



European Asylum Support Office
Bureau Européen d'Appui pour l'Asile

EASO

Méthodologie du Bureau d'appui relative aux rapports d'information sur le(s) pays d'origine

Juillet 2012

SUPPORT IS OUR MISSION



European Asylum Support Office
Bureau Européen d'Appui pour l'Asile

EASO

Méthodologie du Bureau d'appui relative aux rapports d'information sur le(s) pays d'origine

Juillet 2012

SUPPORT IS OUR MISSION

Ni le Bureau européen d'appui en matière d'asile ni aucune autre personne agissant en son nom ne pourra être tenu pour responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui sont contenues dans le présent rapport.

***Europe Direct est un service destiné à vous aider à trouver des réponses
aux questions que vous vous posez sur l'Union européenne.***

Un numéro unique gratuit (*):

00 800 6 7 8 9 10 11

(*) Certains opérateurs de téléphonie mobile ne permettent pas l'accès aux numéros 00 800
ou peuvent facturer ces appels.

De nombreuses autres informations sur l'Union européenne sont disponibles sur l'internet
via le serveur Europa (<http://europa.eu>).

Une fiche catalographique figure à la fin de l'ouvrage.

Luxembourg: Office des publications de l'Union européenne, 2012

ISBN 978-92-95079-13-7

doi:10.2847/18502

© Bureau européen d'appui en matière d'asile, 2012

Reproduction autorisée, moyennant mention de la source

Printed in Belgium

IMPRIMÉ SUR PAPIER BLANCHI SANS CHLORE ÉLÉMENTAIRE (ECF)

Table des matières

Introduction	5
Partie I — Normes	6
Normes de base	6
1. Neutralité et objectivité	6
2. Facilité d'utilisation	6
3. Validité	6
4. Transparence et publicité	6
5. Contrôle qualité	6
Partie II — Manuel	7
Préparation	7
1. Remarques liminaires	7
1.1. Langue	7
1.2. Termes de référence et cadre du rapport	7
1.3. Calendrier	7
1.4. Contrôle qualité: le groupe d'examen par les pairs	7
Recherche	7
1. Sources: recherche, sélection et validation	8
1.1. Définition de la notion de «source»	8
1.2. Principes généraux	8
1.3. Difficultés particulières	9
2. Information: sélection et validation	10
2.1. Principes généraux	10
2.2. Difficultés particulières	11
Rapport	11
1. Format	11
1.1. Références, citations et annotations	11
1.2. Niveau de langue	12
2. Structure	12
2.1. Avertissement	12
2.2. Termes de référence	12
2.3. Résumé	12
2.4. Introduction	12
2.5. Présentations de l'information recueillie	13
2.6. Analyse	13
2.7. Sources/littérature	13
2.8. Glossaire et abréviations (optionnels)	14
Finalisation et suivi	14
1. Examen par les pairs	14
2. Publication	14
3. Évaluation	14
4. Actualisation des aspects spéciaux	14
ANNEXE	15
1. Glossaire	15
2. Modèle de rapport d'information sur le(s) pays d'origine du Bureau d'appui (rapport EASO COI)	23

Introduction

Le programme de La Haye approuvé par le Conseil européen (2004) appelait à la mise en place de structures appropriées afin de renforcer la coopération pratique entre les États membres. Depuis lors, des progrès considérables ont été réalisés en matière d'information sur le pays d'origine, comme les «Lignes directrices communes à l'UE pour le traitement de l'information sur les pays d'origine (COI, Country of origin information)» et les «Lignes directrices communes à l'UE en matière de missions d'information (conjointes)». Le Bureau européen d'appui en matière d'asile (Bureau d'appui) a été institué afin de renforcer et de rationaliser les mesures de coopération pratique entre les autorités des États membres compétentes en matière d'asile.

Promouvoir une approche commune en matière d'information sur le pays d'origine est un volet important des activités de coopération pratique du Bureau d'appui, avec comme objectif final d'accroître la convergence et d'assurer la qualité constante des processus décisionnels des États membres.

Le Bureau d'appui effectuera des recherches, établira et publiera ses propres rapports d'information sur le(s) pays d'origine (le rapport EASO COI). Des experts des unités d'information sur les pays d'origine participeront à l'élaboration des rapports d'information (sur les pays d'origine) sur des pays et des thèmes définis par le Bureau d'appui. Cependant, l'élaboration et la publication des rapports d'information sur le(s) pays d'origine relèvent de la seule responsabilité du directeur exécutif du Bureau d'appui, consacrée dans le règlement (UE) n° 439/2010 portant création d'un Bureau européen d'appui en matière d'asile [article 31, paragraphe 6, point d)].

Lors de la réunion de la task-force à Malte en octobre 2011, un groupe de travail a été chargé d'établir une méthodologie relative aux rapports d'information sur le(s) pays d'origine du Bureau d'appui, notamment des normes et un manuel. La méthodologie du Bureau d'appui relative aux rapports d'information sur le(s) pays d'origine a été élaborée par ce groupe de travail avec la participation du Bureau d'appui et les représentants des unités d'information sur le pays d'origine travaillant pour les autorités suivantes chargées de l'immigration:

Staatendokumentation, Bundesasylamt — Autriche (présidence)

Dokumentations- og Projektkontoret, Udlændingestyrelsen — Danemark

Lifos, Migrationsverket — Suède

Service COI, Agence britannique des frontières, ministère de l'intérieur — Royaume-Uni

Les résultats des travaux du groupe ont été examinés par un groupe de référence présidé par les responsables des unités d'information sur les pays d'origine de France et de Finlande et composé des représentants de divers États membres, du Haut-Commissariat des Nations unies pour les réfugiés (HCR) et de la Commission européenne.

Le service COI de l'agence britannique des frontières, ministère de l'intérieur, s'est chargé de la révision du document.

Chef de projet:

Staatendokumentation, Bundesasylamt Landstrasser Hauptstrasse 171
1030 Vienne
AUTRICHE

La «Méthodologie du Bureau d'appui relative aux rapports d'information sur le(s) pays d'origine» repose sur les «Lignes directrices communes à l'UE pour le traitement de l'information sur le(s) pays d'origine (COI, Country of origin information)» ainsi que sur les «Lignes directrices communes à l'UE en matière de missions d'information (conjointes)».

Cette méthodologie se divise en cinq chapitres: normes, préparation, recherche, rapport, et finalisation et suivi. En outre, elle comprend deux annexes: un glossaire et le modèle de rapport d'information sur le(s) pays d'origine du Bureau d'appui.

Cette méthodologie est un document public et a été élaborée aux fins des rapports EASO COI. Cependant, tous les États membres sont encouragés à utiliser cette méthodologie pour leurs propres rapports d'information sur le(s) pays d'origine. Par ailleurs, le recours à cette méthodologie est contraignant dans le cadre de l'élaboration des rapports EASO COI.

Partie I — Normes

Normes de base ⁽¹⁾

Définition: le rapport d'information sur le(s) pays d'origine du Bureau d'appui (rapport EASO COI) est un document d'information sur le(s) pays d'origine qui, en fonction des besoins des États membres, en analysant et en se référant à des informations existantes, de caractère public et fiables conformément aux normes de bases définies ci-après, examine tous les aspects de thèmes pertinents et précis concernant les demandes d'asile d'une région ou d'un pays d'origine donné. En outre, sur la base de cette collecte de faits, le rapport peut tirer des conclusions en guise de partie finale ou de résumé de l'analyse, lorsque les informations rassemblées le permettent.

L'élaboration d'un rapport EASO COI dans le cadre d'un processus normalisé vise à garantir aussi bien la qualité globale que son acceptation par le public cible, composé des agents chargés des dossiers, des chercheurs en matière d'information sur les pays d'origine, des décideurs politiques et des autorités décisionnaires.

Plusieurs normes doivent être respectées.

1. Neutralité et objectivité

Le rapport EASO COI s'appuie sur des informations factuelles et des sources existantes. Il convient de les utiliser d'une manière neutre et objective, tout en garantissant un équilibre dans la diversité des sources.

La formulation utilisée doit refléter ce principe directeur.

2. Facilité d'utilisation

Le rapport EASO COI doit examiner un thème concernant le public cible. Le niveau de langue de ce rapport doit être dicté par le public cible. Le même principe s'applique à la structure du rapport,

qui doit être logique et clairement organisée, cohérente avec la «Méthodologie du Bureau d'appui relative aux rapports d'information sur le(s) pays d'origine». La formulation doit être précise, les conclusions non équivoques. Ce rapport vise à faciliter et à soutenir le processus décisionnel et à contribuer à l'harmonisation des pratiques dans l'Union européenne (UE). Dans le même temps, le rapport EASO COI ne vise pas à imposer des décisions particulières même si les conclusions de ce rapport peuvent toutefois orienter les décisions.

3. Validité

Il convient d'utiliser des sources fiables lorsqu'elles existent. La validité de l'information doit, autant que possible, faire l'objet d'une vérification par recoupements et être garantie. Parallèlement, l'information doit être vérifiée afin de garantir sa pertinence et son actualité.

Si des rapports COI existants sont utilisés, la source primaire doit être employée dans la mesure du possible.

4. Transparence et publicité

Le rapport EASO COI doit être publié par le Bureau d'appui. Il est mis à la disposition du public, disponible en ligne et en version papier.

Il convient de mentionner des termes de référence adéquats et visibles, ainsi qu'un avertissement, et de citer les sources afin de garantir la transparence du rapport et d'expliquer comment, pourquoi et pour qui il a été élaboré (sources, citations, motivations, méthodologie, etc.).

5. Contrôle qualité

Comme le rapport EASO COI doit suivre ces normes, un mécanisme de contrôle de la qualité est nécessaire. Ce mécanisme doit inciter les auteurs à respecter les normes convenues et à améliorer la qualité globale du rapport, notamment son contenu, ses conclusions et son niveau de langue. La révision par des pairs est une pratique d'excellence et sera mise en œuvre par des experts nationaux et/ou externes.

⁽¹⁾ Pour ce qui concerne les normes de base en matière d'information sur les pays d'origine, voir également le document de l'Union européenne intitulé «Lignes directrices communes à l'UE pour le traitement de l'information sur le pays d'origine (COI, Country of origin information)», (http://www.bfm.admin.ch/content/dam/data/migration/laenderinformationen/herkunftslaenderinformationen/coi_leitlinien-f.pdf), consulté le 30 janvier 2012.

Partie II — Manuel

Préparation

Le Bureau européen d'appui en matière d'asile établira et développera une procédure normalisée de détermination du pays et du contenu qui, par l'inclusion de données quantitatives et qualitatives (informations statistiques, juridiques et relatives au pays d'origine), devrait lui permettre de préciser les besoins au sein des États membres en matière de rapports d'information sur le pays d'origine. Il convient de créer cette procédure conformément aux paramètres de faisabilité et d'efficacité. Elle doit également refléter les besoins du public cible défini (agents chargés des dossiers, chercheurs en matière d'information sur le pays d'origine, décideurs politiques et autorités décisionnaires).

Le Bureau d'appui choisira le pays et les thèmes du rapport et désignera ensuite un expert pour rédiger ce rapport. L'expert choisi par le Bureau d'appui devra attester d'une solide expérience en matière d'information sur le pays d'origine en général et d'une excellente connaissance du pays d'origine choisi, ainsi que d'une certaine expérience dans la recherche et la rédaction de rapports concernant le pays d'origine désigné.

1. Remarques liminaires

1.1. Langue

Le rapport d'information sur le(s) pays d'origine du Bureau d'appui (rapport EASO COI) doit être rédigé en anglais, en gardant à l'esprit que l'anglais n'est pas la langue maternelle de la plupart des lecteurs.

1.2. Termes de référence et cadre du rapport

Les termes de référence constituent le cadre et l'épine dorsale du rapport. Ils comprennent les thèmes généraux ainsi que les sous-thèmes qui doivent être examinés dans le rapport. Le rapport doit être en phase avec les éléments clés des termes de référence.

La liste préliminaire des thèmes déterminés par le Bureau d'appui peut être élargie ou réduite en fonction du degré de disponibilité du matériel d'information sur le pays d'origine par l'auteur, après consultation des experts nationaux en matière d'information sur le pays d'origine. Cette consultation peut donner naissance à de nouvelles idées de thèmes à inclure dans les termes de référence. Lorsqu'il analyse ces suggestions, l'auteur doit déterminer si les thèmes sont déjà pris en compte de manière adéquate dans le matériel source existant ou s'ils doivent être inclus dans les termes de référence (voir «Recherche»).

Si besoin est, les thèmes et les sous-thèmes explicitement exclus de la portée des termes de référence doivent être mentionnés dans les termes de référence [voir l'exemple dans l'annexe — «Modèle de rapport d'information sur le(s) pays d'origine du Bureau d'appui (rapport EASO COI)»].

Les termes de référence finals doivent être approuvés par le Bureau d'appui.

1.3. Calendrier

Le calendrier est fixé par le Bureau d'appui et doit prendre en considération la portée des termes de référence et prévoir le temps pour l'examen et la révision par les pairs.

1.4. Contrôle qualité: le groupe d'examen par les pairs (voir «Finalisation et suivi», section 1)

Il convient de choisir des experts nationaux et/ou externes avant l'élaboration du rapport afin de procéder à l'examen par les pairs. Comme cet examen est inclus dans le calendrier général, les examinateurs doivent se voir assigner un délai spécifique intégré dans ce calendrier.

Au nombre des éventuels examinateurs externes figurent des organisations non gouvernementales (ONG), des universitaires, des organes internationaux, etc., qui ont une connaissance avérée des thèmes spécifiques du rapport. Les pairs doivent être choisis par le Bureau d'appui.

L'examen du rapport par les pairs prendra en compte la conformité du rapport avec les normes concernant les rapports d'information sur le(s) pays d'origine établies par le Bureau d'appui, lesquelles normes doivent être connues des examinateurs.

Par ailleurs, une personne ayant une maîtrise de l'anglais équivalente à celle d'une personne ayant l'anglais comme langue maternelle devra effectuer une relecture d'épreuve afin de garantir le mieux possible la qualité de la langue, en gardant à l'esprit que le texte est principalement destiné à des personnes dont la langue maternelle n'est pas l'anglais.

Recherche

La recherche doit être effectuée conformément aux termes de référence. Afin de conserver un haut degré de transparence, il est essentiel que toute dérogation aux termes de référence intervienne uniquement à titre extraordinaire et que sa

motivation soit clairement expliquée dans le rapport (voir «Préparation», section 1.2).

Cependant, si un complément d'information est nécessaire pendant la recherche en raison de nouvelles évolutions dans la région/le pays ou pour d'autres raisons, qu'il est considéré comme essentiel pour les principaux thèmes du rapport et qu'il est possible de l'obtenir dans les délais donnés, cette information peut alors être incluse dans le rapport. La raison pour laquelle cette information doit être ajoutée doit être minutieusement expliquée dans l'introduction du rapport.

Après que la décision a été arrêtée quant aux termes de référence et que l'auteur a commencé les recherches, aucune des questions incluses dans les termes de référence ne doit être omise. Si aucune information publique n'est disponible sur certains aspects des termes de référence, il convient de le mentionner clairement dans le rapport, et les principales sources consultées en vue de collecter l'information doivent également être mentionnées.

1. Sources: recherche, sélection et validation

1.1. Définition de la notion de «source»

Dans le domaine du traitement des informations du pays d'origine, le sens du terme «source» peut varier en fonction du contexte dans lequel il est utilisé: il peut être employé pour décrire la personne ou l'institution qui fournit l'information, ou pour se référer au produit d'information réalisé soit par cette personne ou cette institution, soit par d'autres.

Pour le besoin des présentes lignes directrices, les différentes définitions du terme «source» sont les suivantes:

- Une source est une personne ou une institution qui fournit des informations.
- Une source primaire est une personne ou une institution proche ou ayant un lien direct avec un événement, un fait ou un sujet (c'est-à-dire qui détient une information de première main).
- Une source initiale est la personne ou l'institution qui documente l'événement, le fait ou le sujet pour la première fois. La source initiale peut également être la source primaire.
- Une source secondaire est la personne ou l'institution qui reproduit l'information documentée par la source initiale.
- Les sources d'information sont des documents tels que des rapports, des articles de la presse écrite, des reportages de télévision ou de radio, des journaux, des ouvrages, des «prises de position», des statistiques, des dossiers, des blogs ou des sites de réseaux sociaux.

1.2. Principes généraux

■ *Sélection des sources*

Toute source est susceptible de fournir une information pouvant être pertinente pour le processus de détermination de la demande d'asile. En d'autres termes, il convient de n'écarter aucune source avant d'avoir procédé à son examen approfondi.

Des sources qui fourniraient une information erronée ou peu fiable sur un sujet peuvent, par ailleurs, présenter une information tout à fait valable sur un autre sujet.

■ *Rechercher des sources initiales/primaires*

Dans la mesure du possible, l'auteur du rapport doit se référer à la source primaire, la citer et la mentionner.

Bien qu'il ne soit pas toujours possible de remonter jusqu'à la source primaire, il convient de s'employer à retrouver la source initiale, qui a été la première à documenter le fait, l'événement ou la situation. Cela contribuera à éviter le cycle d'aller et retour de l'information (ou «round tripping» de l'information, voir le glossaire), la fausse corroboration et la citation erronée d'informations.

Si besoin est, et dans la mesure du possible, des sources primaires supplémentaires doivent être prises en considération (universitaires, ONG, etc.). Ces sources peuvent inclure l'obtention d'information de sources primaires orales, comme une entrevue téléphonique.

Il convient de garder à l'esprit que ces sources primaires peuvent fournir par erreur ou de façon intentionnelle une fausse information, par exemple en raison de problèmes linguistiques/de traduction ou d'opinions politiques. Par conséquent, même les sources initiales/primaires doivent être validées.

■ *Rechercher des sources multiples*

L'auteur du rapport doit toujours faire en sorte de ne pas se limiter à la recherche d'une seule source et de consulter des types de sources différents (gouvernement, médias, organisations internationales, ONG, etc.) pour chaque sujet, de préférence des sources initiales/primaires.

Il est important de chercher à obtenir l'éventail de sources le plus large possible, reflétant différentes opinions sur le sujet ou l'événement, car cela contribuera à garantir l'objectivité du rapport. S'appuyer sur plusieurs sources apportera un poids supplémentaire à l'information fournie, tout particulièrement s'il s'agit d'un sujet sensible ou controversé. On montrera ainsi que l'opinion rapportée sur le sujet ne se réduit pas à une seule source — éventuellement partielle.

■ Sources anonymes

En règle générale, les sources d'information utilisées dans le rapport doivent être nommées. Cependant, il se peut que cela ne soit pas possible dans certaines situations, par exemple quand une source primaire a été contactée directement par l'auteur et que sa sécurité personnelle peut être mise en danger par la publication des détails la concernant. Dans de tels cas, il peut être possible de citer l'organisation que la personne représente. S'il convient de se référer à une source de manière anonyme, cela peut être réalisé de différentes manières (un professeur, un universitaire, un activiste de la société civile, etc.). Autrement, elle peut être citée comme une «source qui ne souhaite pas être nommée». La source doit être consultée et approuver la manière dont il est fait référence à sa personne et la manière de révéler des informations relatives à sa personne et/ou à l'organisation qu'elle représente.

Comme les unités d'information sur les pays d'origine des États membres suivent les pratiques d'excellence en matière de recherche telles que définies dans les «Lignes directrices communes à l'UE pour le traitement de l'information sur le pays d'origine (COI, Country of origin information)» et les «Lignes directrices communes à l'UE en matière de missions d'information (conjointes)», les rapports de ces unités peuvent être utilisés comme sources initiales lorsque la source primaire est anonyme.

Il importe de conserver un registre détaillé de toutes les sources et informations collectées, notamment en cas d'utilisation de sources anonymes. Cela doit garantir une information fiable et transparente sur le pays d'origine et permettre, en cas de mise en question de l'information et de l'analyse contenues dans le rapport, au Bureau européen d'appui en matière d'asile de démontrer l'exactitude et l'intégrité du processus de recherche et des informations obtenues.

■ Validation des sources

La validation d'une source est le processus d'évaluation d'une source et/ou d'une information par une analyse attentive et critique de sa validité au moyen de critères de qualité définis ci-après.

La validation des sources implique:

- d'évaluer le contexte dans lequel la source opère et dans quelle mesure la source est influencée par son contexte;
- d'évaluer l'objectivité et la fiabilité de la source.

Il convient de procéder à un examen attentif des sources, en tenant compte des questions suivantes:

- **Qui** fournit l'information ? Est-ce clair ou la source est-elle anonyme? Quelle est sa réputation? La source possède-t-elle un savoir spécifique qui en fait un «expert» sur le sujet traité? La source a-t-elle un parti pris reconnu?

- **Quelle** information est fournie? Quel est le véritable contenu et/ou la substance de l'information produite? Est-elle fournie indépendamment des motivations de la source?
- **Pourquoi** la source fournit-elle cette information? Quelle est son intention? La source y a-t-elle un intérêt particulier?
- **Comment** l'information est-elle présentée et formulée? Les méthodes de recherche utilisées sont-elles claires? Comment l'information a-t-elle été recueillie par la source? Le matériel est-il présenté de façon objective et transparente?
- **Quand** l'information a-t-elle été/est-elle recueillie et quand a-t-elle été/est-elle fournie?

■ Hiérarchie des sources

Il est impossible d'établir une hiérarchie des sources, parce qu'on ne peut pas dire que les sources individuelles sont toujours plus fiables ou utiles que les autres. Certaines sources (comme les organisations internationales et les ONG) semblent mieux convenir pour obtenir une information sur la situation générale des droits de l'homme, alors que d'autres (telles que des agences de presse ou des experts nationaux ou locaux) conviendront mieux pour obtenir une information sur des événements particuliers.

1.3. Difficultés particulières

■ Si l'information provient d'une source unique

Si l'information provient d'une source unique, il faut alors procéder à l'évaluation du contexte de cette source, pour vérifier si:

- le pays et/ou le sujet sont largement couverts ou pas;
- le pays possède une presse dynamique et libre;
- la censure ou l'autocensure sont pratiquées;
- il existe des rapports indépendants sur le pays, dressés par des organisations de contrôle établies.

Le fait qu'une seule source a pu être trouvée doit être explicitement mentionné et le contexte précisé.

Dans la mesure du possible, les sources consultées doivent être mentionnées et décrites brièvement, en particulier si la seule source fournissant les informations est peu connue (voir «Rapport», section 2.6).

■ Si l'information provient d'une source «douteuse»

Il se peut que, après s'être interrogé sur le «qui, quoi, pourquoi, comment, quand» (voir «Recherche», sous-section «Validation des sources»), une source soit considérée comme douteuse. Par «douteuse», on entend que la fiabilité de la source n'a pu être établie.

Si l'on n'a trouvé que cette unique source et que l'information semble importante ou particulièrement

pertinente, on peut malgré tout présenter cette information dans le rapport. Cependant, il doit être explicitement mentionné que la source est considérée comme douteuse et pour quelles raisons.

■ Informations trouvées en utilisant les «médias sociaux»

Par «médias sociaux», on entend des «technologies et pratiques en ligne utilisées pour partager des avis et des informations, encourager la discussion et établir des relations» ⁽¹⁾. Au nombre des médias sociaux figurent des sites de réseaux sociaux tels que Facebook et LinkedIn, des sites de microblogging comme Twitter, les sites de blogging «traditionnels» comme WordPress ou Blogger et d'autres médias tels que YouTube. Certaines organisations ou entreprises ou certaines personnes rédigent aussi des blogs sur leur propre site internet, qui invite à leur tour des lecteurs/utilisateurs en ligne à prendre part à la discussion.

Bien qu'ils soient relativement jeunes, les médias sociaux sont de plus en plus utilisés comme plateforme pour rendre compte d'événements et de situations dans les pays d'origine. Ils permettent à un nombre croissant de personnes de documenter rapidement et facilement des événements et de communiquer cette information instantanément dans le monde entier. Cependant, il convient de garder à l'esprit qu'en raison de leur nature, les médias sociaux ne sont souvent pas réglementés, et il est moins probable qu'ils aient été soumis à un contrôle éditorial que des sources de médias «classiques». Il convient, en outre, de veiller tout particulièrement à garantir que, à l'instar de toutes les sources, tout média social utilisé dans la recherche est validé au cas par cas conformément aux critères de qualité décrits ci-dessus. Lorsqu'il trouve des informations potentiellement intéressantes sur une plateforme de médias sociaux, le chercheur doit garder à l'esprit les mêmes questions qu'il poserait à toute source (voir «Recherche», sous-section «Validation des sources»). Une difficulté particulière aux médias sociaux réside dans l'identification de l'auteur dans le cas, par exemple, où des personnes utilisent des surnoms ou usurpent l'identité d'une autre (particulièrement une personne très connue).

Il est important de recouper les informations obtenues par les sources «médias sociaux» comme on le fait pour étayer les autres sources (voir «Recherche», sous-section «Recoupement de l'information»). Si les médias sociaux constituent la seule source trouvée pour un sujet particulier, il convient de faire preuve d'une prudence particulière avant de décider d'utiliser l'information fournie par ces sources (voir «Recherche», sous-section «Si l'information provient d'une source unique»).

⁽¹⁾ Office central d'information du gouvernement britannique, «Engaging through social media — A guide for civil servants», p. 2, mars 2009 (http://coi.gov.uk/documents/Engaging_through_social_media.pdf), consulté le 27 janvier 2012.

2. Information: sélection et validation

2.1. Principes généraux

■ Critères de qualité pour l'évaluation et la validation de l'information

Il existe plusieurs critères déterminants pour assurer la qualité de la recherche et de l'information contenue dans le rapport.

Il faut, avant tout, s'assurer de la pertinence de l'information. Si cette dernière n'a pas de rapport avec le sujet, elle doit être exclue.

La fiabilité, l'actualité, l'objectivité, l'exactitude, la traçabilité et la transparence sont toutes considérées comme des critères importants. Cependant, il n'est pas possible de hiérarchiser ces critères. Leur degré d'importance dépend du contenu des questions auxquelles il s'agit de répondre. Si certains de ces critères ne sont pas satisfaits, cela ne signifie pas que l'information ne peut être utilisée. Par exemple, l'objectivité d'une information est généralement considérée comme étant très importante. Cependant, dans certains cas, une information manquant d'objectivité ou de neutralité peut être utilisée si d'autres critères de qualité sont satisfaits, mais il faudra alors indiquer sa nature partielle.

- Pertinence: caractère d'une information en rapport avec la question, le fait, l'événement ou la situation en question.
- Fiabilité: caractère d'une information digne de foi pour ce qui concerne la question, le fait, l'événement ou la situation en question.
- Actualité: caractère d'une information actualisée ou la plus récente disponible et relative à une situation qui n'a pas changé depuis sa publication.
- Objectivité: caractère d'une information dont le contenu est exempt d'influence émotionnelle, de préjugés, d'intérêts personnels ou de parti pris.
- Exactitude: conformité d'une affirmation, d'une opinion ou d'une information à la réalité ou à la véracité des faits.
- Traçabilité: degré auquel la source primaire et/ou initiale d'une partie de l'information peut être identifiée.
- Transparence: qualité d'une information claire, sans équivoque et intelligible.

■ Recoupement de l'information

Toute information devrait être recoupée avec des informations provenant d'autres sources chaque fois que cela est possible, à moins qu'il ne s'agisse d'un fait indiscutable/évident (par exemple: Londres est la capitale du Royaume-Uni, Saddam Hussein était le président de l'Iraq). Quand la vérification par croisement n'a pas été possible, il convient d'en faire expressément mention (par exemple: «Aucune

des sources consultées n'a permis de corroborer l'information»).

Lorsque cela est possible, l'information provenant d'une source unique devrait être croisée avec celle provenant d'une autre source (double vérification), et avec d'autres sources encore si nécessaire (vérification multiple).

Ces recoupements devraient être effectués avec différents types de sources, par exemple une comparaison des sources gouvernementales, des médias et des ONG (voir «Recherche», sous-section «Rechercher des sources multiples»). Cela est encore plus important lorsque l'information trouvée ne remplit pas certains des critères de qualité mentionnés ci-dessus.

Lorsqu'on croise l'information, il faut prendre soin d'éviter le piège du «round tripping» d'informations. L'une des conséquences secondaire de cet aller et retour est que l'information risque de ne pas être aussi actuelle qu'elle le paraît.

■ *Équilibrer l'information*

Comme indiqué précédemment (voir «Recherche», sous-sections «Rechercher des sources multiples» et «Recoupement de l'information»), tous les efforts doivent être conjugués pour recourir à un éventail de sources aussi large que possible afin de fournir une information équilibrée. Les rapports du Bureau européen d'appui en matière d'asile contiennent une information officielle sur des thèmes pertinents émanant des autorités du pays d'origine en question. Toutefois, ils ne sont pas tenus de partager leur point de vue.

2.2. Difficultés particulières

■ *Si les informations sont contradictoires*

Si l'on trouve des informations pertinentes mais contradictoires à propos d'un sujet donné, il conviendra de mener une recherche sur les origines et le contexte des sources, et les contradictions devront être présentées dans le rapport (voir «Rapport», sections 2.5 et 2.6). Les sources de telles informations devront être minutieusement validées et la qualité et la fiabilité de l'information évaluées.

■ *Si aucune information n'est trouvée*

Si aucune information n'a pu être trouvée (concernant, par exemple, un événement particulier qui aurait eu lieu), cela ne signifie pas nécessairement que cet événement/cette personne/ce problème ne s'est pas produit/ne se produit pas ou n'a pas existé/n'existe pas. L'absence d'information doit être mentionnée. Il convient de le signaler dans la bibliographie et de se référer aux principales sources consultées. Si de nombreuses sources ont été consultées et qu'aucune information n'a pu être trouvée, on pourra ainsi mieux interpréter l'importance à accorder à cette absence d'information.

Le fait qu'aucune information n'a pu être trouvée doit également être pris en considération en tenant compte du contexte particulier du pays ou du sujet traités, et ceci doit être explicité dans le rapport.

Rapport

1. Format

Les rapports d'information sur le(s) pays d'origine du Bureau d'appui (rapports EASO COI) doivent être en phase avec les autres publications réalisées par le Bureau d'appui pour ce qui est du format et et respecter la charte graphique de l'établissement (voir le modèle de l'annexe).

1.1. Références, citations et annotations

(voir les exemples de l'annexe)

Au minimum, chaque information doit être référencée par une source, de préférence une source primaire. Il n'est pas utile de fournir toutes les sources consultées afin de procéder à la vérification par recoupements d'une information précise. Il suffit de mentionner dans l'avertissement que toutes les informations ont fait l'objet d'une vérification par recoupements avec au moins une autre source, à moins qu'il ne s'agisse d'un fait incontesté (voir «Recherche», sous-section «Recoupement de l'information»).

Les références des sources doivent être indiquées dans des notes de bas de page. Il est recommandé que ces références apparaissent sur la même page que le texte auquel elles font référence. De cette façon, lorsque quelques pages du rapport sont photocopiées, les sources de l'information sont toujours identifiables.

Toutes les sources citées dans le rapport doivent être dûment référencées dans la bibliographie. Ces références doivent être présentées de façon normalisée. Quand une bibliographie complète est rédigée, les références dans les notes de bas de page doivent apparaître comme suit:

Sources sur support papier: nom et initiale(s) ou prénom(s) de l'auteur, titre de l'ouvrage en italique, éditeur, lieu et année de publication, page concernée [par exemple: Kirk, J. W. C., «The Yibirs and Midgans of Somaliland — Their traditions and dialects», *Journal of the Royal African Society*, vol. 4, n° 13 (1904), Oxford, 1904, p. 91-108].

Sources électroniques: auteur (personne, journal, organisation, etc.), hyperlien, date de consultation.

Le rapport n'en sera que plus lisible.

Les citations de cinq lignes ou moins doivent apparaître directement dans le corps du texte entre guillemets (voir *Code de rédaction interinstitutionnel*: <http://publications.europa.eu/code/fr/fr-251000.htm>), alors que des citations plus longues doivent

faire l'objet d'un alinéa, être rédigées dans une police plus petite et avec un interligne plus petit. Si des détails insignifiants dans une citation ne sont pas repris, il faut clairement l'indiquer (voir *Code de rédaction interinstitutionnel*: <http://publications.europa.eu/code/fr/fr-251000.htm>). Les commentaires personnels de l'auteur dans une citation doivent être clairement indiqués entre crochets: [commentaire de l'auteur: ...].

La référence à la publication dont la citation est extraite doit mentionner le numéro de page ou de paragraphe.

1.2. Niveau de langue

Le niveau de langue utilisé dans le rapport doit être adapté au public cible. La formulation doit être exacte et les conclusions non équivoques. La terminologie, l'orthographe et les règles de transcription utilisées dans le rapport doivent être indiquées et expliquées (voir «Rapport», section 2.4).

2. Structure

Le rapport EASO COI doit être mis en forme en cohérence avec les éléments clés des termes de référence et de manière à rendre l'information facilement accessible et lisible pour le public cible. Le rapport doit être présenté d'une façon logique, bien structurée et intelligible, et doit comprendre une table des matières complète avec les titres et les sous-titres des paragraphes afin d'orienter le lecteur. Étant donné que le public cible peut choisir un sujet précis, la structure du rapport doit être thématique et conforme aux termes de référence, de telle sorte que le public cible ne doive pas lire ou parcourir le rapport dans son intégralité. Le contenu des paragraphes et des chapitres doit se refléter dans les titres et les sous-titres donnés, et les paragraphes individuels doivent être formulés de façon cohérente et précise de manière à former une unité logique quant à l'aspect de la question dont il traite.

2.1. Avertissement

Texte conseillé pour l'avertissement:

«Ce rapport a été rédigé conformément aux "Lignes directrices communes à l'UE pour le traitement de l'information sur le pays d'origine (COI, Country of origin information)" (2008) et à la "Méthodologie du Bureau d'appui relative aux rapports d'information sur le(s) pays d'origine" (2012). Il a donc été rédigé sur la base de sources d'information soigneusement sélectionnées et disponibles publiquement. Toutes les sources utilisées sont référencées. Toute l'information présentée, excepté les faits incontestables/évidents, a fait l'objet de vérification par recoupements, sauf indication contraire.

L'information fournie a été recherchée, évaluée et traitée avec le plus grand soin dans un laps

de temps limité. Cependant, ce document ne prétend pas à l'exhaustivité. Si un événement, une personne ou une organisation n'est pas mentionné dans ce rapport, cela ne signifie pas que l'événement n'a pas eu lieu ou que la personne ou l'organisation n'existe pas.

Ce document n'est pas concluant pour décider du bien-fondé d'une demande de protection internationale ou d'une demande d'asile. La terminologie utilisée ne doit pas être considérée comme étant en soi un signe d'une situation juridique particulière. L'information et les points de vue contenus dans ce rapport ne reflètent pas nécessairement l'opinion du Bureau européen d'appui en matière d'asile. Ni le Bureau européen d'appui en matière d'asile ni aucune autre personne agissant en son nom ne pourra être tenu pour responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui sont contenues dans le présent rapport.

La reproduction est autorisée à condition que la source soit dûment mentionnée. Le public cible se compose des agents chargés des dossiers, des chercheurs en matière d'information sur le pays d'origine, des décideurs politiques et des autorités décisionnaires.

Ce rapport a été achevé à Malte le XXX/XXX. Tout autre événement ayant eu lieu après cette date n'est pas mentionné dans ce rapport.»

2.2. Termes de référence

Lorsque les termes de référence ont été créés, ils ont constitué le cadre et l'élément central du rapport (voir «Préparation», section 1.2). La liste complète des termes de référence doit faire partie du rapport.

2.3. Résumé

Le rapport doit comprendre un résumé qui présente les aspects clés de la recherche, la façon dont elle a été menée ainsi que les principales conclusions de l'analyse.

2.4. Introduction

L'introduction doit mentionner clairement que le rapport a été adopté par le Bureau d'appui conformément à son mandat, et citer les organisations participant au processus d'examen par les pairs. La personne qui rédige le rapport, sous la responsabilité exclusive du Bureau d'appui, ne doit pas être nommée. L'introduction précise en outre l'objectif du rapport et le moment où les recherches pour rédiger ce rapport ont été entreprises.

Les principaux sujets traités dans le rapport doivent être introduits, et la portée de l'analyse du rapport doit être expliquée.

Afin de garantir un niveau élevé de transparence, l'introduction doit présenter en détail la

méthodologie utilisée dans ce rapport précis et mentionner la «Méthodologie du Bureau d'appui relative aux rapports d'information sur le(s) pays d'origine». Si les termes de référence du rapport sont étendus ou spécifiés, l'introduction doit en expliquer la raison. Il peut également être utile d'expliquer pourquoi certains sujets ne sont pas repris dans les termes de référence (voir l'exemple de l'annexe). En outre, la méthodologie doit inclure une introduction aux principales sources consultées (écrites et orales), la façon dont ces sources ont été choisies et la façon dont elles ont été traitées, par exemple examen de notes écrites provenant de sources orales, etc.

Si de nouveaux événements majeurs ont lieu dans le pays/la région après que l'information pour le rapport a été collectée, il convient de le mentionner dans l'introduction et de prendre en compte l'impact éventuel de ces événements sur l'analyse du rapport.

La terminologie utilisée dans le rapport doit être expliquée, notamment si différentes sources utilisent une terminologie différente pour les mêmes groupes/personnes, etc. (voir «Rapport», section 1.2).

L'équipe rédactionnelle et l'équipe d'examen par les pairs doivent être mentionnées.

2.5. Présentations de l'information recueillie

Il s'agit de la partie centrale et thématique du rapport formant le socle de l'analyse subséquente. L'information collectée sur les sujets visés dans les termes de référence doit être résumée et présentée de façon systématique et structurée.

Le résumé doit être un énoncé bref et concis de tous les principaux points significatifs d'un sujet (voir le glossaire). Toutes les sources utilisées pour rédiger le résumé doivent être indiquées. L'auteur peut citer des énoncés clés d'une source particulière, mais il doit éviter de reproduire de grandes parties. L'information contradictoire doit être identifiée et clairement mentionnée dans le résumé.

L'information collectée doit être présentée de façon objective, et cette partie ne doit inclure aucune analyse ni conclusion. Le niveau de langue doit être neutre et objectif. Les termes juridiques doivent être évités autant que possible (voir «Rapport», section 1.2).

2.6. Analyse

L'auteur doit analyser l'information recueillie et résumée dans le rapport. L'analyse doit consister en une évaluation ou une étude neutre de l'information, à laquelle on procède généralement en décomposant le sujet traité en différentes parties afin de les décrire et de comprendre leurs interactions.

Toute information utilisée dans l'analyse doit se retrouver dans la section «Information» du rapport.

Le public cible peut ainsi traiter l'information d'une façon pertinente et objective et la mettre dans un

contexte qui l'aide à tirer des conclusions étayées concernant ses tâches.

L'information recueillie doit être analysée en validant explicitement les sources et l'information (voir «Recherche», parties 1 et 2). Les sources bien connues du public cible ne doivent pas être présentées de manière détaillée (par exemple HRW, AI), mais les sources moins bien connues, comme des experts universitaires ou des organisations locales, doivent être présentées avec mention de leur expérience avérée, de l'objet de leurs travaux et de leur financement (voir «Recherche», sous-section 1.2.5). Les sources qui ne sont pas bien connues doivent être validées dans le corps du texte. L'information contradictoire doit être débattue.

L'auteur doit exploiter son expertise afin de réaliser cette analyse; toutefois, toute information utilisée autre que des faits incontestés doit être référencée.

L'analyse doit s'abstenir d'avancer des suppositions et plutôt se pencher sur l'impact que les événements ou les situations exercent dans un cas précis (par exemple, une nouvelle vague de sécheresse dans le sud et le centre de la Somalie ne fera qu'accroître la vulnérabilité des personnes déplacées, puisque les ressources sont déjà limitées à l'heure actuelle).

L'analyse ne doit pas contenir de recommandations sur la façon d'interpréter ou de traiter l'information étudiée sur le plan juridique. Pour ce faire, le niveau de langue doit être neutre et objectif et ne doit pas comprendre de termes juridiques (en matière de processus décisionnel, mais pas, par exemple, en ce qui concerne les lois et règlements du pays et/ou les sujets faisant l'objet d'enquête).

La conclusion constitue l'étape finale de l'analyse. Le rapport doit présenter les conclusions sur la base de l'analyse de l'information recueillie. Les conclusions doivent tenir compte de tous les paramètres pertinents ainsi que de leur interdépendance mutuelle et de leur importance individuelle par rapport à l'ensemble. L'auteur doit éviter d'être trop général lorsqu'il rédige les conclusions.

Il doit être indiqué très clairement quelles sont les conclusions rédigées par l'auteur.

2.7. Sources/littérature

(voir le modèle dans l'annexe)

Il est recommandé d'énumérer dans la bibliographie non seulement les sources utilisées, mais également les principales sources et les autres ouvrages consultés lors de la recherche. C'est la raison pour laquelle la bibliographie doit être subdivisée en sources utilisées et autres sources/ouvrages consultés. Les sources utilisées se subdivisent en trois catégories: sources électroniques, sources écrites et sources orales. Si aucune information n'a été trouvée sur un thème particulier, les principales sources consultées doivent également être mentionnées dans la section «Autres sources/ouvrages consultés».

Les références doivent être mentionnées par ordre alphabétique dans chaque catégorie.

Sources électroniques

La bibliographie doit indiquer l'auteur/l'organisation, le titre/l'intitulé (le cas échéant), le journal, la date, l'hyperlien et la date à laquelle le site a été consulté (voir «Rapport», section 1.1).

Sources sur support papier

La bibliographie doit, pour les livres, mentionner l'auteur/l'organisation, le titre, l'édition, l'éditeur, le lieu et l'année de publication («non daté» s'il n'existe aucune date de publication). Pour les journaux et les magazines, il convient de mentionner l'auteur, le journal/magazine, le titre, le volume, le numéro, l'année de publication et la ou les pages.

Sources orales et correspondance

Courriels, conversations téléphoniques, entrevues et conférences sont considérés comme des sources orales. Ces références doivent préciser le nom, le titre, l'organisation, la forme du contact et la date.

2.8. Glossaire et abréviations (optionnels)

Si un glossaire est créé, les glossaires existants de l'UE, de l'European country of origin Sponsorship (ECS) et du Bureau d'appui [par exemple «Lignes directrices communes à l'UE pour le traitement de l'information sur le pays d'origine (COI, Country of origin information)», «Lignes directrices communes à l'UE en matière de missions d'information (conjointes)» de l'ECS, «Méthodologie du Bureau d'appui relative aux rapports d'information sur le(s) pays d'origine»] doivent être utilisés. Ce glossaire doit être ajouté en tant qu'annexe au rapport.

Si nécessaire, une liste d'abréviations doit être jointe en tant qu'annexe au rapport.

Finalisation et suivi

1. Examen par les pairs

(voir «Préparation», section 1.4)

Lorsque le rapport est envoyé aux pairs, choisis au préalable, un délai précis doit être fixé. Le système de contrôle qualité ne doit pas être déployé au détriment de l'actualité. Cet examen par les pairs doit être réalisé avec soin pour ce qui concerne:

- le contenu;
- la structure;
- l'actualité;
- l'équilibre;
- l'exhaustivité;
- la neutralité;

- les sources et les citations: les pairs doivent prendre une série de citations et de références et vérifier leur exactitude et leur facilité d'utilisation;
- la relecture d'épreuve: un pair ayant une maîtrise de l'anglais équivalente à celle d'une personne ayant l'anglais comme langue maternelle;
- les acronymes et les entrées du glossaire;
- le respect de la «Méthodologie du Bureau d'appui relative aux rapports d'information sur le(s) pays d'origine».

L'auteur doit appliquer les commentaires et les corrections. S'il existe des divergences entre le point de vue de l'auteur et du ou des pairs, elles doivent être directement clarifiées. Dans des cas exceptionnels, lorsque aucun accord ne peut être conclu, il convient de le mentionner clairement dans le rapport soit au moyen d'une note de bas de page, soit dans le corps du texte.

Il convient d'ajouter que l'approbation des pairs des autorités nationales ne signifie pas forcément que ces mêmes autorités nationales approuvent les conclusions du rapport d'information sur le(s) pays d'origine du Bureau d'appui.

2. Publication

Le Bureau d'appui est responsable de la publication et de la diffusion. Il doit réaliser cette tâche dans les plus brefs délais.

La traduction du rapport peut être considérée comme officielle uniquement si elle a été directement effectuée par le Bureau d'appui ou approuvée par l'agence; toute autre traduction n'est pas réputée approuvée par le Bureau d'appui.

3. Évaluation

L'évaluation doit être réalisée par les experts nationaux en matière d'information sur le pays d'origine qui ont contribué au processus de préparation (formulaire d'enquêtes). Ils doivent tenir compte de la facilité d'utilisation du rapport. Ces commentaires en retour doivent être pris en considération lors de la préparation d'un nouveau rapport d'information sur le(s) pays d'origine du Bureau d'appui.

4. Actualisation des aspects spéciaux

Si de grandes parties du rapport concernent des aspects évoluant rapidement (par exemple la situation en matière de sécurité), le Bureau d'appui doit envisager de publier des mises à jour du rapport dans un délai approprié.

ANNEXE

1. Glossaire

Ce glossaire repose principalement sur les documents suivants:

- a) **(EUCG)** Union européenne, «Lignes directrices communes à l'UE pour le traitement de l'information sur le pays d'origine (COI, Country of origin information)», projet ARGO JLS/2005/ARGO/GC/03, avril 2008 (<http://www.unhcr.org/refworld/docid/48493f72.html>), consulté le 2 février 2012.
- b) **(ECS FFM)** Union européenne, «EU common guidelines on (joint) fact finding missions: a practical tool to assist Member States in organizing (joint) fact finding missions» [Lignes directrices communes à l'UE en matière de missions exploratoires (conjointes): un outil pratique pour aider les États membres à organiser des missions exploratoires (conjointes)], novembre 2010 (<http://www.unhcr.org/refworld/docid/4d0246f79.html>), consulté le 2 février 2012.
- c) **(EMN)** Union européenne: European Migration Network, «Asylum and migration glossary 2.0: a tool for better comparability» (Asile et migration, glossaire version 2.0: outil pour une meilleure comparabilité), janvier 2012, doi:10.2837/74769 (<http://emn.intrasoft-intl.com/Glossary/index.do>), consulté le 30 mars 2012.

TERME	DÉFINITION	SYNONYME/ ANTONYME	À NE PAS CONFONDRE AVEC
Actualisé (EUCG)	Fait d'être conforme à l'information la plus récente disponible sur le sujet.	Dernier (en date) Nouveau Actuel Récent Présent <i>Antonyme:</i> Dépassé Obsolète Passé	
Actualité (EUCG)	Qualité d'être actuel ou d'appartenir au temps présent et donc d'être encore valable par rapport au moment où l'affirmation originale a été émise.	Du jour même Actualités Actuel <i>Antonyme:</i> Dépassé Ancien Passé	
Agent chargé du dossier (EUCG)	Fonctionnaire chargé des demandes d'asile individuelles		
Analyse (convenu par le groupe de travail du Bureau d'appui)	Évaluation ou étude critique de faits, à laquelle on procède généralement en décomposant le sujet traité en différentes parties afin de les décrire et de comprendre leurs interactions. Cette analyse débouche sur une ou plusieurs conclusions.	Affirmation Conclusion Jugement Opinion basée sur une réflexion <i>Antonyme:</i> Synthèse	Description Compte rendu de faits Évaluation Appréciation Investigation Résumé Synthèse

TERME	DÉFINITION	SYNONYME/ ANTONYME	À NE PAS CONFONDRE AVEC
Approprié (EUCG)	Critère de qualité signifiant que l'information/la source correspond au fait, à l'événement ou à la situation concerné(e) ou examiné(e).	Qui convient Adapté Pertinent Correspondant Adéquat Propre <i>Antonyme:</i> Impropre Inapproprié Non correspondant Non adapté Inadéquat Inadapté	
Autorités décisionnaires (convenu par le groupe de travail du Bureau d'appui)	Toute instance judiciaire ou assimilée, ou administrative d'un État membre, responsable de l'examen des demandes d'asile et compétente pour statuer sur ces dossiers en toutes circonstances.	Fonction décisionnelle Décideur Décisionnaire Juge	
Avertissement (EUCG)	Déclaration écrite ajoutée à un document pour: 1) limiter, sous certaines conditions, toute responsabilité concernant l'absence d'exhaustivité ou certains effets (secondaires) liés à l'utilisation de l'information contenue dans un document et/ou 2) limiter le droit d'utilisation de ce document à un copyright (droit d'auteur) ou à un certain groupe de clients.	Remarque	Introduction Synthèse
Chercheur en matière d'information sur le pays d'origine (ECS FFM)	Personne qui entreprend une enquête ou une investigation minutieuse et systématique sur des questions relatives à l'information sur le pays d'origine afin de découvrir des faits et des connaissances.	Expert du pays Conseiller du pays Analyste du pays	
Conclusion (convenu par le groupe de travail du Bureau d'appui)	Les conclusions constituent l'étape finale. Elles reposent sur l'analyse et en font partie. Elles doivent prendre en compte tous les paramètres pertinents ainsi que leur interdépendance mutuelle et leur importance individuelle par rapport à l'ensemble.		
Corroboration (EUCG)	Acte de soutenir ou de renforcer l'exactitude, la certitude, la validité ou la véracité d'une information décrivant des faits, des événements ou des situations avec d'autres informations (ou d'autres preuves). <i>Remarque: Fausse corroboration — il se peut qu'on trouve une certaine information dans un certain nombre de sources, mais après un examen attentif, il devient clair que toutes les sources utilisent en fait l'information de la même et unique source.</i>	Confirmation Preuve Authentification Validation Vérification	Vérification par recoupements

TERME	DÉFINITION	SYNONYME/ ANTONYME	À NE PAS CONFONDRE AVEC
Déclaration/ affirmation (EUCG)	Explication orale ou écrite visant à présenter une évaluation des faits.	Déclaration Explication Présentation Compte rendu Appréciation Discours Communiqué Opinion Jugement	Résumé Analyse
Demande d'asile (EMN)	Demande présentée par un ressortissant d'un pays tiers ou un apatride qui peut être comprise comme une demande de protection internationale par un État membre en vertu de la convention de Genève. Toute demande de protection internationale est présumée être une demande d'asile, à moins que le ressortissant d'un pays tiers ou l'apatride ne sollicite explicitement une autre forme de protection pouvant faire l'objet d'une demande séparée.	Protection internationale Détermination du statut de réfugié	
Effet de «round tripping» (EUCG)	Fait qu'une information soit citée différemment dans plusieurs sources, bien qu'elle ne provienne en fait que d'une seule et même source ou information initiale. <i>Exemple: Plusieurs sources secondaires se citent réciproquement comme sources primaires sans mentionner de manière adéquate leur source d'information initiale.</i>	Information dupliquée	Information originale Vérification par recoupements Corroboration
Équilibrer (EUCG)	Prendre en considération tous les paramètres pertinents de manière proportionnée. <i>Exemple: «Il a pesé le pour et le contre avant de faire son choix.»</i>	Contre-équilibre Équité Proportion <i>Antonyme:</i> Déséquilibrer	
Évaluation (EUCG)	Analyse systématique et objective d'un fait, d'un événement ou d'une situation donné(e), afin de poser en connaissance de cause un jugement ou une appréciation (en fonction de critères déterminés).	Conclusion Jugement Opinion intellectuelle	Description
Exactitude (EUCG)	Degré de conformité d'une déclaration, d'une option ou d'une information par rapport à la réalité factuelle ou à la véracité des faits. <i>Exemple: «L'avocat met en doute la vérité de mon compte rendu des faits.»</i>	Véracité Vérité Certitude Conformité <i>Antonyme:</i> Inexactitude Mensonge Contre-vérité	

TERME	DÉFINITION	SYNONYME/ ANTONYME	À NE PAS CONFONDRE AVEC
Expert (EUCG)	<p>Personne ayant une compétence supérieure ou spécialisée éprouvée et réputée ou une connaissance approfondie dans un domaine ou un sujet particulier acquise par l'expérience ou par la formation. Un expert agit en tant que spécialiste indépendamment de sa fonction officielle.</p> <p>Il produit de l'expertise.</p> <p>Le fait qu'un expert soit payé ou pas pour fournir des informations n'est pas important en soi.</p> <p><i>Remarque: On peut être un expert sans être un informateur ou un indicateur.</i></p> <p><i>Exemples: L'avocat qui fournit de l'information sur le système judiciaire est un expert. L'avocat des droits de l'homme ou le journaliste fournissant de l'information sur la violation des droits de l'homme dans les prisons est un expert.</i></p>	<p>Spécialiste Conseiller Autorité intellectuelle (par exemple universitaire) Consultant Groupes de réflexion Sources universitaires fiables <i>Antonyme:</i> Amateur Néophyte Apprenti Novice</p>	<p>Informateur Indicateur Agent officiel Expert officiel</p>
Expert/auteur (convenu par le groupe de travail du Bureau d'appui)	<p>L'expert/auteur est un chercheur et un expert en matière d'information sur le pays d'origine dans une zone géographique particulière. L'expert/auteur est désigné par le Bureau d'appui.</p>		
Facilité d'utilisation (convenu par le groupe de travail du Bureau d'appui)	<p>Fait de présenter une structure et un niveau de langue conviviaux pour le public cible afin de faciliter la lecture et la compréhension.</p>	<p>Lisibilité Intelligibilité Clarté Compréhensibilité <i>Antonyme:</i> Inintelligibilité Illisibilité Obscurité</p>	
Fiabilité (EUCG)	<p>Fait d'être digne de confiance concernant le sujet, le fait, l'événement ou la situation en question.</p>	<p>Crédibilité Digne de confiance Indiscutable Indubitable Incontestable Fidèle Véridique Authentique Réputé Incontestable Véridique <i>Antonyme:</i> Non fiable Douteux Faux Discutable Contestable Non fidèle Indigne de confiance Erroné</p>	<p>Indépendance Pertinence Approprié Traçabilité</p>

TERME	DÉFINITION	SYNONYME/ ANTONYME	À NE PAS CONFONDRE AVEC
Hiérarchie des sources (EUCG)	Liste permanente de sources dans laquelle on attribue à chaque source un rang déterminé sur la base de critères tels que la qualité, la fiabilité, etc.	Classement de sources <i>Antonyme:</i> Catalogue Inventaire	Inventaire de sources Bibliographie
Indépendance (EUCG)	Qualité d'être libre de tout contrôle ou d'influence.	Autonomie Libre Sans restriction <i>Antonyme:</i> Dépendance Lié	Neutralité Objectivité
Information (EUCG)	Contenu de base ou données recueillis grâce à une recherche spécifique.		Source Informateur Indicateur Expert
Information sur le pays d'origine (EMN)	<p>Information utilisée par les autorités des États membres afin d'analyser la situation sociopolitique des pays d'origine des demandeurs de protection internationale (et, le cas échéant, des pays par lesquels ils ont transité) dans le cadre de l'appréciation, sur une base individuelle, d'une demande de protection internationale.</p> <p>Tous les faits pertinents concernant le pays d'origine au moment de statuer sur la demande sont pris en compte. Ces faits pertinents proviennent de diverses sources, y compris les lois et les règlements du pays d'origine et la manière dont ils sont appliqués. Le personnel chargé d'examiner les demandes et de prendre les décisions a accès aux informations utilisées par les autorités des États membres.</p> <p>Les sources d'information utilisées comprennent, entre autres, les lois et les règlements du pays d'origine, ainsi que des sources grand public comme des rapports d'organisations (inter)nationales, d'organisations gouvernementales et non gouvernementales, des médias, des contacts bilatéraux dans les pays d'origine, des rapports d'ambassade, etc.</p>		
Neutralité (EUCG)	Fait de ne pas avoir de lien avec le sujet traité ou de parti pris le concernant.	Non engagé Non impliqué Non influencé Impartialité <i>Antonyme:</i> Partisan Impliqué	Indépendance Objectivité

TERME	DÉFINITION	SYNONYME/ ANTONYME	À NE PAS CONFONDRE AVEC
Objectivité (EUCG)	Fait de ne pas être influencé par des émotions, des préjugés personnels ou des partis pris.	Détachement Sans parti pris Sans préjugé Équitable Ouvert Juste <i>Antonyme:</i> Parti pris Partial Subjectivité	Indépendance Neutralité
Pertinence (EUCG)	Fait d'être pertinent pour le sujet, le fait, l'événement ou la situation en question.	Bien-fondé <i>Antonyme:</i> Manque de pertinence	
Public (EUCG)	En général: L'état d'un contenu, d'une source et/ou d'un produit d'information qui ne fera pas l'objet, en théorie, d'une diffusion limitée. Dans la pratique, cependant, il est possible ou il est fort probable que le public en tant que tel n'aura pas accès à de tels contenu, source et/ou produit d'information en raison du fait qu'il ignore la simple existence de tels contenu, source et/ou produit d'information, ou pour des raisons pratiques d'accessibilité (voir la littérature grise). <i>Remarque: Dans certains États membres de l'UE, «public» doit être considéré comme un degré de classification: à savoir le plus faible degré applicable à un document. Dans ce contexte, «public» signifie «non limité à une distribution interne uniquement». En fait, certains États membres de l'UE ne révèlent jamais ou presque jamais des produits d'information à d'autres personnes que le demandeur et son avocat. En fait, le demandeur et son avocat sont les limites extérieures de la chaîne de diffusion. Par conséquent, dans ces États membres, «public» ne signifie pas nécessairement «libre d'être diffusé à tout public».</i>	Source ouverte Sans restriction Divulgable <i>Antonyme:</i> Classifié Restreint Confidentiel	Domaine public
Rapport (convenu par le groupe de travail du Bureau d'appui)	Compte rendu écrit et détaillé ou description des conclusions portées sur des faits, un événement ou une situation, qui propose généralement un exposé du résultat de l'investigation.	Description d'enquête Compte rendu d'étude Analyse	Jugement Opinion Prévision Résumé Commentaire
Résumé (EUCG)	Énoncé court et concis de tous les points principaux et significatifs d'un sujet ou d'un rapport.	Compendium Sommaire Aperçu Digest Récapitulation Plan résumé Synopsis Bref compte rendu	Introduction Prologue

TERME	DÉFINITION	SYNONYME/ ANTONYME	À NE PAS CONFONDRE AVEC
Résumé (sommaire) (EUCG)	Énoncé bref et concis des points essentiels d'un argument, d'un texte ou d'un rapport. <i>Remarque: La lecture du sommaire vous permet de choisir entre une lecture partielle ou totale d'un article ou d'un livre.</i>	Compendium Aperçu Digest Récapitulation Plan Résumé Synopsis Bref compte rendu	Introduction Prologue
Source (EUCG)	Personne ou institution produisant une information de première ou de deuxième main.		Information
Source initiale (EUCG)	Qualité d'une source d'être la personne ou l'institution documentant l'événement, le fait ou le sujet pour la première fois.		Source primaire
Source primaire (EUCG)	Qualité d'une source d'être proche ou directement reliée aux faits, aux événements ou aux situations sans aucun intermédiaire. <i>Exemple: Un témoin oculaire (journaliste de terrain) ou des victimes ou des acteurs directs d'un événement sont des sources primaires.</i>	De première main Témoin oculaire Témoignage <i>Antonyme:</i> De deuxième main Source secondaire Indirect Intermédiaire	Personnes et/ou organisations rapportant les premiers certains événements. Des organisations comme Amnesty International ou Human Rights Watch, malgré l'autorité qu'elles ont acquise dans le domaine, ne sont pas nécessairement des sources primaires. Source originale
Source secondaire (EUCG)	Qualité d'une source qui décrit ou se rapporte à des faits, à des événements ou à des situations qui ont déjà eu lieu en se référant à une source intermédiaire ou primaire.	De deuxième main Subsidaire <i>Antonyme:</i> Source de première main Source primaire	
Source sur support papier (convenu par le groupe de travail du Bureau d'appui)	État de publications ou de produits à publier à l'aide de presse en vue de les proposer sous forme imprimée.	Publication	
Termes de référence	Les termes de référence comprennent les grands thèmes et les thèmes secondaires du rapport d'information sur le(s) pays d'origine. Les termes de référence sont établis conformément au processus normalisé du pays et du contenu approuvé par la task-force «Information sur le pays d'origine», après consultation du groupe de référence «Information sur le pays d'origine». Les termes de référence sont contraignants pour l'auteur du rapport, et toute divergence par rapport aux termes de référence doit être clairement mentionnée dans le rapport.		

TERME	DÉFINITION	SYNONYME/ ANTONYME	À NE PAS CONFONDRE AVEC
Traçabilité (EUCG)	Degré auquel un élément d'information ou une déclaration est présenté de façon que le destinataire puisse: 1) reconstruire une information ou une déclaration identique à partir des éléments qui la constituent et/ou 2) cerner chacune des sources et leur nature (primaire, secondaire, etc.) pour chacun des éléments qui les constituent et/ou 3) évaluer la déclaration exprimée.	Deductible Pouvant être induit Pouvant être inféré <i>Antonyme:</i> Que l'on ne peut retracer Indécomposable Non traçable	
Transparence (EUCG)	Qualité d'une information qui est claire, sans équivoque et intelligible.	Clarté Intelligibilité Compréhensibilité <i>Antonyme:</i> Distorsion Obscurité Opacité Manque de clarté Équivoque Ambigu	Exactitude Approprié Objectivité Lisibilité Pertinence Utilité
Unité d'information sur les pays d'origine (ECS FFM)	Service spécifique des autorités responsables en matière d'asile ou service indépendant chargé de collecter et de fournir des informations sur les pays d'origine pour toute question relative à l'asile.	Service d'information sur les pays d'origine Division pays	
Validation de la source et/ou de l'information (EUCG)	Processus d'évaluation d'une source et/ou d'une information en contrôlant (de manière complète et critique) sa validité au moyen de critères de qualité.	Appréciation de Évaluation de	Description de
Vérification par recoupements (EUCG)	Procédé par lequel la qualité de l'information obtenue est soumise à un examen approfondi pour vérifier si une ou plusieurs sources différentes et sans lien confirment cette information.	Vérification croisée Vérification double Vérification triple <i>Antonyme:</i> Compilation	Référence croisée

2. Modèle de rapport d'information sur le(s) pays d'origine du Bureau d'appui (rapport EASO COI)

Logo du Bureau d'appui

PAYS/Thème

TITRE

SOUS-TITRE

Pour usage public

Mois et année

Élaboré conformément à la «Méthodologie du Bureau d'appui relative
aux rapports d'information sur le(s) pays d'origine»

Table des matières

1.	Avertissement	25
2.	Termes de référence	26
3.	Résumé	27
4.	Introduction	28
5.	Présentations de l'information recueillie	29
	5.1. Sujet	
	5.2. Sujet	
	5.3. Sujet	
6.	Analyse	30
	6.1. Conclusions	
	6.2. Conclusions	
7.	Bibliographie	31
(8.	Abréviations, glossaire)	32

1. Avertissement

«Ce rapport a été établi conformément aux lignes directrices européennes communes pour le traitement des données factuelles relatives à l'information sur le pays d'origine ou COI (2008) et la "méthodologie du bureau européen d'appui pour l'asile en matière de rapport relatif à l'information sur le pays d'origine" (2012). Il a donc été établi sur la base de sources d'information soigneusement sélectionnées et disponibles publiquement. Toutes les sources utilisées sont référencées. Toute l'information présentée, excepté les faits incontestables/évidents, a fait l'objet de vérifications par recoupement, sauf indication contraire.

L'information fournie a été recherchée, évaluée et traitée avec le plus grand soin dans un laps de temps limité. Cependant, ce document ne prétend pas à l'exhaustivité. Si un événement, une personne ou une organisation ne sont pas mentionnés dans ce rapport, cela ne signifie pas qu'ils n'ont pas existé.

Le présent document ne permet pas de statuer sur le bien-fondé d'une demande de protection internationale ou d'une demande d'asile. La terminologie utilisée ne doit pas être considérée comme étant en soi un signe d'une situation juridique particulière. L'information contenue dans le rapport ne reflète pas nécessairement l'opinion du Bureau européen d'appui pour l'asile et n'exprime aucune opinion politique quelle qu'elle soit.

Ce rapport est destiné à un usage public et peut être cité. Le public cible se compose des agents en charge des dossiers, des chercheurs en matière d'information sur le pays d'origine, des décideurs politiques et des autorités décisionnelles.

Ce rapport a été achevé à Malte le XXX/XXX. Tout autre événement ayant eu lieu après cette date n'est pas mentionné dans ce rapport.»

2. Termes de référence

Liste complète ou résumé

Exemple 1:

(Limité à la liste des sujets de la mission exploratoire danoise en Iraq S/C, février 2010, voir FFMg)

1. Situation générale en matière de sécurité et présence de groupes d'insurgés et d'Al-Qaïda
 - Sud et centre de l'Iraq
 - Bagdad et ses faubourgs
 - Ninewa, Salah al-Din, Diyala, Tameen (Kirkuk), y compris les zones contestées
 - Risque de violence aveugle
 - Noms des chefs des groupes d'insurgés et des groupes terroristes
2. Sécurité et droits de l'homme pour les communautés ethniques et religieuses
 - Communautés ethniques non arabes: kurdes (y compris kurdes feylis), turkmènes, assyriennes, chaldéennes, shabaks
 - Communautés ethniques arabes: arabes sunnites et chiïtes, palestiniennes
 - Communautés religieuses: chrétiennes, mandéennes sabéennes, yézidis, juives

Exemple 2:

(Hormis les sujets spéciaux que le public aurait pu anticiper)

Ce rapport vise à faire la lumière sur la question de la citoyenneté et sur la possibilité pour les non-ressortissants de résider légalement dans les deux États du Soudan et du Soudan du Sud, en accordant une attention toute particulière à la question de la citoyenneté dans la région de l'Abiyé. Ce rapport portera principalement sur des questions concernant la citoyenneté, thème pertinent pour les citoyens du Soudan et du Soudan du Sud, découlant de la scission en deux États le 9 juillet 2011. **L'information en matière de citoyenneté au Soudan et au Soudan du Sud pour les citoyens d'autres pays sera exclue.** La question du permis de résidence se polarisera sur la relation bilatérale entre le Soudan et le Soudan du Sud.

3. Résumé

Principaux aspects et conclusions

4. Introduction

Le qui, pourquoi, quand, quoi et comment du rapport et des amendements

(Auteur, objectif, période de la recherche, sujets, méthodologie)

5. Présentations de l'information recueillie

Sujet

Résumé

Sujet

Résumé

Etc.

Exemple pour les citations:

a) Référence/Note de bas de page

Il n'existe pratiquement aucune information en ce qui concerne les Midgans et leur mécanisme de protection. Dans les rapports préliminaires, ils étaient généralement considérés comme des chasseurs qui s'attachent à une famille somalienne pour leur protection ⁽¹⁾. Cette forme traditionnelle de protection...

b) Citation (moins de cinq lignes)

Il n'existe pratiquement aucune information en ce qui concerne les Midgans et leur mécanisme de protection. L'auteur d'un rapport préliminaire déclare: «Il est de pratique courante chez les Midgans, qui vivent de la chasse, de s'attacher à une famille somalienne pour leur protection, qu'ils paient en coupant du bois ou en transportant de l'eau» ⁽²⁾. Cette forme traditionnelle de protection...

c) Citation (cinq lignes ou plus)

Il n'existe pratiquement aucune information en ce qui concerne les Midgans et leur mécanisme de protection. Un rapport préliminaire déclare:

«Il est de pratique courante chez les Midgans, qui vivent de la chasse, de s'attacher à une famille somalienne pour leur protection, qu'ils paient en coupant du bois ou en transportant de l'eau. Les Yibirs sont bien plus sophistiqués et préfèrent, si possible, vivre d'expédients plutôt que de se salir les mains avec un travail honnête. Les Somaliens ne fréquentent ni ne se marient avec l'une ou l'autre de ces tribus et les considèrent comme une caste inférieure» ⁽³⁾.

Cette forme traditionnelle de protection...

⁽¹⁾ Rayne, H., *Sun, sand and Somals — Leaves from the note-book of a District Commissioner in British Somaliland*, Witherby, Londres, 1921, p. 117.

⁽²⁾ Ibidem.

⁽³⁾ Ibidem.

6. Analyse

Conclusions A

Conclusions B

Conclusions

7. Bibliographie

[Pour ce qui concerne les nouveaux médias, voir en tant que source supplémentaire:

De Montfort University, *The Harvard system of referencing*, septembre 2009 (PC1989), publication n° 23056 (<http://www.library.dmu.ac.uk/Images/Selfstudy/Harvard.pdf>), consulté le 2 février 2012.]

Sources utilisées

Sources électroniques (par ordre alphabétique)

Burns, John F., «Taliban claim responsibility in killing of key female Afghan officer», *The New York Times*, 29 septembre 2008 (<http://www.nytimes.com/2008/09/29/world/asia/29afghan.html?fta=y>), consulté le 20 mai 2009.

GaroweOnline, «Fighting erupts in Mogadishu», 31 janvier 2012 (http://www.garoweonline.com/artman2/publish/Somalia_27/Somalia_Fighting_erupts_in_Mogadishu.shtml), consulté le 31 janvier 2012.

Internal Displacement Monitoring Centre (IDMC), *Ethiopia: Human rights violations and conflicts continue to cause displacement*, 3 septembre 2009 (<http://www.unhcr.org/refworld/pdfid/4aa0e1472.pdf>), consulté le 16 octobre 2010.

Blogs

Auteur, «Titre du message posté» (le cas échéant), *Titre du site*, weblog [en ligne] date de dépôt du message (adresse internet), consulté le xx/xx/xxxx.

Exemple: Transportation Security Administration, «Behaviour detection officers lead to arrest in Orlando», *Evolution of security*, weblog [en ligne] 2 avril 2008 (<http://blog.tsa.gov>), consulté le 3 avril 2008.

Sites de réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Bebo, etc.)

Auteur, *Titre de la page* [titre du site internet], date de dépôt du message (adresse internet), consulté le xx/xx/xxxx.

Exemple: Jones, Stewart, *Referencing Group* [Facebook], 5 mai 2009 (<http://www.facebook.com>), consulté le 9 mai 2009.

Sources sur support papier (par ordre alphabétique)

ACCORD/UNHCR, *Country Report — Nigeria*, 8th European Country of Origin Information Seminar, Vienne, rapport final, H. 2.4.2, 28-29 juin 2002.

Kirk, J. W. C., «The Yibirs and Midgans of Somaliland — Their traditions and dialects», *Journal of the Royal African Society*, vol. 4, n° 13 (1904), Oxford, 1904, p. 91-108.

Kurier, *Mercedes-Corvette ist kein Name*, publié le 21 janvier 2012, p. 23.

Le Monde diplomatique, «Seltsame Welt der Republikaner», édition allemande, année 01/18, janvier 2012, p. 17.

Lewis, I. M., *Understanding Somalia and Somaliland: culture, history, society*, C. Hurst & Co. Publishers Ltd, New York, 2008.

Rayne, H., *Sun, sand and Somals — Leaves from the note-book of a District Commissioner in British Somaliland*, Witherby, Londres, 1921.

Sources orales et correspondance (par ordre alphabétique)

Burton, Richard, professeur d'histoire, spécialiste de la Somalie, université de Kinshasa, entretien téléphonique, 22.1.2012.

Expert en matière de gestion de la sécurité pour les ONG, Sandline International, Londres, échange de courriels, 24.1.2012.

Kaiser, Franz-Joseph, ministère de l'éducation, Swaziland, échange de courriels, 23.1.2012.

Responsable de programme, travaillant en Somalie, PhD, Commission européenne, entretien téléphonique, 25.1.2012.

Autres ouvrages/sources consultés (par ordre alphabétique)

(8. Abréviations, glossaire)

Les glossaires existants doivent être consultés, utilisés et référencés.

COMMENT VOUS PROCURER LES PUBLICATIONS DE L'UNION EUROPÉENNE?

Publications gratuites:

- sur le site EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>);
- auprès des représentations ou des délégations de l'Union européenne.
Vous pouvez obtenir leurs coordonnées en consultant le site <http://ec.europa.eu>
ou par télécopieur au numéro +352 2929-42758.

Publications payantes:

- sur le site EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

Abonnements facturés (par exemple séries annuelles du *Journal officiel de l'Union européenne*, recueils de la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne):

- auprès des bureaux de vente de l'Office des publications de l'Union européenne
(http://publications.europa.eu/others/agents/index_fr.htm).

Bureau européen d'appui en matière d'asile

**EASO — Méthodologie du Bureau d'appui relative
aux rapports d'information sur le(s) pays d'origine**

Luxembourg: Office des publications de l'Union européenne

2012 — 32 p. — 21 × 29,7 cm

ISBN 978-92-95079-13-7

doi:10.2847/18502

BZ-30-12-618-FR-C



Office des publications



doi:10.2847/18502