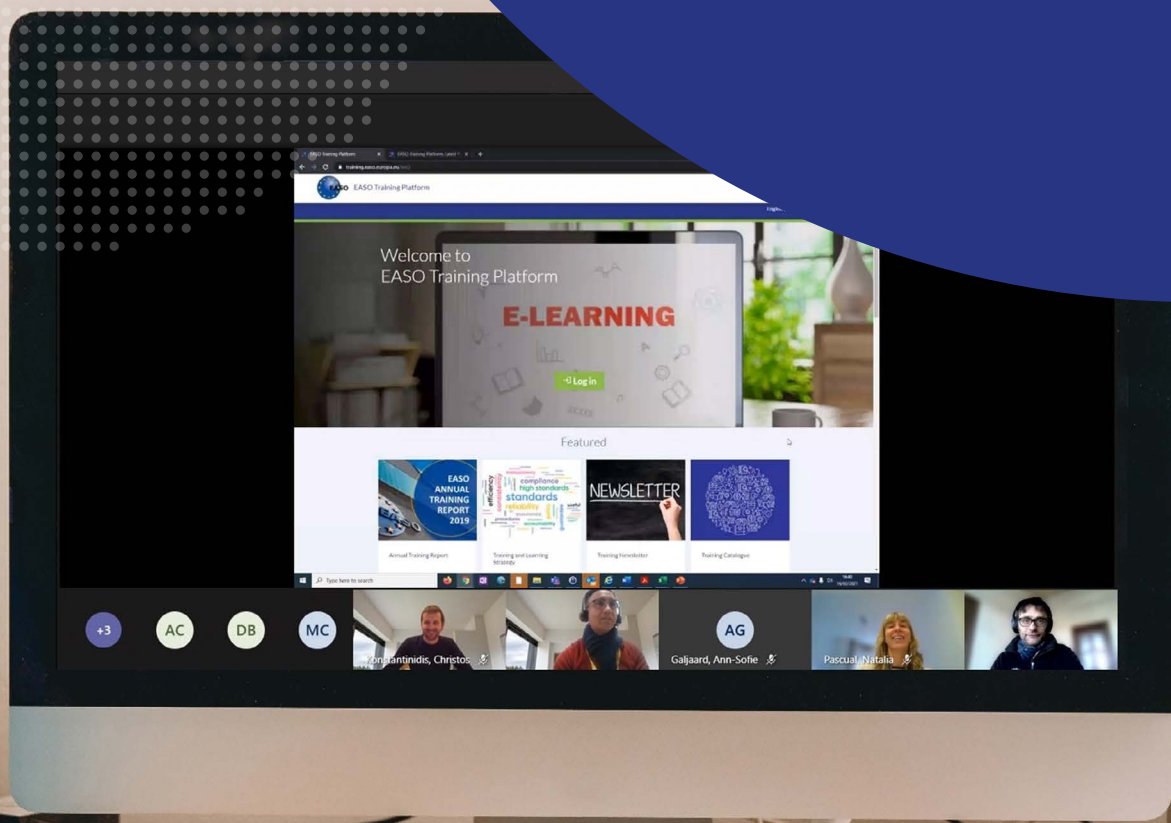




Rapport annuel sur la formation de l'EASO 2020

Résumé



creativity



Rapport annuel sur la formation de l'EASO 2020

Résumé

Image de couverture: iStock, Bureau européen d'appui en matière d'asile

Icônes et illustrations: iStock, Microsoft 365, Bureau européen d'appui en matière d'asile

Ni le Bureau européen d'appui en matière d'asile (EASO) ni aucune personne agissant au nom de l'EASO ne peuvent être tenus responsables de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans cette publication.

Luxembourg: Office des publications de l'Union européenne, 2021

PDF ISBN 978-92-9465-168-6 doi:10.2847/846066 BZ-08-21-144-EN-N

© Bureau européen d'appui en matière d'asile, 2021

La reproduction est autorisée, moyennant mention de la source.

Pour toute utilisation ou reproduction de photos ou d'autres matériels non couverts par le droit d'auteur de l'EASO, l'autorisation doit être obtenue directement auprès des titulaires du droit d'auteur.

Avant-propos



L'année écoulée nous a tous mis à rude épreuve et nous a confrontés à des défis qui étaient inimaginables il y a seulement 18 mois. Le bouleversement de notre manière de travailler et du mode de fonctionnement des institutions a profondément impacté tous les secteurs, y compris celui de l'asile. Les restrictions de déplacement, les fermetures de ports et les gestes barrières ont obligé tous les acteurs concernés à adapter rapidement leurs méthodes de travail, afin que les personnes ayant besoin d'une protection internationale puissent continuer à accéder aux procédures d'asile, tout en respectant l'ensemble des protocoles de santé et de sécurité mis en place.

Même pendant cette période difficile, l'EASO a tenu à poursuivre la mise en œuvre des changements nécessaires pour faire en sorte de continuer à appuyer les administrations nationales compétentes en matière d'asile et d'accueil. Dans le domaine de la formation en

particulier, l'équipe de l'EASO a rapidement déployé des solutions en ligne pour remplacer les sessions en face-à-face par des webinaires, et ainsi permettre au Bureau de continuer à assurer ses formations dans ce nouveau contexte. Elle a également renforcé ses propres capacités en ce qui concerne les formateurs internes, afin d'épauler et de soutenir les experts nationaux déployés pour dispenser les sessions de formation des formateurs et les sessions de formation opérationnelle.

Lorsque j'ai pris mes fonctions de directrice exécutive de l'EASO, le premier chantier que j'ai engagé a été la restructuration interne du Bureau, qui a débouché sur la création d'un organe entièrement dédié à la formation de l'EASO, le Centre de formation et de développement professionnel (CFDP). Le CFDP permettra à l'EASO de continuer à placer la qualité et l'excellence au cœur de ses activités de formation tout en allouant les ressources de formation d'une manière optimale.

C'est avec fierté que je constate que cette édition du rapport annuel sur la formation 2020 montre comment l'EASO, malgré les difficultés posées par la pandémie en cours, a été en mesure de répondre rapidement aux changements et de maintenir la qualité de ses formations tout au long de l'année 2020, avec une augmentation de 5 % des inscriptions aux modules du programme de formation de l'EASO par rapport à 2019. Contrairement aux éditions précédentes, le rapport de cette année va plus loin que les chiffres pour mettre en avant des facettes importantes des activités du CFDP et anticiper certaines des principales évolutions de la formation de l'EASO qui marqueront l'année à venir.

Au cours de l'année écoulée, l'EASO a poursuivi la mise en œuvre de la stratégie de formation et d'apprentissage adoptée par le conseil d'administration du Bureau en 2019. Cette stratégie se traduira bientôt par la mise en place d'un cadre d'assurance qualité renforcé pour les formations de l'EASO, qui permettra de consolider la position du Bureau, comme le veut son règlement fondateur, en tant que centre d'expertise sur toutes les questions touchant à l'asile. Ce nouveau cadre d'assurance qualité permettra de faire en sorte non seulement que l'apprenant soit toujours placé au centre des activités de formation de l'EASO, mais aussi que le niveau de qualité des formations soit maintenu et amélioré tout au long du cycle de formation, en accord avec les normes et lignes directrices européennes en vigueur en matière de formation et d'éducation.

Pour mener à bien cet ambitieux programme, l'EASO pourra continuer de s'appuyer sur les contributions très précieuses des experts des autorités nationales chargées des questions d'asile et d'accueil mis à disposition par les États membres, en application du principe de solidarité, pour participer au développement et à la réalisation des formations du Bureau. Les contributions de ces experts, comme celles d'autres acteurs clés de l'asile, de la migration et des droits fondamentaux au niveau international, gouvernemental et non gouvernemental, permettront à l'EASO de continuer à aider les États membres de l'UE et les pays tiers partenaires à renforcer la capacité et la résilience de leurs régimes d'asile nationaux et, plus largement, du régime d'asile européen commun dans son ensemble.

Nina Gregori

Directrice exécutive de l'EASO

Bureau européen d'appui en matière d'asile

Introduction

Le *Rapport annuel sur la formation de l'EASO 2020* fait le point sur les résultats obtenus tout au long de l'année. Il rend notamment compte des activités de formation ainsi que des étapes franchies dans la mise en œuvre de la stratégie de formation et d'apprentissage du Centre de formation et de développement professionnel (CFDP). Ce résumé présente les faits saillants du rapport.

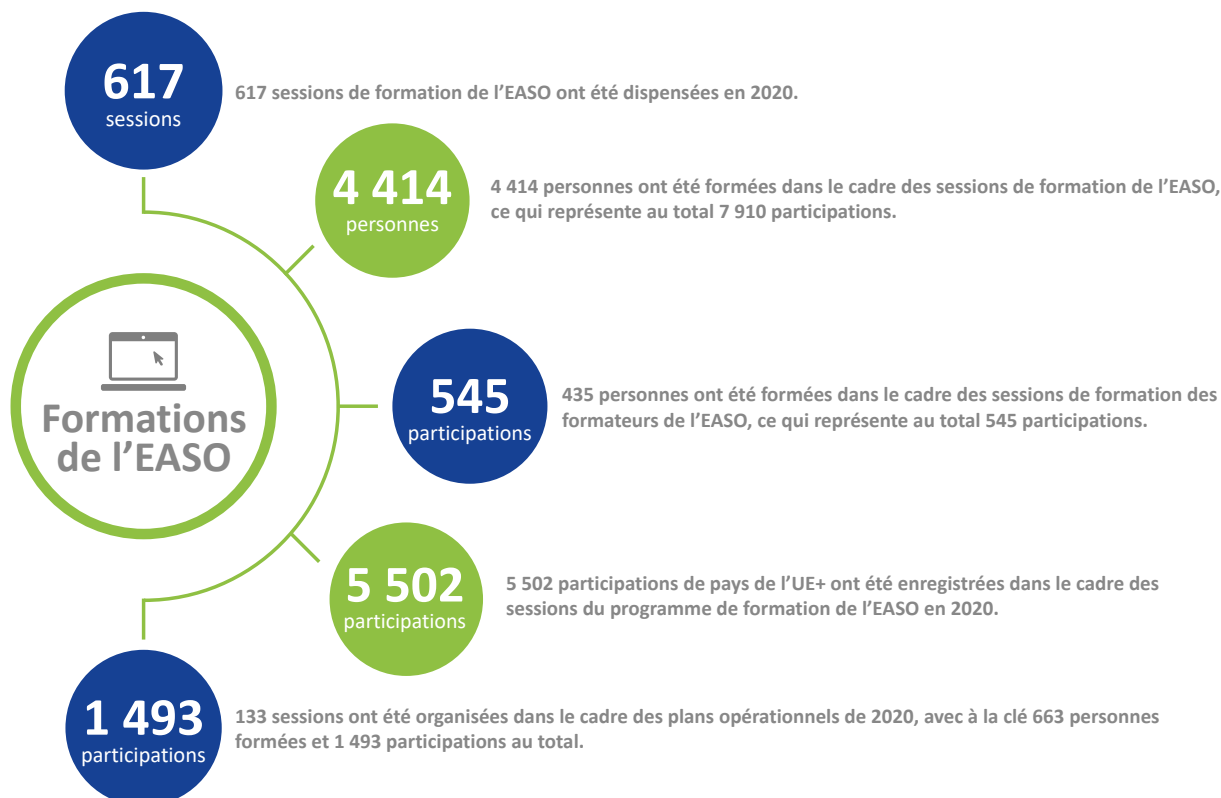
Le rapport se concentre sur des thèmes spécifiques tels que l'adaptation des activités de formation en réponse à la pandémie de COVID-19, la finalisation du Cadre européen des certifications sectorielles, la restructuration du programme de formation de l'EASO, ou encore le développement d'évaluations en vue du déploiement progressif des formations certifiées. L'élaboration du cadre d'assurance qualité de la formation de l'EASO, qui fixe les lignes directrices permettant de garantir un niveau de qualité élevé et l'amélioration constante des formations dans tous les domaines du cycle d'apprentissage, a représenté une étape majeure en 2020.

1. Résumé en chiffres des activités de formation



En 2020, on a dénombré au total 7 910 participations ⁽¹⁾ aux sessions de formation de l'EASO. La formation aux modules du programme de formation de l'EASO a augmenté de 5 % en termes de nombre de participations. Grâce à la transition réussie vers des formations entièrement en ligne, la pandémie de COVID-19 n'a pas perturbé la mise en œuvre du programme de formation de l'EASO. En revanche, les activités de formation proposées dans le cadre des plans opérationnels, qui nécessitent davantage d'activités en présentiel (cours standard, coaching en milieu professionnel et formations personnalisées), ont vu les participations baisser de 58 %, avec pour conséquence une diminution globale de 11 % par rapport à 2019.

Chiffres clés des activités de formation de l'EASO en 2020



⁽¹⁾ Pour calculer ce chiffre, on prend en compte le nombre de participations aux formations de l'EASO. En d'autres termes, une personne participant à plusieurs sessions de formation sera comptée plusieurs fois.

2. Sous les projecteurs



Analyse des besoins de formation - le cadre européen des certifications sectorielles pour les agents chargés des questions d'asile et d'accueil et l'outil d'analyse des besoins en formation de l'EASO

Le programme de formation de l'EASO est spécifiquement conçu pour offrir une formation professionnelle commune aux agents chargés des questions d'asile et d'accueil travaillant dans les États membres de l'UE. Cependant, compte tenu de la diversité des organisations chargées de l'asile et de l'accueil en Europe (en termes de taille comme de structure organisationnelle), l'EASO, soutenu par les États membres, a cartographié toutes les fonctions et tâches spécifiques au secteur, afin de s'assurer que les formations conçues et dispensées par le Bureau correspondent aux tâches à accomplir. Ce travail s'est traduit par l'établissement du cadre européen des certifications sectorielles pour les agents chargés des questions d'asile et d'accueil (CECS), qui a été achevé en 2020. Le cadre de certifications sectorielles classe les tâches en fonction des domaines de compétence et des niveaux de complexité, et répertorie les connaissances, les compétences, les responsabilités ainsi que le degré d'autonomie nécessaires à leur exécution. Ces éléments correspondent aux acquis d'apprentissage nécessaires pour que les agents chargés des questions d'asile et d'accueil puissent accomplir leurs tâches d'une manière efficace et dans le respect du régime d'asile européen commun. Le CECS peut aider à identifier les lacunes dans les formations proposées par l'EASO. Le CECS est utilisé tout au long du cycle de formation (pour l'analyse des besoins, la conception et le développement, la mise en œuvre et l'évaluation, etc.), afin de garantir des formations flexibles et ciblées par rapport aux tâches à exécuter.

Le CECS a été utilisé pour construire un outil interactif et convivial, proposant des parcours d'apprentissage ciblés sur les besoins de formation: l'outil d'analyse des besoins de formation de l'EASO (ETNAT). L'utilisateur saisit d'abord les tâches dont il est chargé, puis un algorithme sélectionne les modules correspondants du programme de formation EASO (classés par ordre de pertinence). La phase pilote de l'ETNAT a été lancée fin 2020, et les administrations d'asile et d'accueil des États membres aident l'EASO à améliorer les fonctionnalités de l'outil d'analyse afin d'assurer une facilité d'emploi et une valeur ajoutée maximales.

Analyse des besoins de formation – exemple pratique avec l'évaluation rapide conjointe des besoins en formation EASO-Espagne

Au cours du dernier trimestre de 2020, le CFDP a participé pleinement aux travaux préalables à la signature du plan opérationnel 2021 avec l'Espagne.

L'EASO et les autorités espagnoles ont exploré les domaines de collaboration et étudié la possibilité pour l'EASO d'apporter un appui au ministère espagnol de l'inclusion, de la sécurité sociale et de la migration en matière d'accueil. Après avoir identifié les domaines prioritaires de coopération potentielle, une évaluation rapide conjointe des besoins a été menée sur une période de six semaines. Cette évaluation a permis de valider les domaines d'appui prioritaires avec les autorités espagnoles et avec l'ensemble des parties prenantes concernées. Dans le cadre du processus d'identification des besoins de formation, les tâches effectuées par les agents espagnols chargés des questions d'accueil ont été mises en correspondance avec les domaines de compétence du CECS. En identifiant les résultats d'apprentissage pertinents, il est possible de planifier le futur soutien aux formations en utilisant les modules de formation existants ou des formations ad hoc ciblées sur des besoins spécifiques. Dans ce contexte, les grandes lignes d'un programme de formation susceptible d'intéresser les groupes cibles recensés ont été ébauchées.

Nouvelle approche de la conception et du développement – vers des parcours d'apprentissage flexibles et centrés sur l'apprenant

En 2020, le CFDP a continué à renforcer l'alignement de la formation sur les normes et lignes directrices pour l'assurance qualité dans l'Espace européen de l'enseignement supérieur. En pratique, cela s'est traduit par l'élaboration d'une nouvelle méthodologie de conception. Le CFDP a développé des modèles de conception de module pour tous les modules des apprenants. Conformément au CECS, chaque modèle identifie l'objectif du module, le public cible, les tâches professionnelles ainsi que les résultats d'apprentissage. Sur la base de ces éléments, une stratégie d'évaluation ciblée est adoptée dans chaque module certifié. Cette approche fondée sur les résultats d'apprentissage est également appliquée dans le cadre de la restructuration du programme de formation, afin de permettre la mise en place de parcours d'apprentissage plus flexibles.

Modules développés en 2020

- Détermination des cas susceptibles d'exclusion.
- Enregistrement des demandes de protection internationale.
- Accueil des personnes vulnérables: identification de la vulnérabilité et fourniture d'un soutien initial (bloc A), et évaluation des besoins et conception des interventions (bloc B).

Modules mis à niveau en 2020

- Évaluation des éléments de preuve.
- Exclusion – renommé «Application des clauses d'exclusion aux personnes ne méritant pas une protection internationale».

3. Solutions de formation en ligne



La pandémie de COVID-19 a affecté les formations de l'EASO de différentes manières. À la suite de la suspension de toutes les activités de formation en présentiel, le CFDP s'est montré à la hauteur de l'enjeu et s'est rapidement adapté de façon à pouvoir assurer les formations en ligne. Ces efforts se sont accompagnés d'une augmentation spectaculaire des inscriptions aux formations de l'EASO dans les premiers mois de la pandémie.

Les sessions en ligne, via le système de gestion de l'apprentissage de l'EASO, sont restées ouvertes comme prévu, et les participants se sont inscrits selon la procédure habituelle. Comme pour les sessions de formation des formateurs de l'EASO, la composante présentielle a été suspendue jusqu'à nouvel ordre. Des FAQ et des forums de discussion ont été mis à disposition dans toutes les études en ligne, afin d'offrir aux apprenants une possibilité supplémentaire d'adresser des questions aux formateurs. En outre, en l'absence des sessions immédiates en face-à-face, des exercices pratiques ont été ajoutés aux études en ligne pour améliorer l'expérience d'apprentissage.

S'adapter à la formation en ligne – trouver des solutions techniques

En parallèle, le CFDP a procédé à une évaluation et un test rapide des solutions à distance pour soutenir la réalisation des formations sur la base des outils disponibles et de leurs fonctionnalités, ce qui s'est traduit par la mise en place de formations synchrones en ligne sous la forme de webinaires. Afin de répondre à la nécessité d'enrichir la boîte à outils d'e-learning pour les formations synchrones en ligne, le CFDP a réalisé une étude de marché pour trouver des solutions techniques alternatives et complémentaires, et a produit un manuel technique recensant les fonctionnalités des applications les plus utilisées par les formateurs internes.

Des solutions en face-à-face aux solutions en ligne – en pratique

Toutes les sessions de formation en face-à-face prévues ont été remplacées par des webinaires interactifs, et le CFDP a développé des solutions en ligne ad hoc (c'est-à-dire des webinaires sur les déterminations des meilleurs intérêts, les entretiens à distance et l'accompagnement du bien-être du personnel pendant la COVID-19).

Satisfaction

91 % des participants à certaines des sessions de formation les plus importantes se sont dits globalement satisfaits, tandis que 86 % d'entre eux étaient satisfaits de l'utilisation de la plateforme virtuelle. Les retours d'expérience des participants montrent que les formateurs de l'EASO ont été capables de transmettre des connaissances et des compétences même dans la situation sans précédent que nous avons connue en 2020.

4. Préparer l'avenir – mettre en œuvre la stratégie de formation et d'apprentissage de l'EASO



Cadre d'assurance qualité de la formation

En 2020, le CFDP a beaucoup travaillé avec les points de contact nationaux et avec le groupe de travail sur la certification et l'homologation, afin de définir plus avant et de développer le système d'assurance qualité pour les activités de formation de l'EASO. Le résultat de ce travail est un projet de cadre d'assurance qualité de la formation qui expose les grands principes directeurs de ce système d'assurance qualité. Le cadre a pour but d'assurer un alignement complet sur les normes et lignes directrices européennes pour l'assurance qualité dans l'espace européen de l'enseignement supérieur, tout en prenant en considération le mandat et la mission spécifiques de l'EASO.

Les activités suivantes sont menées à bien en vue de la mise en œuvre du cadre d'assurance qualité de la formation :

- développement d'une méthodologie standardisée d'analyse des besoins de formation;
- mise au point d'une nouvelle méthode de conception et de développement des modules;
- certification des formateurs;
- lancement de modules certifiés comprenant des évaluations et des formations pour les formateurs;
- soutien renforcé pour les apprenants;
- développement d'une méthodologie d'évaluation.

Restructuration du programme de formation de l'EASO

Au cours de l'année écoulée, le CFDP a poursuivi la restructuration du programme de formation de l'EASO, qui comptera désormais un plus grand nombre de petits modules. Cette nouvelle structure permettra une progression harmonieuse de l'apprentissage puisque les apprenants n'auront plus à répéter un apprentissage ou à suivre une formation qui ne répond pas à un besoin réel.

Développement de cours à contenu thématique pour les formateurs

Les modules de base s'articulent désormais autour d'un thème d'apprentissage commun pour les missions et les tâches des futurs agents chargés des dossiers d'asile. Les formateurs seront dotés de compétences et de connaissances supplémentaires pour accompagner les apprenants tout au long de leur parcours d'apprentissage. La même approche thématique sera suivie, lorsque c'est possible, dans le cadre de la conception du contenu des cours destinés aux formateurs des autres modules.

Développement des modules «Devenir un évaluateur EASO», «Devenir un formateur EASO» et «Devenir un coach EASO»

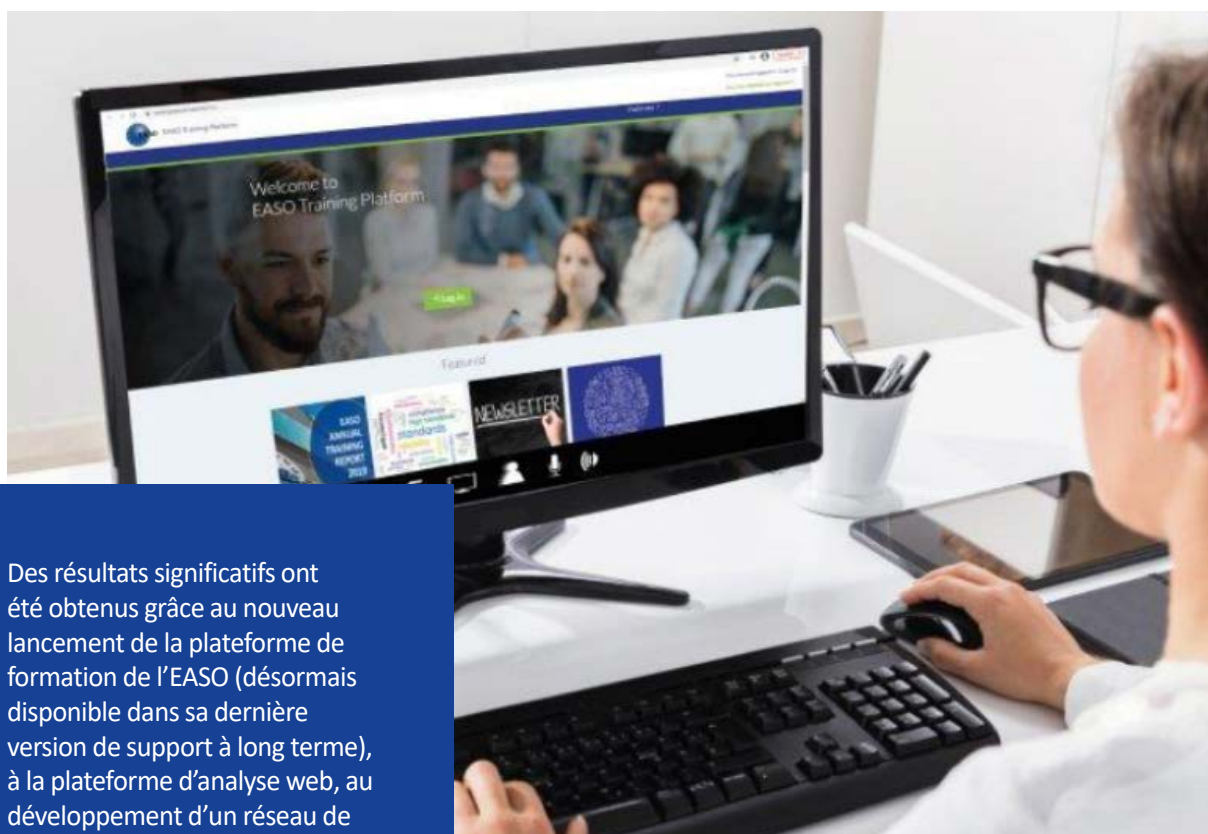
L'EASO continuera de soutenir les formateurs grâce à une série de modules spécifiques pour les guider dans leurs rôles d'évaluateur, de coach et d'expert en pédagogie.

Développement des modules fondamentaux (avec évaluation) et lancement des modules de base et des modules fondamentaux

L'EASO lancera les nouveaux modules fondamentaux et des modules de base restructurés pour les apprenants.

Refonte et mise à niveau du système de gestion de l'apprentissage

En 2020, le CFDP s'est préparé pour le nouveau lancement de son système de gestion de l'apprentissage (prévu pour le premier trimestre de 2021), qui sera disponible dans sa toute dernière version de support à long terme et sera doté d'une toute nouvelle interface plus proche de l'identité visuelle actuelle de l'EASO.



Des résultats significatifs ont été obtenus grâce au nouveau lancement de la plateforme de formation de l'EASO (désormais disponible dans sa dernière version de support à long terme), à la plateforme d'analyse web, au développement d'un réseau de professionnels de la formation en ligne dans les agences de l'UE, ainsi qu'à l'authentification des utilisateurs finaux à l'aide d'un ensemble unique d'identifiants.



Office des publications
de l'Union européenne