



**Lignes directrices communes à l'UE
pour le traitement
de l'information sur le pays d'origine
(COI, *Country of origin information*)**

Avril 2008

Projet ARGO JLS/2005/ARGO/GC/03

Les lignes directrices communes à l'UE pour le traitement de l'information sur le pays d'origine (IPO / COI) ont été développées par un groupe de projet composé de représentants des services d'information sur les pays d'origine des instances d'asile et d'immigration des pays suivants:

Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF) - Allemagne
Bundesamt für Migration (BFM) - Suisse
Danish Immigration Service (DIS) - Danemark
Immigration and Naturalisation Service (IND) – Pays-Bas
Commissariat général pour les réfugiés et apatrides (CGRS) - Belgique
Office Français de protection des réfugiés et apatrides (OFPRA) -France
Office for Repatriation and Aliens (ORA) - Pologne
Home Office – Royaume-Uni

Ce projet a été financé par la Commission européenne (ARGO project JLS/2005/ARGO/GC/03)

Responsable de projet :
Office for Country Information and Language Analysis
Immigration and Naturalisation Service
Postbus 16502
2500 BM Den Haag
Pays-Bas

Table des matières

| | |
|---|-----------|
| 1. Introduction | 5 |
| 1.1 Contexte de référence: Le Programme de La Haye et le Plan d'Action de la Commission | 5 |
| 1.2 Objectif des lignes directrices | 6 |
| 1.3 Champs d'application des lignes directrices | 6 |
| 1.4 Procédure d'élaboration des lignes directrices | 7 |
| 1.5. Structure du document | 8 |
| | |
| Partie 1 - LES LIGNES DIRECTRICES | 9 |
| | |
| 2. Sources: recherche, sélection et validation | 10 |
| 2.1 Définition de la notion de "source" | 10 |
| 2.2 Principes généraux | 11 |
| 2.2.1 Sélection des sources | 11 |
| 2.2.2 Rechercher des sources multiples | 11 |
| 2.2.3 Rechercher des sources originelles/primaires | 12 |
| 2.2.4 Validation des sources | 13 |
| 2.2.5 Hiérarchie des sources | 14 |
| 2.3. Difficultés particulières | 15 |
| 2.3.1 Si l'information provient d'une source unique | 15 |
| 2.3.2 Si l'information provient d'une source "douteuse" | 15 |
| | |
| 3. Information : sélection et validation | 16 |
| 3.1 Principes généraux | 16 |
| 3.1.1 Critères de qualité pour l'évaluation et la validation de l'information | 16 |
| 3.1.2 Recoupement de l'information | 16 |
| 3.1.3 Equilibrer l'information | 17 |
| 3.2 Difficultés particulières | 17 |
| 3.2.1 En cas d'informations contradictoires | 17 |
| 3.2.2 En cas d'absence d'information | 17 |
| | |
| 4. Rédiger des produits documentaires sur les pays d'origine | 18 |
| 4.1 Présentation de l'information | 18 |
| 4.1.1 Transparence de l'information | 18 |
| 4.1.2 Traçabilité de l'information | 20 |
| 4.2 Présentation des sources | 20 |
| 4.2.1 Références bibliographiques | 20 |
| 4.2.2 Citation des sources | 21 |
| 4.3 Orthographe | 22 |
| 4.4 Avertissements | 22 |
| 4.4.1 Avertissement sur les sources et l'information | 22 |
| 4.4.2 Avertissement sur l'utilisation du rapport | 23 |
| 4.5 Contrôle qualité | 24 |

| | |
|---|-----------|
| PARTIE 2 – NOTES EXPLICATIVES SUR LES ORIENTATIONS | 25 |
| 5. Note sur les informations publiques versus classifiées- facilitation de l'échange des informations. | 26 |
| But de cette note | 26 |
| 5.1. Introduction | 26 |
| 5.1.1. Introduction générale | 26 |
| 5.1.2. Approche | 26 |
| 5.2. Distribution d'informations : contrôle des risques impliqués | 27 |
| 5.2.1. Le flux d'informations | 27 |
| 5.2.2. Les zones | 27 |
| 5.2.3. Zone 1 | 28 |
| 5.2.4. Zone 2 | 30 |
| 5.2.5. Zone 3 | 30 |
| 5.2.6. Autres zones possibles ? | 30 |
| 5.2.7. Barrière 1 | 30 |
| 5.2.8. Barrière 2 | 30 |
| 5.2.9. « Étanche » ? | 30 |
| 5.3. Première étape : identification des différents groupes de clients | 31 |
| 5.4. Seconde étape : combinaison de groupes de clients et zones à risques | 32 |
| 5.5. Troisième étape : liaison des zones à risques avec les différents niveaux de classification | 33 |
| 6. Note sur le copyright et le « domaine public » - facilitation de l'échange des informations. | 33 |
| 6.1. Introduction | 34 |
| 6.2. Copyright comme obstacle à la distribution et l'échange | 34 |
| PARTIE 3 – GLOSSAIRE | 35 |
| 7. Glossaire | 36 |
| Annexe 1: Format conseillé pour la rédaction d'un rapport factuel d'information sur les pays d'origine | 45 |

1. Introduction

1.1 **Contexte de référence: Le Programme de La Haye et le Plan d'Action de la Commission**

Considérant que la mise en place d'un espace de liberté, de sécurité et de justice constituait une priorité pour le renforcement de l'Union européenne, le Conseil européen a adopté le Programme de La Haye des 4 et 5 novembre 2004. Dans ce programme, le Conseil européen confirmait que, dans sa deuxième phase, le régime d'asile européen commun (RAEC) aurait pour objectif la mise au point d'une procédure d'asile commune et d'un statut uniforme pour les personnes bénéficiant de l'asile ou d'une protection subsidiaire. Dans ce contexte, il appelait également de ses vœux la mise en place de structures appropriées associant les services d'asile des États membres en vue de favoriser une coopération pratique et fructueuse devant conduire à la réalisation de trois grands objectifs, parmi lesquels "compiler, examiner et utiliser en commun des informations sur les pays d'origine" (IPO/COI).

En réponse à l'invitation du Conseil européen de présenter un plan d'action pour la mise en œuvre du Programme de La Haye, la Commission a publié, le 17 février 2006, une communication au Conseil et au Parlement européen sur le renforcement de la coopération pratique intitulée "*Nouvelles structures, nouvelles approches – amélioration de la prise de décision au sein du régime d'asile Européen commun*". Reconnaisant le rôle de l'information sur les pays d'origine pour garantir la qualité des processus et des décisions des États membres en matière d'asile, la Commission a souligné :

« Il est donc indispensable de disposer d'un système d'informations sur les pays d'origine qui soit objectif, transparent et précis et qui fournisse rapidement des renseignements officiels et fiables afin de pouvoir déterminer si une personne doit bénéficier d'une protection internationale. Une convergence accrue en matière de collecte et d'analyse des informations sur les pays d'origine par les autorités nationales compétentes contribuerait à harmoniser les règles du jeu. »

La Commission a défini trois principaux objectifs en vue de renforcer la coopération en matière d'information sur les pays d'origine, parmi lesquels l'élaboration de lignes directrices communes pour la production des dites informations. Au § 10 de l'annexe C de la communication précitée, la Commission se réfère aux futures lignes directrices comme devant consister en des "principes communs de base pour la production de COI" qui traitent, entre autres, "de questions telles que la transparence de l'information, la vérification par recoupement, et la citation...". Ainsi que précédemment souligné dans le corps de la communication, il est indiqué que "l'application de ces lignes directrices aux produits COI des États membres constituerait un premier pas pour une application harmonisée de la COI à plus long terme, conformément aux objectifs du programme de La Haye"¹.

Ultérieurement, en septembre 2006, la Commission a publié le document MIGRAPOL 132 (rapport sur les activités d'Eurasil – coopération pratique), dans lequel elle considère les lignes directrices européennes communes pour l'utilisation et la validation des informations factuelles sur le pays d'origine comme "un élément essentiel au développement de normes de qualités communes aux États membres de l'UE".

En juin 2007, dans la continuité du Programme de La Haye et du Plan d'Action, la Commission a publié un "Livre vert sur le futur Régime d'Asile Européen Commun" dans le but de "déterminer les différentes options envisageables dans le cadre juridique communautaire actuel en vue

¹ Commission européenne : *Annexes à : Nouvelles structures, nouvelles approches...*, Bruxelles, 17-02-06. http://ec.europa.eu/justice_home/doc_centre/asylum/docs/sec_2006_189_en.pdf (consulté le 23-04-08)

d'entamer la seconde phase de création du RAEC" (COM/2007/0301 final)². Dans sa recherche d'un rapprochement accru des pratiques et des jurisprudences nationales, la Commission précise : " à titre d'illustration, en se fondant sur une évaluation conjointe des situations dans les pays d'origine, de certains types de dossier ou de certains aspects des demandes d'asile nécessitant une expertise juridique ou factuelle particulière, les États membres pourraient adopter des approches communes..." (3 Mise en œuvre de mesures d'accompagnement). Dans ce contexte, les lignes directrices de l'UE relatives à la COI peuvent être considérées comme un préalable à l'adoption de mesures en réponse au Livre Vert.

1.2 Objectif des lignes directrices

Conformément au Plan d'Action de la Commission européenne, les lignes directrices visent à "améliorer la qualité de la prise de décision dans le cadre du régime d'asile européen commun" tout en contribuant à l'harmonisation des processus d'asile au sein de l'UE.

En application des dispositions du Plan d'Action qui s'y rattachent, le but de ces lignes directrices est de fournir des critères de base communs sur la manière de traiter les informations factuelles sur les pays d'origine dans la transparence, l'objectivité, l'impartialité et de façon équilibrée, afin de faciliter l'échange et l'utilisation de telles informations au niveau européen. Ces lignes directrices doivent pouvoir être comprises par des chargés de recherches COI expérimentés ou débutants.

Lors de l'élaboration des lignes directrices, il a été tenu compte du fait que l'utilisation des COI constitue l'une des conditions requise pour un "examen approprié" des demandes d'asile, tel que le prévoit l'article 8.2 (b) de la directive du Conseil 2005/85/EC du 1^{er} décembre 2005 relative à des normes minimales concernant la procédure d'octroi et de retrait du statut de réfugié dans les États membres. Dans la mesure où "un examen approprié des demandes d'asile" implique également, aux termes de l'article 8.2 (a) de la directive, que " les demandes soient examinées et les décisions soient prises individuellement, objectivement et impartialement ", des critères conduisant à une utilisation d'informations objectives et impartiales sur les pays d'origine ont été spécialement retenus.

Tous les États membres de l'UE sont encouragés à appliquer ces lignes directrices, que la production des informations sur les pays d'origine soit réalisée en interne ou qu'elle soit soustraite (confiées à des organisations externes). Cependant, il peut y avoir lieu de tenir compte des limites relevant du droit national, de règles spécifiques en matière de classification, de citation et de *copyright*.

Afin de satisfaire les critères d'objectivité et d'impartialité requis, il conviendrait également, chaque fois que cela est possible, de préserver l'indépendance du traitement et de la production de la COI par rapport au processus de prise de décision et de définition de la politique d'asile³.

1.3 Champs d'application des lignes directrices

Le traitement des informations sur les pays d'origine englobe la sélection des sources, la collecte des informations, leur analyse, leur validation et la rédaction des documents concernés.

2 Commission européenne : Livre vert futur Régime d'Asile Européen Commun, Bruxelles, 06-06-07 (COM(2007) 301 final). <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2007:0301:FIN:EN:PDF> (consulté le 24-04-08)

3 Selon le HCR (Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés), il y va de la crédibilité et de l'autorité de la COI (UNHCR, *Country of origin information: Towards Enhanced International Cooperation*, Genève, février 2004, p.17), <http://www.unhcr.org/cgi-bin/texis/vtx/refworld/rwmain?docid=403b2522a&page=search> (consulté le 23-04-08)

Ces lignes directrices visent à améliorer la qualité des produits documentaires en matière d'information sur les pays d'origine qui sont élaborés sur la base :

- d'informations publiques (à savoir d'informations non-classifiées)
- d'informations factuelles (c'est-à-dire ne comportant aucun jugement, aucune opinion sur la situation intérieure du pays concerné, aucune interprétation des faits, ou conclusion relevant de la détermination de la politique d'asile).

Bien que les lignes directrices visent à améliorer la qualité de produits COI réalisés à partir d'une information publique et factuelle, elles peuvent également servir de base pour la rédaction d'autres produits, tels que des évaluations de pays, des notes opérationnelles, des rapports de mission d'enquête, etc.

Comme précisé aux chapitres 2, 3 et 4, les lignes directrices recouvrent le processus de production dans son entier, soit :

- la sélection, la collecte, l'analyse et la validation de la COI. Il convient d'opérer une distinction entre la validation des sources et la validation de l'information.
- la présentation écrite de documents d'information sur les pays d'origine, tels que des rapports et des réponses à des demandes d'information.

Lorsque cela s'avère utile et possible, les lignes directrices proposent des exemples afin d'en clarifier ou d'en illustrer le contenu.

1.4 Procédure d'élaboration des lignes directrices

Le groupe de projet⁴ a élaboré les lignes directrices sur la base de différentes contributions émanant de tous les États membres de l'UE, du Canada, de la Norvège, de la Suisse, du HCR, des ONG ACCORD et RDC Ireland⁵ et de la Commission européenne :

- réponses à un questionnaire réalisé par le groupe de projet;
- entretiens avec des services d'information sur les pays d'origine sélectionnés⁶;
- lignes directrices de l'ONG ACCORD, de la CISR⁷ (IRB) canadienne et du HCR ;
- commentaires du groupe de référence⁸;
- commentaires des États membres de l'UE au cours de la période de test (de mai à novembre 2007).

La première version des lignes directrices a été présentée à la réunion plénière d'EURASIL du 27 mars 2007, lors de laquelle elle a reçu un accueil largement favorable. La version finale (datée du 4 avril 2007) a été envoyée à tous les États membres, la Norvège, la Suisse, l'UNHCR, ACCORD, et au RDC Irlande pour être testée. De plus, une liste de sites Internet utiles et d'autres matériels de référence couvrant la majorité des pays générant des demandes d'asile a été communiqué en tant qu'outil d'aide au travail des chercheurs d'informations sur les pays d'origine. La période de test a duré de mai à novembre 2007. En novembre 2007, le groupe de projet avait reçu les commentaires d'ACCORD, de l'Allemagne, de l'Autriche, de la Suisse, de la

⁴ Le groupe de projet était constitué de représentants des services COI des instances d'asile et/ou d'immigration des pays suivants : Belgique, Danemark, France, Allemagne, Pologne, Pays-Bas, Suisse, Royaume-Uni.

⁵ Refugee Documentation Center.

⁶ Autriche, République tchèque, Finlande, Hongrie, Irlande, Norvège, Espagne, ACCORD, RDC (Refugee Documentation Centre Ireland).

⁷ Commission de l'Immigration et du Statut de Réfugié (IRB - Canada)

⁸ Canada, Finlande, Irlande, Commission européenne, HCR.

Finlande, de la Lituanie et des Pays-Bas. Cinq des partenaires du groupe de projet initial⁹ se sont chargés de finaliser les lignes directrices.

1.5. Structure du document

Le document comprend trois parties, qui doivent être lues en relation les unes avec les autres. Dans la partie 1, les lignes directrices sont organisées en trois chapitres :

- Chapitre 2 : Les sources

Définition des sources.
Comment sélectionner les sources.
Comment valider les sources.
Que faire si l'information ne provient que d'une source unique ou douteuse?

- Chapitre 3 : L'information

Critères de qualité pour évaluer et valider l'information ?
Comment vérifier par recoupements et produire des informations objectives et équilibrées.
Que faire si aucune information ne peut être trouvée ?
Que faire en présence d'informations contradictoires ?

- Chapitre 4 Rédiger des produits COI factuels

Présentation de l'information et des sources.
Transparence et traçabilité.
Nécessité d'insérer des avertissements.
Importance du contrôle qualité.

La Partie 2 comprend deux notes explicatives sur les lignes directrices ; elles sont destinées à aider l'utilisateur dans la compréhension des problèmes évoqués dans ce document :

- Chapitre 5 : Note sur la différence entre les informations publiques, les informations relevant du domaine public et les informations classifiées
- Chapitre 6 : Note sur la classification des documents, y compris la classification découlant du respect de la réglementation relative à la propriété intellectuelle (copyright)

Dans la Partie 3, un glossaire des termes courants utilisés dans la COI est mis à disposition, afin de clarifier le sens des termes utilisés dans les chapitres précédents

- Chapitre 7 (Glossaire)

Une *annexe*, comprenant la présentation du format conseillé pour un rapport de COI a été ajoutée. Ce format, après une légère adaptation, peut être également utilisé pour des réponses à des demandes d'informations.

⁹ Belgique, France, Allemagne, les Pays-Bas et Suisse

Partie 1 - LES LIGNES DIRECTRICES

2. Sources: recherche, sélection et validation

Comme précisé en introduction, il convient de distinguer les notions de *sources* et *d'information*. Le chapitre 2 décrit les méthodes de sélection et de validation des sources. Le chapitre 3 se rapporte aux méthodes de sélection et de validation de l'information. Ces chapitres n'abordent pas l'aspect rédactionnel (c'est-à-dire la présentation des sources et des informations) des produits de COI. Ce sera l'objet du chapitre 4. Pour toute explication et définition des divers termes utilisés dans ce document, se référer au glossaire (chapitre 7).

2.1 Définition de la notion de "source"

Dans le domaine du traitement des COI, le sens du terme "source" peut varier en fonction du contexte dans lequel il est utilisé : il peut être utilisé 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 lignes directrices, il a semblé utile de préciser les différentes définitions du terme "source" de la façon suivante :

Une *source* est une personne ou 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 originelle* est la personne ou l'institution qui documente l'événement, le fait ou le sujet pour la première fois. La source originelle peut également être la source primaire.

Une *source secondaire* est la personne ou l'institution qui reproduit l'information documentée par la source originelle.

Les *sources d'informations* 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 "position papers" ou "papiers stratégiques", etc.

Illustrations :

1. Un activiste des droits de l'homme confie à une personne qui recherche des informations qu'un individu est détenu pour des raisons politiques, alors que le directeur de la prison affirme que cet individu est détenu pour des délits de droit commun.

Dans ce cas, l'activiste des droits de l'homme et le directeur de la prison sont tous deux des *sources primaires*.

Le chercheur (ou l'institution dont il dépend) qui communique ces informations, par exemple dans un rapport, est la *source originelle*.

Le rapport du chercheur rédigé sur la base d'interviews concernant la personne détenue est la *source d'information originelle*.

2. Un journaliste qui est le témoin oculaire de certains événements et qui est le premier à les documenter est à la fois la *source primaire* et la *source originelle*.

Les bases de données et Internet constituent d'utiles moyens d'accès aux sources d'informations, mais ne doivent pas être considérés comme les sources d'informations en tant que telles.

Illustration :

Un chercheur de COI trouve la copie d'un rapport sur Ecoi.net. Ecoi.net est un précieux vecteur d'information, mais ne constitue pas la source de l'information elle-même.

2.2 Principes généraux

2.2.1 Sélection des sources

Toute source est susceptible de fournir une information pouvant être pertinente (pour le processus de détermination de la demande d'asile). Cela signifie qu'il ne faut 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, fournir une information tout à fait valable sur un autre sujet.

Illustration:

Un parti politique qui a été accusé de violer les droits de l'homme ne sera probablement pas la source la plus fiable et la plus objective pour répondre à des questions du type : "Ce parti a-t-il violé les droits de l'homme?"

En revanche, s'il s'agit de questions telles que : " Qui est le dirigeant politique de ce parti ? Quel est le nom de son organe de presse ?", c'est sans doute le parti en question qui sera le mieux à même de fournir les informations les plus fiables et les plus actuelles.

2.2.2 Rechercher des sources multiples

Les chercheurs de COI doivent 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, média, organisations internationales, ONG, etc.) pour chaque sujet, de préférence des sources originelles/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 de 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.

2.2.3 Rechercher des sources originelles/primaires

Les chercheurs doivent toujours consulter une grande variété de sources. Il est important de vérifier, autant que possible, la pertinence de la source, cette vérification faisant partie intégrante du processus de recherche. Bien qu'il ne soit pas toujours possible de remonter jusqu'à la source primaire, il convient de s'efforcer de retrouver la source originelle qui a été la première à documenter le fait, l'évènement ou la situation (voir glossaire).

Cela contribuera à éviter le "*round tripping*" d'informations, la *fausse corroboration* et la *citation erronée* d'informations.

Le *round tripping* d'informations (littéralement: " cycle d'aller et retour de l'information") a lieu quand les sources secondaires commencent à se citer les unes les autres, au lieu de se référer à la source originelle/primaire.

Illustration de "round tripping" d'informations :

En avril 2004, un rapport de l'*UK Home Office* cite un paragraphe d'un rapport réalisé par le service de l'immigration danois, rapport qui était lui-même fondé sur des informations tirées d'un rapport de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada, qui mentionnait à son tour une information issue d'un rapport antérieur du *Home Office* britannique (octobre 2003).

Fausse corroboration: il se peut que l'on trouve une même information dans un grand nombre de sources, mais, après un examen attentif de chacune de ces sources, il peut s'avérer que toutes ces sources ont obtenu cette information de la même et unique source.

Illustration de fausse corroboration :

Un chercheur trouve, dans le rapport du *Home Office britannique*, "confirmation" d'un fait mentionné dans le rapport du *Département d'Etat américain*, sans se rendre compte que le rapport du *Home Office* britannique cite, en fait directement le rapport du *Département d'Etat américain*.

Une source originelle/primaire n'est pas nécessairement une garantie de qualité. Il est possible que ces sources fournissent 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 originelles/primaires doivent être validées.

Illustration :

Une ONG fiable (*source primaire*) informe que l'aide est en train d'être distribuée dans une certaine région. Des rapports rédigés ultérieurement par d'autres sources notent que certains villages isolés n'ont reçu aucune aide parce que le convoi qui transportait l'aide et les vivres a été attaqué en cours de route. Bien qu'il n'y ait aucun doute sur le fait que cette ONG ait donné cette information en toute bonne foi, il s'agissait, dans une certaine mesure, d'une information trompeuse.

2.2.4 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.

La validation des sources implique :

- d'évaluer le contexte dans lequel la source opère (dans quelle mesure la source est-elle 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 de questions telles que : Qui est la source ? Que di(sent)t la (les) source(s) ? Pourquoi le disent-elles ? Quand l'ont-elles dit ? et comment les informations sont-elles présentées. Bien évidemment, ces questions sont interdépendantes.

- **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 ?
- **Quelle** information est fournie ? Quel est le véritable contenu / la substance de l'information produite / livrée 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 à le faire ?
- **Comment** l'information est-elle présentée, 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, neutre et transparente ?
- **Quand** l'information a-t-elle été / est-elle recueillie et quand a-t-elle été / est-elle fournie ?

Illustrations :

1. Différentes organisations (qui) qui ont peut-être des objectifs différents (pourquoi), parlent avec différents individus (qui et comment), et le résultat de ces conversations peut être présenté de façon différente par ces dernières (comment), ce qui conduit à des interprétations différentes de l'information (quoi).
2. Un chauffeur de taxi (qui) peut être une source fiable pour une information géographique sur sa région (quoi), mais risque de ne pas être une source aussi fiable sur la situation politique de son pays (quoi) car il est possible qu'il ne soit pas un spécialiste de ce sujet ou qu'il n'ait pas un regard objectif (pourquoi).
3. Au cours d'une opération anti-insurrectionnelle dans un village tchéchène, les forces spéciales russes ont brûlé plusieurs maisons et une douzaine d'habitants, hommes et femmes, sont tués. Le journal moscovite XXX décrira ultérieurement l'incident comme une embuscade tendue aux troupes russes au cours de laquelle "12 bandits ont été tués". Au moment de décider si on va utiliser ou pas l'information fournie par le journal XXX, il serait pertinent de tenir compte du fait que l'article du journal est pro Kremlin (qui et pourquoi), qu'il se base entièrement sur les commentaires d'un porte-parole des Forces Spéciales (qui), et qu'il prend partie dans sa couverture de l'événement en qualifiant les insurgés de "bandits" (comment).
4. Une société pétrolière internationale (qui) en activité dans le delta du Niger au Nigeria (où) fournit des informations sur la situation actuelle (quand) de la sécurité dans le delta (quoi) via une newsletter sur le site Internet de l'entreprise (comment).

2.2.5 Hiérarchie des sources

On ne peut établir une hiérarchie générale des sources, du moins pas dans le sens où cela signifierait que les sources classées au niveau le plus élevé de la hiérarchie fournissent toujours les informations les plus fiables.

Selon les sujets (dans le cadre de l'information sur certains pays d'origine) il faut avoir recours à des approches différentes et ce, dès la première phase, à savoir la recherche, ainsi que pour les étapes suivantes de sélection et de validation (et d'utilisation) des sources.

La nature du sujet (la question à laquelle il s'agit de répondre) est décisive dans le choix des sources qui seront consultées en premier lieu. Un chercheur en quête d'information sur la situation générale des droits de l'homme dans un pays X aura plus de chance de trouver une information de valeur sur ce sujet en commençant par consulter des organisations internationales et des ONG. Si, cependant, il recherche des informations plus spécifiques sur, par exemple, des événements particuliers survenus dans le pays X, il aura plus de chance d'y parvenir en commençant par consulter d'autres sources telles que des agences d'information ou des experts nationaux ou locaux.

En résumé, 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 sources (telles que des agences de presse ou des experts nationaux ou locaux) conviendront mieux pour obtenir une information sur des événements particuliers.

Une fois l'information trouvée, la source ainsi que l'information elle-même doivent être validées. Une source généralement considérée comme fiable peut parfois se révéler moins fiable sur des questions spécifiques (illustration 1). Inversement, une source dont la partialité est notoire peut néanmoins fournir une information fiable sur certains sujets (illustration 2).

Illustrations :

1. Le Département d'Etat américain est en général considéré comme une source de haut rang en termes de fiabilité. Cependant, son rapport annuel sur l'Irak en 2005 ne mentionne pas la prison d'Abu Ghraib dans laquelle des soldats américains ont abusé des prisonniers. Dans ce cas, des rapports émanant d'organisations des droits de l'homme objectives ou de pays qui n'étaient pas directement impliqués dans la guerre en Irak peuvent être mieux placés en termes de fiabilité et d'objectivité.
2. Le site d'un parti politique peut être la meilleure source qui soit quand il s'agit de répondre à une question sur sa structure organisationnelle, alors qu'il risque de ne pas être une source objective sur d'autres sujets, comme lorsqu'il s'agit de savoir si les droits de l'homme sont ou ont été bafoués par ce parti.

En dépit du fait qu'il soit impossible de fournir une hiérarchie générale des sources, on constate que les rapports se réfèrent davantage à certaines d'entre elles. Afin d'aider les chercheurs dans leur tâche, une liste des sources fréquemment utilisées accompagnait le projet de lignes directrices présenté en avril 2007. Comme cela a déjà été indiqué, il convient d'utiliser cette liste de sources en gardant à l'esprit qu'il ne s'agit pas de sources « recommandées » en tant que telles. Conformément aux lignes directrices, la source, tout autant que l'information, doit être validée.

2.3. Difficultés particulières

2.3.1 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 ;
- la censure ou l'autocensure sont pratiquées, etc.

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

Dans la mesure du possible, les sources consultées doivent être mentionnées et brièvement décrites, en particulier si la seule source fournissant les informations est peu connue.

Illustration :

Diverses sources (Amnesty International, Human Rights Watch, etc.) ont été consultées. L'unique information identifiée sur le sujet a été rapportée dans un journal local que l'on ne connaît pas de façon précise.

2.3.2 Si l'information provient d'une source "douteuse"

Il se peut que, après s'être interrogé sur le "qui, quoi, pourquoi, quand, comment" (voir Validation de sources, § 2.2.4) une source soit considérée comme douteuse. "Douteuse" signifie dans ce cas que la fiabilité de la source n'a pu être établie.

Si 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.

Illustration :

Les informations que l'on peut trouver sur les sites personnels, les blogs, les forums internet et les sites de discussion sont généralement considérées comme douteuses car leur source ne peut être clairement identifiée. Exception doit toutefois être faite du blog officiel d'une personnalité connue, qui est "traçable" et vérifiable en tant que source, comme par exemple le blog d'un homme politique ou d'un journaliste précis.

Remarque :

La fiabilité de "Wikipédia" est largement discutée car quiconque peut en modifier les informations. Néanmoins, si seul "Wikipédia" apporte des informations intéressantes/pertinentes, ces dernières peuvent être utilisées dans le rapport, mais les raisons pour lesquelles la source a été validée devraient être précisés.

3. Information : sélection et validation

3.1 Principes généraux

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

Il convient de noter que les critères de qualité utilisés pour valider la source sont différents des critères de qualité utilisés pour valider les informations.

Il existe plusieurs **critères** déterminants pour la qualité de la recherche et du rapport d'information sur les pays d'origine.

Il faut, avant tout, s'assurer de la pertinence de l'information. Si l'information 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 originelle d'une partie de l'information peut être identifiée.
- **Transparence** : qualité d'une information claire, sans équivoque et intelligible.

3.1.2 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 (exemple : Londres est la capitale de l'Angleterre, Saddam Hussein était le président de l'Irak). 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 l'information 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 (voir paragraphe 2.2.2). Cela est encore plus important lorsque l'information trouvée ne remplit pas certains des critères de qualité mentionnés plus haut.

Lorsqu'on croise l'information, il faut prendre soin d'éviter le piège du "*round tripping*" d'informations. L'une des conséquences secondaire du "*round tripping*" est que l'information risque de ne pas être aussi actuelle qu'elle le paraît. Voir paragraphe 2.2.3.

3.1.3 Equilibrer l'information

Comme indiqué précédemment (paragraphe 2.2.2 et 3.1.2), tous les efforts doivent être conjugués pour recourir à un éventail de sources aussi large que possible afin de fournir une information équilibrée.

Si des sources différentes apportent une information contradictoire, alors toutes ces sources devront/pourront être validées avec minutie et présentées dans le rapport. Dans ces cas-là, il pourra être nécessaire d'évaluer la qualité et la fiabilité de l'information en évitant tout parti pris personnel en ce qui concerne la situation ou l'événement (voir également paragraphe 4.1.1).

3.2 Difficultés particulières

3.2.1 En cas d'informations contradictoires

Si on trouve des informations pertinentes mais contradictoires à propos d'un sujet donné, il faudra mener une recherche sur les origines et le contexte des sources et les contradictions devront être explicitées. Comme indiqué précédemment, les sources de telles informations devraient/pourraient être minutieusement validées et la qualité et la fiabilité de l'information évaluées.

Illustration :

Plusieurs sources affirment qu'il y a 3 églises catholiques dans la ville de X au moment Y, mais une des sources affirme qu'il y en a 5. Cela ressemble à une information contradictoire. Un examen plus attentif de ces sources pourrait mener à la conclusion que des informations obsolètes ont été utilisées, ou peut-être que le terme « église catholique » a été interprété différemment.

3.2.2 En cas d'absence d'information

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 ne s'est pas produit. Il est conseillé de s'interroger sur cette absence d'information et d'en examiner le contexte. Par exemple, s'il n'y a aucun rapport sur cet événement et que le pays ou le sujet en question est d'ordinaire bien documenté, cela pourrait indiquer qu'il est peu probable que cet événement ait eu lieu. Inversement, si en général peu d'informations sont disponibles sur le pays et/ou le sujet concerné, cela devra également être pris en compte.

4. Rédiger des produits documentaires sur les pays d'origine

4.1 Présentation de l'information

Un produit documentaire dans le domaine de l'information sur les pays d'origine doit être factuel et objectif. Cela signifie que tous les faits devront être présentés de façon neutre, sans parti pris, sur la base d'une information équilibrée, validée et replacée dans son contexte.

Le langage utilisé ne doit laisser transparaître aucun jugement ni opinion afin de ne pas influencer le processus de prise de décision.

Le document d'information sera mieux compris par ses destinataires si sa présentation est logique, bien structurée et intelligible. Les rédacteurs de produits COI devraient toujours garder à l'esprit que les utilisateurs du document doivent pouvoir retrouver l'information dont ils ont besoin sans avoir à lire ou parcourir le rapport dans son entier. Il est recommandé d'utiliser un manuel de style¹⁰.

L'information qui a fait l'objet de la recherche peut être présentée de différentes façons : en la citant, la reformulant ou la résumant. Selon les circonstances, il est parfois plus facile, plus adéquat ou plus efficace de reformuler ou de résumer que de citer.

4.1.1 Transparence de l'information

Il est recommandé d'être aussi transparent que possible dans l'utilisation et la présentation de l'information et des sources. Les points suivants doivent être pris en considération :

- *Information pertinente*
Seule l'information utile et pertinente doit être fournie (l'information répondant le plus précisément possible à la question). Lorsqu'il est nécessaire d'apporter une information ne présentant pas un lien direct avec la question traitée, il faut en expliquer les raisons.
- *Noms originaux ou transcrits*
Pour éviter toute confusion, les noms des personnes et des organisations devront être mentionnés dans leur langue originale et / ou transcrits.
- *Cadre temporel*
Il est conseillé de mentionner que les recherches effectuées pour réaliser le produit COI ont été menées sur une période de temps limitée. La date de publication du produit doit être indiquée.
- *Opinions/évaluations*
Si l'information présentée reflète une "opinion", cela devra être clairement indiqué.

¹⁰ Voir par exemple le manuel de style de l'UNHCR (Département de la Protection Internationale, Protection Information Section UNHCR: *Style Guide*, Genève. Juillet 2005.
<http://www.unhcr.org/refworld/docid/42d67b3a4.html> (consulté le 23-04-08)

Illustrations (d'opinion) :

1. Human Rights Watch, dans son rapport annuel 2005 *conclut* que "..."
2. Le HCR, dans son rapport sur... *évalue la situation dans...* comme étant préoccupante.

- *Information provenant d'une source unique*
Le fait qu'une seule source ait pu être trouvée devrait être mentionné explicitement et le contexte expliqué. Les sources consultées doivent, si possible, être mentionner et rapidement décrites, en particulier si l'unique source ayant fourni l'information est une source mal connue.
- *Information provenant d'une source "douteuse"*
Si une information provenant d'une source "douteuse" est utilisée, il faut le mentionner de façon explicite, et une évaluation de la source doit être effectuée. Si cette source "douteuse" est l'unique source et que l'information apparaît comme importante ou particulièrement pertinente, l'information peut, dans ce cas, être présentée dans le rapport. Il faudra, cependant, préciser explicitement que cette source n'a pas pu être évaluée et en expliquer les raisons.
- *Information contradictoire*
Si différentes sources présentent une information contradictoire, il faut le mentionner de façon explicite. On devra / pourra présenter l'information obtenue à partir de ces sources (après une validation attentive), ainsi qu'une évaluation de la fiabilité de l'information / source.

Illustrations :

1. Selon l'article de BBC News "xxx", dix personnes ont été arrêtées, alors que Moskovskoe Novosti signale dans son article "xxx" que deux personnes ont été arrêtées...
2. Selon l'agence d'informations X, une manifestation, au cours de laquelle plusieurs personnes ont été arrêtées, a eu lieu le 1er janvier 2007. Amnesty International ne mentionne pas cet événement alors qu'habituellement elle publie des rapports sur ce type de sujet. C'est aussi le cas d'autres sources qui rapportent souvent ce genre d'événements. L'agence d'information X est connue pour l'information détaillée qu'elle fournit généralement dans la mesure où elle fait appel à des reporters locaux.

- *Si aucune information n'a été trouvée*
Si aucune information n'a été trouvée, il faut le mentionner de façon explicite, en ajoutant que le fait qu'aucune information n'ait été trouvée ne signifie pas nécessairement que l'événement n'a pas eu lieu. Cette explication doit également être replacée dans son contexte (voir aussi le paragraphe 3.2.2).
Il faudrait également mentionner que la recherche effectuée pour le produit COI a été menée sur une période de temps limitée et quelles sont les (principales) sources qui ont été consultées.

4.1.2 Traçabilité de l'information

Il est important de présenter l'information exactement comme elle l'a été par les sources utilisées. Au cours du processus de traduction ou de reformulation, le contenu et la signification de l'information ne doit pas être déformé.

Il faut indiquer clairement de quelle source provient chacun des éléments d'information (voir paragraphe 4.2.1).

De plus, dans le cas où une partie de l'information provient d'une source qui se réfère à une autre source (originelle) à laquelle on n'a plus accès (par exemple parce que le site Internet n'existe plus ou que l'article a été censuré, etc.), il convient de préciser quelle est la source originelle et quelle est la source secondaire.

Illustrations :

"L'Osservatore Romano" cite/se réfère à un article publié sur le site Web « Voice of Martyrs » pour donner un exemple de persécutions à l'encontre des chrétiens en Libye. Un chercheur ne trouve les informations que dans "L'Osservatore Romano" parce que le site Web « Voice of Martyrs » n'est plus accessible. Dans pareil cas, le chercheur indique "L'Osservatore Romano" comme une source secondaire qui cite/se réfère à la source originelle "Voice of Martyrs" :

L'Osservatore Romano, *Les chrétiens en Lybie*, 09.02.2007 – www.kjhfkjhnefkjn (consulté le: 20.02.2007) [Information issue de "Voice of Martyrs"]

4.2 Présentation des sources

4.2.1 Références bibliographiques

Chaque élément d'information doit reposer, au minimum, sur une source, de préférence la source originelle / primaire. Il n'est pas nécessaire de mentionner toutes les sources qui ont été recoupées pour valider une information spécifique. Il suffit de mentionner dans l'avertissement que toutes les informations ont été croisées avec celles émanant d'au moins une autre source sauf s'il s'agit d'un fait incontestable/évident (voir paragraphe 4.4.1).

Les références des sources peuvent être mentionnées soit dans le corps du texte, soit en notes de bas de page.

Il est recommandé de faire apparaître les références sur la même page que le texte auquel elles se réfèrent. De cette façon, les sources de l'information restent identifiables, même lorsqu'on photocopie les pages du rapport. Par conséquent, il est conseillé de placer les notes de bas de page sur la même page.

Toutes les sources mentionnées dans le rapport / la réponse à une demande d'information devront être intégralement référencées. Il en va de même pour les sources consultées sur l'Internet, dont la référence doit inclure le lien et la date à laquelle le site a été interrogé.

Il est recommandé de présenter les références selon des normes standardisées. Si le document comporte une bibliographie complète, les références citées dans le texte ou en notes de bas de page peuvent l'être succinctement (auteur, titre court, date de publication et numéro de la page). Cela permettra une meilleure lisibilité du rapport (voir paragraphe 4.2.2 sur la Citation).

Une bonne pratique consiste aussi à lister non seulement les sources auxquelles on se réfère dans le rapport / la réponse à une demande d'information, mais aussi toutes les sources d'information (ou les principales) qui ont été consultées au cours de la recherche. Cependant, dans le cas où aucune information n'aurait été trouvée, seules les principales sources consultées devront être mentionnées (voir paragraphe 4.1.1 "Si aucune information n'a été trouvée").

Il est fortement recommandé de conserver des copies de l'ensemble de tous les documents utilisés pour l'élaboration du rapport, car il peut, par exemple, arriver que certains articles publiés sur Internet soient supprimés après un certain temps.

4.2.2 Citation des sources

Les sources doivent être clairement identifiées et citées selon une norme de citation. Il convient de relever qu'il existe différentes normes.

Exemple de norme internationale (ISO)¹¹ :

BURCHARD, JE. How humanists use a library. In *Intrex: report of a planning conference on information transfer experiments*, Sept. 3, 1965. Cambridge, Mass. : M.I.T. Press, 1965, p. 219.

Exemple de la norme académique britannique :

Nom de l'auteur, initiales (Date de publication) *Titre de la publication*. Lieu de publication : Editeur.

Pour ce qui concerne les références bibliographiques des sources, il est au *minimum* exigé de mentionner: le nom et les initiales de l'auteur (ou le nom du journal), le titre de la publication et la date de publication.

La source primaire ou originelle doit être citée. Il n'est pas nécessaire de citer plusieurs sources différentes (p. ex. *Home Office* britannique, Département d'État américain, CISR canadienne) si elles se réfèrent toutes à la même source originelle (voir paragraphe 2.2.3).

Illustration

Constitución Política de Colombia, 1991 con reforma de 1997", in *Base de Datos Políticos de las Américas* [online], <http://www.georgetown.edu/pdba/Constitutions/Colombia/colombia.html> (consulté le: 04-12-2001)

¹¹ International Organization for Standardisation (ISO), ISO 690:1987 Information et documentation - Références bibliographiques-contenu, forme et structure. Ottawa, 15-03-08 (dernière mise à jour).
<http://www.collectionscanada.ca/iso/tc46sc9/standard/690-1e.htm> (consulté le 23-04-2008)

4.3 Orthographe

Précisez l'orthographe et les règles de transcription utilisées dans le rapport. Par exemple, pour l'écriture arabe, chinoise ou cyrillique, il est important de souligner qu'il existe différents modes de transcription en alphabet romain.

4.4 Avertissements

Chaque produit d'information sur les pays d'origine devrait comporter des avertissements explicites relatifs aux sources et à l'information, ainsi qu'à l'utilisation qui peut être faite du produit en question. Afin de faciliter les échanges d'informations sur les pays d'origine à l'échelle de l'UE, il est conseillé d'ajouter une traduction en anglais de l'avertissement rédigé dans la langue nationale.

4.4.1 Avertissement sur les sources et l'information

Avertissement ou clause limitative relatif aux sources et à l'information - Texte conseillé :

Ce rapport a été rédigé conformément aux lignes directrices européennes communes pour le traitement des données factuelles relatives à l'information sur les pays d'origine ou COI (2008). 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, exceptés 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. Il n'est pas davantage concluant pour décider du bien fondé d'une demande de statut de réfugié ou d'une demande d'asile particulière. Si un événement, une personne ou une organisation ne sont pas mentionnés dans ce rapport, cela ne signifie pas que l'événement n'a pas eu lieu ou que la personne ou l'organisation n'existent pas. L'information contenue dans le rapport ne reflète pas nécessairement l'opinion de l'Autorité et n'exprime aucune opinion politique quelle qu'elle soit.

Avertissement du *Home Office* britannique:

Les informations contenues dans ce rapport sont limitées à celles qui ont pu être identifiées parmi les sources d'informations consultées. Bien que l'on se soit efforcé de couvrir tous les aspects pertinents d'un sujet particulier, il n'est pas toujours possible de recueillir toute l'information qui s'y rapporte. Pour cette raison, il est important de souligner que les informations consignées dans ce rapport ne doivent pas être interprétées au delà de ce qui est textuellement rapporté.

Par exemple, s'il est signalé qu'une loi particulière a été adoptée, il ne faut pas en conclure qu'elle est effectivement appliquée, sauf mention expresse.

4.4.2 Avertissement sur l'utilisation du rapport

Classification

Chaque produit d'information sur les pays d'origine doit préciser clairement :

- qui peut avoir accès au document;
- et comment le document peut être utilisé.

Il est conseillé :

- de mentionner le niveau de classification du document sur chacune de ses pages afin d'éviter tout malentendu lorsque, par exemple, une seule partie du document original est photocopiée ;
- de mentionner une personne (ou une fonction) à contacter en cas de questions concernant d'éventuelles restrictions d'accès ou d'utilisation de chaque produit d'information sur les pays d'origine.

Exemple dans le cas d'un rapport classifié :

"Ce rapport est destiné à un usage ****[restreint / interne etc.]**. Il ne peut être cité."

"Les sources d'informations publiques utilisées dans ce rapport peuvent être citées, mais non le rapport lui-même".

"Les informations contenues dans ce document ne peuvent être utilisées et / ou citées dans une décision d'asile, dans un document public, ou sur un site Internet".

Exemple dans le cas d'un rapport public :

"Ce rapport est destiné à un usage public et peut être cité"

Reproduction

Un avertissement au sujet de la reproduction du rapport devra clairement être mentionné dans ce dernier.

Par exemple:

"Ce rapport ne peut être reproduit ou rediffusé (partiellement ou dans son intégralité) sans le consentement écrit de X".

4.5 Contrôle qualité

Le contrôle de qualité doit faire partie intégrante du processus de production d'information sur les pays d'origine, afin de garantir la qualité d'ensemble du produit. Le contrôle de qualité doit permettre de s'assurer que les rapports sont réalisés conformément aux critères de qualité des présentes lignes directrices.

Il est recommandé de définir un mécanisme de contrôle de qualité. Au moins un certain niveau de contrôle de qualité doit avoir lieu avant la publication du produit de COI. La révision du texte par des pairs et / ou la personne en charge de la gestion du service concerné, avant la diffusion, constitue une norme minimale de contrôle qualité.

Après diffusion, les commentaires en retour (feedback) de groupes d'utilisateurs ou d'experts sont utiles, notamment pour s'assurer que le rapport répond bien à leurs besoins.

Exemple de contrôle de qualité externe :

Révision réalisée – avant ou après publication – par des représentants d'un conseil national pour les réfugiés, Amnesty International, et / ou par des universitaires experts sur certains pays.

Exemple britannique :

En 2002, un comité consultatif indépendant sur l'information sur les pays d'origine a été mis en place pour superviser la qualité et l'exactitude des produits d'information sur les pays d'origine du *Home Office* britannique.

PARTIE 2 – NOTES EXPLICATIVES SUR LES ORIENTATIONS

5. Note sur les informations publiques versus classifiées- facilitation de l'échange des informations.

But de cette note

Cette note vise à contribuer au débat international actuel sur l'échange d'IPO et la coopération en matière d'IPO.

Cette note est destinée aux responsables du management d'unités IPO nationales et du développement, de la mise en œuvre et de l'évaluation de systèmes de classification et des accords bi- ou multilatéraux sur l'échange des informations.

5.1. Introduction

5.1.1. Introduction générale

Les attributions pour le projet ARGO sur l'établissement d'orientations IPO communes consistent à gérer uniquement les « informations publiques ». Il va sans dire que décider de ne gérer que les informations publiques en tant que telles pose inévitablement la question **du seuil à partir duquel les informations ne sont plus considérées comme publiques**. Lors de la discussion de cette question avec des collègues américains, on est immédiatement confronté à :

1. une variation évidente des cultures (d'entreprise) nationales concernant la classification ;
2. une confusion considérable de langues ;
3. un manque important de transparence quant aux règles de classification les unes des autres et sur la correspondance mutuelle entre différents niveaux de classification.

Le fait de prendre tout ceci en compte fait de l'échange international des informations un défi particulier.

Le glossaire qui a été développé dans le cadre du projet ARGO susmentionné suggère déjà quelques définitions de « publiques », « domaine public », « classification », etc.

5.1.2. Approche

Le lecteur sera invité à analyser et décrire les règles de classification nationales du point de vue du groupe de clients autorisé de chaque information. La question que nous traitons sera « Quels sont vos différents groupes de clients, et pourquoi et comment sont-ils séparés les uns des autres ? » Il est important d'éviter de se concentrer sur les différents niveaux de classification pouvant exister dans l'organisation du lecteur.

Comme aimerait le souligner cette note, il pourrait être tout aussi efficace d'aborder la classification depuis l'angle du groupe de clients. En fin de compte, la classification consiste à établir des seuils entre les différents groupes de clients. Ces seuils doivent être basés sur une évaluation des risques réaliste et doivent indiquer les limites des différentes zones ou régions caractérisées par plus, ou moins, de contrôle sur la distribution.

Par exemple, si un pays A est sur le point d'échanger certaines IPO avec le pays B, ils pourraient être beaucoup plus préoccupés par la question de savoir où les informations seront dispersées dans l'organisation du pays B (« Qui sera capable d'accéder effectivement aux informations ? »)

qu'en étant informé du degré de classification que le pays B imposera aux informations échangées.

Les termes « classifiées » et « publiques » n'ont pas nécessairement le même sens dans différents pays. Il n'est pas utile de connaître la dénomination des niveaux de classification les uns des autres quand, dans un pays, la dénomination signifie que ces informations sont sous contrôle strict et, dans l'autre, qu'elles seront disponibles pour les membres d'une ONG, un demandeur ou son avocat, etc.

Après avoir identifié ces groupes de clients, les seuils entre eux peuvent aussi être décrits. Ces seuils indiquent la fin ou le début de zones plus, ou moins, contrôlées. Logiquement, chaque zone doit correspondre à un niveau de classification.

Il pourrait être intéressant pour chaque État membre de l'UE de compléter la figure 1 et de lier les zones avec leur dénomination des niveaux de classification. Le rassemblement de tous ces résultats dans une compilation permettrait d'interpréter beaucoup plus facilement les règles de chacun en matière de classification. Seules trois étapes sont nécessaires pour compléter la figure 1.

5.2. Distribution d'informations : contrôle des risques impliqués

Même si cela pourrait paraître un peu dogmatique, imposer une classification des informations est toujours fait clairement dans le but de contenir et de contrôler le risque que ces informations soient disponibles pour des clients non voulus.

Exemple :

Si une check-list utilisée par des officiers de protection/*case officers* pour déterminer le pays d'origine d'un demandeur est mise entièrement à la disposition du demandeur, la check-list pourrait être transmise à d'autres, qui pourraient utiliser ces informations pour préparer leur propre interview d'asile (l'effet « livre de recettes »). Dans de tels cas, il ne serait plus possible de se baser sur la check-list comme outil pour déterminer la nationalité.

Comme mentionné dans l'introduction de cette note, il est important d'ignorer la question des niveaux de classification et de se concentrer plutôt sur les risques de distribution, sur les groupes de clients et sur le flux d'informations.

5.2.1. Le flux d'informations

Si vous regardez la Figure 1, vous verrez un plan résumé du flux d'informations comme il pourrait être généré par une unité IPO moyenne, ou par des producteurs IPO ou collecteurs IPO où aucune unité distincte n'existe. Le début de ce flux est l'unité IPO. Après avoir quitté l'unité, les informations passent par l'organisation afin d'atteindre ses différents clients.

5.2.2. Les zones

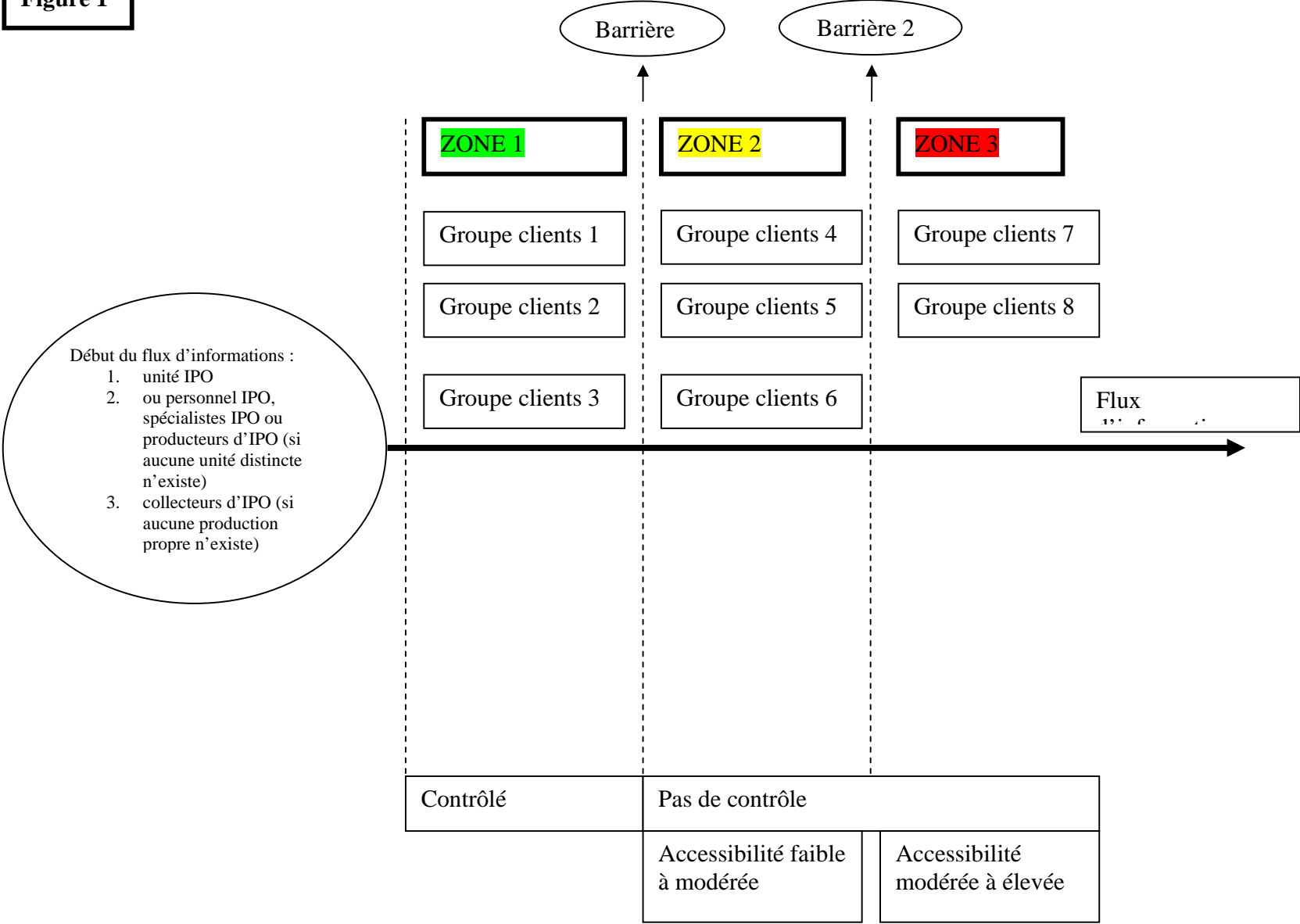
Les différentes zones intégrées dans la Figure 1 sont des zones de risque. Chacune des zones correspond à un certain niveau de risque impliqué dans la distribution des informations aux groupes de clients faisant partie de cette zone. Il va sans dire que les informations non sensibles peuvent bien sûr circuler dans davantage de zones que les informations très sensibles. Nous y reviendrons ultérieurement.

5.2.3. Zone 1

Zone 1 est la zone qui peut être décrite comme la distribution contrôlée. Autrement dit, quand les informations sont transmises aux groupes de clients faisant partie de cette zone, l'auteur des informations peut être certain du fait que les informations resteront dans cette zone et ne seront pas transmises à des groupes de clients dans la zone 2 ou 3. « Contrôlée » signifie au moins que :

1. il existe un ensemble de règles imposant des manières de gérer les informations ;
2. cet ensemble de règles est connu et mis en œuvre par les destinataires des informations ;
3. les informations seront marquées de telle manière que les personnes qui gèrent les informations peuvent facilement déterminer les restrictions potentielles de la distribution de ces informations.

Figure 1



5.2.4. Zone 2

La zone 2 est une zone marquée par une distribution incontrôlée. Autrement dit, lorsque les informations sont transmises à des groupes de clients faisant partie de cette zone, l'auteur des informations perdra le contrôle de la distribution ultérieure à un groupe de clients initialement non voulu. Les personnes faisant partie de ces groupes de clients ne sont pas sujettes à des règles strictes sur la protection et la distribution d'informations, du moins pas aux règles du cadre dans lequel les informations originales ont été produites.

Outre le fait d'être incontrôlée, la zone 2 est caractérisée par le fait que les informations mises à disposition de ces groupes de clients ne sont que peu à modérément accessibles. Cela signifie que :

1. toute distribution ultérieure dépend de la volonté d'un client de zone 2 de distribuer ultérieurement les informations ;
2. toute personne ne faisant pas partie de la zone 1 ou de la zone 2 mais souhaitant accéder à des informations circulant dans la zone 2 rencontrera des difficultés à obtenir ces informations.

5.2.5. Zone 3

La zone 3 est également marquée par une distribution incontrôlée, mais diffère considérablement de la zone 2 en raison du fait que les informations sont modérément à très accessibles. Les informations peuvent circuler librement et toute personne souhaitant accéder aux informations ne rencontrera pas beaucoup de difficultés.

5.2.6. Autres zones possibles ?

Dans la plupart des organisations, la zone 1 sera précédée par d'autres zones dans lesquelles des informations encore plus sensibles circulent. Comme ce sera expliqué ultérieurement, ces zones sont d'un intérêt très limité pour ce débat. Comme nous nous concentrons essentiellement sur des informations publiques et, par conséquent, nous gérons également des informations non publiques, c'est principalement la barrière 1 qui nous concerne plutôt que d'autres barrières possibles délimitant la zone 1 des précédentes zones.

5.2.7. Barrière 1

La barrière 1 délimite la zone 1 de la zone 2 et, en tant que telle, marque la fin de la zone dans laquelle quelles informations peuvent circuler de manière contrôlée. Comme nous le verrons ultérieurement, la Barrière 1 sera le filtre au-delà duquel aucune information sensible ne passera. En tant que telle, elle délimite les groupes de clients ayant accès aux informations sensibles de ceux qui n'ont pas accès aux informations.

5.2.8. Barrière 2

La barrière 2 délimite la zone 2 de la zone 3. Même si, dans les deux zones, seules des informations non sensibles circuleront, la barrière 2 séparera les groupes de clients de la zone 2 de ceux de la zone 3. Ce seuil sera en fait une zone distincte dans laquelle le risque de distribution ultérieure d'informations aux groupes de clients initialement non voulus est faible à modéré. Les informations mises à disposition ne feront que 'dégouliner' vers des groupes de clients non voulus ou les groupes de clients non voulus qui devront faire quelques efforts pour accéder aux documents concernés.

5.2.9. « Étanche » ?

Le seuil de la plus grande préoccupation pour nous est la barrière 1 qui sépare les zones contrôlées des zones incontrôlées. Ce seuil comprend un ensemble de règles qui déterminent la circulation et

l'utilisation des informations dans la zone contrôlée. Afin d'augmenter l'efficacité, ces règles doivent être accompagnées d'un audit et d'un système de contrôle.

L'existence d'un tel ensemble de règles n'exclut pas la possibilité d'informations passant involontairement la barrière 1 dans les zones incontrôlées. Une erreur humaine ne peut pas être exclue. Cela n'exclut pas non plus la possibilité de négligence intentionnelle ou de transmission intentionnelle d'informations à des groupes de clients non voulus.

5.3. Première étape : identification des différents groupes de clients

Si vous examinez votre organisation, vous serez capable d'identifier un certain nombre de groupes de clients différents qui reçoivent ou ont un accès direct aux différents types d'informations. Tous ceux-là interagissent d'une manière ou d'une autre dans les flux d'informations.

Très vraisemblablement, certains ou tous les groupes de clients imaginables suivants existent dans votre organisation ou font partie du réseau d'informations de votre organisation :

| | | | | |
|---|---|---|---|--|
| Fonctionnaires travaillant pour l'unité IPO | Fonctionnaires travaillant pour l'agence de l'asile ou le département de migration en tant que case officer | Fonctionnaires travaillant pour l'agence de l'asile ou le département de migration en tant que décideur | Fonctionnaires travaillant pour l'agence de l'asile ou le département de migration en tant que policy officer | Fonctionnaires travaillant pour l'agence de l'asile ou le département de migration dans une fonction de management |
| Tribunaux et juges en général | Personnel de tribunaux et juges en général | Tribunaux et juges d'appel | Personnel de Tribunaux et juges d'appel | Membres de commissions internes de révision pour IPO |
| Membres de commissions externes de révision pour IPO | Tribunaux et juges engagés généralement à garantir la confidentialité | Personnel de tribunaux et juges engagés généralement à garantir la confidentialité | Tribunaux et juges d'appel engagés à garantir la confidentialité | Personnel de Tribunaux et juges d'appel engagés à garantir la confidentialité |
| Membres de commissions internes de révision pour IPO engagés à garantir la confidentialité | Membres de commissions externes de révision pour IPO engagés à garantir la confidentialité | Ministres ou autres faisant partie du pouvoir exécutif | Politiciens en général ou Membres de Parlement | Organismes intergouvernementaux ou supranationaux |
| Partenaires européens | ONG | Interprètes | Le demandeur | L'avocat d'un demandeur |
| Les services d'assistance sociale | Membres du personnel des centres de réception | Témoins durant l'interview | Tuteurs (de demandeurs mineurs) | Le service juridique de l'agence de l'asile ou du département de migration ou les avocats travaillant pour eux |
| Toute personne ne faisant pas partie d'un des groupes de clients ci-dessus, mais souhaitant obtenir IPO distribué par l'unité IPO | Le public plus large | ... | | |

Cette liste est très vraisemblablement loin d'être exhaustive. Quand vous faites l'exercice pour votre propre organisation, n'hésitez pas à ajouter d'autres types de groupes de clients.

5.4. **Seconde étape : combinaison de groupes de clients et zones à risques**

Maintenant que tous les groupes de clients possibles ont été identifiés, notre prochaine étape sera de les grouper. L'exercice de groupement sera réalisé **deux fois**.

D'abord, nous identifierons les groupes de clients qui pourraient être considérés comme appartenant à l'agence de l'asile ou au département de migration en tant que tels, ou qui doivent connaître et appliquer les règles de classification mises en œuvre dans votre organisation. Ces groupes de clients se caractérisent par le fait que, du point de vue des informations, ils peuvent être considérés comme être **contrôlés**. Les informations circulant dans et entre ces groupes de clients sont sujettes à une distribution contrôlée. Chaque membre d'un tel groupe sait comment utiliser les informations circulant dans le groupe et sait exactement comment et quelles informations peuvent être distribuées à d'autres groupes de clients.

En regardant la Figure 1, ces groupes de clients doivent être situés à gauche de la barrière 1 et par conséquent appartenant à la Zone 1, la zone de distribution contrôlée.

Ce groupement différera de pays en pays, mais pourrait ressembler à la fin à quelque chose comme ceci :

| | | | | |
|---|---|---|--|--|
| Fonctionnaires travaillant pour l'unité IPO | Fonctionnaires travaillant pour l'agence de l'asile ou le département de migration en tant que case officer | Fonctionnaires travaillant pour l'agence de l'asile ou le département de migration en tant que décideur | Fonctionnaires travaillant pour l'agence de l'asile ou le département de migration en tant que policy officer | Fonctionnaires travaillant pour l'agence de l'asile ou le département de migration dans une fonction de management |
| Tribunaux et juges engagés généralement à garantir la confidentialité | Personnel de tribunaux et juges engagés généralement à garantir la confidentialité | Tribunaux et juges d'appel engagés à garantir la confidentialité | Personnel de Tribunaux et juges d'appel engagés à garantir la confidentialité | Ministres ou autres faisant partie du pouvoir exécutif |
| Membres de commissions internes de révision pour IPO | Membres de commissions internes de révision pour IPO engagés à garantir la confidentialité | Membres de commissions externes de révision pour IPO engagés à garantir la confidentialité | Le service juridique de l'agence de l'asile ou du département de migration ou les avocats travaillant pour eux | ... |

Les groupes de clients restants doivent être répartis entre les deux zones restantes. Par conséquent, nous devons définir la différence entre les deux zones et donc la signification de la barrière 2. Les deux zones sont marquées par ce que nous avons appelé une distribution **incontrôlée**. En mettant les informations à la disposition des membres des groupes de clients dans les deux zones, l'auteur en tant que tel des informations perd le contrôle sur la distribution ultérieure des informations à des groupes de clients potentiellement non voulus. La différence **entre les deux zones** est la manière dont les informations sont mises à disposition de ces groupes de clients non voulus.

Dans la plupart des pays, les deux zones sont considérées comme une seule. Néanmoins, dans le cadre d'échange d'IPO, il pourrait être intéressant de considérer où il y a quelques différences. Certains pays ne mettent jamais leurs rapports IPO non sensibles à disposition d'un public plus large, par exemple en les publiant sur un site Web ou en envoyant des rapports à ceux qui le demandent. Seules les informations utilisées pour décider un cas ou motiver le cas sont mises à disposition du demandeur et son avocat. Ni l'ensemble de la collecte d'IPO, le rapport complet utilisé dans la décision individuelle, ni d'autres produits IPO ne sont mis à disposition d'un public plus large. Comme ces pays ne mettent pas leurs rapports IPO publiquement à disposition, les autres pays doivent respecter ceci et ne pas faire circuler de produits IPO reçus de ces pays.

Dans une relation bilatérale, cela pourrait être considéré comme une interprétation de la règle des **pays tiers** : les rapports IPO de pays A, obtenus par des pays B, ne doivent jamais être redistribués

par le pays B. Pour les informations non sensibles, il existe beaucoup d'exceptions. La variation sur la règle du pays tiers appliquée par certains pays est qu'ils ne permettent à d'autres pays de redistribuer leurs informations que dans le cadre de cas individuels d'asile ou de migration.

Revenons à la différence entre la zone 2 et la zone 3. Les informations distribuées aux groupes de clients dans la zone 2 ne sont pas ou seulement modérément accessibles aux groupes de clients non voulus (ceux de la zone 3). Cela signifie que les membres des groupes de clients non voulus devraient faire beaucoup d'efforts pour accéder aux informations ou que cela dépendrait des actions individuelles de membres des groupes de clients dans la zone 2 de redistribuer les informations aux membres de groupes de clients non voulus. Par conséquent, les informations mises à disposition des groupes de clients dans la zone 2 sont **exposées à un risque inférieur** de redistribution involontaire que les informations dans la zone 3 où le risque est modéré à élevé. Du point de vue de la sécurité des informations, cela pourrait avoir une certaine importance pour certains partenaires IPO.

Sur les groupes de clients identifiés sous par. 3, les groupes suivants pourraient appartenir à la zone 2 :

| Tribunaux et juges en général | Personnel de tribunaux et juges en général | Tribunaux et juges d'appel | Personnel de Tribunaux et juges d'appel | Membres de commissions externes de révision pour IPO |
|-------------------------------|--|----------------------------|---|--|
| Interprètes | Le demandeur et son avocat | Témoins durant l'interview | Tuteurs (de demandeurs mineurs) | ... |

La zone 3 en tant que telle comprend certainement le groupe « public plus large ».

Plusieurs des groupes de clients identifiés sous par. 3 n'ont pas encore été attribués à une zone. Il est tout à fait impossible de le faire à titre d'exemple car cela dépendra de la politique de sécurité des informations appliquée par chaque pays. Il n'est pas important d'arriver à un type d'accord commun selon lequel tel groupe de clients doit être situé dans telle zone. Notre seul intérêt est de connaître la politique nationale des uns des autres. Ce serait les bases pour une compréhension mutuelle des autres règles et visions des autres. Sur la base d'une telle transparence, des accords communs sur l'échange IPO sont beaucoup plus faciles à atteindre.

5.5. Troisième étape : liaison des zones à risques avec les différents niveaux de classification

Jusqu'à présent, nous avons systématiquement évité de discuter des systèmes de classification et des niveaux (degrés) de classification. Cependant, au vu de la Figure 1, nous pouvons facilement associer les zones aux niveaux de classification.

La barrière 1 marque la limite entre la zone contrôlée et non contrôlée, et donc entre la zone classifiée (zone 1) et la zone non classifiée (zones 2 et 3).

Le nom de la zone classifiée peut varier d'un pays à l'autre. Certains la disent « confidentielle », d'autres « interne ». La **dénomination n'est pas vraiment importante** car, à la fin, ce sont les groupes de clients qui nous intéressent.

Les zones non classifiées seront généralement appelées « publiques », mais comme expliqué auparavant, la zone 3 tend à être plus publique que la zone 2. Pour certains pays, cette distinction peut être d'une importance considérable.

6. Note sur le copyright et le « domaine public » - facilitation de l'échange des informations.

But de cette note

Cette note vise à contribuer au débat international actuel sur l'échange des IPO et la coopération en matière d'IPO. Sans intention d'être exhaustive, cette note établit les réflexions faites durant le processus de développement des orientations IPO communes dans un cadre européen.

Groupe cible

Cette note est destinée aux responsables du management des unités IPO nationales et du développement, de la mise en œuvre et de l'évaluation de systèmes de classification et des accords bi- ou multilatéraux sur l'échange des informations.

6.1. Introduction

Il s'agit d'une brève note sur l'impact de règles de copyright sur la distribution et l'échange d'IPO. Ces règles sont imposées par des organismes externes, externes aux organismes administratifs nationaux. L'influence ou l'impact, par exemple, d'une unité IPO sera assez limité(e).

Néanmoins, le sujet doit être abordé. Avant tout, quand on traite de la question de classification, le terme « domaine public » doit être expliqué. Ensuite, les règles de copyright en tant que telles peuvent empêcher la distribution ou l'échange d'informations et, par conséquent, ces règles peuvent être une cause de classification de documents.

6.2. Copyright comme obstacle à la distribution et l'échange

Une partie des informations utilisées par les chercheurs d'IPO sont sujettes à des règles de copyright. Ces règles régissent les possibilités de redistribution ultérieure des informations.

Même si cela entraîne un peu de confusion, certains pays pourraient classer les informations pour des raisons de copyright, de manière à limiter la redistribution ultérieure des informations. Cela pourrait compliquer la discussion sur la classification. Nous devons garder cela à l'esprit.

Très souvent, il y a tendance à y avoir **quelque confusion sur les termes « public » et « domaine public »**.

« Domaine public » s'oppose à « domaine privé » et se réfère à des textes, des images, etc. qui ne sont pas soumises aux règles de copyright. Il n'y a pas de propriétaire légal des informations ou du document, ou, s'il y en a un, le propriétaire original a renoncé à la propriété. Les informations sont (devenues) une propriété publique.

Etre « publiques » ou pas concerne la classification et pas le copyright. Bien sûr, les informations faisant partie du domaine public seront toujours publiques, mais les deux sont des qualités très différentes et n'ont rien à faire l'une avec l'autre.

Bien sûr, la confusion survient lorsque les règles de copyright elles-mêmes sont la cause de classification et, de cette manière, un obstacle à la distribution ultérieure des informations.

PARTIE 3 – GLOSSAIRE

7. Glossaire

Ce glossaire a été développé afin de permettre au lecteur de bien comprendre les lignes directrices. Il fait partie intégrante des lignes directrices.

| TERME | DEFINITION | SYNONYME/ ANTONYME | A NE PAS CONFONDRE AVEC |
|---------------------|---|---|---|
| Sommaire | Résumé bref et concis des points essentiels d'un argument, texte ou 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 |
| Exactitude | Degré de conformité d'une déclaration, opinion ou 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 Précision Vérité Certitude Conformité Correction <i>Antonyme :</i> Imprécision Inexactitude Mensonge Contre-vérité | |
| Analyse | (L'exposé du résultat d'une) 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 articulations. | Affirmation Conclusion Jugement Opinion basée sur une réflexion <i>Antonyme :</i> Synthèse | Description Compte-rendu de faits Evaluation Appréciation Investigation Résumé Synthèse |
| Approprié | Critère de qualité signifiant que l'information la source correspond au fait, à l'événement ou à la situation concerné(e) ou examiné(e). | Opportun Qui convient Adapté Pertinent Correspondant Adéquat Propre <i>Antonyme :</i> Impropre Inapproprié Non correspondant Non adapté Inadéquat Inadapté | |
| Appréciation | Expertise approfondie (sur la situation dans un pays) qui prend en compte tous les paramètres pertinents, ainsi que leur interdépendance mutuelle et leur importance individuelle pour les comparer à l'ensemble (qui est le sujet de l'appréciation). (voir aussi la définition du HCR, Glossaire , Juin 2006) | Jugement Expertise Estimation (<i>Assessment</i>) | Description Evaluation Analyse d'enquête Etude |

| | | | |
|--------------------------------------|---|--|--|
| Equilibrer | 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> | Contrebalancer Equité Proportion Mesuré Pondéré <i>Antonyme :</i> déséquilibrer | |
| Classification | Acte de classier un contenu, une source et/ou un produit d'information selon des critères (légaux) spécifiques. | <i>Antonyme :</i> Déclassification | |
| Classifié | Etat dans lequel la distribution d'un contenu, de sa source et/ou d'un produit d'information est désignée comme limitée à un certain but et/ou à un groupe de destinataires restreints (et si possible bien défini). | Restreint Confidentiel Secret Privé Interne Limité <i>Antonyme :</i> Non classifié Déclassifié Public | |
| Compilation | Un ouvrage, comme un livre, un dossier, un document ou une liste, qui se compose seulement de matériels préexistants réunis à partir d'autres sources. Mis à part l'assemblage de ces matériels préexistants en tant que tels, il ne comporte pas de valeur ajoutée (comme une évaluation, une analyse, etc.) | | Analyse Synthèse Appréciation Evaluation Affirmation Sommaire Résumé |
| Confidentiel | Degré ou niveau de classification du contenu, de la source et/ou du produit d'information. | Restreint | |
| Corroboration | Acte de soutenir ou de renforcer l'exactitude, la certitude, validité ou véracité d'une information décrivant des faits, événements ou situations, avec d'autres informations (ou d'autres preuves). <i>Remarque : Fausse corroboration : il se peut qu'on trouve une certaine information dans de nombreuses 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 croisée Vérification par recoupements (Cross-checking) |
| Vérification par recoupements | Procédé par lequel la qualité de l'information obtenue est soumise à un examen approfondi pour vérifier si une (ou plusieurs) source(s) différente(s) et sans lien confirme(nt) cette information. | Vérification croisée (Cross-checking) Vérification double Vérification triple <i>Antonyme :</i> Compilation | Référence croisée (voir la définition dans : HCR, Glossaire , 2006) |
| Actualité | 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 Actualisé Actuel Mis à jour <i>Antonyme :</i> Dépassé | |

| | | | |
|------------------------------------|---|---|--|
| | | Ancien Passé Obsolète | |
| Avertissement | 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 pour 2. limiter le droit d'utilisation de ce document à un copyright (droit d'auteur) ou à un certain groupe de clients. | Remarque Avis de non responsabilité Clauses limitatives | Introduction Synthèse |
| Divulgable | Qualité d'un contenu, d'une source et/ou du produit d'information n'étant pas sujet à une classification et donc étant ouvert à une diffusion ne comportant aucune restriction. | Publiable Révélabile <i>Antonyme</i> : Non-communicable Non-révélabile Secret Restreint Classifié | |
| Diversité | Qualité d'être de nature variée. <i>Exemple</i> : "Une diversité de possibilités" | Variété Hétérogénéité <i>Antonyme</i> : Uniformité Homogénéité Similitude Conformité | Similarité Multiplicité |
| Evaluation | Analyse systématique et objective d'un fait, événement ou 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 |
| Expert | Personne ayant une compétence supérieure ou spécialisée éprouvée et réputée ou une connaissance approfondie dans un domaine ou sujet particulier acquise par expérience ou par formation. Un expert agit en tant que spécialiste indépendamment de sa fonction officielle. Il produit de l'expertise. Le fait qu'un expert soit payé ou pas pour fournir des informations n'est pas important en soi. <i>Remarque</i> : On peut être un expert sans être un informateur ou un indicateur Exemple : 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. | Spécialiste Conseiller Autorité intellectuelle (p. ex. universitaire) Consultant Groupes de réflexion Sources universitaires fiables <i>Antonyme</i> : Amateur Néophyte Apprenti Novice | Informateur Indicateur Agent officiel Expert officiel |
| Conversation en face-à-face | Echange d'information entre au moins deux parties se rencontrant dans un lieu | Réunion conjointe | |

| | | | |
|-------------------------------|---|---|---|
| | physique, en général sans laisser de trace écrite. | Discussion en face-à-face Bilatérale <i>Antonyme</i> : Interaction mutuelle via un moyen de communication numérique ou électronique (p. ex. tchat) | |
| Hiérarchie des sources | Liste (arrêtée) 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 |
| Indépendance | Qualité d'être libre de tout contrôle ou d'influence. | Autonomie Libre Sans contrainte Sans restriction <i>Antonyme</i> : Dépendance Lié | Neutralité Objectivité |
| Informateur | Personne – officielle ou privée – fournissant une information utile (à un chercheur) dans différents domaines pour lesquels il ne possède pas nécessairement de compétences éprouvées et réputées. Le fait qu'un informateur soit payé ou pas pour fournir de l'information n'est pas important en soi. <i>Remarque</i> : on peut être un informateur sans être un expert. Exemple : La personne qui vérifie qu'une école se situe bien à un carrefour précis est un informateur. Un journaliste spécialiste des droits de l'homme fournissant de l'information sur la météo est un informateur. | | Expert Délateur Mouchard Indicateur |
| Information | Contenu de base ou données recueillis grâce à une recherche spécifique. | | Source Informateur Indicateur Expert |
| Indicateur | Personne fournissant de l'information, mais ayant un intérêt particulier à le faire. Il doit être considéré comme partie prenante et donc comme désirant influencer ou nuire. Il est même possible qu'il prenne l'initiative de contacter l'unité de COI. Le fait qu'il soit ou non payé pour fournir de l'information n'est pas important en soi. | Délateur Mouchard | Expert Informateur |

| | | | |
|-------------------------------|--|--|--|
| Multiplicité | Qualité d'être varié au niveau du nombre. | Multitude Nombreux Pluralité <i>Antonyme</i> : Singulier | Diversité |
| Neutralité | 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 Engagé Impliqué | Indépendance Objectivité |
| Objectivité | Fait de ne pas être influencé par des émotions, des préjugés personnels ou des partis pris. | Détachement Sans parti pris Sans préjugé Equitable Ouvert Juste <i>Antonyme</i> : Parti pris Partial Subjectivité | Indépendance Neutralité |
| Information originelle | Qualité d'une information mise à disposition dans sa forme et son contenu d'origine, c'est-à-dire telle qu'elle a été initialement diffusée par sa source primaire ou telle qu'elle a été diffusée par un intermédiaire qui ne lui aura apporté aucune modification. <u>Exemple</u> : Son rapport se réfère seulement à une information originelle livrée par des personnes proches de l'évènement étudié. | De première main Authentique Original Initial Primaire Non dérivée <i>Antonyme</i> : Deuxième main Dérivée Secondaire | Source primaire |
| Source originelle | Qualité d'une source d'être la personne ou l'institution documentant l'évènement, le fait ou le sujet pour la première fois. | | Source primaire |
| Recherche primaire | Processus de collecte d'informations de première main et/ou de sources proches ou liées aux faits, événements ou situations. La recherche primaire d'information décrit le processus suivi pour recueillir de l'information en interagissant avec des gens proches de l'évènement, du fait ou de la situation étudié(e) et, par d'autres moyens comme des missions d'enquête ou des communications directes entre le chercheur et la source (par téléphone, e-mails, fax,...). <i>Remarque</i> : il est essentiel d'éviter l'utilisation d'intermédiaires. | | Source primaire |
| Source primaire | Qualité d'une source d'être proche ou directement reliée aux faits, événements ou situations sans aucun | De première main Témoin oculaire | Personnes et/ou organisations rapportant les |

| | | | |
|-------------------------|--|---|--|
| | <p>intermédiaire.</p> <p><u>Exemple</u> : Un témoin oculaire (reporter de terrain) ou des victimes ou des acteurs directs d'un événement sont des sources primaires.</p> | <p>Témoignage</p> <p><i>Antonyme:</i> De deuxième main Source secondaire Indirect Intermédiaire</p> | <p>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</p> |
| Matériel imprimé | <p>Etat de publications ou de produits devant être publiés au moyen d'outil d'impression ou de façon électronique afin de les proposer à un groupe particulier de personnes sous la forme d'un document imprimé.</p> | <p>Document imprimé Publication</p> | |
| Public | <p>En général :</p> <p>L'état d'un contenu, d'une source et/ou d'un produit d'information qui ne sera pas sujet, en théorie, à une diffusion limitée.</p> <p>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 tel contenu, source et/ou produit d'information en raison du fait qu'il ignore la simple existence de tel contenu, source et/ou produit d'information, ou pour des raisons pratiques d'accessibilité (cf. littérature grise).</p> <p><u>Remarque</u> :</p> <p>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'informations 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 distribution. Par conséquent, dans ces États membres, « public » ne signifie pas nécessairement « libre d'être diffusé à tout public »..</p> | <p>Source ouverte (<i>Open source</i>) Sans restriction Accessible Divulgable Révélabale <i>Antonyme</i> : Classifié Restreint Confidentiel</p> | <p>Domaine public</p> |
| Domaine public | <p>Statut des publications, produits ou sources qui ne sont pas protégés par</p> | <p><i>Antonyme</i> : Domaine privé</p> | <p>Public</p> |

| | | | |
|-------------------|--|---|---|
| | des droits d'auteur (copyright) ou qui ne sont pas sujet à une propriété d'une partie tierce, ce qui limiterait par conséquent leur possible (ré) utilisation et/ou distribution. Il serait tout à fait contradictoire qu'un produit/document appartienne au domaine public et soit en même temps soumis à une classification. <i>Remarque : Le "domaine public" ne possède pas de statut légal au Royaume-Uni.</i> | | |
| Lisibilité | Qualité de la langue écrite qui la rend facile à lire et à comprendre. | Intelligibilité Déchiffrable Clair Compréhensible <i>Antonyme :</i> Illisible Indéchiffrable embrouillé Non compréhensible Obscur | Cohérence |
| Pertinence | Fait d'être congruent avec le sujet, le fait, l'événement ou la situation en question. | Justesse Bien-fondé <i>Antonyme :</i> manque de pertinence manque d'à-propos | |
| Fiabilité | Fait d'être digne de confiance concernant le sujet, fait, événement ou situation en question. | Crédibilité Digne de confiance Indiscutable indubitable incontestable Fidèle Véridique Authentique Réputé Incontestable Vérace <i>Antonyme :</i> Non fiable Douteux Faux Discutable Contestable Pas fidèle Indigne de confiance Erroné | Indépendance Pertinence Approprié Traçabilité |
| Rapport | Compte-rendu écrit et détaillé ou une 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 | Affirmation Jugement Opinion Analyse Prévision Résumé Commentaire |

| | | | |
|------------------------------------|---|---|--|
| Effet de « Round tripping » | 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 originelle. <u>Exemple</u> : Plusieurs sources secondaires se citent réciproquement comme sources primaires sans mentionner de manière adéquate leur source originelle d'information. | Information dupliquée | Information originale Vérification croisée Corroboration |
| Scénario | Description plausible de l'enchaînement supposé d'événements. <u>Exemple</u> : "les planificateurs ont développé plusieurs scénarii en cas de guerre". | Prévision Projection | Rapport Affirmation Appréciation |
| Source secondaire | Qualité d'une source qui décrit ou se rapporte à des faits, événements ou 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 | Personne ou institution produisant une information de première ou de deuxième main. | | Information |
| Déclaration / Affirmation | Explication orale ou écrite visant à présenter une évaluation des faits | Déclaration Explication Présentation Compte-rendu Appréciation Discours Communiqué Opinion Jugement (<i>Statement</i>) | Résumé Analyse |
| Résumé | Enoncé 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 |
| Traçabilité | Degré auquel un élément d'information ou une déclaration est présenté de façon à ce que le destinataire 1. puisse reconstruire une information ou une déclaration identique à partir des éléments qui le/la constituent et/ou 2. puisse identifier chacune des sources et leur nature (primaire, secondaire...) pour chacun des éléments qui le constituent et/ou 3. puisse évaluer la déclaration exprimée. | Que l'on peut retracer Deductible Dérivable Inférable <i>Antonyme</i> : Que l'on ne peut retracer Indécomposable Non traçable | |

| | | | |
|---|---|---|--|
| Transparence | Qualité d'une information qui est claire, sans équivoque et intelligible. | Clarté Intelligibilité Compréhensible <i>Antonyme :</i> Distorsion Obscurité Opacité Manque de clarté Equivoque Ambigu | Exactitude Approprié Objectivité Lisibilité Pertinence |
| Actualisé | Fait d'être conforme à l'information la plus récente disponible sur le sujet. | Mis à jour Nouveau Dernier (en date) Actuel Récemment Présent <i>Antonyme :</i> Dépassé Obsolète Passé | |
| Validation de la source et/ou de l'information | 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. <u>Remarque</u> : les méthodes de validation des sources diffèrent de celles utilisées pour la validation des informations. | Analyse de Appréciation de Evaluation de | Description de |

Annexe 1: Format conseillé pour la rédaction d'un rapport factuel d'information sur les pays d'origine

NB : ce format peut également être utilisé (après une légère adaptation) en tant que modèle de réponse aux demandes d'information.

Votre logo

Nom de votre organisation
Nom de l'unité de COI

Nom du pays

Titre du rapport

(Sous-titre)

Eventuellement carte du pays

Réservé à l'usage interne / Pour usage public

Date / mois / année

Préparé conformément aux lignes directrices européennes de COI

Table des matières

| | |
|----------------------------------|---|
| Avertissement | 1 |
| Résumé en anglais..... | 2 |
| Introduction..... | 3 |
| Contenu du rapport..... | 4 |
| Liste des sources utilisées..... | 5 |

Avertissements

Avertissement sur les sources et l'information

Ce rapport a été rédigé conformément aux lignes directrices européennes communes pour le traitement des données factuelles relatives à l'information sur les pays d'origine ou COI (2008). 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, exceptés 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. Il n'est pas davantage concluant pour décider du bien fondé d'une demande de statut de réfugié ou d'une demande d'asile particulière. Si un événement, une personne ou une organisation ne sont pas mentionnés dans ce rapport, cela ne signifie pas que l'événement n'a pas eu lieu ou que la personne ou l'organisation n'existent pas. L'information contenue dans le rapport ne reflète pas nécessairement l'opinion de l'Autorité et n'exprime aucune opinion politique quelle qu'elle soit.

Avertissement sur l'utilisation du rapport

Ce rapport est destiné à un usage**[restreint/interne etc.]. Il ne peut être cité.

Les sources d'information utilisées dans ce rapport peuvent être citées, mais pas le rapport.

OU

Ce rapport est destiné à un usage public et peut être cité.

ET

Ce rapport ne peut être ni reproduit ni republié (partiellement ou entièrement) sans l'accord écrit de ***

Orthographe (optionnel)

Dans ce rapport on a utilisé la* transcription. Ou ...

Dans ce rapport l'orthographe de [nom des sources] est utilisée.

En cas de doutes sur les noms ou leur orthographe, veuillez contacter ***.

Résumé en anglais

[Dans le cas où le rapport a été rédigé dans une autre langue]

Afin de faciliter l'échange d'informations au niveau international, il est conseillé d'insérer un résumé en anglais.

Introduction

Contexte/background (si nécessaire)

Champs d'application du rapport

Contenu du rapport

SIGNATURE (si vous le désirez):

Nom de l'organisation

Nom de l'unité de COI

Liste des sources consultées

Citation /Liste des sources d'information

Il faut clairement identifier les sources en utilisant les normes de citation classiques.

Chaque élément de l'information utilisé dans le rapport doit être référencé (dans le texte ou en notes de bas de page).

La citation doit comprendre, au minimum, les éléments suivants :

Nom de l'auteur et initiales (ou nom du journal), titre de publication, date de publication.

Les sources internet doivent être entièrement référencées dans la liste des sources (le lien complet et la date à laquelle on a visité le site). Dans les notes de bas de page, les références des liens internet peuvent être plus concises.

Les sources d'information doivent être listées de façon standard.

Exemples de références bibliographiques:

ACCORD/UNHCR, *Country Report – Nigeria*, 8th European Country of Origin Information Seminar Vienna, Final Report, H. 2.4.2, 28/29 June 2002

Amnesty International, *Vigilante Violence in the South and South-East*, November 2002, p. 12

Burchard, J.E. How humanists use a library. In *Intrex: report of a planning conference on information transfer experiments*, Sept. 3, 1965. Cambridge, Mass. : M.I.T. Press, 1965, p. 219.

Constitución Política de Colombia, 1991 con reforma de 1997", in *Base de Datos Políticos de las Américas* [online], <http://www.georgetown.edu/pdba/Constitutions/Colombia/colombia.html> (consulted: 04-12-2001)

Leonard, L. Adopting female "circumcision" in southern Chad: the experience of Myabé. In: B. Shell-Duncan & Y. Hernlund (eds): *Female 'circumcision' in Africa; culture, controversy and change*, Boulder, Col.: Lynne Rienner Publ: (2000), p. 167-191

Onitsha National, *Bakassi Boys ask Mbadinuju to remove leader*, <www.onitshanational.com/links/adv.asp?blurb=96>, consulted 22-03-2005

Österreichischen Gesellschaft für Familienplanung (ÖGF), *Weibliche Genitalverstümmelung; ein "harmloser" Brauch oder ein tiefgehender Schaden für Frauen?* Wien: Veranstaltung Weibliche Genitalverstümmelung (FGM), 8.5.2001

Reuters News, *Four Dead As Traders, Vigilantes Clash in Nigeria*, 21-12-2001