

CADRE EUROPÉEN DES CERTIFICATIONS SECTORIELLES POUR LES AGENTS CHARGÉS DE L'ASILE ET DE L'ACCUEIL

NORMES PROFESSIONNELLES POUR LES AGENTS CHARGÉS DE L'ASILE ET DE L'ACCUEIL

COMPLEXITÉ		A			B			C		
Domaine de compétence		Connaissances de base étendues en matière de:	Capacité à:	Assume les responsabilités suivantes:	Connaissances détaillées en matière de:	Capacité à:	Assume les responsabilités suivantes:	Connaissances hautement spécialisées en matière de:	Capacité à:	Assume les responsabilités suivantes:
COMPÉTENCES GÉNÉRIQUES EN MATIÈRE D'ASILE ET D'ACCUEIL										
Droit, politique et procédures	1	a Droit, politique et procédures d'asile pertinents, conformément au cadre juridique national/européen/international	b Appliquer le droit, la politique et les procédures en matière d'asile dans le cadre du rôle individuel	c Respecter le cadre juridique de base dans le cadre du rôle individuel	d Droit, politique et procédures, jurisprudence et doctrine nationales et européennes en matière d'asile dans le contexte des cadres juridiques nationaux, européens et internationaux	e Formuler des recommandations juridiques et procédurales orales et/ou écrites sur les questions standard d'asile à toutes les parties prenantes	f	g Notions pertinentes pour le droit d'asile et exigences procédurales liées à des questions complexes et spécifiques de protection internationale (c'est-à-dire exclusion, cessation, révocation)	h Formuler des recommandations juridiques et procédurales, orales et écrites, sur des questions non standard et/ou complexes liées à l'asile à l'intention de toutes les parties prenantes	i
	2	a	b	c	d	e	f	g	h Mener des recherches juridiques et/ou évaluer la législation, la politique et les procédures en matière d'asile et rédiger des améliorations justifiées et recommandées dans le cadre des stratégies nationales et européennes	i Élaborer des lignes directrices, des politiques et des procédures pour améliorer la mise en œuvre des cadres relatifs à l'asile
Communication générale	3	a Principes et techniques de base pour une communication efficace	b Utiliser des compétences de communication efficaces, y compris des techniques de questionnement, avec un éventail spécifique de parties prenantes	c Établir une communication respectueuse basée sur les rapports et garantir une compréhension mutuelle	d Un large éventail de principes et de techniques pour une communication efficace	e Communiquer efficacement dans un large éventail de contextes professionnels	f	g Outils, techniques et stratégies de communication avancés	h	i Assurer une communication efficace au sein de l'organisation et avec les entités externes, y compris les médias
	4	a Procédures de base pour indiquer la langue maternelle ou d'autres langues d'un demandeur	b Adapter les compétences de base en matière de communication pour permettre une communication efficace par l'intermédiaire d'un interprète	c Communiquer par l'intermédiaire d'un interprète ou fournir des informations traduites	d Principes de la communication par l'intermédiaire d'un interprète	e Adapter les compétences de communication pour permettre la communication d'informations complexes par l'intermédiaire d'un interprète	f Surveiller le comportement de l'interprète afin de détecter des indicateurs de cohérence, d'exactitude et de respect du code de bonnes pratiques, en prenant les mesures nécessaires	g	h	i
Coopération et partage d'informations	5	a Lignes directrices et procédures en matière de protection des données pour tous les canaux de communication organisationnels et personnels	b Partager les informations approuvées avec les parties prenantes internes et externes	c Protéger les données à caractère personnel conformément à la réglementation en vigueur	d Méthodes de partage d'informations et de coopération avec les parties prenantes nationales et internationales	e Assurer la liaison et la coopération avec les parties prenantes nationales et internationales sur les questions liées à l'asile	f Partager des informations et coopérer avec les parties prenantes nationales et internationales dans le respect des procédures et des exigences en matière de protection des données	g	h Revoir et/ou élaborer des lignes directrices et des procédures organisationnelles pour la coopération et le partage d'informations	i Contribuer activement et partager les bonnes pratiques dans les réseaux nationaux et internationaux liés à l'asile

COMPLEXITÉ Domaine de compétence	A			B			C		
	Connaissances de base étendues en matière de:	Capacité à:	Assume les responsabilités suivantes:	Connaissances détaillées en matière de:	Capacité à:	Assume les responsabilités suivantes:	Connaissances hautement spécialisées en matière de:	Capacité à:	Assume les responsabilités suivantes:
Sensibilisation aux facteurs culturels et sociaux	6 a Diversité et sensibilité culturelles	b Interagir d'une manière culturellement appropriée dans une série de contextes professionnels	c Respecter la diversité culturelle dans une série de contextes professionnels	d Facteurs culturels et sociaux susceptibles d'influer sur les interactions et les questions liées à l'asile	e Prendre en considération les aspects sociaux et culturels dans les interactions et les questions liées à l'asile	f Agir d'une manière culturellement appropriée dans tous les contextes professionnels	g Complexité de la diversité culturelle en matière d'asile	h Donner des conseils sur l'incidence de la diversité culturelle sur l'ensemble de la procédure d'asile	i
Normes professionnelles	7 a Les objectifs ainsi que les codes et valeurs éthiques du service d'asile et d'accueil	b Effectuer des tâches conformes aux objectifs ainsi qu'aux codes et valeurs éthiques de l'organisation	c Agir en conformité avec les codes et les valeurs éthiques de l'organisation	d Éthique et normes professionnelles dans les contextes liés à l'asile	e Résoudre les dilemmes éthiques conformément à l'éthique organisationnelle et aux normes professionnelles	f Offrir un service professionnel, éthique et respectueux	g	h	i Assurer le respect des normes professionnelles et des codes de bonnes pratiques
Bien-être professionnel	8 a Principes de bien-être professionnel	b Appliquer des mesures visant à protéger son propre bien-être professionnel	c Agir en fonction de ses propres préoccupations en matière de bien-être professionnel	d Reconnaître les risques psychosociaux professionnels potentiels	e	f Gérer les risques psychosociaux professionnels au sein de l'équipe	g	h	i Identifier, prévenir et gérer systématiquement les risques psychosociaux organisationnels pour l'ensemble du personnel
Santé, sûreté et sécurité	9 a Normes et procédures en matière de santé, de sûreté et de sécurité	b	c Agir sur les questions de santé, de sûreté et de sécurité conformément aux procédures visant à maintenir un environnement inclusif et sûr	d Risques pour la santé, la sûreté et la sécurité liés à l'ensemble de la procédure d'asile	e Coordonner et contrôler les normes et procédures de santé, de sûreté et de sécurité dans les environnements d'asile et d'accueil	f Créer un environnement inclusif et sûr pour tous les domaines de responsabilité professionnelle	g Bonnes pratiques internationales en matière de santé, de sûreté et de sécurité liées à l'ensemble de la procédure d'asile dans des situations difficiles, y compris l'environnement opérationnel	h Élaborer, revoir et améliorer les normes et procédures en matière de santé, de sûreté et de sécurité dans le contexte des risques émergents	i Assurer un environnement inclusif et sûr et formuler des conseils sur un tel environnement pour toutes les personnes participant à l'ensemble de la procédure d'asile
Gestion des conflits et médiation	10 a Techniques de base de résolution des conflits et de médiation	b Prévenir et résoudre les conflits non complexes	c Reconnaître les conflits potentiels émergents et agir ou se référer dans le cadre du rôle	d Méthodes avancées de résolution des conflits et de médiation	e Médiation, désescalade et résolution de situations conflictuelles graves et complexes	f	g Stratégies de gestion des conflits systémiques applicables à tous les contextes d'asile	h	i
Sécurité de l'information, informatique et bases de données	11 a Bases de données et sources d'information électroniques spécifiques en matière d'asile	b Accéder aux informations sur les bases de données relatives à l'asile et les utiliser à des fins de vérification des informations	c Traiter avec précision les informations lors de l'utilisation des bases de données et des informations électroniques	d Un large éventail de bases de données et de sources d'information électroniques pertinentes en matière d'asile	e Maintenir et mettre à jour les bases de données relatives à l'asile avec des informations précises	f Mettre en œuvre des mesures visant à remédier à l'inexactitude des informations électroniques	g	h Surveiller et développer les structures de bases de données et les systèmes de données relatifs à l'asile	i
	12 a	b	c Appliquer de manière cohérente toutes les mesures et politiques de sécurité des données	d	e	f Assurer la sécurité des informations électroniques et signaler les infractions à la sécurité de l'information	g	h Rédiger et réviser les politiques et mesures de sécurité de l'information dans le contexte des risques émergents en matière de sécurité des données	i Garantir l'exactitude des données contenues dans les bases de données et le respect de la législation sur la protection des données
Information et analyse des données	13 a Méthodes de rassemblement et de collecte des informations et des données relatives à l'asile et à l'accueil	b Rassembler et collecter des informations et des données relatives à l'asile et à l'accueil	c Exactitude des informations et de la collecte des données	d Méthodes de recherche applicables aux données qualitatives et quantitatives relatives à l'asile et à l'accueil	e Analyser et mettre à jour les informations et les données relatives à l'asile et à l'accueil	f Recueillir et analyser avec précision des informations et des données valables	g	h Analyser les données complexes liées à l'asile et à l'accueil pour éclairer les processus organisationnels	i

COMPLEXITÉ		A			B			C		
		Connaissances de base étendues en matière de:	Capacité à:	Assume les responsabilités suivantes:	Connaissances détaillées en matière de:	Capacité à:	Assume les responsabilités suivantes:	Connaissances hautement spécialisées en matière de:	Capacité à:	Assume les responsabilités suivantes:
Domaine de compétence		COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES EN MATIÈRE D'ASILE ET D'ACCUEIL								
COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES EN MATIÈRE D'ASILE ET D'ACCUEIL		14								
Gestion des dossiers, enregistrement et hébergement	15	a Rôle et responsabilités des parties prenantes concernées envers les demandeurs	b Rassembler les informations et la documentation pertinentes et tenir des registres systématiques de tous les processus	c Coordonner les rendez-vous et organiser le soutien pratique, financier et logistique au demandeur	d	e Identifier les besoins pratiques des demandeurs et mettre en œuvre des procédures pour y répondre	f S'assurer que les besoins pratiques des demandeurs sont pris en considération et que le soutien proposé est approuvé conformément à la politique et aux procédures	g	h	i
	16	a	b Compléter les procédures d'enregistrement pour la protection internationale	c	d	e Attribuer un dossier à un agent chargé des dossiers en tenant compte des aspects procéduraux et individuels de l'affaire	f	g	h	i
	17	a Informations et documents à fournir aux demandeurs	b Coordonner la délivrance des permis et documents pertinents	c Fournir les informations nécessaires et opportunes aux demandeurs	d	e Déterminer et approuver les informations à partager avec le demandeur dans le cadre de cas spécifiques	f S'assurer que les permis et documents pertinents pour la procédure d'asile ont été délivrés	g	h	i
Entretiens	18	a	b	c	d Bonnes pratiques et tendances actuelles en matière de méthodes d'entretien liées à l'asile	e Planifier, préparer, mener et documenter un entretien standard relatif à l'asile	f Veiller à ce que les informations soient suffisamment détaillées et fiables pour établir les faits pertinents dans le cadre d'entretiens standard relatifs à l'asile	g Stratégies et méthodes d'entretien avancées en matière d'asile	h Utiliser des stratégies d'entretien avancées pour planifier, préparer, mener et documenter des entretiens complexes et/ou non standard liés à l'asile	i
	19	a	b	c	d Bonnes pratiques et tendances actuelles en matière d'application des méthodes d'évaluation des preuves liées à l'asile	e Évaluer les demandes afin de déterminer si le statut de protection internationale doit être accordé, exclu ou supprimé, en utilisant toutes les preuves et informations pertinentes dans les cas d'asile ordinaires	f Justifier, en fait et en droit, oralement et par écrit, les décisions relatives aux cas d'asile standard à toutes les parties prenantes, y compris au demandeur	g	h Évaluer les preuves, les transcriptions d'entretiens et les informations spécifiques pertinentes sur le pays d'origine par rapport aux exigences légales pour les cas d'asile et de recours non standard ou complexes	i Justifier, en fait et en droit, oralement et par écrit, les décisions relatives aux cas d'asile non standard ou complexes et aux recours auprès de toutes les parties prenantes, y compris le demandeur
Évaluation des éléments de preuve et prise de décision	20	a	b	c	d	e Déterminer la responsabilité du traitement d'une demande de protection internationale	f Décider et évaluer, de manière continue, la nécessité, la légalité et la proportionnalité de la détention et des alternatives à la détention dans les cas d'asile	g	h	i

COMPLEXITÉ Domaine de compétence		A			B			C		
		Connaissances de base étendues en matière de:	Capacité à:	Assume les responsabilités suivantes:	Connaissances détaillées en matière de:	Capacité à:	Assume les responsabilités suivantes:	Connaissances hautement spécialisées en matière de:	Capacité à:	Assume les responsabilités suivantes:
Recherche d'informations sur les pays d'origine	21	a Normes de base en matière d'informations sur les pays d'origine	b Appliquer les outils et techniques de recherche fondamentale pour rassembler les informations sur les pays d'origine	c Apporter des réponses pertinentes, fiables, actuelles et objectives aux demandes non complexes d'informations sur les pays d'origine	d Normes méthodologiques avancées pour l'information sur les pays d'origine	e Appliquer un large éventail d'outils et de techniques de recherche pour rassembler des informations complexes sur les pays d'origine	f Veiller à ce que les informations sur les pays d'origine soient pertinentes, fiables, actuelles, objectives et présentées dans un format convivial	g Situations et facteurs complexes existants et émergents dans des pays d'origine spécifiques et de sources hautement spécialisées	h Rassembler, analyser et synthétiser des informations très complexes sur les pays d'origine provenant de sources multiples (y compris sensibles) à des fins en lien avec l'asile	i Mener des projets d'information sur les pays d'origine, en établissant la complexité et en faisant correspondre les ressources
	22	a	b	c	d Situations et facteurs existants et émergents dans des pays d'origine spécifiques et de sources spécialisées	e Analyser, synthétiser et rendre compte des informations recueillies sur les pays d'origine	f	g	h	i
Vulnérabilité	23	a Vulnérabilité, catégorisation et indicateurs	b Identifier les demandeurs ayant des besoins spécifiques et particuliers	c Mettre en place le soutien nécessaire pour les demandeurs ayant des besoins spécifiques et particuliers	d Incidence potentielle des vulnérabilités sur l'engagement dans l'ensemble de la procédure d'asile	e Planifier et mettre en œuvre des interventions en fonction des vulnérabilités des demandeurs	f Veiller à ce que les besoins découlant de la vulnérabilité des demandeurs soient intégrés dans les décisions et les actions	g Implications des questions complexes liées à la vulnérabilité dans l'ensemble de la procédure d'asile	h	i Veiller à ce que la prise en considération de la vulnérabilité soit intégrée dans l'ensemble de la procédure d'asile
Soutien et orientation psychosociaux	24	a Outils et techniques pour soutenir les demandeurs d'asile en détresse sociale	b Appliquer des outils et des techniques pour soutenir les demandeurs en détresse sociale	c Guider l'adaptation des demandeurs à leur environnement social	d Bonnes pratiques et tendances actuelles en matière de méthodes de soutien et d'orientation des demandeurs	e Soutenir les besoins psychosociaux individuels du demandeur	f Adopter une approche centrée sur le client pour les demandeurs d'asile	g Bonnes pratiques internationales en matière de systèmes de soutien et d'orientation psychosociaux	h	i
Réinstallation	25	a	b	c Coordonner la logistique et l'administration de la réinstallation	d	e Planifier les missions de réinstallation	f Coordonner le processus de la mission de réinstallation	g	h	i
	26	a	b	c	d	e Formuler des recommandations motivées en ce qui concerne la sélection des cas de réinstallation	f	g	h	i
Assurance qualité de la procédure d'asile et d'accueil	27	a	b	c Réfléchir sur, et aborder les questions de qualité dans ses propres tâches professionnelles	d Méthodes et outils pour évaluer la qualité des procédures liées à l'asile et à l'accueil	e Évaluer la qualité des procédures liées à l'asile et à l'accueil	f Se surveiller soi-même et les autres et signaler les problèmes qui affectent la qualité des procédures liées à l'asile et à l'accueil	g Bonnes pratiques internationales en matière de gestion des procédures liées à l'asile et à l'accueil	h Mettre en œuvre des actions visant à résoudre les problèmes afin de maintenir et d'améliorer les normes de qualité requises des systèmes d'asile et d'accueil	i Assurer l'évaluation systématique de la qualité des procédures d'asile et d'accueil

COMPLEXITÉ Domaine de compétence		A			B			C		
		Connaissances de base étendues en matière de:	Capacité à:	Assume les responsabilités suivantes:	Connaissances détaillées en matière de:	Capacité à:	Assume les responsabilités suivantes:	Connaissances hautement spécialisées en matière de:	Capacité à:	Assume les responsabilités suivantes:
COMPÉTENCES DE CONTRÔLE ET DE GESTION		COMPÉTENCES DE CONTRÔLE ET DE GESTION								
Gestion des ressources humaines	28									
	29	a Processus pertinents pour les fonctions de ressources humaines	b	c Signaler les problèmes de personnel selon les procédures approuvées	d Droit du travail, bonnes pratiques et tendances actuelles de la politique de l'emploi en ce qu'elles concernent l'organisation	e Mettre en œuvre les procédures de recrutement, de sélection, de promotion et de discipline	f	g	h Entreprendre une planification stratégique des effectifs	i Rédiger, réviser et mettre à jour les politiques et procédures relatives à la gestion des ressources humaines
Apprentissage et développement professionnel	30	a	b Rassembler et tenir à jour des dossiers précis sur tous les processus liés aux ressources humaines	c	d	e Analyser les paramètres des ressources humaines pour informer et orienter les actions de gestion et de contrôle	f	g	h	i
	31	a Programmes et processus de développement professionnel et de formation du personnel	b	c Contrôler ses propres compétences professionnelles et s'engager dans le développement professionnel	d Exigences en matière d'apprentissage et de développement professionnel pour les rôles et responsabilités du personnel	e Identifier les besoins de formation et de développement professionnel du personnel	f Rédiger, mettre en œuvre et revoir les plans de développement professionnel individuel et collectif	g	h Contrôler et évaluer les plans et programmes de développement professionnel du personnel dans le contexte des bonnes pratiques internationales	i Assurer la gestion stratégique du développement professionnel continu de l'ensemble du personnel
Leadership et gestion	32	a Techniques spécifiques pour faciliter l'apprentissage et le développement du personnel	b	c	d Bonnes pratiques en matière de méthodes d'évaluation et d'apprentissage des adultes centrées sur l'apprenant	e Mener et évaluer la formation et l'apprentissage du personnel sur le lieu de travail, en ligne et dans des environnements de formation formels	f Évaluer, concevoir et améliorer les programmes et les évaluations de formation et d'apprentissage	g Normes de qualité européennes en matière de formation et d'apprentissage	h Coordonner la conception, la révision et la mise à jour de l'offre de formation pour répondre aux besoins de l'organisation	i Assurer des normes de qualité pour les activités de formation et d'apprentissage de l'organisation
	33	a Outils et techniques pour superviser et motiver les équipes	b Planifier, organiser et superviser le travail des petites équipes	c Diriger et motiver de petites équipes pour atteindre les objectifs et les buts de l'organisation	d Politiques et pratiques organisationnelles du travail et droit national du travail applicable	e Gérer et motiver le personnel pour atteindre les objectifs de l'organisation	f Promouvoir des pratiques de travail positives pour améliorer les performances du personnel	g Outils et techniques de leadership efficaces	h Mettre en œuvre une approche stratégique pour gérer le personnel dans le cadre de contextes organisationnels complexes et fluctuants	i Diriger la gestion du personnel, en veillant à ce que les objectifs et les priorités de l'organisation soient atteints
Stratégie et planification	34	a	b	c	d Théorie et processus de gestion du changement	e Gérer les changements dans les pratiques de travail organisationnel	f	g Stratégies pour conduire le changement organisationnel	h Élaborer des stratégies et des plans de changement organisationnel	i
	35	a Stratégies et plans organisationnels	b Établir les tâches, les responsabilités et les indicateurs de performance des équipes à partir des stratégies et des plans organisationnels	c Mettre en œuvre et contrôler les plans au niveau de l'équipe	d Processus et méthodes de planification organisationnelle et d'évaluation	e Élaborer des plans et des programmes pour les activités régulières et pour les situations de pressions extraordinaires sur la prestation de services	f Mettre en œuvre, suivre et évaluer les stratégies, les plans et les programmes	g Approches de gestion de la planification stratégique, du contrôle et de l'évaluation	h Élaborer et réviser les stratégies, plans et programmes organisationnels, en fixant les objectifs et les priorités de l'organisation	i Assurer la gestion stratégique de la prestation de services dans le contexte de la variation des demandes de services et des capacités des ressources

Domaine de compétence	A			B			C		
	Connaissances de base étendues en matière de:	Capacité à:	Assume les responsabilités suivantes:	Connaissances détaillées en matière de:	Capacité à:	Assume les responsabilités suivantes:	Connaissances hautement spécialisées en matière de:	Capacité à:	Assume les responsabilités suivantes:
Gestion de la qualité	36 a Techniques de gestion de la qualité	b Contrôler la qualité de la mise en œuvre des processus standard	c	d Outils et techniques de gestion de la qualité pertinents pour l'organisation	e Utiliser des outils, des techniques et des rapports de gestion de la qualité pour recenser et suivre les problèmes au sein de l'organisation	f	g Bonnes pratiques internationales liées à la gestion de la qualité	h Définir et contrôler la réalisation des normes de qualité organisationnelle	i Assurer la gestion systématique des normes de qualité organisationnelle
Gestion financière	37 a Processus pertinents pour les budgets, la passation de marchés et les rapports financiers de l'organisation	b Tenir à jour des registres précis de tous les processus liés aux finances	c	d Systèmes et outils de gestion financière et de passation de marchés	e Gérer les allocations budgétaires et les achats afin de répondre de manière efficace et efficiente aux exigences organisationnelles	f Mettre en œuvre la politique financière et rendre compte des questions financières	g Outils et méthodes d'analyse financière et budgétaire	h Allouer, suivre et contrôler les ressources financières dans le contexte des exigences et des tendances organisationnelles, en s'attaquant aux irrégularités	i Assurer une gestion efficace et efficiente des ressources financières