, de spécialistes de la qualité ou de tout autre membre du personnel exerçant des fonctions pertinentes. En outre, cet outil est utile pour les agents chargés des dossiers et pour toute autre personne travaillant ou intervenant dans le domaine de la protection internationale dans le contexte de l'UE.

Quels sont les éléments de l'outil?

Cet outil comprend plusieurs éléments différents.

Premièrement, il décrit les **normes et indicateurs** applicables en ce qui concerne l'entretien individuel et la décision en première instance sur le fond d'une demande de protection internationale et lorsqu'il s'agit de mettre en œuvre la procédure d'examen de la recevabilité pour des dossiers relevant du concept de pays tiers sûr.

Deuxièmement, il fournit la **méthodologie** permettant d'évaluer dans la pratique ces normes et indicateurs.

L'outil fournit également des **orientations supplémentaires** fondées sur des descriptions de situations dans lesquelles les indicateurs pourraient être considérés comme constituant des erreurs mineures ou significatives ou comme étant «sans objet».

Quels sont les formats de l'outil disponibles?

L'outil est disponible dans différents formats.

1. **Formulaires d'évaluation au format PDF** permettant la prise de notes manuscrites.
2. **Application Outil d'assurance de la qualité**: cette application fournit aux pays de l'UE+ un outil d'assurance de la qualité intégré et convivial, permettant de mettre en œuvre un processus d'assurance de la qualité interne plus rationalisé et plus efficace ainsi que des fonctions d'établissement de rapports donnant un aperçu de la qualité globale des processus d'entretien et de prise de décision.

Quel est le lien entre cet outil et d'autres outils de l'EUAA? Cet outil et ses deux modules s'appuient sur les normes communes définies dans les guides pratiques de l'EUAA présentés ci-dessous et devraient être lus en parallèle avec ceux-ci:

- [Guide pratique de l'EASO: l'entretien individuel](#);
- [Practical Guide on Evidence and Risk Assessment](#) (Guide pratique sur l'évaluation des éléments de preuve et des risques);
- [Guide pratique de l'EASO: Conditions à remplir pour bénéficiaire de la protection internationale](#);
- [Guide pratique de l'EASO sur l'exclusion pour crimes graves \(de droit commun\)](#).

Ces guides pratiques devraient être considérés comme des orientations et des outils d'auto-évaluation utiles pour les agents chargés des dossiers.

Pour plus d'informations sur les produits pertinents de l'EUAA, veuillez consulter le site suivant <https://euaa.europa.eu/practical-tools-and-guides>



Table des matières

1. Normes et indicateurs sur le fond d'une demande.....	7
Entretien individuel.....	7
Début de l'entretien.....	7
Conduite de l'entretien.....	8
Fond de l'entretien.....	9
Clôture de l'entretien.....	10
Compte rendu de l'entretien.....	10
Décision en première instance.....	11
Introduction.....	11
Fondement de l'allégation.....	12
Évaluation de la crédibilité.....	12
Évaluation des risques.....	13
Analyse juridique.....	13
Forme15	
Efficacité.....	15
2. Normes et indicateurs relatifs à la procédure d'examen de la recevabilité — concept de pays tiers sûr	16
Entretien individuel sur la recevabilité.....	16
Début de l'entretien.....	16
Conduite de l'entretien.....	17
Fond de l'entretien.....	18
Clôture de l'entretien.....	20
Compte rendu de l'entretien.....	20
Décision en première instance sur la recevabilité.....	21
Introduction.....	21
Fondement de l'allégation.....	21
Évaluation de la crédibilité.....	22
Évaluation des risques.....	23
Analyse juridique.....	23
Forme24	
Efficacité.....	25





3. Méthode d'évaluation	26
Application des normes et des indicateurs.....	26
Conclusion	27
Organisation et processus de l'évaluation de la qualité.....	27
4. Commentaires individuels	29
5. Rapport général	31
6. Orientations relatives à l'évaluation de la situation	32
Examen sur le fond de la demande.....	32
Évaluation de l'entretien individuel sur le fond.....	33
Évaluation de la décision en première instance sur le fond.....	50
Procédure d'examen de la recevabilité — concept de pays tiers sûr.....	66
Évaluation de l'entretien individuel sur la recevabilité — concept de pays tiers sûr..	67
Appréciation de la décision en première instance sur la recevabilité — concept de pays tiers sûr	85
Annexe I — Formulaires d'évaluation des notes manuscrites	99
Formulaire d'évaluation pour l'examen sur le fond.....	99
Formulaire d'évaluation pour l'examen de la recevabilité (concept de pays tiers sûr)	99





1. Normes et indicateurs sur le fond d'une demande

Entretien individuel

Les normes et les indicateurs permettant d'évaluer la qualité d'un entretien individuel sur le fond se répartissent en différentes catégories:



Lorsqu'ils évaluent si les normes ont été respectées, les évaluateurs de la qualité doivent toujours prendre en considération le cas individuel examiné.

Début de l'entretien

Norme	1.	Les besoins particuliers précédemment recensés sont dûment pris en considération.
Indicateurs	1.1.	Les besoins spécifiques, préalablement recensés, sont pris en considération lors de l'organisation de l'entretien. <i>Par exemple: l'agent chargé de l'entretien et/ou l'interprète sont de sexe approprié; les enfants non accompagnés ont un représentant présent; des dispositions pratiques sont prises pour les personnes handicapées; d'autres garanties procédurales pertinentes sont mises en place.</i>

Norme	2.	Les informations nécessaires sont fournies au demandeur.
Indicateurs	2.1.	Des informations sur l'objectif de l'entretien sont fournies.
	2.2.	Des informations concernant la confidentialité sont fournies.
	2.3.	Des informations sur le rôle de toutes les personnes présentes sont fournies.
	2.4.	Des informations sur l'obligation incombant au demandeur de coopérer sont fournies.
	2.5.	Des informations sur les pauses et la possibilité de demander des pauses sont fournies.
	2.6.	D'autres informations obligatoires conformément à la législation et à la pratique nationales sont fournies.



Norme	3.	La compréhension entre l'interprète et le demandeur est vérifiée.
Indicateurs	3.1.	Le demandeur est invité à indiquer s'il comprend l'interprète, et vice versa, et s'il ne comprend pas une question lors de l'entretien ou s'il existe des problèmes de communication, il est encouragé à le signaler.

Norme	4.	Il est veillé à ce que le demandeur soit apte à participer à l'entretien.
Indicateurs	4.1.	Le demandeur est invité à confirmer qu'il est mentalement et physiquement apte à participer à l'entretien.
	4.2.	L'agent chargé de l'entretien a efficacement repéré les indicateurs indiquant que l'entretien ne peut pas se poursuivre.

Conduite de l'entretien

Norme	5.	L'agent chargé de l'entretien affiche une attitude professionnelle tout au long de l'entretien.
Indicateurs	5.1.	L'agent chargé de l'entretien établit un rapport approprié avec le demandeur.
	5.2.	L'agent chargé de l'entretien utilise un langage approprié, sensible et factuel.
	5.3.	L'agent chargé de l'entretien s'adresse directement au demandeur (à la deuxième personne).

Norme	6.	L'agent chargé de l'entretien veille à ce que toutes les personnes présentes agissent conformément à leur rôle et gère efficacement l'entretien.
Indicateurs	6.1.	L'agent chargé de l'entretien garde le contrôle de la situation tout au long de l'entretien.
	6.2.	Si une situation difficile survient au cours de l'entretien, elle est gérée efficacement par l'agent responsable dans la mesure du possible.
	6.3.	L'agent chargé de l'entretien veille à ce que l'interprète agisse conformément à son rôle et à ses responsabilités.
	6.4.	Le représentant légal et/ou les autres personnes présentes sont autorisés à exercer leurs droits conformément aux règles nationales et à intervenir au moins à la fin de l'entretien individuel.
	6.5.	Des pauses sont prises si elles sont nécessaires ou si elles sont demandées et appropriées.



Norme	7.	L'agent chargé de l'entretien applique les techniques d'interrogation appropriées.
Indicateurs	7.1.	Le demandeur est encouragé à fournir un récit libre concernant les raisons pour lesquelles il sollicite une protection internationale.
	7.2.	Chaque nouveau thème ciblé est présenté au demandeur.
	7.3.	L'agent chargé de l'entretien utilise de manière appropriée des questions ouvertes et/ou fermées.
	7.4.	Les questions sont adaptées aux capacités, aux caractéristiques particulières et au profil du demandeur.
	7.5.	L'agent chargé de l'entretien évite les questions improductives telles que: les questions orientées; les questions à choix multiples; les questions plurielles; les questions inutilement répétitives; les questions non pertinentes.

Fond de l'entretien

Norme	8.	Tous les faits essentiels sont recensés et suffisamment explorés.
Indicateurs	8.1.	L'identité (y compris le pays d'origine) du demandeur est suffisamment établie et sa situation personnelle est suffisamment examinée.
	8.2.	Les problèmes et/ou les menaces passés sont suffisamment analysés (quoi, qui, quand, où, pourquoi).
	8.3.	Les craintes concernant l'avenir sont examinées.
	8.4.	La disponibilité d'une protection dans la zone d'origine dans le pays d'origine est étudiée de manière satisfaisante.
	8.5.	La disponibilité d'une solution alternative de protection à l'intérieur du pays est suffisamment étudiée.

Norme	9.	Les documents et autres éléments de preuve présentés à l'appui de la demande du demandeur sont traités comme il convient.
Indicateurs	9.1.	L'agent chargé de l'entretien examine la pertinence et la source de tous les documents ou autres éléments de preuve présentés à l'appui de la demande.
	9.2.	Tous les documents ou autres éléments de preuve pertinents présentés par le demandeur sont versés au dossier.

Norme	10.	Le demandeur se voit offrir une réelle possibilité d'expliquer les incohérences et les divergences constatées.
Indicateurs	10.1.	Toutes les incohérences et divergences significatives sont présentées au demandeur, qui se voit offrir la possibilité de les expliquer.



Norme	11.	Le cas échéant, les motifs d'exclusion sont examinés de manière appropriée.
Indicateurs	11.1.	Les motifs potentiels d'exclusion sont correctement identifiés.
	11.2.	Les motifs potentiels d'exclusion sont étudiés en profondeur.

Norme	12.	Les politiques et lignes directrices spécifiques sont dûment suivies.
Indicateurs	12.1.	Le cas échéant, la politique nationale relative au profil particulier du demandeur est dûment respectée. <i>Par exemple, des profils particuliers pourraient inclure les enfants, les victimes de la traite des êtres humains, les victimes potentielles de mutilations génitales féminines, les demandeurs dont la demande est liée à l'orientation sexuelle et à l'identité de genre, etc.</i>
	12.2.	Le cas échéant, les lignes directrices propres à chaque pays pour les entretiens sont dûment suivies.
	12.3.	Le cas échéant, les politiques relatives à l'application de motifs de protection supplémentaires (par exemple, motifs humanitaires, protection des victimes de la traite des êtres humains conformément à la législation et à la pratique nationales) sont dûment suivies.

Clôture de l'entretien

Norme	13.	L'agent chargé de l'entretien respecte les étapes nécessaires lors de la clôture de l'entretien.
Indicateurs	13.1.	L'agent chargé de l'entretien invite le demandeur à confirmer qu'il a compris toutes les questions posées.
	13.2.	L'agent chargé de l'entretien interroge le demandeur pour savoir si celui-ci souhaite ajouter quelque chose.
	13.3.	L'agent chargé de l'entretien présente clairement les prochaines étapes de la procédure d'asile.

Compte rendu de l'entretien

Norme	14.	Les règles en matière de transcription/compte rendu des entretiens sont dûment suivies.
Indicateurs	14.1.	Un rapport détaillé et factuel contenant tous les éléments essentiels de l'entretien individuel, ou une transcription, est réalisé(e). Ce rapport ou cette transcription comprend des éléments supplémentaires si la législation et la pratique nationales le prévoient.
	14.2.	S'il y a lieu, un enregistrement audio ou audiovisuel est effectué conformément à la législation et à la pratique nationales.
	14.3.	Le demandeur se voit offrir une réelle possibilité de formuler des commentaires et/ou d'apporter des précisions oralement et/ou par écrit concernant toute erreur de traduction ou tout malentendu figurant dans la transcription/le rapport de l'entretien.





Ces normes et indicateurs ne sont pas voués à être exhaustifs. Lors de l'évaluation de la qualité globale de l'entretien, il est parfois nécessaire de prendre d'autres éléments en considération. Ces éléments supplémentaires peuvent découler des procédures nationales et/ou des particularités du cas concerné.

Spécificités nationales

Veillez insérer ici toutes les éventuelles orientations supplémentaires nécessaires pour les évaluateurs de la qualité en ce qui concerne les normes et les indicateurs relatifs à l'entretien individuel.

Décision en première instance

Les normes et les indicateurs permettant d'évaluer la qualité d'une décision en première instance sur le fond de la demande de protection internationale se répartissent en différentes catégories:



Lorsqu'ils évaluent si les normes ont été respectées, les évaluateurs de la qualité doivent toujours prendre en considération le cas individuel examiné.

Introduction

Norme	1.	La décision énonce correctement les informations personnelles du demandeur.
Indicateurs	1.1.	La décision précise le nom exact, le pays d'origine et la région d'origine, la date de naissance et le numéro de dossier, ainsi que d'autres détails requis par la politique nationale.



Norme	2.	S'il y a lieu, la décision comprend un résumé concis et précis de l'historique d'immigration du demandeur.
Indicateurs	2.1.	La décision comprend un résumé concis et précis des éventuelles demandes antérieures et des autres antécédents du demandeur en matière d'immigration, conformément à la politique nationale.

Fondement de l'allégation

Norme	3.	Le fondement de l'allégation décrit correctement tous les faits essentiels, les craintes concernant l'avenir et les éléments de preuve.
Indicateurs	3.1.	Tous les faits essentiels sont correctement identifiés et énoncés.
	3.2.	Le fondement de l'allégation précise correctement de qui et de quoi le demandeur a peur, et/ou pourquoi il ne peut pas retourner dans son pays d'origine ou sur son lieu de résidence habituel.
	3.3.	Les éléments de preuve (documents ou autres éléments de preuve) présentés par le demandeur sont correctement décrits conformément à la pratique nationale.

Évaluation de la crédibilité

Norme	4.	La crédibilité de chaque fait essentiel est évaluée correctement, y compris concernant l'identité et le pays d'origine du demandeur.
Indicateurs	4.1.	Chaque fait essentiel est correctement formulé.
	4.2.	Les éléments de preuve (déclarations du demandeur, documents ou autres éléments de preuve) sont correctement liés à chaque fait essentiel.
	4.3.	Les indicateurs de crédibilité internes sont appliqués et analysés correctement, y compris l'évaluation et les explications des indicateurs.
	4.4.	Les indicateurs de crédibilité externe sont appliqués et analysés correctement, y compris l'évaluation et les explications des indicateurs.
	4.5.	La notion de plausibilité est appliquée objectivement.
	4.6.	Seules les incohérences/divergences qui ont été présentées au demandeur pour commentaires sont utilisées dans la décision.
	4.7.	Les informations sur le pays d'origine sont pertinentes, actualisées et correctement référencées.



Norme	5.	Chaque fait essentiel fait l'objet d'une conclusion claire.
Indicateurs	5.1.	La décision indique clairement si chaque fait essentiel est accepté ou rejeté.
	5.2.	Le cas échéant, l'article 4, paragraphe 5, de la directive relative aux conditions que doivent remplir les demandeurs d'asile ⁽¹⁾ est appliqué correctement.

Norme	6.	Le niveau de preuve et la charge de la preuve adéquats sont appliqués.
Indicateurs	6.1.	Pour évaluer les faits essentiels, le niveau de preuve adéquat est appliqué, conformément aux lignes directrices nationales.
	6.2.	La charge de la preuve est appliquée correctement lors de l'évaluation des faits essentiels.
	6.3.	Les circonstances individuelles et les facteurs individuels tels que l'âge, le genre, l'éducation et les traumatismes sont correctement identifiés et pris en considération lors de l'évaluation de la capacité du demandeur à étayer son allégation.

Évaluation des risques

Norme	7.	Le risque en cas de retour est évalué de manière précise et exhaustive.
Indicateurs	7.1.	La décision identifie et évalue correctement le risque en cas de retour (qui, quoi, pourquoi et dans quelles circonstances) et tient compte des circonstances individuelles propres au demandeur.
	7.2.	S'il y a lieu, la décision tient dûment compte des persécutions antérieures lors de l'évaluation du risque en cas de retour.
	7.3.	Le niveau de preuve adéquat est appliqué (degré raisonnable de probabilité) lors de l'évaluation du risque en cas de retour.
	7.4.	Les informations sur le pays d'origine sont pertinentes, actualisées et correctement référencées.

Analyse juridique

Norme	8.	Les craintes fondées de persécution sont évaluées correctement.
Indicateurs	8.1.	Le bien-fondé du risque identifié est évalué correctement.
	8.2.	L'évaluation visant à déterminer si le traitement déclaré correspond ou non à une persécution est correcte.

(1) [Directive 2011/95/UE](#) du Parlement européen et du Conseil du 13 décembre 2011 concernant les normes relatives aux conditions que doivent remplir les ressortissants des pays tiers ou les apatrides pour pouvoir bénéficier d'une protection internationale, à un statut uniforme pour les réfugiés ou les personnes pouvant bénéficier de la protection subsidiaire, et au contenu de cette protection (refonte) (directive relative aux conditions que doivent remplir les demandeurs d'asile).



Norme	9.	Les motifs de persécution sont recensés et évalués correctement.
Indicateurs	9.1.	La décision recense et évalue correctement tous les motifs de persécution applicables.
	9.2.	Le lien entre la persécution et le(s) motif(s) est évalué correctement.

Norme	10.	Le risque réel d'atteintes graves visé à l'article 15 de la directive relative aux conditions que doivent remplir les demandeurs d'asile ⁽²⁾ est défini et évalué correctement.
Indicateurs	10.1.	La décision évalue correctement l'applicabilité de l'article 15, point a): «la peine de mort ou l'exécution».
	10.2.	La décision évalue correctement l'applicabilité de l'article 15, point b): «la torture ou des traitements ou sanctions inhumains ou dégradants».
	10.3.	La décision évalue correctement l'applicabilité de l'article 15, point c): «des menaces graves et individuelles contre la vie ou la personne d'un civil en raison d'une violence aveugle en cas de conflit armé interne ou international».

Norme	11.	La disponibilité et l'accessibilité de la protection dans le pays d'origine sont évaluées correctement.
Indicateurs	11.1.	La disponibilité et l'accessibilité de la protection dans la région d'origine du demandeur sont évaluées correctement.
	11.2.	L'applicabilité d'une solution alternative de protection à l'intérieur du pays est évaluée correctement, y compris son caractère raisonnable.

Norme	12.	Le cas échéant, les motifs d'exclusion sont recensés et évalués correctement.
Indicateurs	12.1.	Les motifs d'exclusion sont recensés et évalués correctement.
	12.2.	La responsabilité individuelle est évaluée correctement.
	12.3.	Le niveau de preuve et la charge de la preuve adéquats sont appliqués.

Norme	13.	Le cas échéant, les motifs de protection supplémentaires sont appliqués correctement.
Indicateurs	13.1.	Le cas échéant, les motifs de protection supplémentaires (comme des motifs humanitaires) sont appliqués correctement.

(²) [Directive 2011/95/UE](#) du Parlement européen et du Conseil du 13 décembre 2011 concernant les normes relatives aux conditions que doivent remplir les ressortissants des pays tiers ou les apatrides pour pouvoir bénéficier d'une protection internationale, à un statut uniforme pour les réfugiés ou les personnes pouvant bénéficier de la protection subsidiaire, et au contenu de cette protection (refonte).



Forme

Norme	14.	La décision présente une structure correcte et comprend tous les éléments requis.
Indicateurs	14.1.	La décision présente une structure et un format adéquats conformément aux politiques nationales.
	14.2.	Le demandeur reçoit des informations sur la marche à suivre pour contester une décision par écrit ou par voie électronique.

Norme	15.	La décision est rédigée de manière professionnelle.
Indicateurs	15.1.	Le raisonnement n'est pas spéculatif.
	15.2.	La décision est formulée dans un langage approprié, sensible et factuel.
	15.3.	Les règles de grammaire et d'orthographe sont appliquées.

Efficacité

Norme	16.	La décision est rendue dans les délais prescrits.
Indicateurs	16.1.	La décision est rendue dans les délais prescrits conformément à la législation et à la pratique nationales.

Ces normes et indicateurs ne sont pas voués à être exhaustifs. Lors de l'évaluation de la qualité globale de la décision en première instance, il est parfois nécessaire de prendre d'autres éléments en considération. Ces éléments supplémentaires peuvent découler des procédures nationales et/ou des particularités du cas concerné.

Spécificités nationales

Veillez insérer ici toutes les éventuelles orientations supplémentaires nécessaires pour les évaluateurs de la qualité en ce qui concerne les normes et les indicateurs relatifs à la décision en première instance sur le fond de la demande.



2. Normes et indicateurs relatifs à la procédure d'examen de la recevabilité — concept de pays tiers sûr

Entretien individuel sur la recevabilité



Début de l'entretien

Norme	1.	Les besoins particuliers précédemment recensés sont dûment pris en considération.
Indicateurs	1.1.	Les besoins spécifiques, préalablement recensés, sont pris en considération lors de l'organisation de l'entretien. <i>Par exemple:</i> <i>l'agent chargé de l'entretien et/ou l'interprète sont de sexe approprié;</i> <i>les enfants non accompagnés ont un représentant présent;</i> <i>des dispositions pratiques sont prises pour les personnes handicapées;</i> <i>d'autres garanties procédurales pertinentes sont mises en place.</i>

Norme	2.	Les informations nécessaires sont fournies au demandeur.
Indicateurs	2.1.	Des informations sont fournies sur l'objectif de l'entretien de recevabilité, sur le concept de pays tiers sûr et sur la possibilité de contester cela.
	2.2.	Des informations concernant la confidentialité sont fournies.
	2.3.	Des informations sur le rôle de toutes les personnes présentes sont fournies.
	2.4.	Des informations sur l'obligation incombant au demandeur de coopérer sont fournies.
	2.5.	Des informations sur les pauses et la possibilité de demander des pauses sont fournies.
	2.6.	D'autres informations obligatoires sur la procédure d'examen de la recevabilité sont fournies conformément à la législation et à la pratique nationales.



Norme	3.	La compréhension entre l'interprète et le demandeur est vérifiée.
Indicateurs	3.1.	Le demandeur est invité à indiquer s'il comprend l'interprète, et vice versa, et il est encouragé à signaler s'il ne comprend pas une question lors de l'entretien ou s'il existe des problèmes de communication.

Norme	4.	Il est veillé à ce que le demandeur soit apte à participer à l'entretien.
Indicateurs	4.1.	Le demandeur est invité à confirmer qu'il est mentalement et physiquement apte à participer à l'entretien.
	4.2.	L'agent chargé de l'entretien a efficacement repéré les indicateurs indiquant que l'entretien ne peut pas se poursuivre.

Conduite de l'entretien

Norme	5.	L'agent chargé de l'entretien affiche une attitude professionnelle tout au long de l'entretien.
Indicateurs	5.1.	L'agent chargé de l'entretien établit un rapport approprié avec le demandeur.
	5.2.	L'agent chargé de l'entretien utilise un langage approprié, sensible et factuel.
	5.3.	L'agent chargé de l'entretien s'adresse directement au demandeur (à la deuxième personne).

Norme	6.	L'agent chargé de l'entretien veille à ce que toutes les personnes présentes agissent conformément à leur rôle et gère efficacement l'entretien.
Indicateurs	6.1.	L'agent chargé de l'entretien garde le contrôle de la situation tout au long de l'entretien.
	6.2.	Si une situation difficile survient au cours de l'entretien, elle est gérée efficacement par l'agent responsable dans la mesure du possible.
	6.3.	L'agent chargé de l'entretien veille à ce que l'interprète agisse conformément à son rôle et à ses responsabilités.
	6.4.	Le représentant légal et/ou les autres personnes présentes sont autorisés à exercer leurs droits conformément aux règles nationales et à intervenir au moins à la fin de l'entretien individuel.
	6.5.	Des pauses sont prises si elles sont nécessaires ou si elles sont demandées et appropriées.



Norme	7.	L'agent chargé de l'entretien applique les techniques d'interrogation appropriées.
Indicateurs	7.1.	Le demandeur est encouragé à fournir un récit libre sur les raisons pour lesquelles le pays tiers n'est pas suffisamment sûr pour qu'il puisse y retourner.
	7.2.	Chaque nouveau thème ciblé est présenté au demandeur.
	7.3.	L'agent chargé de l'entretien utilise de manière appropriée des questions ouvertes et/ou fermées.
	7.4.	Les questions sont adaptées aux capacités, aux caractéristiques particulières et au profil du demandeur.
	7.5.	L'agent chargé de l'entretien évite les questions improductives telles que: les questions orientées; les questions à choix multiples; les questions plurielles; les questions inutilement répétitives; les questions non pertinentes.

Fond de l'entretien

Norme	8.	Les faits essentiels permettant de déterminer si le pays tiers est sûr ou non pour le demandeur sont identifiés et étudiés.
Indicateurs	8.1.	L'identité (y compris le pays d'origine) du demandeur est suffisamment établie et sa situation personnelle est suffisamment examinée.
	8.2.	Le demandeur a la possibilité d'expliquer pourquoi le pays tiers n'est pas sûr compte tenu de sa situation particulière.
	8.3.	Les problèmes et/ou menaces passés pour la vie et la liberté en raison de la race, de la religion, de la nationalité, de l'appartenance à un groupe social particulier ou des opinions politiques du demandeur sont suffisamment analysés (quoi, qui, quand, où, pourquoi) en ce qui concerne le pays tiers.
	8.4.	Le risque d'atteintes graves est suffisamment analysé (quoi, qui, quand, où, pourquoi) en ce qui concerne le pays tiers.
	8.5.	Les faits relatifs au respect du principe de non-refoulement et de l'interdiction de prendre des mesures d'éloignement contraires à l'interdiction de la torture et des traitements cruels, inhumains ou dégradants sont examinés.
	8.6.	Les faits relatifs à la possibilité de solliciter la reconnaissance du statut de réfugié et de bénéficier d'une protection conformément à la convention de Genève sont examinés.
	8.7.	L'existence d'un lien de connexion entre le demandeur et le pays tiers concerné, sur la base duquel il serait raisonnable que le demandeur se rende dans ce pays, est examinée.
	8.8.	Les craintes concernant l'avenir sont examinées.



Norme	9.	Les documents et autres éléments de preuve présentés à l'appui de la demande du demandeur sont traités comme il convient.
Indicateurs	9.1.	L'agent chargé de l'entretien examine la pertinence et la source de tous les documents ou autres éléments de preuve présentés à l'appui de la demande.
	9.2.	Tous les documents ou autres éléments de preuve pertinents présentés par le demandeur sont versés au dossier.

Norme	10.	Le demandeur se voit offrir une réelle possibilité d'expliquer les incohérences et les divergences constatées.
Indicateurs	10.1.	Toutes les incohérences et divergences significatives sont présentées au demandeur, qui se voit offrir la possibilité de les expliquer.

Norme	11.	Le cas échéant, les motifs d'exclusion sont examinés de manière appropriée.
Indicateurs	11.1.	Les motifs potentiels d'exclusion sont correctement identifiés et indiqués (ce point est à approfondir lors de l'entretien sur le fond qui peut suivre en fonction des pratiques nationales).

Norme	12.	Les politiques et lignes directrices spécifiques sont dûment suivies.
Indicateurs	12.1.	Le cas échéant, la politique nationale relative au profil particulier du demandeur est dûment respectée. <i>Par exemple, des profils particuliers pourraient inclure les enfants, les victimes de la traite des êtres humains, les victimes potentielles de mutilations génitales féminines, les demandeurs dont la demande est liée à l'orientation sexuelle et à l'identité de genre, les lignes directrices sur l'unité familiale/application du règlement Dublin III, etc.</i>
	12.2.	Le cas échéant, les lignes directrices propres à chaque pays pour les entretiens sont dûment suivies.
	12.3.	Le cas échéant, les politiques relatives à l'application de motifs de protection supplémentaires (par exemple, motifs humanitaires, protection des victimes de la traite des êtres humains conformément à la législation et à la pratique nationales) sont dûment suivies.



Clôture de l'entretien

Norme	13.	L'agent chargé de l'entretien respecte les étapes nécessaires lors de la clôture de l'entretien.
Indicateurs	13.1.	L'agent chargé de l'entretien invite le demandeur à confirmer qu'il a compris toutes les questions posées.
	13.2.	L'agent chargé de l'entretien interroge le demandeur pour savoir si celui-ci souhaite ajouter quelque chose.
	13.3.	L'agent chargé de l'entretien présente clairement les prochaines étapes de la procédure d'asile.

Compte rendu de l'entretien

Norme	14.	Les règles en matière de transcription/compte rendu des entretiens sont dûment suivies.
Indicateurs	14.1.	Un rapport détaillé et factuel contenant tous les éléments essentiels de l'entretien individuel, ou une transcription, est réalisé(e). Ce rapport ou cette transcription comprend des éléments supplémentaires si la législation et la pratique nationales le prévoient.
	14.2.	S'il y a lieu, un enregistrement audio ou audiovisuel est effectué conformément à la législation et à la pratique nationales.
	14.3.	Le demandeur se voit offrir une réelle possibilité de formuler des commentaires et/ou d'apporter des précisions oralement et/ou par écrit concernant toute erreur de traduction ou tout malentendu figurant dans la transcription/le rapport de l'entretien.

Ces normes et indicateurs ne sont pas voués à être exhaustifs. Lors de l'évaluation de la qualité globale de l'entretien, il est parfois nécessaire de prendre d'autres éléments en considération. Ces éléments supplémentaires peuvent découler des procédures nationales et/ou des particularités du cas concerné.

Spécificités nationales

Veuillez insérer ici toutes les éventuelles orientations supplémentaires nécessaires pour les évaluateurs de la qualité en ce qui concerne les normes et les indicateurs relatifs à l'entretien individuel.



Décision en première instance sur la recevabilité



Introduction

Norme	1.	La décision énonce correctement les informations personnelles du demandeur.
Indicateurs	1.1.	La décision précise le nom exact, le pays d'origine et la région d'origine, la date de naissance et le numéro de dossier, ainsi que d'autres détails requis par la politique nationale.

Norme	2.	S'il y a lieu, la décision comprend un résumé concis et précis de l'historique d'immigration du demandeur.
Indicateurs	2.2.	La décision comprend un résumé concis et précis des éventuelles demandes antérieures et des autres antécédents du demandeur en matière d'immigration, conformément à la politique nationale.

Fondement de l'allégation

Norme	3.	Le fondement de l'allégation décrit correctement tous les faits essentiels, les craintes concernant l'avenir et les éléments de preuve.
Indicateurs	3.1.	Tous les faits essentiels pertinents pour déterminer si le pays tiers est sûr pour le demandeur sont correctement identifiés et indiqués.
	3.2.	Le fondement de l'allégation précise correctement de qui et de quoi le demandeur a peur, et pourquoi, dans le contexte du pays tiers.
	3.3.	Les éléments de preuve (documents ou autres éléments de preuve) présentés par le demandeur sont correctement décrits conformément à la pratique nationale.



Évaluation de la crédibilité

Norme	4.	La crédibilité de chaque fait essentiel est évaluée correctement, y compris concernant l'identité et le pays d'origine du demandeur.
Indicateurs	4.1.	Chaque fait essentiel est correctement formulé.
	4.2.	Les éléments de preuve (déclarations du demandeur, documents ou autres éléments de preuve) sont correctement liés à chaque fait essentiel.
	4.3.	Les indicateurs de crédibilité internes sont appliqués et analysés correctement, y compris l'évaluation et les explications des indicateurs.
	4.4.	Les indicateurs de crédibilité externe sont appliqués et analysés correctement, y compris l'évaluation et les explications des indicateurs.
	4.5.	La notion de plausibilité est appliquée objectivement.
	4.6.	Seules les incohérences/divergences qui ont été présentées au demandeur pour commentaires sont utilisées dans la décision.
	4.7.	Les informations sur le pays d'origine sont pertinentes, actualisées et correctement référencées.

Norme	5.	Chaque fait essentiel fait l'objet d'une conclusion claire.
Indicateurs	5.1.	La décision indique clairement si chaque fait essentiel est accepté ou rejeté.
	5.2.	Le cas échéant, l'article 4, paragraphe 5, de la directive relative aux conditions que doivent remplir les demandeurs d'asile ⁽³⁾ est appliqué correctement.

Norme	6.	Le niveau de preuve et la charge de la preuve adéquats sont appliqués.
Indicateurs	6.1.	Pour évaluer les faits essentiels, le niveau de preuve adéquat est appliqué, conformément aux lignes directrices nationales.
	6.2.	La charge de la preuve est appliquée correctement lors de l'évaluation des faits essentiels.
	6.3.	Les circonstances individuelles et les facteurs individuels tels que l'âge, le genre, l'éducation et les traumatismes sont correctement identifiés et pris en considération lors de l'évaluation de la capacité du demandeur à étayer son allégation.

⁽³⁾ [Directive 2011/95/UE](#) du Parlement européen et du Conseil du 13 décembre 2011 concernant les normes relatives aux conditions que doivent remplir les ressortissants des pays tiers ou les apatrides pour pouvoir bénéficier d'une protection internationale, à un statut uniforme pour les réfugiés ou les personnes pouvant bénéficier de la protection subsidiaire, et au contenu de cette protection (refonte).



Évaluation des risques

Norme	7.	Le risque en cas de retour dans le pays tiers est évalué de manière précise et exhaustive.
Indicateurs	7.1.	La décision identifie et évalue correctement le risque en cas de retour (qui, quoi, pourquoi et dans quelles circonstances) dans le contexte du pays tiers.
	7.2.	Le niveau de preuve adéquat est appliqué (degré raisonnable de probabilité) lors de l'évaluation du risque en cas de retour.
	7.3.	Les informations sur le pays tiers sont pertinentes, actualisées et correctement référencées.
	7.4.	Les circonstances particulières du demandeur sont prises en compte et évaluées correctement en ce qui concerne la sécurité du pays et le lien avec le demandeur.

Analyse juridique

Norme	8.	Une identification et une évaluation correctes de la menace pour la vie et la liberté ou du risque d'atteintes graves sont réalisées.
Indicateurs	8.1.	Le bien-fondé du risque identifié est évalué correctement.
	8.2.	La décision recense et évalue correctement tous les motifs applicables concernant la menace pour la vie et la liberté (en raison de la race, de la religion, de la nationalité, de l'appartenance à un groupe social particulier ou des opinions politiques), le cas échéant.
	8.3.	La décision évalue correctement le risque réel d'atteintes graves (par exemple, torture, traitements ou sanctions inhumains et dégradants), le cas échéant.

Norme	9.	Le respect du principe de non-refoulement conformément à la convention de Genève et l'interdiction de prendre des mesures d'éloignement sont respectés.
Indicateurs	9.1.	Le respect du principe de non-refoulement conformément à la convention de Genève est correctement identifié et évalué.
	9.2.	L'interdiction, prévue par le droit international, de prendre des mesures d'éloignement contraires à l'interdiction de la torture et des traitements cruels, inhumains ou dégradants, est identifiée et évaluée correctement.



Norme	10.	Le pays tiers concerné applique la possibilité de solliciter la reconnaissance du statut de réfugié et, si ce statut est accordé, de bénéficier d'une protection conformément à la convention de Genève.
Indicateurs	10.1.	L'existence de la possibilité de solliciter la reconnaissance du statut de réfugié est correctement évaluée.
	10.2.	Si le statut de réfugié est accordé, la possibilité de bénéficier d'une protection conformément à la convention de Genève est correctement évaluée.

Norme	11.	L'existence d'un lien de connexion entre le demandeur et le pays tiers concerné, sur la base duquel il serait raisonnable que le demandeur se rende dans ce pays, est établie.
Indicateurs	11.1.	L'existence d'un lien de connexion entre le demandeur et le pays tiers concerné, sur la base duquel il serait raisonnable que le demandeur se rende dans ce pays, est identifiée et évaluée correctement.

Norme	12.	Le cas échéant, les motifs de protection supplémentaires sont appliqués correctement.
Indicateurs	12.1.	Le cas échéant, les motifs de protection supplémentaires (par exemple, la protection des victimes de la traite des êtres humains conformément à la législation et à la pratique nationales) sont appliqués correctement.

Forme

Norme	13.	La décision présente une structure correcte et comprend tous les éléments requis.
Indicateurs	13.1.	La décision présente une structure et un format adéquats conformément aux politiques nationales.
	13.2.	Le demandeur reçoit des informations sur la marche à suivre pour contester une décision par écrit ou par voie électronique.

Norme	14.	La décision est rédigée de manière professionnelle.
Indicateurs	14.1.	Le raisonnement n'est pas spéculatif.
	14.2.	La décision est formulée dans un langage approprié, sensible et factuel.
	14.3.	Les règles de grammaire et d'orthographe sont appliquées.



Efficacité

Norme	15.	La décision est rendue dans les délais prescrits.
Indicateurs	15.1.	La décision est rendue dans les délais prescrits conformément à la législation et à la pratique nationales.

Ces normes et indicateurs ne sont pas voués à être exhaustifs. Lors de l'évaluation de la qualité globale de la décision en première instance, il est parfois nécessaire de prendre d'autres éléments en considération. Ces éléments supplémentaires peuvent découler des procédures nationales et/ou des particularités du cas concerné.

Spécificités nationales

Veillez insérer ici toutes les éventuelles orientations supplémentaires nécessaires pour les évaluateurs de la qualité en ce qui concerne les normes et les indicateurs relatifs à la décision en première instance sur la recevabilité de la demande.



3. Méthode d'évaluation

Il appartient à chaque autorité nationale de décider de la finalité et de la méthode des évaluations de la qualité qu'elle effectue, y compris de la façon d'institutionnaliser et d'organiser ces évaluations, de l'échantillon de cas évalués, du calendrier et de la fréquence des examens de la qualité, du mode de communication des résultats, etc.

L'outil vise à fournir une solution flexible pouvant être appliquée dans différents cadres nationaux. La section ci-dessous présente la méthode d'évaluation proposée pour l'application des normes et des indicateurs susmentionnés. Elle met également en lumière certains exemples de bonnes pratiques recensées par des experts dans le domaine de l'assurance de la qualité.

Application des normes et des indicateurs

Les listes de normes et d'indicateurs constituent des orientations concernant les principaux éléments à prendre en considération pour évaluer la qualité d'un entretien ou d'une décision en première instance. Elles ne sauraient être considérées comme exhaustives et les évaluateurs de la qualité devraient tenir compte de tout élément supplémentaire applicable lorsqu'ils évaluent la qualité globale d'un entretien/d'une décision.

L'évaluation de chaque **indicateur** relève de l'une des quatre catégories suivantes:

Correct	Erreur mineure	Erreur significative	Sans objet
Un indicateur devrait être défini comme étant «correct» lorsque les exigences de qualité sont dûment satisfaites.	Un indicateur devrait être défini comme une «erreur mineure» lorsque l'erreur détectée ne nuit pas à la qualité globale de l'entretien ou de la décision et n'a pas d'incidence sur l'issue de la demande. En outre, il n'y a aucun risque apparent ni aucune répercussion négative pour le demandeur, l'autorité responsable de la détermination ou l'État.	Un indicateur devrait être défini comme une «erreur significative» lorsque l'erreur détectée nuit à la qualité globale de l'entretien ou de la décision et/ou peut avoir une incidence sur le résultat de la demande. En outre, il y a des risques potentiels ou des répercussions négatives pour le demandeur, l'autorité responsable de la détermination ou l'État.	Un indicateur peut porter la mention «sans objet» en fonction du système national en vigueur, de la méthode d'évaluation employée et/ou du cas individuel examiné.



Il peut arriver que les options d'évaluation disponibles pour un indicateur donné soient limitées en raison de la nature et de l'applicabilité de cet indicateur. Par exemple, une erreur concernant certains indicateurs aura toujours une incidence significative sur la qualité globale. Par conséquent, l'option «erreur mineure» ne sera pas disponible pour ce type d'indicateurs. À l'inverse, certains aspects n'auront qu'un impact minimal sur la qualité globale. L'option «erreur significative» ne sera donc pas disponible pour ces indicateurs. Certains indicateurs ne s'appliqueront que dans certains cas (par exemple, besoins particuliers, considérations d'exclusion) — pour ceux-ci, l'option «sans objet» sera disponible. Ces différences sont visibles dans les formulaires d'évaluation fournis à l'**annexe I**.

En ce qui concerne l'entretien individuel en particulier, la portée de l'évaluation peut varier en fonction des conditions dans lesquelles elle est réalisée. Certains indicateurs ne sont mesurables que si l'évaluateur de la qualité est présent durant l'entretien et/ou sur la base d'un enregistrement audio/audiovisuel, et sont difficiles, voire impossibles à évaluer si l'examen repose uniquement sur une transcription de l'entretien.

Conclusion

Après avoir évalué chaque indicateur, l'évaluateur de la qualité doit fournir sa **conclusion sur les erreurs mineures et les erreurs significatives** relatives à l'entretien ou à la décision, ainsi que des **recommandations si un suivi est nécessaire**. Ce point devrait apparaître dans les deux cases disponibles dans l'outil.

Conclusion

La conclusion porte sur la qualité globale et souligne les bonnes pratiques, les faiblesses et les recommandations recensées, ainsi que la manière dont l'entretien individuel ou la décision en première instance pourrait être encore amélioré.

Suivi

Une conclusion indiquant que l'entretien ne permet pas de prendre une décision effective et correcte ou que la décision n'est probablement pas correcte peut nécessiter un suivi immédiat [organisation d'un entretien supplémentaire, modification d'une décision (ou d'un projet de décision), ou même retrait d'une décision si le système national le permet, par exemple].

Organisation et processus de l'évaluation de la qualité

Le contexte de l'évaluation de la qualité dans les pays de l'UE+ peut varier. Il peut y avoir une structure permanente avec une équipe d'auditeurs de la qualité, la fonction peut également être partagée avec les superviseurs, ou des exercices d'évaluation de la qualité ponctuels peuvent être organisés. Dans tous les cas, il est crucial de veiller à ce que les normes et les indicateurs de qualité soient appliqués de manière cohérente dans l'ensemble du système.



Bonne pratique: garantir la cohérence dans l'application des normes et des indicateurs

Il importe de veiller à la cohérence lors de l'évaluation des différents indicateurs. Voici quelques exemples de méthodes pour y arriver concrètement.

- ▶ Au début d'un nouvel exercice d'évaluation de la qualité, les évaluateurs de la qualité examinent le même échantillon de cas, évaluent ces cas, puis comparent les résultats et en discutent afin de parvenir à une compréhension commune de la manière dont les différents indicateurs s'appliquent.
- ▶ Dans le cadre d'un exercice d'évaluation de la qualité permanent, des réunions supplémentaires visant à garantir la cohérence dans l'application des normes et des indicateurs de qualité peuvent être organisées régulièrement.
- ▶ Des consultations régulières entre les différents membres du personnel exerçant des fonctions d'évaluation de la qualité (superviseurs et auditeurs de la qualité, par exemple) peuvent également favoriser une application cohérente des normes et des indicateurs lorsque le nombre d'acteurs concernés est plus élevé.
- ▶ Le présent outil fournit des exemples de ce qui pourrait être considéré comme une «erreur mineure» ou comme une «erreur significative» afin de favoriser davantage une interprétation cohérente des normes et des indicateurs (chapitre 6). Les États sont encouragés à développer davantage ces exemples en se fondant sur les exigences et pratiques nationales spécifiques afin de fournir des orientations sur mesure à leurs évaluateurs de la qualité.

En fonction des processus de qualité mis en place, il peut être possible d'examiner en même temps les entretiens et les décisions dans le cadre d'un même dossier ou d'examiner l'entretien séparément, en particulier lorsque celui-ci est évalué par un évaluateur de la qualité présent pendant son déroulement.

Bonne pratique: évaluer l'entretien indépendamment (du résultat) de la décision

Lorsque ces deux éléments d'un dossier doivent être évalués, il est recommandé de procéder à l'évaluation de l'entretien indépendamment de la décision afin d'éviter que cette évaluation ne soit biaisée par des informations supplémentaires et/ou par l'issue de la demande.

Cela étant dit, il est impossible de réaliser une évaluation de la décision sans s'être familiarisé avec les informations disponibles, et notamment avec l'entretien individuel.



4. Commentaires individuels

L'outil d'assurance de la qualité fournit des commentaires individuels à l'agent chargé du dossier et encourage l'apprentissage sur le lieu de travail. Lorsque des commentaires individuels sont fournis, il est important de souligner que le but est d'améliorer les performances individuelles plutôt que de repérer simplement les erreurs. À cet égard, les formulaires d'évaluation inclus dans cet outil prévoient un espace pour formuler des commentaires au sujet de chaque indicateur. Grâce aux commentaires spécifiques, l'évaluateur de la qualité peut fournir des conseils personnalisés à l'agent chargé du dossier.

Bonne pratique: formuler des commentaires

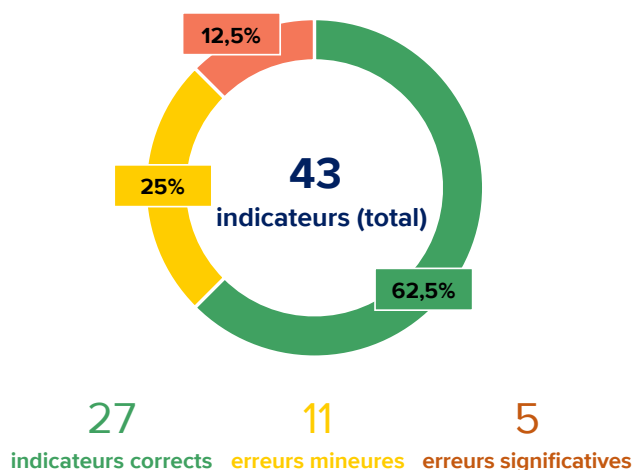
Les démarches suivantes sont considérées comme des bonnes pratiques pour ce qui est de la formulation de commentaires dans le cadre de l'évaluation de la qualité:

- ▶ mettre en évidence les bonnes pratiques recensées dans l'entretien/la décision;
- ▶ fournir des conseils et des orientations sur ce qui pourrait être encore amélioré et sur la manière de le faire;
- ▶ dans les commentaires concernant les erreurs, expliquez pourquoi l'indicateur a été évalué comme une erreur «mineure» ou «significative» et fournir des orientations sur l'approche qui aurait été correcte;
- ▶ dans certains cas, il peut être utile d'expliquer pourquoi une certaine erreur a été jugée «mineure» ou «significative» dans le cas concerné.

Lorsqu'un retour d'information est fourni dans le but d'améliorer les performances individuelles, il est particulièrement important de faire preuve de rapidité et de donner des conseils supplémentaires expliquant comment appliquer correctement les normes, afin d'éviter les erreurs similaires à l'avenir.

Les formulaires d'évaluation fournis avec cet outil génèrent automatiquement l'évaluation de la qualité de l'entretien ou de la décision en comptabilisant le nombre d'indicateurs jugés «corrects», le nombre d'indicateurs révélant une «erreur mineure» et le nombre total d'indicateurs révélant une «erreur significative». En outre, ces indicateurs sont présentés en pourcentage du total des indicateurs applicables, comme le montre l'exemple de la figure 2.







Figure 1 — Exemple de résultats d'évaluation



Il appartient aux pays de l'UE+ de déterminer ce que cela représente pour l'évaluation de la qualité globale de l'entretien ou de la décision.

L'EUA recommande d'appliquer le barème suivant pour l'évaluation de la qualité globale.

Figure 2 — Échelle d'évaluation

ÉLEVÉE			Moins de 20 % d'erreurs mineures et aucune erreur significative pour l'ensemble des indicateurs applicables.
MODÉRÉE			Au moins 20 % d'erreurs mineures et aucune erreur significative pour l'ensemble des indicateurs applicables.
FAIBLE			Une ou plusieurs erreurs significatives.

Cette échelle d'évaluation est intégrée dans les formulaires, mais elle peut être supprimée et remplacée par une conclusion différente ou formulée différemment en fonction de la pratique nationale.



5. Rapport général

Pour fournir un retour d'information à l'organisme et au système, il est important de pouvoir sélectionner un échantillon approprié. Les informations relatives aux dossiers contenues dans les formulaires d'évaluation peuvent constituer un mécanisme de filtrage utile pour sélectionner les dossiers appropriés pour le rapport.

Le rapport peut, par exemple, se concentrer sur les cas de demandeurs issus d'un pays d'origine donné, ou se pencher sur un profil particulier ou sur une issue spécifique de la décision, etc. En outre, il peut vérifier l'application de l'ensemble des normes et des indicateurs ou se concentrer sur un domaine spécifique, tel que l'«évaluation de la crédibilité» dans les décisions en première instance examinées, par exemple.

Les évaluations réalisées peuvent être utilisées dans le cadre de rapports périodiques généraux (mensuels, trimestriels, annuels, etc.) ou d'audits thématiques, y compris de rapports d'audit de suivi, de comptes rendus éclair sur certains sujets de préoccupation, etc.

La solution technique mise au point par l'EUAA vise à soutenir ces dispositifs d'établissement de rapport via l'automatisation du filtrage et du traitement des données, ainsi que de leur présentation.

En fonction du système national concerné et de l'objectif de l'évaluation, les évaluateurs de la qualité pourraient continuer à s'appuyer sur l'évaluation générée et fournir des analyses et des recommandations en matière de suivi.

Une réflexion devrait être menée sur la manière de répondre à diverses erreurs, en particulier lorsque des erreurs significatives ont été constatées. Si ces erreurs significatives révèlent l'existence de problèmes systématiques, elles doivent être communiquées rapidement au personnel compétent (direction, responsables de l'élaboration et de la mise en œuvre des politiques, responsables de la formation, etc.) et traitées en conséquence.

Bonne pratique: analyse et suivi

L'analyse des conclusions de l'évaluation de la qualité pourrait inclure les éléments suivants:

- ▶ l'analyse des problèmes les plus courants et, le cas échéant, des causes possibles;
- ▶ des recommandations concernant des modifications des processus, de nouvelles lignes directrices, des formations et d'autres mesures spécifiques à prendre.

Chaque pays de l'UE+ devrait en outre déterminer les modalités de la diffusion des rapports d'évaluation de la qualité et de leur utilisation au sein de l'organisme.

Bonne pratique: diffusion des rapports

- ▶ La communication des conclusions générales de l'évaluation de la qualité au personnel peut être bénéfique pour le système. C'est l'occasion de tirer les enseignements des erreurs détectées et des bonnes pratiques recensées.
- ▶ Si cela est possible, les rapports d'évaluation devraient être assortis de recommandations et/ou d'un plan d'action proposant des mesures à prendre pour améliorer la qualité du processus.
- ▶ Il pourrait être utile de mettre les rapports d'évaluation de la qualité à la disposition du personnel concerné via un outil de communication interne. Les conclusions et les recommandations spécifiques pourraient, par exemple, être intégrées dans un bulletin d'information interne, qui parviendrait rapidement aux agents chargés des dossiers.



6. Orientations relatives à l'évaluation de la situation

Examen sur le fond de la demande

Des orientations sur les situations rencontrées par l'évaluateur de la qualité sont fournies dans les tableaux ci-dessous. Ces orientations reposent sur les scénarios les plus fréquemment rencontrés qui peuvent se produire lors de l'évaluation d'un dossier. L'objectif est de définir une manière pratique de les évaluer correctement et uniformément parmi les évaluateurs eu égard à ce qui constitue une application correcte, une erreur mineure ou une erreur significative. Les situations décrites ne sont ni exhaustives ni concluantes et l'évaluateur de la qualité doit toujours prendre en considération les circonstances individuelles du dossier considéré.

L'élaboration d'orientations au niveau national est également encouragée.



Évaluation de l'entretien individuel sur le fond

Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
DÉBUT DE L'ENTRETIEN	1.	Les besoins particuliers précédemment recensés sont dûment pris en considération.			
	1.1.	Les besoins spécifiques, préalablement recensés, sont pris en considération lors de l'organisation de l'entretien. <i>Par exemple: l'agent chargé de l'entretien et/ou l'interprète sont de sexe approprié; les enfants non accompagnés ont un représentant présent; des dispositions pratiques sont prises pour les personnes handicapées; d'autres garanties procédurales pertinentes sont mises en place.</i>	Les besoins particuliers ne sont pas pris pleinement en considération, mais les omissions n'ont aucune incidence sérieuse sur l'entretien.	L'absence de prise en considération des besoins particuliers a probablement une incidence négative sur la capacité du demandeur à exposer ses motifs. Des besoins particuliers ont été identifiés, mais aucun soutien adéquat n'a été apporté pour mener l'entretien.	Indiquer «sans objet» si aucun besoin particulier n'a été recensé avant l'entretien.
	2.	Les informations nécessaires sont fournies au demandeur.			
	2.1.	Des informations sur l'objectif de l'entretien sont fournies.	Des informations sont données, mais il n'est pas certain que le demandeur les comprenne.	Le demandeur ne reçoit pas ces informations.	[option non disponible]
	2.2.	Des informations concernant la confidentialité sont fournies.	Des informations sont données, mais il n'est pas certain que le demandeur les comprenne.	Le demandeur ne reçoit pas ces informations.	[option non disponible]





Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
DÉBUT DE L'ENTRETIEN	2.3.	Des informations sur le rôle de toutes les personnes présentes sont fournies.	Des informations sont données, mais il n'est pas certain que le demandeur les comprenne.	Le demandeur ne reçoit pas ces informations.	[option non disponible]
	2.4.	Des informations sur l'obligation incombant au demandeur de coopérer sont fournies.	Des informations sont données, mais il n'est pas certain que le demandeur les comprenne.	Le demandeur ne reçoit pas ces informations.	[option non disponible]
	2.5.	Des informations sur les pauses et la possibilité de demander des pauses sont fournies.	Des informations sont données, mais il n'est pas certain que le demandeur les comprenne.	Le demandeur ne reçoit pas ces informations.	[option non disponible]
	2.6.	D'autres informations obligatoires conformément à la législation et à la pratique nationales sont fournies.	Des informations sont données, mais il n'est pas certain que le demandeur les comprenne.	Le demandeur ne reçoit pas ces informations.	Indiquer «sans objet» s'il n'est pas obligatoire de fournir d'autres informations.





Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
DÉBUT DE L'ENTRETIEN	3.	La compréhension entre l'interprète et le demandeur est vérifiée.			
	3.1.	Le demandeur est invité à indiquer s'il comprend l'interprète, et vice versa, et s'il ne comprend pas une question lors de l'entretien ou s'il existe des problèmes de communication, il est encouragé à le signaler.	Cette question spécifique n'est pas posée au début de l'entretien, mais il est établi à un stade ultérieur que le demandeur et l'interprète se comprennent. Le demandeur n'est pas informé du fait qu'il doit signaler s'il ne comprend pas une question lors de l'entretien ou s'il existe des problèmes de communication.	La compréhension entre le demandeur et l'interprète n'est pas confirmée.	[option non disponible]
	4.	Il est veillé à ce que le demandeur soit apte à participer à l'entretien.			
	4.1.	Le demandeur est invité à confirmer qu'il est mentalement et physiquement apte à participer à l'entretien.	[option non disponible]	Le demandeur n'est pas interrogé au sujet de son bien-être.	[option non disponible]
	4.2.	L'agent chargé de l'entretien a efficacement repéré les indicateurs indiquant que l'entretien ne peut pas se poursuivre.	[option non disponible]	Les indicateurs potentiels ne sont pas remarqués ou sont ignorés.	Indiquer «sans objet» en l'absence de tels indicateurs.



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
CONDUITE DE L'ENTRETIEN	5.	L'agent chargé de l'entretien affiche une attitude professionnelle tout au long de l'entretien.			
	5.1.	L'agent chargé de l'entretien établit un rapport approprié avec le demandeur.	L'agent chargé de l'entretien n'établit pas de rapport de manière proactive avec le demandeur, mais cela n'affecte que marginalement la qualité globale ou l'efficacité de l'entretien.	L'agent chargé de l'entretien ne parvient pas à établir de rapport avec le demandeur en raison de lacunes dans ses techniques d'entretien, ce qui a une incidence négative sur le demandeur ou sur la qualité globale de l'entretien.	Indiquer «sans objet» s'il n'est pas possible d'évaluer cet indicateur sur la base des informations disponibles, par exemple si l'évaluation ne peut pas être faite en lisant uniquement la transcription/ le rapport.
	5.2.	L'agent chargé de l'entretien utilise un langage approprié, sensible et factuel.	Certaines questions sont vagues/non spécifiques/ non neutres, mais cela n'a pas d'incidence négative sur l'efficacité globale de l'entretien.	Des questions inappropriées ou provocatrices/biaisées sont posées, ce qui a une incidence négative sur le demandeur ou sur la qualité générale de l'entretien.	[option non disponible]



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»
CONDUITE DE L'ENTRETIEN		Le choix des mots, du ton ou du langage corporel s'écarte légèrement des bonnes pratiques, mais cela n'a probablement qu'une incidence limitée, voire aucune, sur les rapports entre l'agent et le demandeur.	Des questions inappropriées sont posées au demandeur sans tenir compte d'une langue sensible et adaptée au genre, ce qui a une incidence négative sur le demandeur ou sur la qualité générale de l'entretien. Le choix des mots, du ton ou du langage corporel est inapproprié dans une certaine mesure, ce qui peut avoir une incidence négative sur la relation entre l'agent et le demandeur.	
	5.3.	L'agent chargé de l'entretien s'adresse directement au demandeur (à la deuxième personne).	À quelques occasions, l'agent chargé de l'entretien utilise la troisième personne pour s'adresser au demandeur, mais la plupart des questions sont posées directement au demandeur.	L'agent chargé de l'entretien utilise à plusieurs reprises la troisième personne pour faire référence au demandeur, ce qui peut avoir une incidence négative sur les rapports entre l'agent et le demandeur.



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
CONDUITE DE L'ENTRETIEN	6.	L'agent chargé de l'entretien veille à ce que toutes les personnes présentes agissent conformément à leur rôle et gère efficacement l'entretien.			
	6.1.	L'agent chargé de l'entretien garde le contrôle de la situation tout au long de l'entretien.	Le demandeur est invité à parler en détail de sujets sans grande importance pour la demande.	Le représentant légal est autorisé à prendre en charge certaines parties de l'entretien ou à ne pas respecter les règles de procédure.	[option non disponible]
	6.2.	Si une situation difficile survient au cours de l'entretien, elle est gérée efficacement par l'agent responsable dans la mesure du possible.	L'agent chargé de l'entretien met un certain temps à reconnaître une situation difficile et à y remédier, mais il finit par réagir de façon appropriée.	L'agent chargé de l'entretien ne parvient pas à remédier à une situation difficile. La situation dégénère et affecte le bien-être des personnes présentes ou compromet de manière significative l'efficacité de l'entretien. Les indications selon lesquelles le demandeur ne comprend pas une ou plusieurs questions (par exemple, la réponse fournie n'est pas pertinente pour la question posée) n'ont pas été traitées.	Indiquer «sans objet» s'il n'y a eu aucune situation difficile notable au cours de l'entretien.



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
CONDUITE DE L'ENTRETIEN			Des problèmes techniques surviennent au cours de l'entretien à distance, mais l'agent chargé de l'entretien ne les traite pas et la compréhension par le demandeur des questions posées se voit compromise.		
	6.3.	L'agent chargé de l'entretien veille à ce que l'interprète agisse conformément à son rôle et à ses responsabilités.	L'interprète utilise un ton et/ou un langage (y compris un langage corporel) qui diverge légèrement des bonnes pratiques en la matière et l'agent chargé de l'entretien n'y remédie pas immédiatement. L'interprète a formulé un commentaire indu et l'agent chargé de l'entretien ne réagit pas rapidement pour remédier à ce comportement. Cela n'affecte pas la qualité globale de l'interprétation.	L'agent chargé de l'entretien n'intervient pas alors que l'interprète s'entretient longuement avec le demandeur sans traduire la conversation. Pendant l'entretien, l'interprète est autorisé à plusieurs reprises à émettre des commentaires au sujet du demandeur ou du dossier examiné.	Indiquer «sans objet» s'il n'y avait pas d'interprète.
	6.4.	Le représentant légal et/ou les autres personnes présentes sont autorisés à exercer leurs droits conformément aux règles nationales et à intervenir au moins à la fin de l'entretien individuel.	L'agent chargé de l'entretien n'explique pas en détail aux autres personnes présentes quels sont leurs droits selon les règles nationales.	Le représentant légal n'est pas autorisé à parler conformément aux règles de procédure applicables.	Indiquer «sans objet» s'il n'y a pas d'autres personnes présentes en plus du demandeur, de l'agent chargé de l'entretien et de l'interprète, le cas échéant.



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
CONDUITE DE L'ENTRETIEN	6.5.	Des pauses sont prises si elles sont nécessaires ou si elles sont demandées et appropriées.	L'agent chargé de l'entretien accorde ou prend des pauses trop nombreuses ou inutilement longues.	Les demandes de pause sont ignorées ou aucune pause n'est ménagée alors que la longueur de l'entretien l'aurait justifié.	Indiquer «sans objet» si l'entretien était court et qu'aucune pause n'était nécessaire.
	7.	L'agent chargé de l'entretien applique les techniques d'interrogation appropriées.			
	7.1.	Le demandeur est encouragé à fournir un récit libre concernant les raisons pour lesquelles il sollicite une protection internationale.	Bien que le récit libre soit limité, l'agent chargé de l'entretien n'a pas encouragé le demandeur à poursuivre son récit libre et à l'approfondir.	Le demandeur n'a pas la possibilité de fournir un récit libre.	[option non disponible]
	7.2.	Chaque nouveau thème ciblé est présenté au demandeur.	Certains thèmes sont abordés sans introduction préalable (suffisamment claire), mais l'entretien suit globalement une structure logique.	De nouveaux thèmes précis sont abordés sans introduction préalable ou après une introduction suggestive, ce qui compromet la structure de l'entretien et la capacité du demandeur à présenter efficacement son cas.	Indiquer «sans objet» pour les entretiens dans lesquels il n'y a pas de nouveaux thèmes supplémentaires à introduire.
	7.3.	L'agent chargé de l'entretien utilise de manière appropriée des questions ouvertes et/ou fermées.	Les questions ouvertes sont utilisées de manière appropriée, mais en poser davantage permettrait probablement d'obtenir de meilleurs résultats.	L'agent chargé de l'entretien pose trop de questions fermées, ce qui empêche le demandeur de fournir un compte rendu détaillé.	[option non disponible]



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
CONDUITE DE L'ENTRETIEN	7.4.	Les questions sont adaptées aux capacités, aux caractéristiques particulières et au profil du demandeur.	La formulation de certaines questions n'est pas suffisamment claire, compte tenu des circonstances particulières propres au demandeur, sans que cela ait une incidence sur l'efficacité globale de l'entretien.	Alors qu'il est manifeste que le demandeur ne comprend pas certaines questions, par exemple en raison de circonstances ou de profils particuliers, l'agent chargé de l'entretien ne reformule pourtant pas ses questions.	[option non disponible]
	7.5.	L'agent chargé de l'entretien évite les questions improductives telles que: les questions orientées; les questions à choix multiples; les questions plurielles; les questions inutilement répétitives; les questions non pertinentes.	Des questions improductives ont été posées à une ou plusieurs reprises, mais cela n'a pas d'incidence négative sur l'efficacité globale de l'entretien.	L'agent chargé de l'entretien pose plusieurs questions improductives qui ont une incidence négative substantielle sur l'efficacité de l'entretien.	[option non disponible]
	8.	Tous les faits essentiels sont recensés et suffisamment explorés.			
	8.1.	L'identité (y compris le pays d'origine) du demandeur est suffisamment établie et sa situation personnelle est suffisamment examinée.	L'identité du demandeur est examinée, mais des questions qui auraient pu étayer davantage la décision ne sont pas abordées.	L'identité du demandeur n'est pas établie de manière satisfaisante.	Indiquer «sans objet» si l'identité du demandeur est établie avant l'entretien et si ce point n'est pas pertinent à ce stade, par exemple si l'identité a été examinée lors d'un entretien précédent.



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
FOND DE L'ENTRETIEN	8.2.	Les problèmes et/ou les menaces passés sont suffisamment analysés (quoi, qui, quand, où, pourquoi).	Tous les faits essentiels sont recensés et examinés, mais des questions qui auraient pu étayer davantage la décision ne sont pas abordées.	Certains faits essentiels sont recensés mais ne sont pas suffisamment examinés, ou certains faits essentiels ne sont pas recensés en tant que tels et ne sont donc pas examinés.	[option non disponible]
	8.3.	Les craintes concernant l'avenir sont examinées.	Les craintes concernant l'avenir du demandeur et, le cas échéant, de la ou des personnes qui sont à sa charge, sont examinées dans une certaine mesure, mais d'autres questions auraient pu venir à l'appui de la décision.	Les craintes concernant l'avenir du demandeur ne sont pas examinées ou, le cas échéant, d'autres craintes de la ou des personnes dépendantes ne sont pas examinées. Les craintes concernant l'avenir du demandeur ne sont pas suffisamment examinées, ce qui ne permet pas d'évaluer les faits essentiels qui s'y rapportent.	[option non disponible]



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
FOND DE L'ENTRETIEN	8.4.	La disponibilité d'une protection dans la zone d'origine dans le pays d'origine est étudiée de manière satisfaisante.	La disponibilité d'une protection dans la région d'origine est examinée dans une certaine mesure, mais des questions supplémentaires auraient pu renforcer la décision.	La disponibilité d'une protection dans la région d'origine dans le pays d'origine n'est pas examinée alors qu'il pourrait s'agir d'une solution potentiellement viable. La disponibilité d'une protection dans la zone d'origine dans le pays d'origine n'est pas suffisamment examinée, ce qui ne permet pas d'évaluer les faits essentiels qui s'y rapportent.	Utiliser «sans objet» si, à la lumière de la situation générale dans le pays d'origine et de la situation particulière du demandeur, il est établi de manière satisfaisante qu'aucune protection n'est nécessaire ou qu'aucune protection n'est disponible.
	8.5.	La disponibilité d'une solution alternative de protection à l'intérieur du pays est suffisamment étudiée.	La disponibilité d'une solution alternative de protection à l'intérieur du pays et les circonstances individuelles du demandeur sont étudiées dans une certaine mesure, mais des questions supplémentaires auraient pu renforcer la décision.	La disponibilité d'une solution alternative de protection à l'intérieur du pays n'est pas examinée alors qu'il pourrait s'agir d'une solution potentiellement viable.	Utiliser «sans objet» si, à la lumière de la situation générale dans le pays d'origine et de la situation particulière du demandeur, il est établi de manière satisfaisante qu'aucune solution alternative de protection à l'intérieur du pays n'est nécessaire ou disponible.



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
FOND DE L'ENTRETIEN			Les circonstances individuelles du demandeur ne sont pas étudiées. La disponibilité d'une solution alternative de protection à l'intérieur du pays n'est pas examinée, ce qui ne permet pas d'évaluer les faits essentiels qui s'y rapportent.		
	9.	Les documents et autres éléments de preuve présentés à l'appui de la demande du demandeur sont traités comme il convient.			
	9.1.	L'agent chargé de l'entretien examine la pertinence et la source de tous les documents ou autres éléments de preuve présentés à l'appui de la demande.	Il est consacré trop de temps à discuter de documents ou d'autres éléments de preuve qui n'ont pas d'incidence sur la demande.	Le contenu, la source, la pertinence des documents ou d'autres éléments de preuve, etc., ne sont pas examinés ou ne sont pas suffisamment examinés lors de l'entretien, alors que cela est essentiel pour l'examen de la demande.	Indiquer «sans objet» si aucun document ou aucun autre élément de preuve n'a été présenté dans ce dossier.
	9.2.	Tous les documents ou autres éléments de preuve pertinents présentés par le demandeur sont versés au dossier.	Tous les documents ou autres éléments de preuve pertinents sont versés au dossier, mais ils ne sont pas enregistrés conformément à la pratique nationale.	Des documents ou d'autres éléments de preuve pertinents ne sont pas versés au dossier.	Indiquer «sans objet» si aucun document ou aucun autre élément de preuve n'a été présenté lors de l'entretien.



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
FOND DE L'ENTRETIEN	10.	Le demandeur se voit offrir une réelle possibilité d'expliquer les incohérences et les divergences constatées.			
	10.1.	Toutes les incohérences et divergences significatives sont présentées au demandeur, qui se voit offrir la possibilité de les expliquer.	Les incohérences ou les divergences qui ne sont pas liées aux faits essentiels sont inutilement examinées en détail.	Des incohérences majeures, des insuffisances majeures pour manque de détail ou des divergences majeures ne sont pas présentées au demandeur.	Indiquer «sans objet» s'il n'y a aucune incohérence ou divergence majeure.
	11.	Le cas échéant, les motifs d'exclusion sont examinés de manière appropriée.			
	11.1.	Les motifs potentiels d'exclusion sont correctement identifiés.	[option non disponible]	Des motifs potentiels d'exclusion ne sont pas relevés.	Indiquer «sans objet» en l'absence de motif d'exclusion.
	11.2.	Les motifs potentiels d'exclusion sont étudiés en profondeur.	Il est consacré trop de temps à l'examen de motifs potentiels d'exclusion qui ne sont manifestement pas pertinents pour le dossier concerné.	Des motifs potentiels d'exclusion ne sont pas suffisamment étudiés.	Indiquer «sans objet» en l'absence de motif d'exclusion.



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
FOND DE L'ENTRETIEN	12.	Les politiques et lignes directrices spécifiques sont dûment suivies.			
	12.1.	Le cas échéant, la politique nationale relative au profil particulier du demandeur est dûment respectée. Par exemple, des profils particuliers pourraient inclure les enfants, les victimes de la traite des êtres humains, les victimes potentielles de mutilations génitales féminines, les demandeurs dont la demande est liée à l'orientation sexuelle et à l'identité de genre, etc.	L'agent chargé de l'entretien respecte globalement la politique nationale, mais ne prend pas certaines mesures de procédure, sans que cela ait une incidence majeure sur l'issue de la demande, le demandeur, l'autorité responsable de la détermination ou l'État.	L'agent chargé de l'entretien ne respecte pas la politique nationale, ce qui pourrait compromettre l'issue de la demande ou mettre en péril le demandeur ou la réputation de l'autorité responsable de la détermination.	Indiquer «sans objet» lorsque le demandeur ne présente pas de profil particulier de ce type ou si aucune politique nationale n'est en place.
	12.2.	Le cas échéant, les lignes directrices propres à chaque pays pour les entretiens sont dûment suivies.	L'agent chargé de l'entretien suit globalement les lignes directrices nationales pendant l'entretien, mais omet quelques éléments, sans que cela ait une incidence majeure sur l'issue de la demande.	L'agent chargé de l'entretien ne suit pas les lignes directrices spécifiques, ce qui compromet potentiellement l'issue de la demande.	Indiquer «sans objet» lorsqu'il n'existe pas de lignes directrices nationales pertinentes en matière d'entretien.
	12.3.	Le cas échéant, les politiques relatives à l'application de motifs de protection supplémentaires (par exemple, motifs humanitaires, protection des victimes de la traite des êtres humains conformément à la législation et à la pratique nationales) sont dûment suivies.	Tous les motifs de protection supplémentaires selon la politique nationale sont recensés et examinés, mais des questions qui auraient pu étayer davantage la décision ne sont pas abordées.	Certains motifs de protection supplémentaires selon la politique nationale ne sont pas définis comme tels et ne sont donc pas examinés.	Indiquer «sans objet» lorsque l'autorité responsable de la détermination n'est pas compétente pour prendre des décisions au sujet des motifs de protection supplémentaires ou lorsqu'il n'y a aucun motif supplémentaire.



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
CLÔTURE DE L'ENTRETIEN	13.	L'agent chargé de l'entretien respecte les étapes nécessaires lors de la clôture de l'entretien.			
	13.1.	L'agent chargé de l'entretien invite le demandeur à confirmer qu'il a compris toutes les questions posées.	Cette question n'est pas explicitement posée au demandeur à la fin de l'entretien, mais sa bonne compréhension a été confirmée tout au long de l'entretien.	La compréhension n'a pas été confirmée. Le demandeur déclare ne pas avoir compris et l'agent chargé de l'entretien ne donne pas suite à cette déclaration.	[option non disponible]
	13.2.	L'agent chargé de l'entretien interroge le demandeur pour savoir si celui-ci souhaite ajouter quelque chose.	[option non disponible]	Le demandeur ne se voit pas offrir une réelle possibilité d'ajouter quelque chose.	[option non disponible]
	13.3.	L'agent chargé de l'entretien présente clairement les prochaines étapes de la procédure d'asile.	Le demandeur ne reçoit qu'une partie de ces informations.	Le demandeur n'est pas informé des prochaines étapes de la procédure d'asile.	Indiquer «sans objet» si, conformément à la pratique nationale, l'agent chargé de l'entretien n'est pas tenu de fournir ces informations ou de les consigner dans le compte rendu de l'entretien.



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
COMpte rendu de l'entretien	14.	Les règles en matière de transcription/compte rendu des entretiens sont dûment suivies.			
	14.1.	Un rapport détaillé et factuel contenant tous les éléments essentiels de l'entretien individuel, ou une transcription, est réalisé(e). Ce rapport ou cette transcription comprend des éléments supplémentaires si la législation et la pratique nationales le prévoient.	Le compte rendu de l'entretien contient de nombreuses fautes d'orthographe ou est assez difficile à lire. Les pauses qui ont été demandées ou prises ne sont pas consignées dans la transcription de l'entretien, alors que la pratique nationale le prévoit.	Le rapport n'est pas lisible, ou il est manifeste que certains éléments de fond sont absents ou que le sens a été modifié/perdu à cause d'une reformulation excessive.	[option non disponible]
	14.2.	S'il y a lieu, un enregistrement audio ou audiovisuel est effectué conformément à la législation et à la pratique nationales.	L'enregistrement est réalisé conformément à la pratique nationale, mais l'agent chargé de l'entretien ne prend pas certaines mesures de procédure (par exemple, fournir rapidement une copie au demandeur ou sauvegarder rapidement l'enregistrement conformément aux réglementations techniques), sans que cela ait une incidence majeure sur la procédure ou les droits du demandeur.	L'entretien n'est que partiellement enregistré, voire pas du tout enregistré, alors que l'enregistrement est requis. L'enregistrement est d'une qualité telle que celui-ci est inaudible. L'agent chargé de l'entretien n'informe pas le demandeur que l'entretien fait l'objet d'un enregistrement.	Indiquer «sans objet» si aucun enregistrement audio/audiovisuel n'est réalisé conformément à la pratique nationale.



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»
14.3.	Le demandeur se voit offrir une réelle possibilité de formuler des commentaires et/ou d'apporter des précisions oralement et/ou par écrit concernant toute erreur de traduction ou tout malentendu figurant dans la transcription/le rapport de l'entretien.	[option non disponible]	Le demandeur n'a pas la possibilité d'apporter des corrections/clarifications ou ses commentaires sont (partiellement) ignorés.	Ce point n'est pas nécessairement applicable si un enregistrement a été réalisé et que cet enregistrement constitue une preuve admissible dans le cadre des recours.



Évaluation de la décision en première instance sur le fond

Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
INTRODUCTION	1.	La décision énonce correctement les informations personnelles du demandeur.			
	1.1.	La décision précise le nom exact, le pays d'origine et la région d'origine, la date de naissance et le numéro de dossier, ainsi que d'autres détails requis par la politique nationale.	[option non disponible]	Le demandeur n'est pas correctement ou complètement nommé/ identifié.	Indiquer «sans objet» si les données ne sont pas accessibles en raison de la pratique nationale.
	2.	S'il y a lieu, la décision comprend un résumé concis et précis de l'historique d'immigration du demandeur.			
	2.1.	La décision comprend un résumé concis et précis des éventuelles demandes antérieures et des autres antécédents du demandeur en matière d'immigration, conformément à la politique nationale.	Des détails non pertinents sont inclus, ce qui détourne l'attention des points importants de l'historique d'immigration du demandeur.	Des détails totalement erronés sont inclus ou aucun historique d'immigration ne figure dans la décision, ce qui a une incidence sur l'examen ultérieur ou rend le dossier contestable.	Indiquer «sans objet» si l'historique d'immigration n'est pas requis dans la décision.



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
FONDEMENT DE L'ALLÉGATION	3.	Le fondement de l'allégation décrit correctement tous les faits essentiels, les craintes concernant l'avenir et les éléments de preuve.			
	3.1.	Tous les faits essentiels sont correctement identifiés et énoncés.	Des détails erronés sont inclus dans la description des faits essentiels, sans que cela ait une incidence sur l'issue de l'examen. Le fondement de la demande comprend des détails inutiles, qui n'ont pas d'intérêt pour l'examen.	Un ou plusieurs faits essentiels de premier plan sont omis ou dénaturés, ce qui compromet la décision. Le résumé des faits est incohérent, notamment parce qu'il comprend des faits non pertinents, ce qui entraîne des manquements dans l'examen ultérieur.	[option non disponible]
	3.2.	Le fondement de l'allégation précise correctement de qui et de quoi le demandeur a peur, et/ou pourquoi il ne peut pas retourner dans son pays d'origine ou sur son lieu de résidence habituel.	Cette partie inclut trop de détails, ce qui détourne l'attention des points importants.	Les craintes concernant l'avenir n'ont pas été correctement recensées ou ont été omises, ce qui compromet l'examen ultérieur.	[option non disponible]
	3.3.	Les éléments de preuve (documents ou autres éléments de preuve) présentés par le demandeur sont correctement décrits conformément à la pratique nationale.	Des citations erronées sont utilisées en lien avec des éléments mineurs, mais cela n'a pas de répercussions négatives sur l'examen ultérieur.	Des informations inexactes sont consignées ou des sources confidentielles sont citées sans autorisation, ce qui compromet la décision. Les éléments de preuve qui ont été présentés ne sont pas du tout cités.	[option non disponible]



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»
ÉVALUATION DE LA CRÉDIBILITÉ	4.	La crédibilité de chaque fait essentiel est évaluée correctement, y compris concernant l'identité et le pays d'origine du demandeur.		
	4.1.	Chaque fait essentiel est correctement formulé.	Des risques futurs ou détails inexacts et inutiles apparaissent dans la formulation d'un ou de plusieurs faits essentiels ou d'une combinaison de faits essentiels, au lieu d'une formulation séparée de ces faits, sans que cela ait une incidence sur l'examen ultérieur.	La formulation inexacte d'un ou de plusieurs faits essentiels ou de risques futurs apparaît dans la formulation d'un ou de plusieurs faits essentiels ou d'une combinaison de faits essentiels, au lieu d'une formulation séparée de ces faits, ce qui entraîne des manquements lors de l'examen ultérieur.
	4.2.	Les éléments de preuve (déclarations du demandeur, documents ou autres éléments de preuve) sont correctement liés à chaque fait essentiel.	Les sources des preuves ne sont pas mentionnées clairement/de manière précise.	Des éléments de preuve pertinents sont omis ou des informations non fiables sont considérées comme des éléments de preuve, ce qui compromet l'examen.



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
ÉVALUATION DE LA CRÉDIBILITÉ	4.3.	Les indicateurs de crédibilité internes sont appliqués et analysés correctement, y compris l'évaluation et les explications des indicateurs.	Trop ou pas assez de poids est accordé à un indicateur de crédibilité interne, sans que cela ait une incidence sur le résultat. D'autres analyses (argumentation) pourraient être fournies afin de renforcer l'évaluation de la crédibilité interne.	Application incorrecte des indicateurs de crédibilité interne ou absence d'analyses, ce qui conduit à une conclusion erronée sur la crédibilité interne.	[option non disponible]
	4.4.	Les indicateurs de crédibilité externe sont appliqués et analysés correctement, y compris l'évaluation et les explications des indicateurs.	Des informations complémentaires sur le pays d'origine ou des explications indiquant de quelle manière les informations sur le pays d'origine appuient ou contredisent les déclarations du demandeur pourraient être fournies pour renforcer l'évaluation de la crédibilité externe.	Il manque des informations sur le pays d'origine ou des explications indiquant de quelle manière les informations sur le pays d'origine appuient ou contredisent les déclarations du demandeur, ce qui conduit à une conclusion erronée sur la crédibilité externe.	[option non disponible]
	4.5.	La notion de plausibilité est appliquée objectivement.	La notion de plausibilité est appliquée inutilement ou de manière erronée sur un point, sans que cela ait une incidence sur la conclusion relative à ce fait essentiel.	Une interprétation subjective de la plausibilité conduit au rejet infondé d'un fait essentiel.	Indiquer «sans objet» si le concept de plausibilité n'est pas appliqué.



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
ÉVALUATION DE LA CRÉDIBILITÉ	4.6.	Seules les incohérences/divergences qui ont été présentées au demandeur pour commentaires sont utilisées dans la décision.	La réponse du demandeur à une contestation est négligée, ou un élément mineur non contesté est utilisé, sans que cela ait une incidence sur le résultat concernant ce fait essentiel.	Des points qui n'avaient pas été clarifiés avec le demandeur sont utilisés contre lui dans le cadre de l'examen de sa crédibilité, ce qui affaiblit la conclusion.	Indiquer «sans objet» s'il n'y a aucune incohérence ou divergence.
	4.7.	Les informations sur le pays d'origine sont pertinentes, actualisées et correctement référencées.	Les informations sur le pays d'origine les plus récentes ne sont pas utilisées, mais la source choisie reste d'application. Des informations sur le pays d'origine relatives à la situation générale dans ce pays, qui seraient pertinentes, sont manquantes, sans que cela ait une incidence sur le résultat.	Des informations sur le pays d'origine non pertinentes, non fiables ou obsolètes sont utilisées et se voient accorder une importance excessive, ce qui affaiblit la conclusion. Des informations sur le pays d'origine relatives à la situation générale dans ce pays, qui seraient pertinentes, sont absentes, ce qui conduit à une conclusion erronée sur la crédibilité.	[option non disponible]
ÉVALUATION DE LA CRÉDIBILITÉ	5.	Chaque fait essentiel fait l'objet d'une conclusion claire.			
	5.1.	La décision indique clairement si chaque fait essentiel est accepté ou rejeté.	La conclusion peut être déduite du texte, mais n'est pas énoncée clairement.	Un ou plusieurs faits essentiels ne font l'objet d'aucune conclusion compréhensible, ce qui rend la décision contestable.	[option non disponible]



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
ÉVALUATION DE LA CRÉDIBILITÉ	5.2.	Le cas échéant, l'article 4, paragraphe 5, de la directive relative aux conditions que doivent remplir les demandeurs d'asile (*) est appliqué correctement.	[option non disponible]	Le fait essentiel a été rejeté même si toutes les conditions de l'article 4, paragraphe 5, de la directive relative aux conditions que doivent remplir les demandeurs d'asile ont été remplies.	Indiquer «sans objet» lorsque l'article 4, paragraphe 5, de la directive relative aux conditions que doivent remplir les demandeurs d'asile n'est pas pertinent dans ce cas.
	6.	Le niveau de preuve et la charge de la preuve adéquats sont appliqués.			
	6.1.	Pour évaluer les faits essentiels, le niveau de preuve adéquat est appliqué, conformément aux lignes directrices nationales.	Une formulation incorrecte est utilisée pour décrire le niveau de preuve ou la capacité du demandeur à y satisfaire, mais la conclusion est correcte.	Le niveau de preuve appliqué est trop élevé ou trop faible, ce qui aboutit à une conclusion erronée ou peu étayée.	[option non disponible]
	6.2.	La charge de la preuve est appliquée correctement lors de l'évaluation des faits essentiels.	La formulation employée concernant la charge de la preuve n'est pas claire, mais cela n'a pas d'incidence sur la conclusion.	La charge de la preuve incombe uniquement au demandeur lorsque l'organisme n'a pas satisfait à l'obligation qui lui incombe de mener une enquête, et cela remet en cause la décision.	[option non disponible]

(*) [Directive 2011/95/UE](#) du Parlement européen et du Conseil du 13 décembre 2011 concernant les normes relatives aux conditions que doivent remplir les ressortissants des pays tiers ou les apatrides pour pouvoir bénéficier d'une protection internationale, à un statut uniforme pour les réfugiés ou les personnes pouvant bénéficier de la protection subsidiaire, et au contenu de cette protection (refonte).



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
ÉVALUATION DE LA CRÉDIBILITÉ	6.3.	Les circonstances individuelles et les facteurs individuels tels que l'âge, le genre, l'éducation et les traumatismes sont correctement identifiés et pris en considération lors de l'évaluation de la capacité du demandeur à étayer son allégation.	Des facteurs sous-jacents n'ont pas été explicitement pris en considération, sans que cela ait une incidence sur la conclusion.	Des facteurs sous-jacents ont été négligés lors de l'évaluation de la capacité du demandeur à étayer sa demande, ce qui remet en cause le résultat.	Indiquer «sans objet» en l'absence de facteurs pertinents à prendre en considération.
	7.	Le risque en cas de retour est évalué de manière précise et exhaustive.			
ÉVALUATION DES RISQUES	7.1.	La décision identifie et évalue correctement le risque en cas de retour (qui, quoi, pourquoi et dans quelles circonstances) et tient compte des circonstances individuelles propres au demandeur.	Des questions non pertinentes sont prises en considération, ce qui compromet la clarté ou l'efficacité, sans que cela ait une incidence sur le résultat.	Des éléments pertinents sont omis ou des arguments inappropriés sont employés, ce qui remet en cause la conclusion au sujet du risque en cas de retour.	[option non disponible]
	7.2.	S'il y a lieu, la décision tient dûment compte des persécutions antérieures lors de l'évaluation du risque en cas de retour.	Les persécutions passées sont identifiées mais ne sont pas correctement évaluées au regard du risque en cas de retour, sans que cela ait une incidence sur la conclusion.	Les persécutions antérieures n'ont pas été identifiées ou n'ont pas été prises en compte dans le cadre de l'évaluation du risque en cas de retour.	Indiquer «sans objet» s'il n'y a pas de persécutions antérieures à considérer dans ce cas.
	7.3.	Le niveau de preuve adéquat est appliqué (degré raisonnable de probabilité) lors de l'évaluation du risque en cas de retour.	La description du niveau de preuve emploie une formulation peu claire, mais la conclusion est correcte.	Un niveau de preuve inadéquat est appliqué, ce qui aboutit à une conclusion sur le risque erronée ou non étayée.	[option non disponible]



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»
ÉVALUATION DES RISQUES	7.4.	Les informations sur le pays d'origine sont pertinentes, actualisées et correctement référencées.	Des informations sur le pays d'origine pertinentes et importantes sont omises, ce qui remet en cause la conclusion ou la rend contestable.	Indiquer «sans objet» si aucune information pertinente sur le pays d'origine n'est disponible.
	7.4.	Les informations sur le pays d'origine ne sont pas adaptées à la demande ou sont citées de façon excessivement détaillée, ce qui détourne l'attention du point examiné. Une explication plus détaillée de la manière dont les informations sur le pays d'origine appuient l'évaluation des risques aurait pu renforcer la décision.		
ANALYSE JURIDIQUE	8.	Les craintes fondées de persécution sont évaluées correctement.		
	8.1.	Le bien-fondé du risque identifié est évalué correctement.	Le bien-fondé du risque identifié fait l'objet d'une justification peu claire, sans que cela ait une incidence sur le résultat.	La conclusion indiquant si le risque identifié est fondé n'est pas correcte.
				Indiquer «sans objet» s'il est possible d'omettre cette évaluation dans certaines décisions selon la pratique nationale. Indiquer «sans objet» si, sur la base de l'évaluation précédente et des informations disponibles, aucun risque n'a été identifié.



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
ANALYSE JURIDIQUE	8.2.	L'évaluation visant à déterminer si le traitement déclaré correspond ou non à une persécution est correcte.	La conclusion correcte a été tirée, mais elle n'a pas été clairement expliquée.	La nature, la gravité et l'incidence de chaque type d'atteintes identifié n'ont pas été correctement évaluées, ce qui conduit à une conclusion erronée.	Indiquer «sans objet» s'il est possible d'omettre cette évaluation dans certaines décisions selon la pratique nationale. Indiquer «sans objet» si aucun risque de ce type n'a été identifié.
	9.	Les motifs de persécution sont recensés et évalués correctement.			
	9.1.	La décision recense et évalue correctement tous les motifs de persécution applicables.	L'examen est peu clair ou trop long, ce qui compromet la clarté, sans que cela ait une incidence sur le résultat.	Un motif de persécution est mal défini, ce qui aboutit à une conclusion erronée quant au fait que la persécution crainte relève ou non d'un motif de la convention de Genève.	Indiquer «sans objet» s'il est possible d'omettre cette évaluation dans certaines décisions selon la pratique nationale. Indiquer «sans objet» si aucune persécution n'a été identifiée.
	9.2.	Le lien entre la persécution et le(s) motif(s) est évalué correctement.	L'examen est peu clair ou trop long, ce qui compromet la clarté, sans que cela ait une incidence sur le résultat.	Le lien est évalué de façon inadéquate, ce qui conduit à une conclusion erronée.	Indiquer «sans objet» s'il est possible d'omettre cette évaluation dans certaines décisions selon la pratique nationale. Indiquer «sans objet» si aucune persécution n'a été identifiée.



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
ANALYSE JURIDIQUE	10.	Le risque réel d'atteintes graves visé à l'article 15 de la directive relative aux conditions que doivent remplir les demandeurs d'asile ⁽⁵⁾ est défini et évalué correctement.			
	10.1.	La décision évalue correctement l'applicabilité de l'article 15, point a): «la peine de mort ou l'exécution».	L'examen est peu clair ou trop long, ce qui compromet la clarté, sans que cela ait une incidence sur le résultat.	L'article 15, point a), de la directive relative aux conditions que doivent remplir les demandeurs d'asile n'est pas pris en considération ou n'est pas pris en considération de façon adéquate, ce qui remet en cause la décision.	Indiquer «sans objet» si le demandeur se voit accorder le statut de réfugié.
	10.2.	La décision évalue correctement l'applicabilité de l'article 15, point b): «la torture ou des traitements ou sanctions inhumains ou dégradants».	L'examen est peu clair ou trop long, ce qui compromet la clarté, sans que cela ait une incidence sur le résultat.	L'article 15, point b), de la directive relative aux conditions que doivent remplir les demandeurs d'asile n'est pas pris en considération ou n'est pas pris en considération de façon adéquate, ce qui remet en cause la décision.	Indiquer «sans objet» si le demandeur se voit accorder le statut de réfugié.

⁽⁵⁾ [Directive 2011/95/UE](#) du Parlement européen et du Conseil du 13 décembre 2011 concernant les normes relatives aux conditions que doivent remplir les ressortissants des pays tiers ou les apatrides pour pouvoir bénéficier d'une protection internationale, à un statut uniforme pour les réfugiés ou les personnes pouvant bénéficier de la protection subsidiaire, et au contenu de cette protection (refonte).



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
ANALYSE JURIDIQUE	10.3.	La décision évalue correctement l'applicabilité de l'article 15, point c): «des menaces graves et individuelles contre la vie ou la personne d'un civil en raison d'une violence aveugle en cas de conflit armé interne ou international».	L'examen est peu clair ou trop long, ce qui compromet la clarté. Les circonstances individuelles du demandeur n'ont pas été prises en considération, sans que cela ait une incidence sur le résultat.	L'article 15, point c), de la directive relative aux conditions que doivent remplir les demandeurs d'asile n'est pas pris en considération ou n'est pas pris en considération de façon adéquate, ce qui remet en cause la décision.	Indiquer «sans objet» si le demandeur se voit accorder le statut de réfugié.
	11.	La disponibilité et l'accessibilité de la protection dans le pays d'origine sont évaluées correctement.			
	11.1.	La disponibilité et l'accessibilité de la protection dans la région d'origine du demandeur sont évaluées correctement.	Des éléments de preuve inutiles sont mentionnés de manière détaillée et détournent l'attention des points importants.	Il n'y a pas d'évaluation ou l'évaluation de la protection ou de son efficacité est insuffisante, ce qui remet en cause le résultat. Les circonstances individuelles du demandeur et le profil des auteurs des persécutions ou des préjudices graves ne sont pas pris en considération.	Indiquer «sans objet» lorsqu'il n'y a pas lieu d'évaluer les possibilités de protection.



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»
ANALYSE JURIDIQUE	<p>11.2. L'applicabilité d'une solution alternative de protection à l'intérieur du pays est évaluée correctement, y compris son caractère raisonnable.</p>	<p>L'examen est peu clair ou trop long, ce qui compromet la clarté, sans que cela ait une incidence sur le résultat. Le niveau de charge de la preuve adéquat est appliqué, mais n'est pas expliqué clairement dans la décision.</p>	<p>Le responsable de la décision ne précise pas de lieu spécifique. La situation personnelle du demandeur et le caractère raisonnable d'une relocalisation compte tenu des informations pertinentes sur le pays d'origine ne sont pas étudiés, ce qui remet en cause la conclusion ou la rend contestable lorsqu'il s'agit d'éléments clés pour la décision. Un niveau de charge de la preuve inadéquat est appliqué, ce qui aboutit à une conclusion erronée ou contestable dans le cadre d'une alternative de protection interne.</p>	<p>Indiquer «sans objet» quand il n'y a pas lieu d'évaluer de solution alternative de protection à l'intérieur du pays.</p>



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
ANALYSE JURIDIQUE	12.	Le cas échéant, les motifs d'exclusion sont recensés et évalués correctement.			
	12.1.	Les motifs d'exclusion sont recensés et évalués correctement.	[option non disponible]	Les motifs d'exclusion ne sont pas recensés ou évalués ou la politique nationale et les lignes directrices spécifiques ne sont pas appliquées lorsqu'une exclusion est envisagée, ce qui aboutit à une conclusion erronée ou contestable en matière d'exclusion.	Indiquer «sans objet» en l'absence de motif d'exclusion.
	12.2.	La responsabilité individuelle est évaluée correctement.	[option non disponible]	La responsabilité individuelle n'est pas correctement évaluée, voire n'est pas évaluée du tout, ce qui aboutit à une conclusion erronée ou contestable en matière d'exclusion.	Indiquer «sans objet» en l'absence de motif d'exclusion.
	12.3.	Le niveau de preuve et la charge de la preuve adéquats sont appliqués.	Le niveau de preuve et la charge de la preuve adéquats sont appliqués, mais ne sont pas expliqués clairement dans la décision.	Un niveau de norme ou de charge de la preuve inadéquat est appliqué, ce qui aboutit à une conclusion incorrecte ou contestable en matière d'exclusion.	Indiquer «sans objet» en l'absence de motif d'exclusion.



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»
ANALYSE JURIDIQUE	13.	Le cas échéant, les motifs de protection supplémentaires sont appliqués correctement.		
	13.1.	Le cas échéant, les motifs de protection supplémentaires (comme des motifs humanitaires) sont appliqués correctement.	Des arguments supplémentaires susceptibles d'étayer davantage l'examen ne sont pas inclus.	L'examen des motifs de protection supplémentaires se fonde sur des éléments de preuve inadéquats ou des aspects essentiels de la demande sont négligés, ce qui remet en cause la décision.
FORMULAIRE	14.	La décision présente une structure correcte et comprend tous les éléments requis.		
	14.1.	La décision présente une structure et un format adéquats conformément aux politiques nationales.	Le format est approprié, mais n'est pas parfaitement adapté à la demande. On observe de légères variations par rapport aux paragraphes/à la structure standard, sans que cela ne débouche sur une présentation non professionnelle de la décision.	Des paragraphes standard erronés ou inappropriés sont utilisés, ce qui aboutit à une présentation peu professionnelle et à un risque pour la réputation de l'organisme.



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
FORMULAIRE	14.2.	Le demandeur reçoit des informations sur la marche à suivre pour contester une décision par écrit ou par voie électronique.	Les informations sur le droit de recours ne sont pas fournies au format standard national.	Le demandeur ne reçoit pas d'informations sur le droit de recours ou reçoit des informations assorties d'instructions inexactes, de sorte qu'il est mal informé à ce sujet.	Indiquer «sans objet» s'il n'existe pas de droit de recours ou si le demandeur s'est vu accorder le statut de réfugié.
	15.	La décision est rédigée de manière professionnelle.			
	15.1.	Le raisonnement n'est pas spéculatif.	Une minorité d'arguments ne sont pas clairement/ complètement justifiés, ce qui ne compromet pas la structure et le fond de la décision.	Des arguments spéculatifs sont utilisés, ce qui remet en cause la décision.	[option non disponible]
	15.2.	La décision est formulée dans un langage approprié, sensible et factuel.	Certaines phrases sont vagues/non spécifiques, sans que cela ait une incidence sur la qualité globale de la décision.	Un langage offensant ou inapproprié est utilisé, ce qui crée un risque pour la réputation de l'organisation. La décision contient des détails inutiles et inappropriés ne tenant pas compte d'une langue adaptée au genre, ce qui crée un risque pour la réputation de l'organisation.	[option non disponible]



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
FORMULAIRE	15.3.	Les règles de grammaire et d'orthographe sont respectées.	Il existe un petit nombre d'erreurs de grammaire, d'orthographe ou de ponctuation dans la présentation.	Le texte comporte de nombreuses erreurs de grammaire et d'orthographe, ce qui nuit sensiblement à la qualité de la décision et crée un certain risque pour la réputation de l'organisme.	[option non disponible]
	16.	La décision est rendue dans les délais prescrits.			
EFFICIENCE	16.1.	La décision est rendue dans les délais prescrits conformément à la législation et à la pratique nationales.	La décision est inutilement retardée dans l'attente d'éléments de preuve qui n'auraient manifestement aucune incidence sur la décision.	Le demandeur n'a pas eu assez de temps pour fournir des éléments de preuve essentiels pour la demande alors qu'il avait donné une explication raisonnable justifiant le délai requis, de sorte que la décision est contestable. La décision est rendue avec un retard inutile et non justifié.	Indiquer «sans objet» si l'information n'est pas disponible.





Procédure d'examen de la recevabilité — concept de pays tiers sûr

Des orientations sur les situations rencontrées par l'évaluateur de la qualité sont fournies dans les tableaux ci-dessous. Ces orientations reposent sur les scénarios les plus fréquemment rencontrés qui peuvent se produire lors de l'évaluation d'un dossier. L'objectif est de définir une manière pratique de les évaluer correctement et uniformément parmi les évaluateurs eu égard à ce qui constitue une application correcte, une erreur mineure ou une erreur significative. Les situations décrites ne sont ni exhaustives ni concluantes et l'évaluateur de la qualité doit toujours prendre en considération les circonstances individuelles du dossier considéré.

L'élaboration d'orientations au niveau national est également encouragée.





Évaluation de l'entretien individuel sur la recevabilité – concept de pays tiers sûr

Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
DÉBUT DE L'ENTRETIEN	1.	Les besoins particuliers précédemment recensés sont dûment pris en considération.			
	1.1.	Les besoins spécifiques, préalablement recensés, sont pris en considération lors de l'organisation de l'entretien. <i>Par exemple:</i> <i>l'agent chargé de l'entretien et/ou l'interprète sont de sexe approprié;</i> <i>les enfants non accompagnés ont un représentant présent;</i> <i>des dispositions pratiques sont prises pour les personnes handicapées;</i> <i>d'autres garanties procédurales pertinentes sont mises en place.</i>	Les besoins particuliers ne sont pas pris pleinement en considération, mais les omissions n'ont aucune incidence sérieuse sur l'entretien.	L'absence de prise en considération des besoins particuliers a probablement une incidence négative sur la capacité du demandeur à exposer ses motifs. Des besoins particuliers ont été identifiés, mais aucun soutien adéquat n'a été apporté pour mener l'entretien.	Indiquer «sans objet» si aucun besoin particulier n'a été recensé avant l'entretien.
	2.	Les informations nécessaires sont fournies au demandeur.			
	2.1.	Des informations sont fournies sur l'objectif de l'entretien de recevabilité, sur le concept de pays tiers sûr et sur la possibilité de contester cela.	Des informations sont données, mais il n'est pas certain que le demandeur les comprenne.	Le demandeur ne reçoit pas ces informations.	[option non disponible]
	2.2.	Des informations concernant la confidentialité sont fournies.	Des informations sont données, mais il n'est pas certain que le demandeur les comprenne.	Le demandeur ne reçoit pas ces informations.	[option non disponible]



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
DÉBUT DE L'ENTRETIEN	2.3.	Des informations sur le rôle de toutes les personnes présentes sont fournies.	Des informations sont données, mais il n'est pas certain que le demandeur les comprenne.	Le demandeur ne reçoit pas ces informations.	[option non disponible]
	2.4.	Des informations sur l'obligation incombant au demandeur de coopérer sont fournies.	Des informations sont données, mais il n'est pas certain que le demandeur les comprenne.	Le demandeur ne reçoit pas ces informations.	[option non disponible]
	2.5.	Des informations sur les pauses et la possibilité de demander des pauses sont fournies.	Des informations sont données, mais il n'est pas certain que le demandeur les comprenne.	Le demandeur ne reçoit pas ces informations.	[option non disponible]
	2.6.	D'autres informations obligatoires sur la procédure d'examen de la recevabilité sont fournies conformément à la législation et à la pratique nationales.	Des informations sont données, mais il n'est pas certain que le demandeur les comprenne.	Le demandeur ne reçoit pas ces informations.	Indiquer «sans objet» s'il n'est pas obligatoire de fournir d'autres informations.
	3.	La compréhension entre l'interprète et le demandeur est vérifiée.			
	3.1.	Le demandeur est invité à indiquer s'il comprend l'interprète, et vice versa, et il est encouragé à signaler s'il ne comprend pas une question lors de l'entretien ou s'il existe des problèmes de communication.	Cette question spécifique n'est pas posée au début de l'entretien, mais il est établi à un stade ultérieur que le demandeur et l'interprète se comprennent.	La compréhension entre le demandeur et l'interprète n'est pas confirmée.	[option non disponible]



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
DÉBUT DE L'ENTRETIEN		Le demandeur n'est pas informé du fait qu'il doit signaler s'il ne comprend pas une question lors de l'entretien ou s'il existe des problèmes de communication.			
	4.	Il est veillé à ce que le demandeur soit apte à participer à l'entretien.			
	4.1.	Le demandeur est invité à confirmer qu'il est mentalement et physiquement apte à participer à l'entretien.	[option non disponible]	Le demandeur n'est pas interrogé au sujet de son bien-être.	[option non disponible]
	4.2.	L'agent chargé de l'entretien a efficacement repéré les indicateurs indiquant que l'entretien ne peut pas se poursuivre.	[option non disponible]	Les indicateurs potentiels ne sont pas remarqués ou sont ignorés.	Indiquer «sans objet» en l'absence de tels indicateurs.



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
CONDUITE DE L'ENTRETIEN	5.	L'agent chargé de l'entretien affiche une attitude professionnelle tout au long de l'entretien.			
	5.1.	L'agent chargé de l'entretien établit un rapport approprié avec le demandeur.	L'agent chargé de l'entretien n'établit pas de rapport de manière proactive avec le demandeur, mais cela n'affecte que marginalement la qualité globale et/ou l'efficacité de l'entretien.	L'agent chargé de l'entretien ne parvient pas à établir de rapport avec le demandeur en raison de lacunes dans sa technique d'entretien, ce qui a une incidence négative sur le demandeur et/ou sur la qualité globale de l'entretien.	Indiquer «sans objet» s'il n'est pas possible d'évaluer cet indicateur sur la base des informations disponibles, par exemple si l'évaluation ne peut pas être faite en lisant uniquement la transcription/ le rapport.
	5.2.	L'agent chargé de l'entretien utilise un langage approprié, sensible et factuel.	Certaines questions sont vagues/non spécifiques/ non neutres, mais cela n'a pas d'incidence négative sur l'efficacité globale de l'entretien. Le choix des mots, du ton et/ou du langage corporel s'écarte légèrement des bonnes pratiques, mais cela n'a probablement qu'une incidence limitée, voire aucune, sur les rapports entre l'agent et le demandeur.	Des questions inappropriées ou provocatrices/biaisées sont posées, ce qui a une incidence négative sur le demandeur et/ou sur la qualité générale de l'entretien.	[option non disponible]



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»
CONDUITE DE L'ENTRETIEN			<p>Des questions inappropriées sont posées au demandeur sans tenir compte d'une langue sensible et adaptée au genre, ce qui a une incidence négative sur le demandeur ou sur la qualité générale de l'entretien.</p> <p>Le choix des mots, du ton et/ou du langage corporel est inapproprié dans une certaine mesure, ce qui peut avoir une incidence négative sur la relation entre l'agent et le demandeur.</p>	
	5.3.	L'agent chargé de l'entretien s'adresse directement au demandeur (à la deuxième personne).	À quelques occasions, l'agent chargé de l'entretien utilise la troisième personne pour s'adresser au demandeur, mais la plupart des questions sont posées directement au demandeur.	L'agent chargé de l'entretien utilise à plusieurs reprises la troisième personne pour faire référence au demandeur, ce qui peut avoir une incidence négative sur les rapports entre l'agent et le demandeur.



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
CONDUITE DE L'ENTRETIEN	6.	L'agent chargé de l'entretien veille à ce que toutes les personnes présentes agissent conformément à leur rôle et gère efficacement l'entretien.			
	6.1.	L'agent chargé de l'entretien garde le contrôle de la situation tout au long de l'entretien.	Le demandeur est invité à parler en détail de sujets sans grande importance pour la demande.	Le représentant légal est autorisé à prendre en charge certaines parties de l'entretien ou à ne pas respecter les règles de procédure.	[option non disponible]
	6.2.	Si une situation difficile survient au cours de l'entretien, elle est gérée efficacement par l'agent responsable dans la mesure du possible.	L'agent chargé de l'entretien met un certain temps à reconnaître une situation difficile et à y remédier, mais il finit par réagir de façon appropriée.	L'agent chargé de l'entretien ne parvient pas à remédier à une situation difficile. La situation dégénère et affecte le bien-être des personnes présentes ou compromet de manière significative l'efficacité de l'entretien. Les indications selon lesquelles le demandeur ne comprend pas une ou plusieurs questions (par exemple, la réponse fournie n'est pas pertinente pour la question posée) n'ont pas été traitées.	Indiquer «sans objet» s'il n'y a eu aucune situation difficile notable au cours de l'entretien.



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
CONDUITE DE L'ENTRETIEN			Des problèmes techniques surviennent au cours de l'entretien à distance, mais l'agent chargé de l'entretien ne les traite pas et la compréhension par le demandeur des questions posées se voit compromise.		
	6.3.	L'agent chargé de l'entretien veille à ce que l'interprète agisse conformément à son rôle et à ses responsabilités.	L'interprète utilise un ton et/ou un langage (y compris un langage corporel) qui diverge légèrement des bonnes pratiques en la matière et l'agent chargé de l'entretien n'y remédie pas immédiatement. L'interprète a formulé un commentaire indu et l'agent chargé de l'entretien ne réagit pas rapidement pour remédier à ce comportement. Cela n'affecte pas la qualité globale de l'interprétation.	L'agent chargé de l'entretien n'intervient pas alors que l'interprète s'entretient longuement avec le demandeur sans traduire la conversation. Pendant l'entretien, l'interprète est autorisé à plusieurs reprises à émettre des commentaires au sujet du demandeur ou du dossier examiné.	Indiquer «sans objet» s'il n'y avait pas d'interprète.
	6.4.	Le représentant légal et/ou les autres personnes présentes sont autorisés à exercer leurs droits conformément aux règles nationales et à intervenir au moins à la fin de l'entretien individuel.	L'agent chargé de l'entretien n'explique pas en détail aux autres personnes présentes quels sont leurs droits selon les règles nationales.	Le représentant légal n'est pas autorisé à parler conformément aux règles de procédure applicables.	Indiquer «sans objet» s'il n'y a pas d'autres personnes présentes en plus du demandeur, de l'agent chargé de l'entretien et de l'interprète, le cas échéant.



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
CONDUITE DE L'ENTRETIEN	6.5.	Des pauses sont prises si elles sont nécessaires ou si elles sont demandées et appropriées.	L'agent chargé de l'entretien accorde ou prend des pauses trop nombreuses ou inutilement longues.	Les demandes de pause sont ignorées ou aucune pause n'est ménagée alors que la longueur de l'entretien l'aurait justifié.	Indiquer «sans objet» si l'entretien était court et qu'aucune pause n'était nécessaire.
	7.	L'agent chargé de l'entretien applique les techniques d'interrogation appropriées.			
	7.1.	Le demandeur est encouragé à fournir un récit libre sur les raisons pour lesquelles le pays tiers n'est pas suffisamment sûr pour qu'il puisse y retourner.	Bien que le récit libre soit limité, l'agent chargé de l'entretien n'a pas encouragé le demandeur à poursuivre son récit libre et à l'approfondir.	Le demandeur n'a pas la possibilité de fournir un récit libre.	[option non disponible]
	7.2.	Chaque nouveau thème ciblé est présenté au demandeur.	Certains thèmes sont abordés sans introduction préalable (suffisamment claire), mais l'entretien suit globalement une structure logique.	De nouveaux thèmes précis sont abordés sans introduction préalable ou après une introduction suggestive, ce qui compromet la structure de l'entretien et la capacité du demandeur à présenter efficacement son cas.	Indiquer «sans objet» pour les entretiens dans lesquels il n'y a pas de nouveaux thèmes supplémentaires à introduire.
	7.3.	L'agent chargé de l'entretien utilise de manière appropriée des questions ouvertes et/ou fermées.	Les questions ouvertes sont utilisées de manière appropriée, mais en poser davantage permettrait probablement d'obtenir de meilleurs résultats.	L'agent chargé de l'entretien pose trop de questions fermées, ce qui empêche le demandeur de fournir un compte rendu détaillé.	[option non disponible]



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
CONDUITE DE L'ENTRETIEN	7.4.	Les questions sont adaptées aux capacités, aux caractéristiques particulières et au profil du demandeur.	La formulation de certaines questions n'est pas suffisamment claire, compte tenu des circonstances particulières propres au demandeur, sans que cela ait une incidence sur l'efficacité globale de l'entretien.	Alors qu'il est manifeste que le demandeur ne comprend pas certaines questions, par exemple en raison de circonstances ou de profils particuliers, l'agent chargé de l'entretien ne reformule pourtant pas ses questions.	[option non disponible]
	7.5.	L'agent chargé de l'entretien évite les questions improductives telles que: les questions orientées; les questions à choix multiples; les questions plurielles; les questions inutilement répétitives; les questions non pertinentes.	Des questions improductives ont été posées à une ou plusieurs reprises, mais cela n'a pas d'incidence négative sur l'efficacité globale de l'entretien.	L'agent chargé de l'entretien pose plusieurs questions improductives qui ont une incidence négative substantielle sur l'efficacité de l'entretien.	[option non disponible]
	8.	Les faits essentiels permettant de déterminer si le pays tiers est sûr ou non pour le demandeur sont identifiés et étudiés.			
	8.1.	L'identité (y compris le pays d'origine) du demandeur est suffisamment établie et sa situation personnelle est suffisamment examinée.	L'identité du demandeur est établie, mais des questions qui auraient pu étayer davantage la décision ne sont pas abordées.	L'identité du demandeur n'est pas établie de manière satisfaisante.	Indiquer «sans objet» si l'identité du demandeur est établie avant l'entretien et si ce point n'est pas pertinent à ce stade, par exemple si l'identité a été établie lors d'un entretien précédent.



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
FOND DE L'ENTRETIEN	8.2.	Le demandeur a la possibilité d'expliquer pourquoi le pays tiers n'est pas sûr compte tenu de sa situation particulière.	[option non disponible]	Le demandeur n'a pas la possibilité d'expliquer pourquoi le pays tiers n'est pas sûr pour lui. Les allégations pertinentes du demandeur concernant les raisons pour lesquelles le pays n'est pas sûr ne font pas l'objet d'un suivi de la part de la personne chargée de l'entretien, ce qui a une incidence sur l'efficacité de l'entretien.	[option non disponible]
	8.3.	Les problèmes et/ou menaces passés pour la vie et la liberté en raison de la race, de la religion, de la nationalité, de l'appartenance à un groupe social particulier ou des opinions politiques du demandeur sont suffisamment analysés (quoi, qui, quand, où, pourquoi) en ce qui concerne le pays tiers.	Tous les faits essentiels sont recensés et examinés, mais des questions qui auraient pu étayer davantage la décision ne sont pas abordées.	Certains faits essentiels sont recensés mais ne sont pas suffisamment examinés. Certains faits essentiels ne sont pas définis comme tels et ne sont donc pas approfondis.	[option non disponible]
	8.4.	Le risque d'atteintes graves est suffisamment analysé (quoi, qui, quand, où, pourquoi) en ce qui concerne le pays tiers.	Tous les faits essentiels sont recensés et examinés, mais des questions qui auraient pu étayer davantage la décision ne sont pas abordées.	Certains faits essentiels sont recensés mais ne sont pas suffisamment examinés. Certains faits essentiels ne sont pas définis comme tels et ne sont donc pas approfondis.	[option non disponible]



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
FOND DE L'ENTRETIEN	8.5.	Les incidents/faits liés au respect du principe de non-refoulement et à l'interdiction de prendre des mesures d'éloignement contraires à l'interdiction de la torture et des traitements cruels, inhumains ou dégradants sont examinés.	Les incidents/faits liés au respect du principe de non-refoulement et à l'interdiction de prendre des mesures d'éloignement sont identifiés et, dans une certaine mesure, examinés, mais la prise en compte d'autres questions et l'examen d'autres documents auraient pu renforcer la décision.	Les incidents/faits liés au respect du principe de non-refoulement et à l'interdiction de prendre des mesures d'éloignement sont ignorés ou identifiés, mais pas suffisamment examinés.	[option non disponible]
	8.6.	Les faits pertinents relatifs à la possibilité de solliciter la reconnaissance du statut de réfugié et de bénéficier d'une protection conformément à la convention de Genève sont examinés.	Les faits pertinents relatifs à la possibilité de solliciter la reconnaissance du statut de réfugié et de bénéficier d'une protection conformément à la convention de Genève sont identifiés et, dans une certaine mesure, examinés, mais d'autres questions qui auraient pu renforcer la décision ne sont pas abordées.	Les faits pertinents relatifs à la possibilité de solliciter la reconnaissance du statut de réfugié et de bénéficier d'une protection conformément à la convention de Genève sont ignorés ou identifiés mais insuffisamment examinés.	[option non disponible]



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
FOND DE L'ENTRETIEN	8.7.	L'existence d'un lien de connexion entre le demandeur et le pays tiers concerné, sur la base duquel il serait raisonnable que le demandeur se rende dans ce pays, est examinée.	L'existence d'un lien de connexion entre le demandeur et le pays tiers est examinée dans une certaine mesure, mais des questions qui auraient pu étayer davantage la décision ne sont pas abordées.	L'existence d'un lien de connexion entre le demandeur et le pays tiers, compte tenu de la situation personnelle du demandeur, n'est pas identifiée en tant que telle ou est ignorée et n'est donc pas suffisamment examinée.	[option non disponible]
	8.8.	Les craintes concernant l'avenir sont examinées.	Les craintes concernant l'avenir du demandeur et, le cas échéant, des membres de sa famille, sont examinées dans une certaine mesure, mais d'autres questions auraient pu venir à l'appui de la décision.	Les craintes concernant l'avenir du demandeur ne sont pas examinées ou, le cas échéant, d'autres craintes de membres de sa famille ne sont pas examinées.	[option non disponible]



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
FOND DE L'ENTRETIEN	9.	Les documents et autres éléments de preuve présentés à l'appui de la demande du demandeur sont traités comme il convient.			
	9.1.	L'agent chargé de l'entretien examine la pertinence et la source de tous les documents ou autres éléments de preuve présentés à l'appui de la demande.	Il est consacré trop de temps à discuter de documents qui n'ont pas d'incidence sur la demande.	Le contenu, la source, la pertinence des documents ou d'autres éléments de preuve, etc., ne sont pas examinés ou ne sont pas suffisamment examinés lors de l'entretien, alors que cela est essentiel pour l'examen de la demande.	Indiquer «sans objet» si aucune information écrite n'a été présentée dans ce dossier.
	9.2.	Tous les documents ou autres éléments de preuve pertinents présentés par le demandeur sont versés au dossier.	Tous les documents ou d'autres éléments de preuve pertinents sont versés au dossier, mais ils ne sont pas enregistrés conformément à la pratique nationale.	Des documents ou d'autres éléments de preuve pertinents ne sont pas versés au dossier.	Indiquer «sans objet» si aucun document ou aucun autre élément de preuve n'a été présenté lors de l'entretien.
	10.	Le demandeur se voit offrir une réelle possibilité d'expliquer les incohérences et les divergences constatées.			
	10.1.	Toutes les incohérences et divergences significatives sont présentées au demandeur, qui se voit offrir la possibilité de les expliquer.	Les incohérences et/ou les divergences qui ne sont pas liées aux faits essentiels sont inutilement examinées en détail.	Des incohérences et/ou divergences majeures ne sont pas présentées au demandeur.	Indiquer «sans objet» s'il n'y a aucune incohérence ou divergence majeure.



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
FOND DE L'ENTRETIEN	11.	Le cas échéant, les motifs d'exclusion sont examinés de manière appropriée.			
	11.1.	Les motifs potentiels d'exclusion sont correctement identifiés et indiqués (ce point est à approfondir lors de l'entretien sur le fond qui peut suivre en fonction des pratiques nationales).	[option non disponible]	Des motifs potentiels d'exclusion ne sont pas relevés. Des motifs potentiels d'exclusion ne sont pas signalés en vue d'un éventuel suivi ultérieur.	Indiquer «sans objet» en l'absence de motif d'exclusion.
	12.	Les politiques et lignes directrices spécifiques sont dûment suivies.			
	12.1.	Le cas échéant, la politique nationale relative au profil particulier du demandeur est dûment respectée. <i>Par exemple, des profils particuliers pourraient inclure les enfants, les victimes de la traite des êtres humains, les victimes potentielles de mutilations génitales féminines, les demandeurs dont la demande est liée à l'orientation sexuelle et à l'identité de genre, les lignes directrices sur l'unité familiale/ application du règlement Dublin III, etc.</i>	L'agent chargé de l'entretien respecte globalement la politique nationale, mais ne prend pas certaines mesures de procédure, sans que cela ait une incidence majeure sur l'issue de la demande, le demandeur, l'autorité responsable de la détermination ou l'État.	L'agent chargé de l'entretien ne respecte pas la politique nationale, ce qui pourrait compromettre l'issue de la demande ou mettre en péril le demandeur ou la réputation de l'autorité responsable de la détermination.	Indiquer «sans objet» lorsque le demandeur ne présente pas de profil particulier de ce type ou si aucune politique nationale n'est en place.



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
FOND DE L'ENTRETIEN	12.2.	Le cas échéant, les lignes directrices propres à chaque pays pour les entretiens sont dûment suivies.	L'agent chargé de l'entretien suit globalement les lignes directrices nationales pendant l'entretien, mais omet quelques éléments, sans que cela ait une incidence majeure sur l'issue de la demande.	L'agent chargé de l'entretien ne suit pas les lignes directrices spécifiques, ce qui compromet potentiellement l'issue de la demande.	Indiquer «sans objet» lorsqu'il n'existe pas de lignes directrices nationales pertinentes en matière d'entretien.
	12.3.	Le cas échéant, les politiques relatives à l'application de motifs de protection supplémentaires (par exemple, motifs humanitaires, protection des victimes de la traite des êtres humains conformément à la législation et à la pratique nationales) sont dûment suivies.	Tous les motifs de protection supplémentaires selon la politique nationale sont recensés et examinés, mais des questions qui auraient pu étayer davantage la décision ne sont pas abordées.	Certains motifs de protection supplémentaires selon la politique nationale ne sont pas définis comme tels et ne sont donc pas examinés.	Indiquer «sans objet» lorsque l'autorité responsable de la détermination n'est pas compétente pour prendre des décisions au sujet des motifs de protection supplémentaires ou lorsqu'il n'y a aucun motif supplémentaire.



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
CLÔTURE DE L'ENTRETIEN	13.	L'agent chargé de l'entretien respecte les étapes nécessaires lors de la clôture de l'entretien.			
	13.1.	L'agent chargé de l'entretien invite le demandeur à confirmer qu'il a compris toutes les questions posées.	Cette question n'est pas explicitement posée au demandeur à la fin de l'entretien, mais sa bonne compréhension a été confirmée tout au long de l'entretien.	La compréhension n'a pas été confirmée. Le demandeur déclare ne pas avoir compris et l'agent chargé de l'entretien ne donne pas suite à cette déclaration.	[option non disponible]
	13.2.	L'agent chargé de l'entretien interroge le demandeur pour savoir si celui-ci souhaite ajouter quelque chose.	[option non disponible]	Le demandeur ne se voit pas offrir une réelle possibilité d'ajouter quelque chose.	[option non disponible]
	13.3.	L'agent chargé de l'entretien présente clairement les prochaines étapes de la procédure d'asile.	Le demandeur ne reçoit qu'une partie de ces informations.	Le demandeur n'est pas informé des prochaines étapes de la procédure d'asile.	Indiquer «sans objet» si, conformément à la pratique nationale, l'agent chargé de l'entretien n'est pas tenu de fournir ces informations ou de les consigner dans le compte rendu de l'entretien.



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
COMpte rendu de l'entretien	14.	Les règles en matière de transcription/compte rendu des entretiens sont dûment suivies.			
	14.1.	Un rapport détaillé et factuel contenant tous les éléments essentiels de l'entretien individuel, ou une transcription, est réalisé(e). Ce rapport ou cette transcription comprend des éléments supplémentaires si la législation et la pratique nationales le prévoient.	Le compte rendu de l'entretien contient de nombreuses fautes d'orthographe ou est assez difficile à lire. Les pauses qui ont été demandées et/ou prises ne sont pas consignées dans la transcription de l'entretien, alors que la pratique nationale le prévoit.	Le rapport n'est pas lisible, ou il est manifeste que certains éléments de fond sont absents ou que le sens a été modifié/perdu à cause d'une reformulation excessive.	[option non disponible]
	14.2.	S'il y a lieu, un enregistrement audio ou audiovisuel est effectué conformément à la législation et à la pratique nationales.	L'enregistrement est réalisé conformément à la pratique nationale, mais l'agent chargé de l'entretien ne prend pas certaines mesures de procédure (par exemple, fournir rapidement une copie au demandeur ou sauvegarder rapidement l'enregistrement conformément aux réglementations techniques), sans que cela ait une incidence majeure sur la procédure ou les droits du demandeur.	L'entretien n'est que partiellement enregistré, voire pas du tout enregistré, alors que l'enregistrement est requis. L'enregistrement est d'une qualité telle que celui-ci est inaudible. L'agent chargé de l'entretien n'informe pas le demandeur que l'entretien fait l'objet d'un enregistrement.	Indiquer «sans objet» si aucun enregistrement audio/audiovisuel n'est réalisé conformément à la pratique nationale.





Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
COMPTE RENDU DE L'ENTRETIEN	14.3.	Le demandeur se voit offrir une réelle possibilité de formuler des commentaires et/ou d'apporter des précisions oralement et/ou par écrit concernant toute erreur de traduction ou tout malentendu figurant dans la transcription/le rapport de l'entretien.	[option non disponible]	Le demandeur n'a pas la possibilité d'apporter des corrections/clarifications ou ses commentaires sont (partiellement) ignorés.	Ce point n'est pas nécessairement applicable si un enregistrement a été réalisé et que cet enregistrement constitue une preuve admissible dans le cadre des recours.





Appréciation de la décision en première instance sur la recevabilité – concept de pays tiers sûr

Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
INTRODUCTION	1.	La décision énonce correctement les informations personnelles du demandeur.			
	1.1.	La décision précise le nom exact, le pays d'origine et la région d'origine, la date de naissance et le numéro de dossier, ainsi que d'autres détails requis par la politique nationale.	[option non disponible]	Le demandeur n'est pas correctement ou complètement nommé/ identifié.	Indiquer «sans objet» si les données ne sont pas accessibles en raison de la pratique nationale.
	2.	S'il y a lieu, la décision comprend un résumé concis et précis de l'historique d'immigration du demandeur.			
	2.1.	La décision comprend un résumé concis et précis des éventuelles demandes antérieures et des autres antécédents du demandeur en matière d'immigration, conformément à la politique nationale.	Des détails non pertinents sont inclus, ce qui détourne l'attention des points importants de l'historique d'immigration du demandeur.	Des détails totalement erronés sont inclus ou aucun historique d'immigration ne figure dans la décision, ce qui a une incidence sur l'examen ultérieur ou rend le dossier contestable.	Indiquer «sans objet» si l'historique d'immigration n'est pas requis dans la décision.



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
FONDEMENT DE L'ALLÉGATION	3.	Le fondement de l'allégation décrit correctement tous les faits essentiels, les craintes concernant l'avenir et les éléments de preuve.			
	3.1.	Tous les faits essentiels pertinents pour déterminer si le pays tiers est sûr pour le demandeur sont correctement identifiés et indiqués.	Des détails erronés sont inclus dans la description des faits essentiels, sans que cela ait une incidence sur l'issue de l'examen. Le fondement de la demande comprend des détails inutiles, qui n'ont pas d'intérêt pour l'examen.	Un ou plusieurs faits essentiels de premier plan sont omis ou dénaturés, ce qui compromet la décision. Le résumé des faits est incohérent, notamment parce qu'il comprend des faits non pertinents, ce qui entraîne des manquements dans l'examen ultérieur.	[option non disponible]
	3.2.	Le fondement de l'allégation précise correctement de qui et de quoi le demandeur a peur, et pourquoi, dans le contexte du pays tiers.	Cette partie inclut trop de détails, ce qui détourne l'attention des points importants.	Les craintes concernant l'avenir n'ont pas été correctement recensées ou ont été omises, ce qui compromet l'examen ultérieur.	[option non disponible]
	3.3.	Les éléments de preuve (documents ou autres éléments de preuve) présentés par le demandeur sont correctement décrits conformément à la pratique nationale.	Des citations erronées sont utilisées en lien avec des éléments mineurs, mais cela n'a pas de répercussions négatives sur l'examen ultérieur.	Des informations inexactes sont consignées ou des sources confidentielles sont citées sans autorisation, ce qui compromet la décision. Les éléments de preuve qui ont été présentés ne sont pas du tout cités.	[option non disponible]



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
ÉVALUATION DE LA CRÉDIBILITÉ	4.	La crédibilité de chaque fait essentiel est évaluée correctement, y compris concernant l'identité et le pays d'origine du demandeur.			
	4.1.	Chaque fait essentiel est correctement formulé.	Des risques futurs et/ou détails inexacts et inutiles apparaissent dans la formulation d'un ou de plusieurs faits essentiels ou d'une combinaison de faits essentiels, au lieu d'une formulation séparée de ces faits, sans que cela ait une incidence sur l'examen ultérieur.	La formulation inexacte d'un ou de plusieurs faits essentiels et/ou de risques futurs apparaît dans la formulation d'un ou de plusieurs faits essentiels et/ou d'une combinaison de faits essentiels, au lieu d'une formulation séparée de ces faits, ce qui entraîne des manquements lors de l'examen ultérieur.	[option non disponible]
	4.2.	Les éléments de preuve (déclarations du demandeur, documents ou autres éléments de preuve) sont correctement liés à chaque fait essentiel.	Les sources des preuves ne sont pas mentionnées clairement/de manière précise.	Des éléments de preuve pertinents sont omis ou des informations non fiables sont considérées comme des éléments de preuve, ce qui compromet l'examen.	[option non disponible]
	4.3.	Les indicateurs de crédibilité internes sont appliqués et analysés correctement, y compris l'évaluation et les explications des indicateurs.	Trop ou pas assez de poids est accordé à un indicateur de crédibilité interne. D'autres analyses (argumentation) devraient être fournies afin de renforcer l'évaluation de la crédibilité interne.	Application incorrecte des indicateurs de crédibilité interne ou absence d'analyses, ce qui conduit à une conclusion erronée sur la crédibilité interne.	[option non disponible]



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
ÉVALUATION DE LA CRÉDIBILITÉ	4.4.	Les indicateurs de crédibilité externe sont appliqués et analysés correctement, y compris l'évaluation et les explications des indicateurs.	Des informations complémentaires sur le pays d'origine et/ou des explications indiquant de quelle manière les informations sur le pays d'origine appuient ou contredisent les déclarations du demandeur devraient être fournies pour renforcer l'évaluation de la crédibilité externe.	Il manque des informations sur le pays d'origine ou des explications indiquant de quelle manière les informations sur le pays d'origine appuient ou contredisent les déclarations du demandeur, ce qui conduit à une conclusion incorrecte sur la crédibilité externe.	[option non disponible]
	4.5.	La notion de plausibilité est appliquée objectivement.	La notion de plausibilité est appliquée inutilement ou de manière erronée sur un point, sans que cela ait une incidence sur la conclusion relative à ce fait essentiel.	Une interprétation subjective de la plausibilité conduit au rejet infondé d'un fait essentiel.	Indiquer «sans objet» si le concept de plausibilité n'est pas appliqué.
	4.6.	Seules les incohérences/divergences qui ont été présentées au demandeur pour commentaires sont utilisées dans la décision.	La réponse du demandeur à une contestation est négligée, ou un élément mineur non contesté est utilisé, sans que cela ait une incidence sur le résultat concernant ce fait essentiel.	Des points qui n'avaient pas été clarifiés avec le demandeur ont été utilisés contre lui dans le cadre de l'examen de sa crédibilité, ce qui affaiblit la conclusion.	Indiquer «sans objet» s'il n'y a aucune incohérence ou divergence.



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»
ÉVALUATION DE LA CRÉDIBILITÉ	4.7.	Les informations sur le pays d'origine sont pertinentes, actualisées et correctement référencées.	Des informations sur le pays d'origine non pertinentes, non fiables ou obsolètes sont utilisées et se voient accorder une importance excessive, ce qui affaiblit la conclusion. Des informations sur le pays d'origine relatives à la situation générale dans ce pays, qui seraient pertinentes, sont manquantes, ce qui conduit à une conclusion erronée sur la crédibilité.	[option non disponible]
	5.	Chaque fait essentiel fait l'objet d'une conclusion claire.		
	5.1.	La décision indique clairement si chaque fait essentiel est accepté ou rejeté.	Un ou plusieurs faits essentiels ne font l'objet d'aucune conclusion compréhensible, ce qui rend la décision contestable.	[option non disponible]
	5.2.	Le cas échéant, l'article 4, paragraphe 5, de la directive relative aux conditions que doivent remplir les demandeurs d'asile est appliqué correctement.	Le fait essentiel a été rejeté même si toutes les conditions de l'article 4, paragraphe 5, de la directive relative aux conditions que doivent remplir les demandeurs d'asile ont été remplies.	Indiquer «sans objet» lorsque l'article 4, paragraphe 5, de la directive relative aux conditions que doivent remplir les demandeurs d'asile n'est pas pertinent dans ce cas.



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
ÉVALUATION DE LA CRÉDIBILITÉ	6.	Le niveau de preuve et la charge de la preuve adéquats sont appliqués.			
	6.1.	Pour évaluer les faits essentiels, le niveau de preuve adéquat est appliqué, conformément aux lignes directrices nationales.	Une formulation incorrecte est utilisée pour décrire le niveau de preuve ou la capacité du demandeur à y satisfaire, mais la conclusion est correcte.	Le niveau de preuve appliqué est trop élevé ou trop faible, ce qui aboutit à une conclusion erronée ou peu étayée.	[option non disponible]
	6.2.	La charge de la preuve est appliquée correctement lors de l'évaluation des faits essentiels.	La formulation employée concernant la charge de la preuve n'est pas claire, mais cela n'a pas d'incidence sur la conclusion.	La charge de la preuve incombe uniquement au demandeur lorsque l'organisme n'a pas satisfait à l'obligation qui lui incombe de mener une enquête, et cela remet en cause la décision.	[option non disponible]
	6.3.	Les circonstances individuelles et les facteurs individuels tels que l'âge, le genre, l'éducation et les traumatismes sont correctement identifiés et pris en considération lors de l'évaluation de la capacité du demandeur à étayer son allégation.	Des facteurs individuels et des circonstances individuelles sous-jacents n'ont pas été explicitement pris en considération, sans que cela ait une incidence sur la conclusion.	Les circonstances propres à la situation du demandeur n'ont pas été appréciées. Les facteurs individuels sous-jacents ont été négligés, ce qui remet en cause la décision.	Indiquer «sans objet» en l'absence de facteurs pertinents à prendre en considération.



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
ÉVALUATION DES RISQUES	7.	Le risque en cas de retour est évalué de manière précise et exhaustive.			
	7.1.	La décision identifie et évalue correctement le risque en cas de retour (qui, quoi, pourquoi et dans quelles circonstances) dans le contexte du pays tiers.	Des questions non pertinentes sont prises en considération, ce qui compromet la clarté ou l'efficacité, sans que cela ait une incidence sur le résultat.	Des éléments pertinents sont omis ou des arguments inappropriés sont employés, ce qui remet en cause la conclusion au sujet du risque en cas de retour.	[option non disponible]
	7.2.	Le niveau de preuve adéquat est appliqué (degré raisonnable de probabilité) lors de l'évaluation du risque en cas de retour.	La description du niveau de preuve emploie une formulation peu claire, mais la conclusion est correcte.	Un niveau de preuve inadéquat est appliqué, ce qui aboutit à une conclusion sur le risque erronée et/ou non étayée.	[option non disponible]
	7.3.	Les informations sur le pays tiers sont pertinentes, actualisées et correctement référencées.	Les informations sur le pays d'origine ne sont pas adaptées à la demande ou sont citées de façon excessivement détaillée, ce qui détourne l'attention du point examiné. Une explication plus détaillée de la manière dont les informations sur le pays d'origine appuient l'évaluation des risques aurait pu renforcer la décision.	Des informations sur le pays d'origine pertinentes et importantes sont omises, ce qui remet en cause la conclusion et/ou la rend contestable.	Indiquer «sans objet» si aucune information pertinente sur le pays d'origine n'est disponible.



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
ÉVALUATION DES RISQUES	7.4.	Les circonstances particulières du demandeur sont prises en compte et évaluées correctement en ce qui concerne la sécurité du pays et le lien avec le demandeur.	Certains aspects de la situation du demandeur n'ont pas fait l'objet d'une évaluation approfondie, sans que cela ait une incidence sur le résultat de la décision.	Les circonstances propres à la situation du demandeur n'ont pas été appréciées. Les circonstances particulières du demandeur ont été négligées, ce qui remet en cause le résultat.	Indiquer «sans objet» si aucune circonstance particulière n'a été identifiée dans ce cas.
	8.	Une identification et une évaluation correctes de la menace pour la vie et la liberté ou du risque d'atteintes graves sont réalisées.			
ANALYSE JURIDIQUE	8.1.	Le bien-fondé du risque identifié est évalué correctement.	Le bien-fondé du risque identifié fait l'objet d'une justification peu claire, sans que cela ait une incidence sur le résultat.	La conclusion indiquant si le risque identifié est fondé n'est pas correcte.	Indiquer «sans objet» s'il est possible d'omettre cette évaluation dans certaines décisions selon la pratique nationale. Indiquer «sans objet» si, sur la base de l'évaluation précédente et des informations disponibles, aucun risque n'a été identifié.
	8.2.	La décision recense et évalue correctement tous les motifs applicables concernant la menace pour la vie et la liberté (en raison de la race, de la religion, de la nationalité, de l'appartenance à un groupe social particulier ou des opinions politiques), le cas échéant.	L'examen est peu clair ou trop long, ce qui compromet la clarté, sans que cela ait une incidence sur le résultat.	Un motif de persécution est mal défini, ce qui aboutit à une conclusion erronée quant au fait que la menace crainte relève ou non d'un motif à considérer.	Indiquer «sans objet» s'il est possible d'omettre cette évaluation dans certaines décisions selon la pratique nationale. Indiquer «sans objet» si, sur la base de l'évaluation précédente, aucun risque n'a été identifié.



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
ANALYSE JURIDIQUE	8.3.	La décision évalue correctement le risque réel d'atteintes graves (par exemple, torture, traitements ou sanctions inhumains et dégradants), le cas échéant.	L'évaluation est globalement correcte, mais procéder à une évaluation plus approfondie ou plus claire aurait pu renforcer la décision.	L'évaluation du risque réel d'atteintes graves est insuffisante, ce qui compromet la conclusion.	Indiquer «sans objet» s'il est possible d'omettre cette évaluation dans certaines décisions selon la pratique nationale. Indiquer «sans objet» si, sur la base de l'évaluation précédente, aucun risque n'a été identifié.
	9.	Le respect du principe de non-refoulement conformément à la convention de Genève et l'interdiction de prendre des mesures d'éloignement sont respectés.			
	9.1.	Le respect du principe de non-refoulement conformément à la convention de Genève est correctement identifié et évalué.	L'évaluation est correcte, mais fournir des explications plus approfondies et plus claires aurait pu renforcer la décision.	Les incidents (faits essentiels) liés au principe de non-refoulement ne sont pas identifiés et, par conséquent, ne sont pas évalués.	[option non disponible]
	9.2.	L'interdiction, prévue par le droit international, de prendre des mesures d'éloignement contraires à l'interdiction de la torture et des traitements cruels, inhumains ou dégradants, est identifiée et évaluée correctement.	L'examen est peu clair ou trop long, ce qui compromet la clarté, sans que cela ait une incidence sur le résultat. La conclusion est correcte, mais elle n'est pas clairement ou suffisamment expliquée.	L'interdiction, prévue par le droit international, de prendre des mesures d'éloignement contraires à l'interdiction de la torture et des traitements cruels, inhumains ou dégradants, n'est pas examinée ou ne l'est pas de façon adéquate.	[option not available]



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»
ANALYSE JURIDIQUE	10.	Le pays tiers concerné applique la possibilité de solliciter la reconnaissance du statut de réfugié et, si ce statut est accordé, de bénéficier d'une protection conformément à la convention de Genève.		
	10.1.	L'existence de la possibilité de solliciter la reconnaissance du statut de réfugié est correctement évaluée.	Le raisonnement comporte quelques éléments peu clairs, sans que cela ait une incidence sur le résultat.	[option non disponible]
	10.2.	Si le statut de réfugié est accordé, la possibilité de bénéficier d'une protection conformément à la convention de Genève est correctement évaluée.	Le raisonnement comporte quelques éléments peu clairs, sans que cela ait une incidence sur la conclusion.	La possibilité de bénéficier d'une protection conformément à la convention de Genève est évaluée de façon inadéquate, ce qui compromet la conclusion.



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»
ANALYSE JURIDIQUE	11.	L'existence d'un lien de connexion entre le demandeur et le pays tiers concerné, sur la base duquel il serait raisonnable que le demandeur se rende dans ce pays, est établie.		
	11.1.	L'existence d'un lien de connexion entre le demandeur et le pays tiers concerné, sur la base duquel il serait raisonnable que le demandeur se rende dans ce pays, est identifiée et évaluée correctement.	L'évaluation a été correctement réalisée en ce qui concerne la capacité raisonnable du demandeur à revenir dans le pays tiers choisi, mais elle a été expliquée de manière insuffisamment claire ou trop générale. Les circonstances générales et les éléments concernant le lien du demandeur avec le pays tiers sont identifiés mais ne sont pas entièrement évalués, sans que cela ait une incidence sur la décision.	La situation personnelle du demandeur ainsi que les éléments qui établissent le lien avec le pays tiers n'ont pas été pris en compte. La conclusion repose uniquement sur l'utilisation d'une argumentation standard sans aucun raisonnement concernant la situation personnelle du demandeur. Les éléments concernant le lien du demandeur avec le pays tiers ne sont pas pris en considération ou sont ignorés et ne sont pas correctement évalués. La décision suit le modèle sans aucune évaluation individuelle.



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»
ANALYSE JURIDIQUE	12.	Le cas échéant, les motifs de protection supplémentaires sont appliqués correctement.		
	12.1.	Le cas échéant, les motifs de protection supplémentaires (par exemple, la protection des victimes de la traite des êtres humains conformément à la législation et à la pratique nationales) sont appliqués correctement.	Des arguments supplémentaires susceptibles d'étayer davantage l'examen ne sont pas inclus.	L'examen des motifs de protection supplémentaires se fonde sur des éléments de preuve inadéquats et/ou des aspects essentiels de la demande sont négligés, ce qui remet en cause la décision.
FORMULAIRE	13.	La décision présente une structure correcte et comprend tous les éléments requis.		
	13.1.	La décision présente une structure et un format adéquats conformément aux politiques nationales.	Le format est approprié, mais n'est pas parfaitement adapté à la demande. On observe de légères variations par rapport aux paragraphes/à la structure standard, sans que cela ne débouche sur une présentation non professionnelle de la décision.	Des paragraphes standard erronés ou inappropriés sont utilisés, ce qui aboutit à une présentation peu professionnelle et à un risque pour la réputation de l'organisme.



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
FORMULAIRE	13.2.	Le demandeur reçoit des informations sur la marche à suivre pour contester une décision par écrit ou par voie électronique.	Les informations sur le droit de recours ne sont pas fournies au format standard national.	Le demandeur ne reçoit pas d'informations sur le droit de recours ou reçoit des informations assorties d'instructions inexactes, de sorte qu'il est mal informé à ce sujet.	Indiquer «sans objet» s'il n'existe pas de droit de recours, par exemple si la demande était recevable.
	14.	La décision est rédigée de manière professionnelle.			
	14.1.	Le raisonnement n'est pas spéculatif.	Une minorité d'arguments ne sont pas clairement/ complètement justifiés, ce qui ne compromet pas la structure et le fond de la décision.	Des arguments spéculatifs sont utilisés, ce qui remet en cause la décision.	[option non disponible]
	14.2.	La décision est formulée dans un langage approprié, sensible et factuel.	Certaines phrases sont vagues/non spécifiques, sans que cela ait une incidence sur la qualité globale de la décision.	Un langage offensant ou inapproprié est utilisé, ce qui crée un risque pour la réputation de l'organisation. La décision contient des détails inutiles et inappropriés ne tenant pas compte d'une langue sensible et adaptée au genre, ce qui crée un risque pour la réputation de l'organisation.	[option non disponible]



Normes et indicateurs		Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur mineure»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme une «erreur significative»	Exemples de situations dans lesquelles l'indicateur peut être considéré comme étant «sans objet»	
FORMULAIRE	14.3.	Les règles de grammaire et d'orthographe sont respectées.	Il existe un petit nombre d'erreurs de grammaire, d'orthographe ou de ponctuation dans la présentation.	Le texte comporte de nombreuses erreurs de grammaire et d'orthographe, ce qui nuit sensiblement à la qualité de la décision et induit un certain risque pour la réputation de l'organisme.	[option non disponible]
	15.	La décision est rendue dans les délais prescrits.			
EFFICIENCE	15.1.	La décision est rendue dans les délais prescrits conformément à la législation et à la pratique nationales.	La décision est inutilement retardée dans l'attente d'éléments de preuve qui n'auraient manifestement aucune incidence sur la décision.	Le demandeur n'a pas eu assez de temps pour fournir des éléments de preuve essentiels pour la demande alors qu'il avait donné une explication raisonnable justifiant le délai requis, de sorte que la décision est contestable. La décision est rendue avec un retard inutile et non justifié.	Indiquer «sans objet» si l'information n'est pas disponible.



Annexe I – Formulaire d'évaluation des notes manuscrites

Formulaire d'évaluation pour l'examen sur le fond



For notes –
Interview.pdf



For notes –
Decision.pdf

Formulaire d'évaluation pour l'examen de la recevabilité (concept de pays tiers sûr)



For notes –
Interview.pdf



For notes –
Decision.pdf



COMMENT PRENDRE CONTACT AVEC L'UNION EUROPÉENNE?

En personne

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

Par téléphone ou par écrit

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;
- en utilisant le formulaire suivant: european-union.europa.eu/contact-eu/write-us_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 (european-union.europa.eu).

Publications de l'Union européenne

Vous pouvez consulter ou commander ces publications à l'adresse op.europa.eu/fr/publications. Vous pouvez obtenir plusieurs exemplaires de publications gratuites en contactant Europe Direct ou votre centre de documentation local (european-union.europa.eu/contact-eu/meet-us_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 1951 dans toutes les versions linguistiques officielles, consultez EUR-Lex (eur-lex.europa.eu).

Données ouvertes de l'Union européenne

Le portail data.europa.eu donne accès à des jeux de données ouvertes provenant des institutions, organes et agences de l'UE. Ces données peuvent être téléchargées et réutilisées gratuitement, à des fins commerciales ou non. Le portail donne également accès à une multitude de jeux de données des pays européens.



Office des publications
de l'Union européenne

