



EASO

Outil d'assurance de la qualité

Examen de la demande de protection internationale

Module 1 — Entretien individuel
*Module 2 — Décision en première
instance*

2019

D'autres informations sur l'Union européenne sont disponibles sur l'internet (<http://europa.eu>).

Print ISBN 978-92-9476-364-8 doi:10.2847/112753 BZ-04-18-841-FR-C
PDF ISBN 978-92-9476-360-0 doi:10.2847/716617 BZ-04-18-841-FR-N

© Bureau européen d'appui en matière d'asile, 2019

Ni le Bureau européen d'appui en matière d'asile ni aucune personne agissant au nom du Bureau n'est responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations données ci-après.

Printed by Bietlot in Belgium



EASO

Outil d'assurance de la qualité

Examen de la demande de protection internationale

Module 1 — Entretien individuel
*Module 2 — Décision en première
instance*

Introduction

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

Il s'agit d'un outil flexible, qui peut apporter clarté et cohérence lors de l'évaluation de la qualité de la procédure d'asile. Les deux modules de cet outil peuvent être utilisés ensemble pour permettre une évaluation plus complète de la qualité globale de l'examen des demandes de protection internationale, ou séparément s'il est nécessaire de se concentrer sur l'un des deux aspects visés.

Cet outil peut être utilisé à diverses fins, y compris pour l'évaluation des performances, l'examen périodique de la qualité et les audits thématiques. Il peut servir à évaluer le niveau de qualité aussi bien sur le plan individuel que sur celui des processus.

Comment cet outil a-t-il été élaboré? Cet outil d'assurance de la qualité a été élaboré par le Bureau européen d'appui en matière d'asile (EASO) en collaboration avec des experts des États de l'UE+. Avant sa finalisation, l'outil et les normes et indicateurs qu'il contient ont fait l'objet de consultations avec tous les États de l'UE+, la Commission européenne et le Haut-Commissariat des Nations unies pour les réfugiés (HCR).

Quelle est la portée de cet outil? L'outil et ses deux modules pilotes se concentrent sur les points essentiels de l'examen des demandes de protection internationale.

Entretien individuel
sur le fond

Décision en première instance
concernant la demande de
protection internationale

En fonction de l'évaluation des modules pilotes et des besoins recensés, des modules supplémentaires pourraient être élaborés dans le cadre des activités de gestion de la qualité de l'EASO.

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

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

- *Guide pratique de l'EASO: l'entretien individuel*
- *Guide pratique de l'EASO: évaluation des éléments de preuve*
- *Guide pratique de l'EASO: conditions à remplir pour bénéficier de la protection internationale*
- *Guide pratique de l'EASO: exclusion*

Ces guides pratiques devraient être considérés comme des documents d'orientation et des outils d'autoévaluation utiles pour les agents responsables des dossiers.

Pour de plus amples informations sur les outils produits par l'EASO, voir: <https://www.easo.europa.eu/practical-tools>

Comment utiliser cet outil

Cet outil comporte plusieurs éléments, dont la liste figure ci-dessous:

Normes et indicateurs	L'outil décrit d'abord les normes et les indicateurs applicables à l' entretien individuel et à la décision en première instance sur le fond d'une demande de protection internationale.
	Normes et indicateurs: l'entretien individuel..... 5 Normes et indicateurs: la décision en première instance..... 8
Évaluation	L'outil fournit ensuite des orientations sur la manière d'évaluer concrètement ces normes et indicateurs dans la pratique.
	Méthode d'évaluation.....11
Commentaires et rapport	L'outil fournit enfin des orientations et met en évidence les bonnes pratiques en matière de communication des commentaires individuels et de rédaction d'un rapport général sur la qualité, en vue d'améliorer le système.
	Commentaires individuels.....13 Rapport général14
▶ Formulaires d'évaluation	À cet égard, l'outil inclut des formulaires d'évaluation complémentaires au format Excel qui peuvent être utilisés directement dans le cadre d'une évaluation de la qualité individuelle, ainsi que des versions PDF de ces formulaires qui peuvent être imprimées pour prendre des notes manuscrites au cours d'une évaluation de la qualité individuelle (annexe I).
	Annexe I — Formulaires d'évaluation16
▶ Directives supplémentaires pour les évaluateurs de la qualité (exemples)	Afin de fournir des orientations complémentaires pour les évaluateurs de la qualité, l'outil donne également des exemples de situations dans lesquelles les indicateurs pourraient être considérés comme des erreurs mineures ou significatives ou comme étant «sans objet» (annexe II).
	Annexe II — Évaluation de l'entretien individuel17 Évaluation de la décision en première instance.....25
Outil d'assurance de la qualité — solution technique	L'EASO a développé une solution technique pour cet outil d'assurance de la qualité afin de fournir aux États de l'UE+ un outil intégré et convivial, permettant un processus d'assurance de la qualité interne plus simple et efficace.

Normes et indicateurs: l'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.
Indicateur	<p>1.1. Les besoins spécifiques, préalablement recensés, sont pris en considération lors de l'organisation de l'entretien.</p> <p><i>Par exemple:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <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 en situation de handicap;</i> ▪ <i>d'autres garanties procédurales pertinentes sont mises en place.</i>

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

Norme	3. Il est établi que le demandeur et l'interprète se comprennent.
Indicateur	3.1. Il est demandé au demandeur s'il comprend l'interprète et vice versa.

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

Conduite de l'entretien

Norme	5. L'agent chargé de l'entretien affiche une attitude professionnelle tout au long de l'entretien.
Indicateurs	<p>5.1. L'agent chargé de l'entretien établit un rapport approprié avec le demandeur.</p> <p>5.2. L'agent chargé de l'entretien utilise un langage approprié, adapté et factuel.</p> <p>5.3. L'agent chargé de l'entretien s'adresse directement au demandeur (à la deuxième personne).</p> <p>5.4. L'agent chargé de l'entretien emploie un ton et un langage corporel appropriés tout au long de l'entretien.</p>

Norme	6. L'agent chargé de l'entretien applique des techniques d'interrogation appropriées.
Indicateurs	<p>6.1. Le demandeur est encouragé à fournir un récit libre concernant les raisons pour lesquelles il sollicite une protection internationale.</p> <p>6.2. Chaque nouveau thème ciblé est présenté au demandeur.</p> <p>6.3. L'agent chargé de l'entretien utilise de manière appropriée les questions ouvertes et/ou fermées.</p> <p>6.4. Les questions sont adaptées aux capacités du demandeur.</p> <p>6.5. L'agent chargé de l'entretien évite les questions improductives, telles que:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ les questions orientées; ▪ les questions à choix multiples; ▪ les questions plurielles; ▪ les questions inutilement répétitives; ▪ les questions non pertinentes.

Norme	7. 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	<p>7.1. L'agent chargé de l'entretien garde le contrôle de la situation tout au long de l'entretien.</p> <p>7.2. Si une situation difficile survient au cours de l'entretien, elle est gérée efficacement par l'agent responsable dans la mesure du possible.</p> <p>7.3. L'agent chargé de l'entretien veille à ce que l'interprète agisse conformément à son rôle et à ses responsabilités.</p> <p>7.4. 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.</p> <p>7.5. Des pauses sont prises si elles sont nécessaires ou si elles sont demandées et appropriées.</p>

Fond de l'entretien

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

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

Norme	10. Le demandeur se voit offrir une réelle possibilité d'expliquer les incohérences et les divergences.
Indicateur	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 (comme des motifs humanitaires) 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 établit si le demandeur a compris ou non toutes les questions posées. 13.2. L'agent chargé de l'entretien demande au demandeur s'il 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. Ce rapport ou cette transcription comprend des éléments supplémentaires si la pratique nationale le prévoit. 14.2. S'il y a lieu, un enregistrement audio ou audiovisuel est effectué conformément à la pratique nationale. 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.

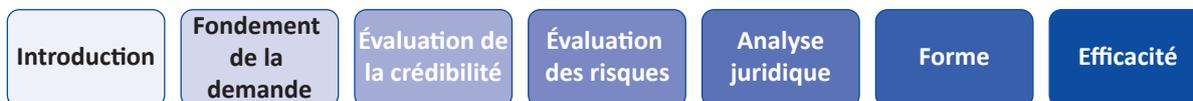
Ces normes et indicateurs ne sont pas voués à être exhaustifs. Lors de l'évaluation de la qualité globale de l'entretien, il est parfois nécessaire de prendre d'autres éléments en considération. Ces éléments supplémentaires peuvent découler des procédures nationales et/ou des particularités du cas concerné.

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.

Normes et indicateurs: la 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.
Indicateur	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 informations requises par la politique nationale.

Norme	2. Le cas échéant, la décision comprend un résumé concis et précis de l'historique d'immigration du demandeur.
Indicateur	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 la demande

Norme	3. Le fondement de la demande expose correctement tous les faits essentiels.
Indicateur	3.1. Le fondement de la demande recense et expose correctement tous les faits essentiels.

Norme	4. Le fondement de la demande recense correctement les craintes concernant l'avenir.
Indicateur	4.1. Le fondement de la demande précise de façon adéquate qui sont les personnes et quelles sont les choses que le demandeur craint, et pourquoi.

Norme	5. Le cas échéant, les éléments de preuve présentés par le demandeur sont correctement décrits dans le fondement de la demande.
Indicateur	5.1. Les éléments de preuve présentés par le demandeur sont correctement décrits conformément à la pratique nationale.

Évaluation de la crédibilité

Norme	6. La crédibilité de chaque fait essentiel est évaluée correctement, y compris concernant l'identité et le pays d'origine du demandeur.
Indicateurs	6.1. Les éléments de preuve sont correctement mis en relation avec chaque fait essentiel.
	6.2. Les indicateurs de crédibilité sont appliqués correctement.
	6.3. La notion de «vraisemblance» est appliquée objectivement.
	6.4. Seules les incohérences/divergences qui ont été présentées au demandeur pour commentaires ont été utilisées dans la décision.
	6.5. Les informations sur le pays d'origine sont pertinentes, actualisées et correctement référencées.

Norme	7. Chaque fait essentiel fait l'objet d'une conclusion claire.
Indicateurs	<p>7.1. La décision indique clairement si chaque fait essentiel a été accepté ou rejeté.</p> <p>7.2. Lorsqu'un fait essentiel est jugé «incertain», l'article 4, paragraphe 5, de la directive relative aux conditions que doivent remplir les demandeurs d'asile ⁽¹⁾ (le principe du «bénéfice du doute») a été appliqué correctement pour conclure efficacement à l'acceptation ou au rejet de ce fait.</p>

Norme	8. Le niveau de preuve et la charge de la preuve adéquats sont appliqués.
Indicateurs	<p>8.1. Pour évaluer les faits essentiels, le niveau de preuve adéquat est appliqué, conformément aux lignes directrices nationales.</p> <p>8.2. La charge de la preuve a été appliquée correctement lors de l'évaluation des faits essentiels.</p> <p>8.3. Les facteurs individuels, tels que l'âge, l'éducation et les traumatismes vécus, sont correctement recensés et pris en considération.</p>

Évaluation des risques

Norme	9. Le risque en cas de retour est évalué de manière précise et exhaustive.
Indicateurs	<p>9.1. La décision détermine et évalue correctement le risque en cas de retour (qui, quoi et pourquoi).</p> <p>9.2. Les informations sur le pays d'origine sont pertinentes, actualisées et correctement référencées.</p> <p>9.3. Le niveau de preuve adéquat est appliqué (degré raisonnable de probabilité) lors de l'évaluation du risque en cas de retour.</p>

Analyse juridique

Norme	10. Les craintes fondées de persécution sont évaluées correctement.
Indicateurs	<p>10.1. L'évaluation visant à déterminer si le traitement déclaré correspond ou non à une persécution est correcte.</p> <p>10.2. Les éléments subjectifs et objectifs de la crainte déclarée sont correctement évalués.</p>

Norme	11. Les motifs de persécution sont recensés et évalués correctement.
Indicateurs	<p>11.1. La décision recense et évalue correctement tous les motifs de persécution applicables.</p> <p>11.2. Le lien entre la persécution et le(s) motif(s) est évalué correctement.</p>

Norme	12. Le risque réel de préjudice grave visé à l'article 15 de la directive relative aux conditions que doivent remplir les demandeurs d'asile est défini et évalué correctement.
Indicateurs	<p>12.1. La décision évalue correctement l'applicabilité de l'article 15, point a): «la peine de mort ou l'exécution».</p> <p>12.2. La décision évalue correctement l'applicabilité de l'article 15, point b): «la torture ou des traitements ou sanctions inhumains ou dégradants».</p> <p>12.3. 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».</p>

⁽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 (directive relative aux conditions que doivent remplir les demandeurs d'asile).

Norme	13. La disponibilité et l'accessibilité de la protection dans le pays d'origine sont évaluées correctement.
Indicateurs	<p>13.1. La disponibilité et l'accessibilité de la protection dans la région d'origine du demandeur sont évaluées correctement.</p> <p>13.2. L'applicabilité d'une solution alternative de protection à l'intérieur du pays est évaluée correctement, y compris son caractère raisonnable.</p>

Norme	14. Le cas échéant, les motifs d'exclusion ont été recensés et évalués correctement.
Indicateurs	<p>14.1. Les motifs d'exclusion sont recensés et évalués correctement.</p> <p>14.2. La responsabilité individuelle est évaluée correctement.</p> <p>14.3. Le niveau de preuve et la charge de la preuve adéquats sont appliqués.</p>

Norme	15. Le cas échéant, les motifs de protection supplémentaires sont appliqués correctement.
Indicateur	15.1. Le cas échéant, les motifs de protection supplémentaires (comme des motifs humanitaires) sont appliqués correctement.

Forme

Norme	16. La décision présente une structure correcte et comprend tous les éléments requis.
Indicateurs	<p>16.1. La décision présente une structure et un format adéquats selon les politiques nationales.</p> <p>16.2. Le demandeur reçoit des informations sur la marche à suivre pour contester une décision négative par écrit ou par voie électronique.</p>

Norme	17. La décision est rédigée de manière professionnelle.
Indicateurs	<p>17.1. Le raisonnement n'est pas spéculatif.</p> <p>17.2. La décision est formulée dans un langage approprié, adapté et factuel.</p> <p>17.3. Les règles de grammaire et d'orthographe sont respectées.</p>

Efficacité

Norme	18. La décision est rendue dans les délais prescrits.
Indicateur	18.1. La décision est rendue dans les délais prescrits conformément à la pratique nationale.

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.

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.

Cet 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
<ul style="list-style-type: none"> Un indicateur devrait être défini comme étant «correct» lorsque les exigences de qualité sont dûment satisfaites. 	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> 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 influencer 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. 	<ul style="list-style-type: none"> 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 vis-à-vis de certains indicateurs aura toujours une incidence significative sur la qualité globale. Par conséquent, l'option «erreur mineure» n'est pas disponible pour ce type d'indicateurs. À l'inverse, certains aspects n'ont qu'un impact minimal sur la qualité globale. L'option «erreur significative» n'est donc pas disponible pour ces indicateurs. Certains indicateurs ne s'appliquent que dans certains cas (besoins particuliers ou motifs d'exclusion, par exemple). L'option «sans objet» est alors 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.

Évaluation du résultat

Outre l'évaluation de chaque indicateur, l'évaluateur de la qualité doit également communiquer sa **conclusion quant à l'exactitude du résultat** de l'entretien ou de la décision. Il convient de l'indiquer de la manière suivante:

Entretien individuel:

L'entretien permet de prendre une décision efficace et correcte:

- oui, probablement
- non, probablement
- impossible de conclure

Décision en première instance:

La décision est:

- probablement correcte
- probablement incorrecte
- impossible de conclure

Il s'agit d'un autre aspect de l'évaluation qui revêt une importance particulière. Une évaluation indiquant que l'entretien ne permet probablement pas de prendre une décision efficace 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 peut varier selon l'État de l'UE+: il peut y avoir une structure permanente avec une équipe d'auditeurs de la qualité, la fonction peut 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 dossiers, les évaluent, 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 fréquentes 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.
- ▶ Cet outil fournit des exemples de ce qui pourrait être considéré comme une «erreur mineure» ou une «erreur significative» afin de favoriser davantage une interprétation cohérente des normes et des indicateurs (**annexe II**). 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 les 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.

Commentaires individuels

Cet outil est utile pour fournir des commentaires individuels à la personne responsable du dossier et encourager l'apprentissage sur le lieu de travail, ainsi que pour fournir un retour d'information au système, sur la base d'un échantillon d'évaluations plus large. La manière dont cet outil est utilisé peut varier en fonction des objectifs de l'évaluation. 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 (**annexe I**) prévoient un espace pour formuler des commentaires au sujet de chaque indicateur. En plus de relever une erreur, l'évaluateur de la qualité peut ainsi, par l'intermédiaire de ces commentaires spécifiques, donner des orientations au responsable du dossier. La formulation de commentaires spécifiques dans ce cadre devrait être considérée comme un élément clé de l'évaluation de la qualité.

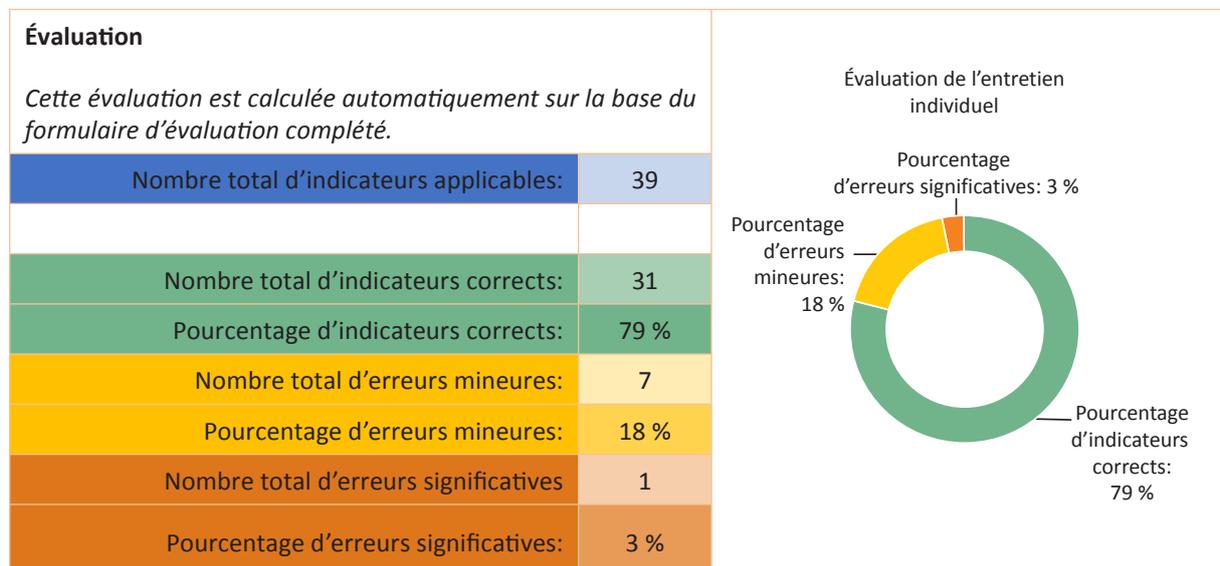
Bonne pratique: formuler des commentaires

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.
- ▶ Dans les commentaires concernant des erreurs, fournir des indications sur l'approche qui aurait dû être appliquée.
- ▶ Dans certains cas, il peut être utile d'expliquer pourquoi une certaine erreur a été jugée «mineure» ou «significative» dans le cas concerné.

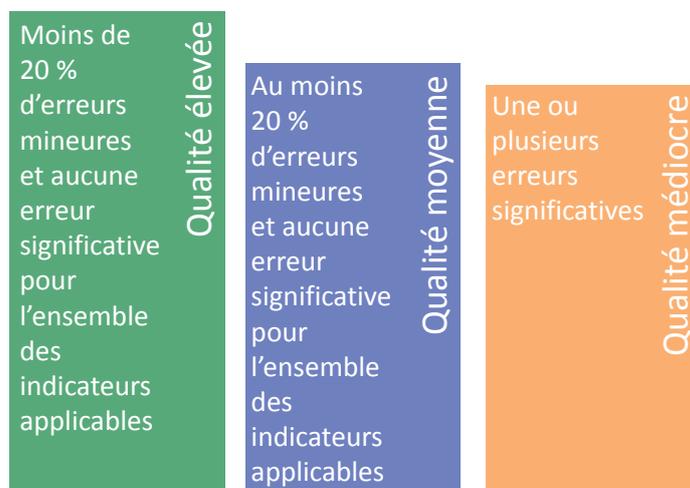
Lorsqu'un retour d'information est fourni dans le but d'améliorer les performances individuelles, il est particulièrement important de faire preuve de rapidité et de donner des conseils supplémentaires expliquant comment appliquer correctement les normes, afin d'éviter les erreurs similaires à l'avenir.

Les formulaires d'évaluation fournis avec cet outil (**annexe I**) 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 évaluations sont présentées sous la forme d'un pourcentage du total des indicateurs applicables. Un exemple est fourni ci-dessous:



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

L'EASO recommande d'appliquer le barème suivant pour l'évaluation de la qualité globale:



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

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 (**annexe I**) 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 une issue spécifique de la décision, etc. En outre, il peut examiner l'application de l'ensemble des normes et des indicateurs ou se concentrer sur un domaine spécifique, tel que l'«évaluation de la crédibilité» des décisions en première instance examinées.

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'EASO soutient ces dispositifs de compte rendu par l'intermédiaire de 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 automatiquement 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 systémiques, 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:

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

Chaque État 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 c'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 peut être utile de mettre les rapports d'évaluation de la qualité à la disposition du personnel concerné à l'aide d'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 responsables des dossiers.

Annexe I — Formulaire d'évaluation

Deux séries de **formulaire d'évaluation** complémentaires, fondés sur les normes et les indicateurs décrits dans le présent document, sont disponibles au format électronique à l'adresse www.easo.europa.eu/practical-tools. Ces formulaires peuvent être utilisés directement dans le cadre de l'évaluation individuelle d'un entretien individuel ou d'une décision en première instance.

Formulaire d'évaluation au format Excel:

- **QAT Assessment Form 1 — Interview.xlsx**
- **QAT Assessment Form 2 — Decision.xlsx**

Si vous souhaitez utiliser ces formulaires d'évaluation pour prendre des **notes manuscrites** pendant l'évaluation, vous pouvez imprimer les versions non éditables fournies à la fin du présent document ou en faire des copies.

Formulaire d'évaluation au format PDF — pour les notes manuscrites:

- **QAT Assessment Form 1 — Interview.pdf**
- **QAT Assessment Form 2 — Decision.pdf**

Annexe II — Exemples concrets

Les exemples ci-dessous visent à fournir des orientations supplémentaires aux évaluateurs de la qualité. Ils ne sont ni exhaustifs ni probants; ils servent simplement à illustrer des scénarios dans lesquels les indicateurs pourraient être évalués d'une certaine manière. L'évaluateur de la qualité devrait toujours prendre en considération les circonstances propres au cas concerné à la lumière des orientations fournies dans cet outil pour déterminer ce qui constitue une application correcte, une erreur mineure ou une erreur significative.

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

Évaluation de l'entretien individuel

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. 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 en situation de handicap; — d'autres garanties procédurales pertinentes sont mises en place.	Les besoins particuliers ne sont pas pris pleinement en considération, mais les omissions n'ont probablement 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.	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]

	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 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.	Les autres informations obligatoires conformément à la pratique nationale sont fournies.	Des informations sont données, mais il n'est pas certain que le demandeur les comprenne.	Le demandeur ne reçoit pas ces informations.	À utiliser s'il n'est pas obligatoire de fournir d'autres informations.
	3.	Il est établi que le demandeur et l'interprète se comprennent.			
	3.1.	Il est demandé au demandeur s'il comprend l'interprète et vice versa.	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.	Il n'est pas établi que le demandeur et l'interprète se comprennent.	[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 et confirme 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.
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 qui ont 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.

5.2.	L'agent chargé de l'entretien utilise un langage approprié, adapté et factuel.	La formulation de certaines questions n'est pas suffisamment claire, compte tenu du passé du demandeur, mais cela n'a pas d'incidence négative sur l'efficacité globale de l'entretien.	Des questions inappropriées ou peu adaptées sont posées.	[option non disponible]
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 a probablement une incidence sur les rapports entre l'agent et le demandeur.	[option non disponible]
5.4.	L'agent chargé de l'entretien emploie un ton et un langage corporel appropriés tout au long de l'entretien.	Le ton et/ou le langage corporel s'écartent légèrement des bonnes pratiques, mais cela n'a probablement qu'une incidence limitée, voire aucune incidence sur les rapports entre l'agent et le demandeur.	Le ton et/ou le langage corporel sont inappropriés au point d'avoir probablement une incidence sur les rapports entre l'agent et le demandeur.	Indiquer «sans objet» si l'évaluation se fonde uniquement sur la lecture de la transcription ou du rapport.
6.	L'agent chargé de l'entretien applique des techniques d'interrogation appropriées.			
6.1.	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]
6.2.	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.
6.3.	L'agent chargé de l'entretien utilise de manière appropriée les 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]

6.4.	Les questions sont adaptées aux capacités du demandeur.	Plusieurs questions doivent être reformulées, car le demandeur ne les comprend pas.	Alors qu'il est manifeste que le demandeur ne comprend pas certaines questions, l'agent chargé de l'entretien ne les reformule pourtant pas.	[option non disponible]
6.5.	L'agent chargé de l'entretien évite les questions improductives, telles que: <ul style="list-style-type: none"> — les questions orientées; — les questions à choix multiples; — les questions plurielles; — les questions inutilement répétitives; — les questions non pertinentes. 	Des questions improductives sont 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]
7.	L'agent chargé de l'entretien veille à ce que toutes les personnes présentes agissent conformément à leur rôle et gère efficacement l'entretien.			
7.1.	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.	[option non disponible]
7.2.	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 réagit pas face à une situation difficile, de sorte que la situation dégénère et affecte le bien-être des personnes présentes ou compromet de manière significative l'efficacité de l'entretien.	Indiquer «sans objet» s'il n'y a eu aucune situation difficile notable au cours de l'entretien.
7.3.	L'agent chargé de l'entretien veille à ce que l'interprète agisse conformément à son rôle et à ses responsabilités.	Le langage corporel de l'interprète diverge légèrement des bonnes pratiques en la matière, et l'agent responsable n'y remédie pas immédiatement.	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 a pas d'interprète ou si aucune évaluation pertinente ne peut être réalisée sur la base du compte rendu de l'entretien.

	7.4.	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.
	7.5.	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.
Fond de l'entretien	8.	Tous les faits essentiels sont recensés et suffisamment explorés.			
	8.1.	Le cas échéant, l'identité du demandeur (y compris son pays d'origine) est établie.	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 a été établie de manière satisfaisante avant l'entretien et que ce point n'est pas pertinent à ce stade.
	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 ne sont pas définis comme tels et ne sont donc pas approfondis.	[option non disponible]
	8.3.	Les craintes concernant l'avenir sont examinées.	Les craintes concernant l'avenir sont examinées dans une certaine mesure, mais des questions supplémentaires auraient pu renforcer la décision.	Les craintes concernant l'avenir ne sont pas examinées.	[option non disponible]
	8.4.	La disponibilité d'une protection dans la région 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.	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 étudiée de manière satisfaisante.	La disponibilité d'une solution alternative de protection à l'intérieur du pays est étudiée 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 étudiée 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.
9.	Les documents et autres éléments de preuve écrits 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 et informations écrites présentés à l'appui de la demande.	L'agent chargé de l'entretien discute trop longuement de documents qui n'ont pas d'incidence sur la demande.	Le contenu et/ou la pertinence des documents ne sont pas établis pendant l'entretien alors qu'il s'agit d'éléments importants pour la demande.	Indiquer «sans objet» si aucune information écrite n'a été présentée dans ce dossier.
9.2.	Tous les documents pertinents présentés par le demandeur sont versés au dossier.	Tous les documents pertinents sont versés au dossier, mais ils ne sont pas enregistrés conformément à la pratique nationale.	Les documents pertinents ne sont pas versés au dossier.	Indiquer «sans objet» si aucun document n'a été présenté pendant l'entretien.
10.	Le demandeur se voit offrir une réelle possibilité d'expliquer les incohérences et les divergences.			
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 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.
11.	Le cas échéant, les motifs d'exclusion sont étudiés 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.	L'agent chargé de l'entretien examine trop longuement des 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.

	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, 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 toutefois un effet significatif 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 (comme des motifs humanitaires) 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 plus en profondeur.	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.
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 établit si le demandeur a compris ou non toutes les questions posées.	[option non disponible]	La bonne compréhension des questions n'est pas confirmée. Le demandeur déclare ne pas avoir compris certaines questions, 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 demande au demandeur s'il 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.
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. Ce rapport ou cette transcription comprend des éléments supplémentaires si la pratique nationale le prévoit.	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 pratique nationale.	L'enregistrement est réalisé conformément à la pratique nationale, mais l'agent chargé de l'entretien ne prend pas certaines mesures de procédure (comme fournir rapidement une copie au demandeur ou sauvegarder rapidement l'enregistrement conformément aux réglementations techniques), sans que cela ait toutefois un effet significatif sur la procédure ou les droits du demandeur.	L'entretien n'est que partiellement enregistré, voire pas du tout, alors que l'enregistrement est requis. L'enregistrement 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, conformément à la pratique nationale, aucun enregistrement audio/audiovisuel n'est effectué.
	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.	Pas nécessairement applicable si un enregistrement a été réalisé et qu'il constitue une preuve admissible dans le cadre des procédures de recours.

Évaluation de la décision en première instance

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 informations requises par la politique nationale.	Les noms d'emprunt ou les informations d'identité contestées ne sont pas mentionnés.	Le demandeur n'est pas correctement nommé/identifié.	[option non disponible]
	2.	Le cas échéant, 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 et détournent 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.
Fondement de la demande	3.	Le fondement de la demande expose correctement tous les faits essentiels.			
	3.1.	Le fondement de la demande recense et expose correctement tous les faits essentiels.	Des détails erronés sont inclus dans la description des faits essentiels, mais cela n'a pas d'incidence sur l'examen ultérieur et ne rend pas le dossier contestable. 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]

	4.	Le fondement de la demande recense correctement les craintes concernant l'avenir.			
	4.1.	Le fondement de la demande précise de façon adéquate qui sont les personnes et quelles sont les choses que le demandeur craint, et pourquoi.	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]
	5.	Le cas échéant, les éléments de preuve présentés par le demandeur sont correctement décrits dans le fondement de la demande.			
	5.1.	Les 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.	[option non disponible]
Évaluation de la crédibilité	6.	La crédibilité de chaque fait essentiel est évaluée correctement, y compris concernant l'identité et le pays d'origine du demandeur.			
	6.1.	Les éléments de preuve sont correctement mis en relation avec chaque fait essentiel.	Les sources des preuves ne sont pas mentionnées clairement/de manière précise.	Des éléments de preuve importants sont omis ou des informations non fiables sont considérées comme des éléments de preuve, ce qui compromet l'examen.	Indiquer «sans objet» si la crédibilité n'est pas évaluée, par exemple dans les cas où aucun fait essentiel ne peut être mentionné.
	6.2.	Les indicateurs de crédibilité sont appliqués correctement.	Un indicateur se voit accorder trop ou pas assez de poids, sans que cela ait une incidence sur le résultat.	Les indicateurs ne sont pas appliqués correctement, ce qui aboutit à une conclusion inexacte concernant la crédibilité.	Indiquer «sans objet» si la crédibilité n'est pas évaluée, par exemple dans les cas où aucun fait essentiel ne peut être mentionné.
	6.3.	La notion de «vraisemblance» est appliquée objectivement.	La notion de «vraisemblance» n'est pas appliquée correctement sur un point, sans que cela ait une incidence sur la conclusion relative à ce fait essentiel.	Une interprétation subjective de la vraisemblance conduit au rejet infondé d'un fait essentiel.	Indiquer «sans objet» si la crédibilité n'est pas évaluée, par exemple dans les cas où aucun fait essentiel ne peut être mentionné.

6.4.	Seules les incohérences/ divergences qui ont été présentées au demandeur pour commentaires ont été utilisées dans la décision.	La réponse du demandeur à une contestation a été 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» si la crédibilité n'est pas évaluée, par exemple dans les cas où aucun fait essentiel ne peut être mentionné.
6.5.	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 non pertinentes, non fiables ou obsolètes sont utilisées et se voient accorder une importance excessive, ce qui affaiblit la conclusion.	Indiquer «sans objet» si la crédibilité n'est pas évaluée, par exemple dans les cas où aucun fait essentiel ne peut être mentionné.
7.	Chaque fait essentiel fait l'objet d'une conclusion claire.			
7.1.	La décision indique clairement si chaque fait essentiel a été 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.	Indiquer «sans objet» si la crédibilité n'est pas évaluée, par exemple dans les cas où aucun fait essentiel ne peut être mentionné.
7.2.	Lorsqu'un fait essentiel est jugé «incertain», l'article 4, paragraphe 5, de la directive relative aux conditions que doivent remplir les demandeurs d'asile ⁽²⁾ (le principe du «bénéfice du doute») a été appliqué correctement pour conclure efficacement à l'acceptation ou au rejet de ce fait.	L'examen est inutilement long et détourne l'attention des points importants.	Des éléments «incertains» ne sont pas clarifiés ou un aspect se voit accorder une importance inadéquate, ce qui aboutit à une conclusion erronée concernant un fait essentiel.	Indiquer «sans objet» si aucun fait n'a été jugé «incertain».
8.	Le niveau de preuve et la charge de la preuve adéquats sont appliqués.			
8.1.	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.	Indiquer «sans objet» si la crédibilité n'est pas évaluée, par exemple dans les cas où aucun fait essentiel ne peut être mentionné.

⁽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 (directive relative aux conditions que doivent remplir les demandeurs d'asile).

	8.2.	La charge de la preuve a été 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 de mener une enquête, et cela remet en cause la décision.	Indiquer «sans objet» si la crédibilité n'est pas évaluée, par exemple dans les cas où aucun fait essentiel ne peut être mentionné.
	8.3.	Les facteurs individuels, tels que l'âge, l'éducation et les traumatismes vécus, sont correctement recensés et pris en considération.	Des facteurs sous-jacents n'ont pas été explicitement pris en considération, mais cela n'a pas d'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.
Évaluation des risques	9.	Le risque en cas de retour est évalué de manière précise et exhaustive.			
	9.1.	La décision détermine et évalue correctement le risque en cas de retour (qui, quoi et pourquoi).	Des éléments non pertinents sont pris en considération, ce qui compromet la clarté ou l'efficacité.	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]
	9.2.	Les informations sur le pays d'origine 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.	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.
	9.3.	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 et/ou non étayée.	[option non disponible]
Analyse juridique	10.	Les craintes fondées de persécution sont évaluées correctement.			
	10.1.	L'évaluation visant à déterminer si le traitement déclaré correspond ou non à une persécution est correcte.	La conclusion est correcte, mais n'est pas expliquée clairement.	La conclusion est erronée, ce qui remet en cause l'octroi ou le refus du statut de réfugié.	Indiquer «sans objet» s'il est possible d'omettre cette évaluation dans certaines décisions selon la pratique nationale.
	10.2.	Les éléments subjectifs et objectifs de la crainte déclarée sont correctement évalués.	La justification des éléments subjectifs/objectifs n'est pas claire, mais cela n'a pas d'incidence sur le résultat.	La conclusion indiquant si les craintes sont fondées ou non n'est pas correcte.	Indiquer «sans objet» s'il est possible d'omettre cette évaluation dans certaines décisions selon la pratique nationale.

11.	Les motifs de persécution sont recensés et évalués correctement.			
11.1.	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 toutefois avoir d'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.
11.2.	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 toutefois avoir d'incidence sur le résultat.	Le lien est évalué de façon inadéquate, ce qui aboutit à une conclusion erronée.	Indiquer «sans objet» s'il est possible d'omettre cette évaluation dans certaines décisions selon la pratique nationale.
12.	Le risque réel de préjudice grave visé à l'article 15 de la directive relative aux conditions que doivent remplir les demandeurs d'asile est défini et évalué correctement.			
12.1.	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 toutefois avoir d'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 ne l'est pas de façon adéquate, ce qui remet en cause la décision.	Indiquer «sans objet» si le demandeur se voit accorder le statut de réfugié.
12.2.	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 toutefois avoir d'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 ne l'est pas de façon adéquate, ce qui remet en cause la décision.	Indiquer «sans objet» si le demandeur se voit accorder le statut de réfugié.
12.3.	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 sans toutefois avoir d'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 ne l'est pas de façon adéquate, ce qui remet en cause la décision.	Indiquer «sans objet» si le demandeur se voit accorder le statut de réfugié.

13.	La disponibilité et l'accessibilité de la protection dans le pays d'origine sont évaluées correctement.			
13.1.	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.	Les possibilités de protection ne sont pas examinées, ou la situation personnelle 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.
13.2.	L'applicabilité d'une solution alternative de protection à l'intérieur du pays est évaluée correctement, y compris son caractère raisonnable.	L'examen est peu clair ou trop long, ce qui compromet la clarté sans toutefois avoir d'incidence sur le résultat.	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.	Indiquer «sans objet» quand il n'y a pas lieu d'évaluer les solutions alternatives de protection à l'intérieur du pays.
14.	Le cas échéant, les motifs d'exclusion ont été recensés et évalués correctement.			
14.1.	Les motifs d'exclusion sont recensés et évalués correctement.	[option non disponible]	Des motifs d'exclusion ne sont pas recensés 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.
14.2.	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.
14.3.	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.	Le niveau de preuve et/ou la charge de la preuve appliqués sont inadéquats, ce qui aboutit à une conclusion erronée ou contestable en matière d'exclusion.	Indiquer «sans objet» en l'absence de motif d'exclusion.

	15.	Le cas échéant, les motifs de protection supplémentaires sont appliqués correctement.			
	15.1.	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 et/ou des aspects essentiels de la demande sont négligés, ce qui remet en cause la décision.	Indiquer «sans objet» quand aucun motif de protection supplémentaire n'est invoqué ou que, conformément à la pratique nationale, les motifs de protection supplémentaires ne sont pas appliqués.
Forme	16.	La décision présente une structure correcte et comprend tous les éléments requis.			
	16.1.	La décision présente une structure et un format adéquats selon les politiques nationales.	Le format est approprié, mais n'est pas parfaitement adapté à la demande.	Des paragraphes standards erronés ou inappropriés sont utilisés, ce qui aboutit à une présentation peu professionnelle et à un risque pour la réputation de l'organisme.	[option non disponible]
	16.2.	Le demandeur reçoit des informations sur la marche à suivre pour contester une décision négative 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.	[option non disponible]
	17.	La décision est rédigée de manière professionnelle.			
	17.1.	Le raisonnement n'est pas spéculatif.	Quelques arguments ne sont pas clairement/pleinement justifiés.	Des arguments spéculatifs sont utilisés, ce qui remet en cause la décision.	[option non disponible]
	17.2.	La décision est formulée dans un langage approprié, adapté et factuel.	[option non disponible]	Le langage employé est offensant ou inapproprié, ce qui suscite la détresse du demandeur et crée un risque pour la réputation de l'organisme.	[option non disponible]
	17.3.	Les règles de grammaire et d'orthographe sont respectées.	Quelques erreurs de grammaire, d'orthographe ou de ponctuation sont présentes au niveau de la forme.	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]

Efficacité	18.	La décision est rendue dans les délais prescrits.			
	18.1.	La décision est rendue dans les délais prescrits conformément à la pratique nationale.	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.	[option non disponible]

Comment prendre contact avec l'Union européenne?

En personne

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

Par téléphone ou courrier électronique

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

– par téléphone:

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

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

Comment trouver des informations sur l'Union européenne?

En ligne

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

Publications de l'Union européenne

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

Droit de l'Union européenne et documents connexes

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

Données ouvertes de l'Union européenne

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

