

Relazione annuale sulla formazione 2021

Sintesi





Manoscritto completato nell'aprile 2022.

L'Agenzia dell'Unione europea per l'asilo (EUAA), o chiunque agisca in suo nome, declina ogni responsabilità per l'uso delle informazioni contenute nella presente pubblicazione.

Lussemburgo: Ufficio delle pubblicazioni dell'Unione europea, 2022

PDF ISBN 978-92-9400-357-7 doi:10.2847/12212 BZ-07-22-525-IT-N

© Agenzia dell'Unione europea per l'asilo (EUAA), 2022

La riproduzione è autorizzata con citazione della fonte. L'uso o la riproduzione di fotografie o di altro materiale non protetti dal diritto d'autore dell'Agenzia EUAA devono essere autorizzati direttamente dai titolari del diritto d'autore.



Prefazione



Quando l'Ufficio europeo di sostegno per l'asilo (EASO) ha celebrato il suo decimo anniversario, è stato riconosciuto il contributo dell'offerta di formazione comune in termini di miglioramento della qualità e di armonizzazione nell'attuazione del sistema europeo comune di asilo (CEAS). Nel 2012 l'Agenzia EUAA si è fatta carico del programma europeo in materia di asilo e nel corso del decennio successivo la serie di moduli si è ampliata. Come si legge nella relazione, nel 2021 sono stati apportati ulteriori miglioramenti grazie all'elaborazione

di moduli di base e a una gamma più ampia di moduli sull'accoglienza. Sono state introdotte, inoltre, le valutazioni volontarie come primo passo in vista della possibilità di offrire qualifiche specifiche per gli operatori che lavorano nel campo dell'asilo e dell'accoglienza.

L'Agenzia EUAA, che nel 2021 ha adottato la nuova strategia di accoglienza, ha realizzato diversi moduli di formazione in questo ambito ed è stata attivamente coinvolta nel potenziamento della capacità dei servizi di accoglienza nazionali, fornendo formazione agli addetti all'accoglienza sia nei paesi UE+ sia nei paesi terzi che subiscono pressioni sproporzionate sui propri sistemi di accoglienza. Questo sviluppo delle capacità ha ricevuto il sostegno del gruppo di lavoro sull'accoglienza dell'Agenzia EUAA mediante consulenza tecnica.

In vista della trasformazione dell'EASO in Agenzia EUAA ⁽¹⁾, è stato presentato un programma di formazione più ampio per rafforzare il ruolo fondamentale della formazione in tutti gli elementi del nuovo mandato dell'Agenzia EUAA. Questo lavoro in corso è essenziale per portare a una maggiore convergenza le pratiche nazionali di asilo e accoglienza. Parte del nuovo mandato prevede che l'Agenzia EUAA sia in grado di dislocare rapidamente il personale per fornire assistenza operativa agli Stati membri, anche con breve preavviso. Per consentire alle squadre di sostegno per l'asilo di diventare in modo rapido pienamente operative e pronte a fornire assistenza sul campo, l'Agenzia EUAA ha preparato una speciale formazione introduttiva che, idealmente, sarà svolta prima del dislocamento.

La presente relazione annuale sulla formazione fornisce alcune informazioni sui dati relativi alla formazione erogata nel corso dell'anno. Si può osservare come l'Agenzia EUAA abbia continuato ad applicare soluzioni online per sostituire le sessioni in presenza con webinar, mantenendo così livelli elevati di erogazione della formazione. L'ulteriore allineamento agli standard di qualità europei nel campo dell'istruzione è rimasto al centro delle attività di formazione e l'Agenzia EUAA ha lavorato a stretto contatto con gli Stati membri per garantire che questi standard possano essere mantenuti e migliorati ovunque venga erogata la formazione.

La qualità e la soddisfazione rimangono di estrema importanza e, nel corso dell'anno, l'Agenzia EUAA ha messo in atto servizi di supporto potenziati e un meccanismo di

(1) Il 19 gennaio 2022 l'Ufficio europeo di sostegno per l'asilo (EASO) è diventato l'Agenzia dell'Unione europea per l'asilo (EUAA). Le informazioni contenute nella relazione si riferiscono alle attività svolte dall'EASO nel 2021, ma la relazione è pubblicata dall'Agenzia EUAA.





comunicazione rafforzato che alimenta solide attività di valutazione per garantire il miglioramento continuo della nostra formazione.

Nina Gregori

Direttrice esecutiva dell'Agazia dell'Unione europea per l'asilo





Introduzione

La presente relazione fornisce una panoramica delle principali attività svolte dall'Agenzia EUAA nel corso del 2021. La formazione è parte integrante del sostegno permanente dell'Agenzia agli Stati membri, unitamente allo sviluppo delle capacità nel contesto del sostegno operativo fornito a queglii Stati i cui sistemi di asilo e accoglienza sono sottoposti a una pressione sproporzionata. La fornitura di materiale formativo comune consente una migliore cooperazione fra gli Stati membri negli ambiti dell'asilo e dell'accoglienza. L'obiettivo generale della formazione è di promuovere le buone pratiche e l'armonizzazione nell'attuazione concreta del sistema europeo comune di asilo (CEAS).

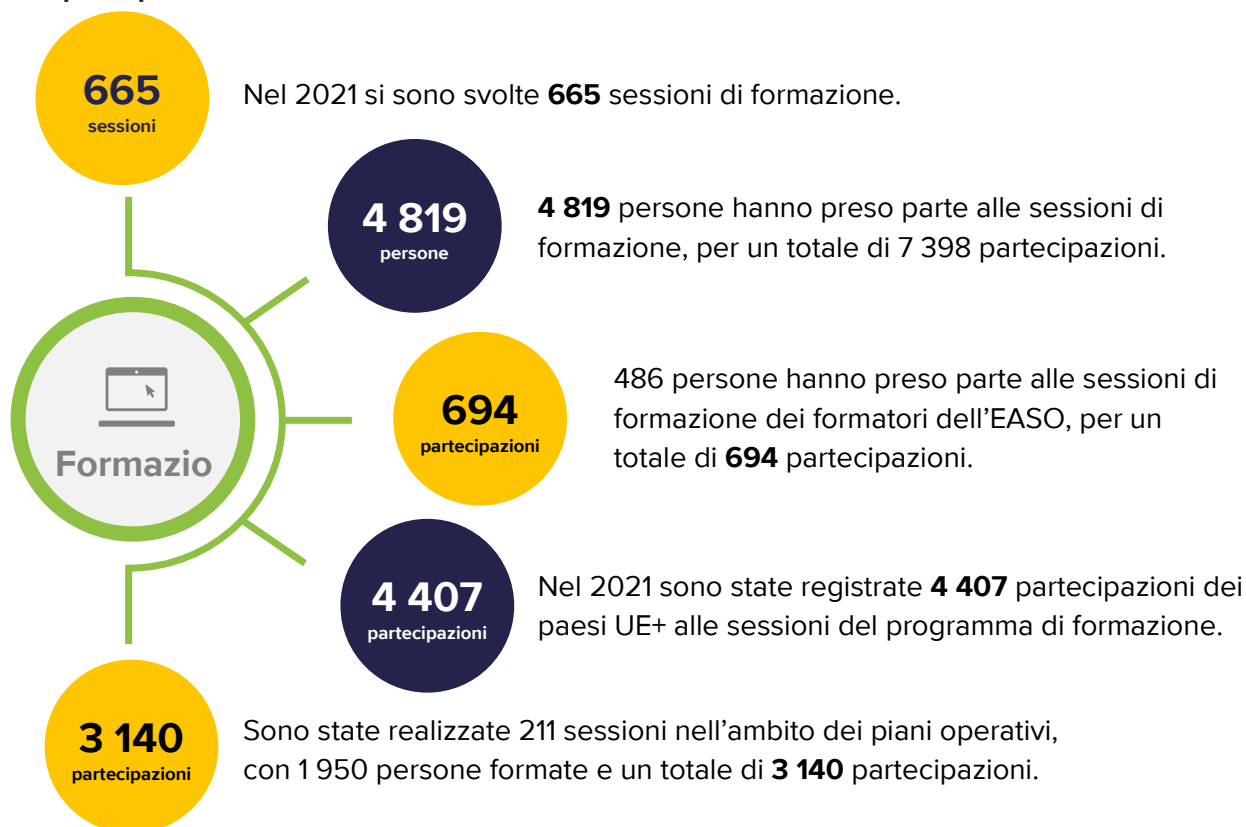
La relazione annuale sulla formazione costituisce un aggiornamento sui risultati raggiunti nel corso dell'anno e comprende una panoramica delle principali attività di formazione e un approfondimento di temi specifici. Per maggiori informazioni, consultare la relazione annuale sulla formazione integrale.

Panoramica delle attività di formazione



Nel 2021 le partecipazioni alle sessioni di formazione sono state complessivamente **7 398**; ciò significa che la partecipazione complessiva è leggermente diminuita del 6 % rispetto al 2020. Mentre la partecipazione ai moduli è diminuita del 15 %, la partecipazione alle attività di formazione nell'ambito dei piani operativi (corsi standard, affiancamento sul luogo di lavoro e corsi su misura) ha registrato un aumento del 57 %.

Dati principali sulle attività di formazione nel 2021



Monitorare i riscontri sulle attività di formazione nel 2021



L'Agenzia EUAA prende in considerazione il riscontro dei partecipanti per promuovere una cultura del miglioramento continuo e un approccio incentrato sul discente e si adopera per garantire che la formazione offerta sia adeguata e si svolga in un ambiente di apprendimento propizio ed efficace. I dati che seguono evidenziano un **tasso di soddisfazione** generale elevato.

88 %

per tutte le attività di formazione

86 %

per le attività di formazione nel contesto del sostegno permanente

89 %

per le attività di formazione nel contesto del sostegno operativo

In primo piano



Piena applicazione di una nuova metodologia di ideazione

Nell'elaborazione di nuovi moduli e nell'aggiornamento di quelli esistenti vi è stata la piena applicazione di una nuova metodologia di ideazione. Tutti i risultati dell'apprendimento sono definiti in modo da rispecchiare fedelmente le mansioni effettive che i discenti svolgono ed è stata eliminata qualsiasi sovrapposizione di contenuti.

Ristrutturazione dei moduli principali per i discenti

I moduli di formazione su «**Inclusione**», «**Metodo di colloquio per l'asilo**» (in precedenza «Tecniche di colloquio») e «**Valutazione delle prove**» sono stati completamente riformulati.

Elaborazione di moduli di base

Sono stati elaborati nuovi moduli di base per fornire conoscenze e competenze di base e trasversali per poter essere poi applicati all'intero programma europeo in materia di asilo:

- **Introduzione al quadro giuridico sui diritti fondamentali e sulla protezione internazionale nell'UE;**
- **Introduzione alle norme etiche e professionali;**
- **Introduzione alla comunicazione per gli operatori addetti all'asilo e all'accoglienza;**
- **Introduzione al concetto di vulnerabilità.**



Corsi per i formatori

Sono stati elaborati corsi di formazione specificamente rivolti ai formatori, tra cui un corso tematico sull'«**Aspetti essenziali dell'asilo**» e un corso volto a sviluppare le conoscenze e le competenze dei formatori: «**Diventare un formatore dell'EASO**», «**Diventare un valutatore dell'EASO**» e «**Introduzione al coaching**».

Moduli nell'ambito tematico della vulnerabilità

Sono stati elaborati due nuovi moduli, «**Richiedenti con orientamento sessuale, identità ed espressione di genere e caratteristiche sessuali diversi**» ⁽²⁾ e «**Vittime di violenza di genere**», ed è stato aggiornato il modulo «**Tratta di esseri umani**».



Focus sull'accoglienza

L'Agenzia EUAA ha ampliato la gamma di corsi di formazione specificamente incentrati sull'accoglienza. Il modulo «**Accoglienza**» è stato uno dei più popolari in termini di partecipazione, insieme ai moduli di base e **Colloquio con persone vulnerabili**. Anche due moduli incentrati sulle persone vulnerabili nel contesto dell'accoglienza («**Accoglienza di persone vulnerabili – moduli A e B**»), ultimati nel 2020, hanno attirato un numero considerevole di partecipazioni. Diversi moduli di formazione sull'accoglienza sono in fase di elaborazione e faranno parte del percorso di apprendimento per i funzionari addetti all'accoglienza:

- **Introduzione all'accoglienza;**
- **Gestione e mediazione dei conflitti in ambito di accoglienza;**
- **Sostegno e orientamento psicosociale in ambito di accoglienza;**
- **Gestione nel contesto dell'accoglienza.**

La rete dei punti di contatto nazionali per la formazione sull'accoglienza

L'Agenzia EUAA ha istituito una rete di **punti di contatto nazionali per la formazione sull'accoglienza**, che riconosce il ruolo essenziale delle autorità preposte all'accoglienza per il funzionamento efficace del sistema europeo comune di asilo (CEAS) e l'importanza di coinvolgere tali autorità in consultazioni regolari.

Piano operativo per il sostegno speciale all'accoglienza – Spagna

Il piano operativo 2021 per il sostegno speciale all'accoglienza firmato fra l'EASO e la Spagna è stato concepito e attuato in stretta collaborazione con un'ampia gamma di attori nell'ambito

⁽²⁾ In inglese viene usato l'acronimo SOGIESC che sta per «Sexual Orientation, Gender Identity and Expression and Sex Characteristics».



dell'accoglienza che operano in Spagna sotto la guida del sottosegretario di Stato per la Migrazione. L'Agenzia ha elaborato un **corso introduttivo sull'accoglienza**, che prepara il nuovo personale preposto all'accoglienza sui principi giuridici, sulle norme e sulle procedure di accoglienza conformemente alla direttiva sulle condizioni di accoglienza e alla legislazione nazionale.



Coaching durante le operazioni

L'Agenzia EUAA ha attuato un piano di formazione congiunto, incentrato sull'aumento del numero dei corsi e degli ambiti di formazione specialistica erogati insieme al servizio greco per l'asilo nell'ambito del piano operativo dell'Agenzia EUAA per la Grecia. Una delle principali attività di formazione prevedeva l'affiancamento sul posto di lavoro a sostegno degli operatori del servizio greco per l'asilo e del personale temporaneo dell'EASO che lavora sul campo in qualità di operatori addetti ai casi.



Coordinatori degli uffici nazionali

Un passo significativo per il rafforzamento della collaborazione diretta con gli Stati membri è l'introduzione del ruolo di **coordinatori degli uffici nazionali**, che fungono da punto di contatto principale per i punti di contatto nazionali per la formazione in materia di asilo e accoglienza.



Esperienza dell'utente in materia di apprendimento a distanza

Sono stati apportati diversi miglioramenti per garantire ai discenti una migliore esperienza online:

- una **nuova interfaccia utente** per il sistema di gestione dell'apprendimento;
- un **nuovo stile di ideazione dei moduli di apprendimento a distanza** che riduce il numero di clic/passaggi necessari per raggiungere una specifica pagina di contenuto, con un accesso basato su regole per evitare che l'utente navighi liberamente.

L'Agenzia EUAA ha inoltre introdotto il concetto di ecosistema delle tecnologie di apprendimento, che include tutti gli strumenti integrati, le piattaforme, i flussi di lavoro automatizzati, i servizi digitali e altri componenti che supportano la gestione di moduli, corsi e programmi online, compresa la progettazione, la produzione, l'erogazione e l'analisi dell'esperienza del discente.

- Una **nuova versione dello strumento di iscrizione alla formazione dell'Agenzia EUAA (ETET v2.0)** incoraggerà la partecipazione attiva dei punti di contatto nazionali per la formazione al monitoraggio del processo di iscrizione dei discenti.
- L'**ottimizzazione dello sportello per i servizi** migliora la tracciabilità dei problemi grazie all'attuazione di un sistema di ticketing.
- Un **nuovo sistema di gestione dei contatti con le parti interessate** migliora il processo di invio di inviti a eventi, sondaggi e aggiornamenti ad hoc.





Allineare la formazione dell'EASO agli standard europei

- L'Agenzia EUAA ha completato l'elaborazione di due metodologie per l'**analisi delle esigenze di formazione** e la **valutazione della formazione**, sufficientemente flessibili da poter essere applicate in situazioni che richiedono una risposta rapida o un'analisi approfondita nei diversi contesti in cui viene erogata la formazione (comprese le operazioni e il sostegno ai paesi terzi).
- Il centro di formazione lavora con un gruppo di esperti del mondo accademico per **migliorare la sua conformità agli standard di qualità europei** nel settore dell'istruzione superiore.
- Come affiancamento nell'uso pratico del quadro europeo delle qualifiche settoriali, l'Agenzia EUAA ha pubblicato il «**kit di strumenti ESQF**» che fornisce una serie di documenti di supporto.

Nel 2021 abbiamo dato il benvenuto ai primi formatori certificati EUAA

L'Agenzia EUAA ha avviato una procedura per certificare i formatori esperti introducendo le valutazioni e un modulo specifico per acquisire le competenze necessarie a valutare i discenti. Questo traguardo significa che le autorità degli Stati membri sono ora in grado di valutare se i discenti hanno conseguito i risultati di apprendimento definiti e possono quindi dimostrare di avere le conoscenze e le competenze per svolgere le loro mansioni in conformità delle buone pratiche e in linea con il sistema europeo comune di asilo (CEAS).

Conclusioni

Alla fine del mese di giugno 2021 è stato raggiunto un accordo politico fra il Parlamento europeo e il Consiglio dell'Unione europea sul nuovo mandato rafforzato che ha istituito l'**Agenzia dell'Unione europea per l'asilo** (EUAA). Nel nuovo mandato la formazione è menzionata esplicitamente, compresa la formazione negli ambiti legati all'accoglienza. Il programma di formazione è stato rinominato **programma europeo in materia di asilo**.

Verso un'Accademia dell'Agenzia EUAA

Conformemente all'articolo 8, paragrafo 4, del regolamento istitutivo, per garantire e migliorare ulteriormente una formazione adeguata e di elevata qualità, l'Agenzia EUAA si concentra sui seguenti aspetti:

- qualità dei contenuti (progettazione adeguata delle attività formative);
- qualità dell'erogazione e dell'esperienza dei discenti;
- qualità dei risultati (affidabilità, coerenza e riproducibilità dei risultati della formazione indipendentemente dal luogo e dalla modalità di erogazione).





Tutti gli sviluppi e i miglioramenti nell'ambito della progettazione, dell'erogazione e dell'assicurazione della qualità della formazione dell'Agenzia EUAA ci consentono di conseguire un altro obiettivo strategico: la creazione dell'Accademia dell'Agenzia EUAA, un ente erogatore di qualifiche pienamente riconosciuto a livello ufficiale. Questo status migliorerà notevolmente l'esperienza dei discenti, agevolando il riconoscimento ufficiale dei risultati della formazione dell'Agenzia EUAA (certificati, qualifiche, diplomi ecc.) in tutti gli Stati membri dell'UE e non solo.



