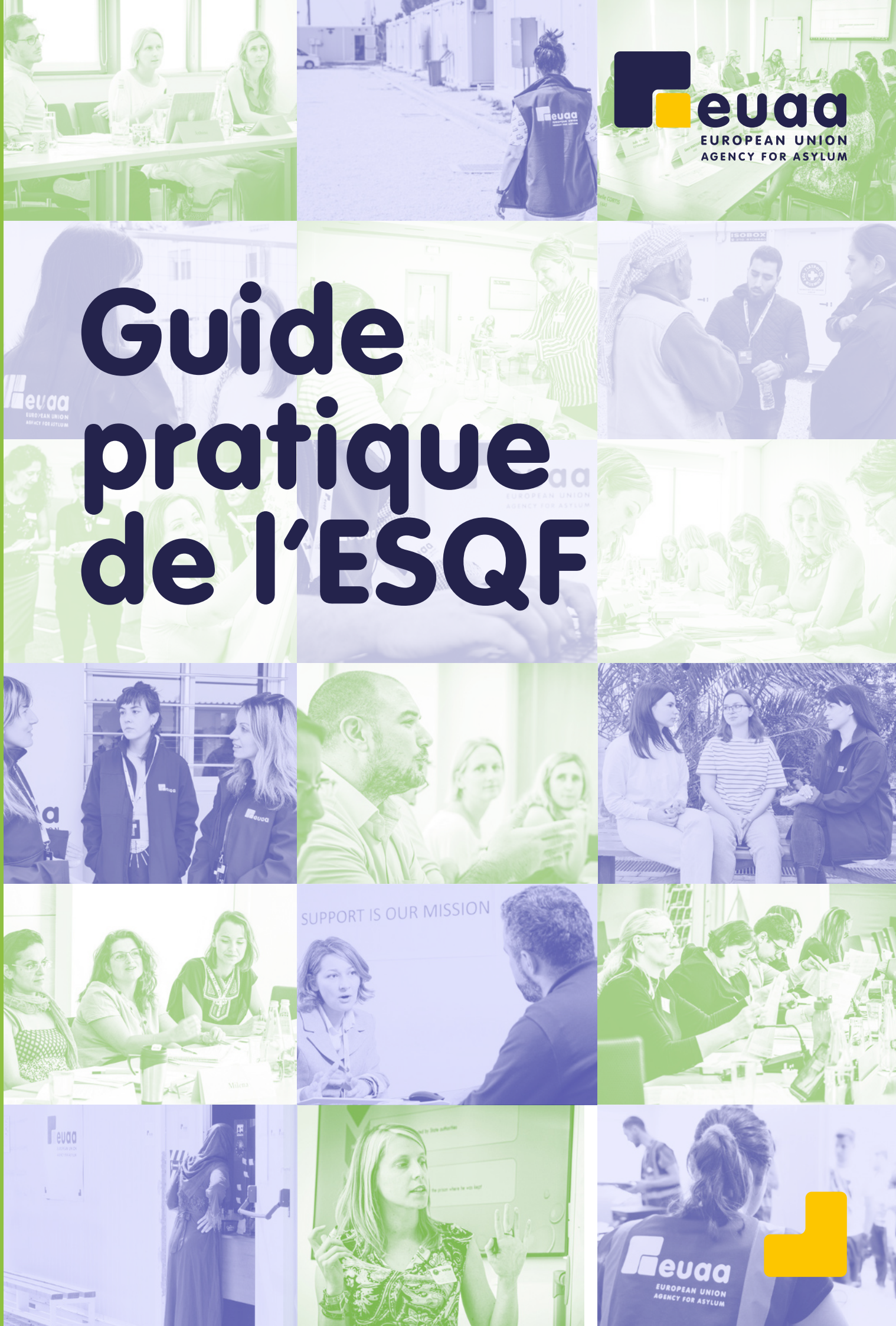
euaa
EUROPEAN UNION
AGENCY FOR ASYLUM

# Guide pratique de l'ESQF



*Printed by the Publications Office of the European Union in Luxembourg*

Ni l'Agence de l'Union européenne pour l'asile (AUEA) ni aucune personne agissant au nom de l'AUEA n'est responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations données ci-après.

Luxembourg: Office des publications de l'Union européenne, 2023

| | | | |
|---|---|---|---|
| Print | ISBN 978-92-9400-141-2 | doi:10.2847/167 | BZ-09-22-175-FR-C |
| PDF | ISBN 978-92-9400-135-1 | doi:10.2847/830438 | BZ-09-22-175-FR-N |

Photos: © Agence de l'Union européenne pour l'asile (AUEA), 2022

Icônes: © Flaticon.com

Reproduction autorisée, moyennant mention de la source

Toute utilisation ou reproduction de photos ou de tout autre matériel dont l'AUEA ne possède pas les droits d'auteur requiert l'autorisation préalable des titulaires des droits en question.

# Guide pratique de l'ESQF

# Introduction

Le programme européen de formation en matière d'asile est spécifiquement conçu pour offrir une formation professionnelle commune aux agents chargés de l'asile et de l'accueil travaillant dans les États membres de l'Union européenne (UE). La formation professionnelle permet d'acquérir les connaissances nécessaires pour accomplir un travail de manière efficace. Cette affirmation soulève deux questions: premièrement, quelles sont les tâches des agents chargés de l'asile et de l'accueil, et deuxièmement, que doivent-ils apprendre pour être en mesure de les accomplir? Il n'est pas facile de répondre à ces questions, au vu de la diversité (tant au niveau de la taille que de la structure organisationnelle) des organisations chargées de l'asile et de l'accueil en Europe. L'Agence de l'Union européenne pour l'asile (AUEA[1]) a donc engagé un processus pour déterminer quelles sont ces tâches communes.

Avec l'aide des États membres, nous avons recensé l'ensemble des tâches spécifiques (appelées «normes professionnelles») et avons déterminé quel était l'apprentissage nécessaire à leur réalisation (les «normes éducatives»). Utilisées conjointement, les normes professionnelles et les normes éducatives permettent d'aligner l'apprentissage sur le travail à accomplir. C'est ainsi qu'est né le cadre européen des certifications sectorielles pour les agents chargés de l'asile et de l'accueil (ESQF[2]), qui donne une vue d'ensemble des normes et de leur niveau de complexité.

**Les normes professionnelles applicables aux agents chargés de l'asile et de l'accueil**

Les normes professionnelles décrivent les tâches et activités ainsi que les compétences professionnelles caractéristiques d'une profession. Les normes professionnelles correspondent aux besoins d'apprentissage des agents chargés de l'asile et de l'accueil. Cela permet à l'AUEA de concevoir des formations pertinentes pour les États membres, aidant ainsi les agents chargés de l'asile dans leur travail quotidien. Il existe donc toujours un lien direct entre la formation et l'accomplissement du travail.

**Les normes éducatives applicables aux agents chargés de l'asile et de l'accueil**

Les normes éducatives sont définies selon une approche fondée sur les acquis d'apprentissage, afin de garantir que toute activité de formation peut être liée à l'accomplissement de tâches professionnelles dans le domaine de l'asile et de l'accueil. Les normes éducatives ne sont pas très différentes des normes professionnelles, mais, étant donné qu'il s'agit d'acquis d'apprentissage, elles présentent une structure spécifique. Elles commencent par un verbe actif et doivent être mesurables et indiquer la portée ainsi que le niveau de complexité de l'apprentissage. Les acquis d'apprentissage indiquent ce qu'un apprenant aura accompli à la fin d'une séquence d'apprentissage. Ils servent de base aux tâches d'évaluation sommative, ce qui permet de veiller à ce que celles-ci soient le plus fidèles possible aux tâches professionnelles.

[1] EUAA en anglais — anciennement le Bureau européen d'appui en matière d'asile (EASO).
[2] ESQF: European Sectoral Qualifications Framework, en anglais.

## L'ESQF permet de garantir que la formation est adaptée à l'objectif

L'AUEA s'efforce de veiller en permanence à ce que les formations qu'elle propose soient aussi efficaces et pertinentes que possible. Le cadre européen des certifications sectorielles pour les agents chargés de l'asile et de l'accueil permet de veiller à ce que l'apprentissage fourni corresponde à l'apprentissage requis afin que les agents puissent accomplir leur travail de manière efficace.

L'ESQF sert désormais de fondement à l'élaboration de programmes de formation certifiés débouchant sur des certifications pour les agents chargés de l'asile et de l'accueil. L'ESQF établit les bases de la mise en œuvre d'une approche structurée visant à concevoir et à dispenser des formations adaptées à l'objectif. En établissant les acquis d'apprentissage, il permet une approche entièrement fondée sur les résultats qui place l'apprenant au centre de son parcours. L'objectif de l'ESQF est donc de recenser les formations pertinentes susceptibles de constituer des parcours et des programmes d'apprentissage pour les agents chargés de l'asile et de l'accueil des États membres. L'ESQF contribue au recensement des formations axées sur les besoins individuels des apprenants ainsi que sur les besoins spécifiques de leur organisation. L'ESQF permettra en outre de recenser les domaines dans lesquels il est nécessaire d'élaborer de nouvelles formations.

Le présent guide pratique vise à expliquer ce qu'est l'ESQF, comment il est utilisé par l'AUEA et comment il peut être employé par les pays de l'UE+[3]. Il a pour objet d'aider les utilisateurs à mieux comprendre les fonctions et l'utilité de l'ESQF en tant qu'outil pratique contribuant à la mise en œuvre d'une approche fondée sur les acquis d'apprentissage tout au long du cycle de formation. Ce guide peut être lu en parallèle avec les autres éléments du dossier d'information:

- le guide «Questions et réponses» de l'ESQF explique les concepts fondamentaux du cadre;
- les affiches constituent un rappel visuel de la manière dont l'ESQF peut être utilisé tout au long du cycle de formation;
- et le guide sur l'utilisation de l'ESQF dans la pratique fournit un résumé des utilisations pratiques de l'ESQF.

[3] L'expression «pays de l'UE+» inclut la Norvège, la Suisse et tout autre État avec lequel l'AUEA a conclu un accord et pour lequel le contenu du présent document est pertinent.

# L'histoire de l'ESQF

La première étape de la mise au point de l'ESQF a été l'élaboration de normes professionnelles. Les normes professionnelles établissent les savoirs, les aptitudes, la responsabilité et l'autonomie dont ont besoin les agents chargés de l'asile et de l'accueil pour accomplir leurs fonctions et leurs tâches. En vue d'établir des normes professionnelles, l'AUEA, en collaboration avec le groupe de travail «Certification et accréditation» (CAWG) et les États membres, a procédé à un recensement détaillé des fonctions et des tâches des agents chargés de l'asile et de l'accueil. Ce recensement a jeté les bases de l'intégration des normes professionnelles dans une matrice.

La deuxième étape de l'élaboration de l'ESQF a consisté à établir une matrice de normes éducatives fondées sur les normes professionnelles. Dans le cadre de l'ESQF, un acquis d'apprentissage pour les agents chargés de l'asile et de l'accueil est appelé «norme éducative». Les acquis d'apprentissage spécifient ce que l'apprenant devrait savoir, comprendre et être capable de faire au terme d'une séquence d'apprentissage. Pour les agents chargés de l'asile et de l'accueil, les acquis d'apprentissage ne sont pertinents que s'ils peuvent être reliés à l'accomplissement de tâches professionnelles et qu'ils sont utiles à cet égard. Afin de couvrir tous les domaines du secteur, le CAWG a été soutenu par un groupe ad hoc du réseau d'accueil ainsi que par des experts en informations sur les pays d'origine et en réinstallation pour veiller à ce que l'ESQF soit exhaustif et représentatif.

D'autres travaux ont porté sur l'alignement entre les normes professionnelles et les normes éducatives afin de créer des acquis d'apprentissage pertinents qui reflètent le niveau approprié de complexité des tâches.

Dans un dernier temps, les normes professionnelles et éducatives ont été validées par les États membres et examinées par un groupe de référence composé du Haut-Commissariat des Nations unies pour les réfugiés (HCR), de l'Agence européenne de garde-frontières et de garde-côtes et de l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne.

Nous souhaitons également reconnaître la contribution inestimable apportée par des experts d'autres agences, telles que le Centre européen pour le développement de la formation professionnelle.

# L'ESQF et l'assurance de la qualité

L'AUEA a mis en place des mesures solides pour garantir la qualité de la formation dans le but de faire accréditer ses formations. Parmi les exigences relatives à l'accréditation figure le référencement des programmes d'apprentissage par rapport à un cadre des certifications afin de déterminer le niveau de l'apprentissage. Le processus de référencement consiste à comparer les acquis d'apprentissage d'un module ou d'un programme avec les niveaux définis dans le cadre des certifications. Le référencement est essentiel pour la mobilité de l'apprentissage, de sorte qu'une certification obtenue en Belgique, par exemple, puisse être pleinement comprise et comparée aux certifications obtenues en Finlande ou n'importe où ailleurs en Europe.

Étant donné que l'AUEA est une organisation européenne et non pas nationale [et qu'il n'existe donc pas de cadre national des certifications (CNC) de référence], elle a élaboré l'ESQF et l'a aligné sur le cadre européen des certifications pour l'apprentissage tout au long de la vie (CEC). Bien que le CEC serve d'outil pour comparer les CNC aux ESQF, aucune formation n'est directement référencée dans le CEC. Il peut toutefois être utilisé comme un guide solide pour déterminer le niveau de complexité d'une formation. Il s'agit d'une première étape, mais qui constitue une exigence essentielle pour l'accréditation future.

Le centre de formation et de développement professionnel de l'AUEA a élaboré un cadre de qualité de la formation conforme aux références et lignes directrices pour l'assurance qualité dans l'espace européen de l'enseignement supérieur (ESG) de 2015. Ces lignes directrices peuvent s'appliquer à l'ensemble de l'enseignement supérieur, quel que soit le mode d'études ou le lieu de formation, ce qui les rend particulièrement applicables aux offres d'enseignement transnationales et transfrontières.

D'une manière générale, l'enseignement supérieur vise plusieurs objectifs, par exemple, préparer les apprenants à une vie de citoyens actifs, contribuer à leur insertion professionnelle et favoriser leur développement personnel. Il peut s'avérer difficile pour les institutions d'enseignement de démontrer qu'elles ont atteint ces objectifs à un certain niveau de qualité. Les ESG reconnaissent que le processus d'assurance de la qualité doit être adapté aux besoins de l'institution.

Les ESG servent de document de référence aux institutions et aux organismes d'assurance de la qualité pour les systèmes d'assurance de la qualité internes et externes dans l'enseignement supérieur. Elles sont également utilisées par le Registre européen des agences de garantie de la qualité, qui est responsable de l'enregistrement des organismes d'assurance de la qualité habilités à vérifier la conformité aux ESG. L'AUEA doit proposer une formation conforme aux références des ESG si elle souhaite atteindre l'objectif de devenir une institution d'enseignement accréditée.

Les dispositions des ESG reflètent le cadre européen de référence pour l'assurance de la qualité dans l'enseignement et la formation professionnels, tel que défini par le Centre européen pour le développement de la formation professionnelle, qui a constitué un matériel de référence essentiel pour l'élaboration de l'ESQF.

Dans ce contexte, l'ESQF devient plus qu'un cadre des certifications servant à déterminer le niveau des certifications. Il s'inscrit au cœur de la qualité de l'AUEA. Il définit l'objectif des activités d'apprentissage et de formation de l'AUEA. Cet objectif contribue également à orienter et à définir quels apprentissages sont facilités et quelles formations sont dispensées, pourquoi et comment.

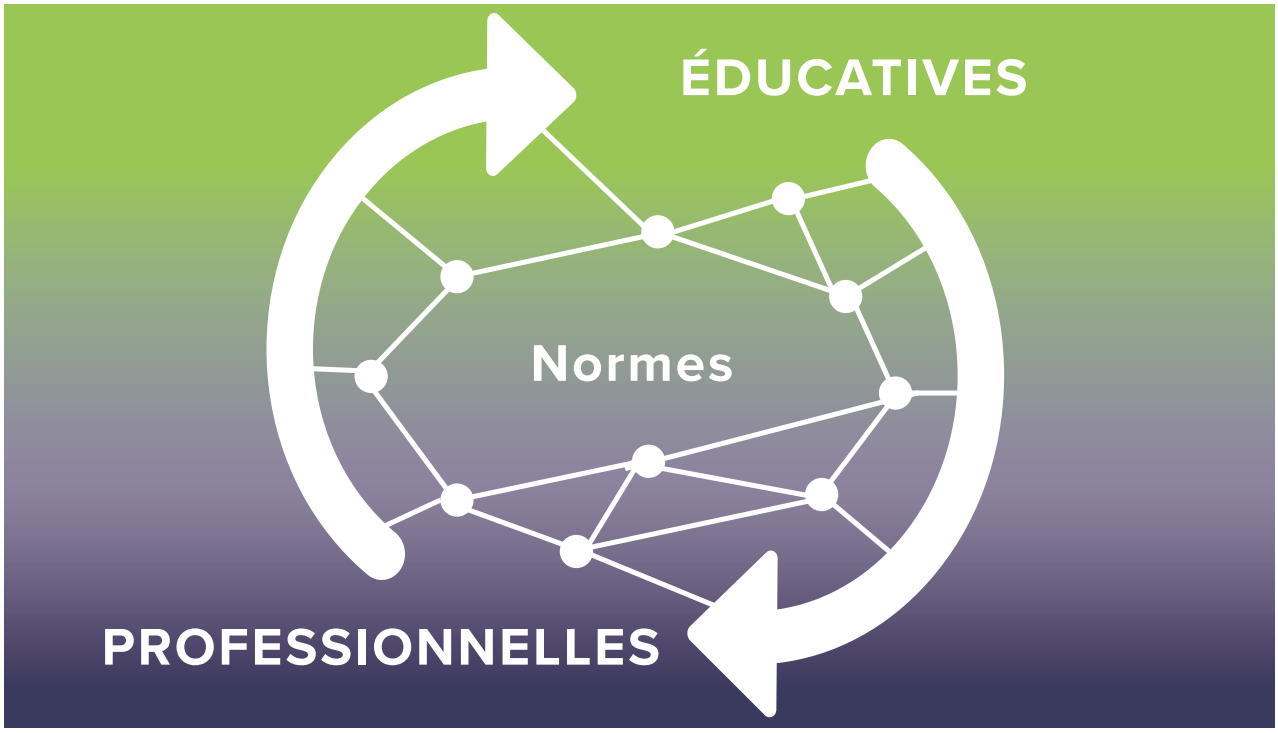
Alors que l'AUEA entreprend de devenir un fournisseur de formations et de certifications accréditées, elle s'inspire de l'esprit des processus de Bologne et de Copenhague et du CEC, en ce sens que l'apprentissage devrait être reconnu de manière à améliorer la mobilité des apprenants. Cela n'est possible que si leur apprentissage est reconnu et valorisé de la même manière dans l'ensemble de l'UE. L'absence de certifications spécifiquement axées sur l'asile et l'accueil fait obstacle aux possibilités de reconnaissance qui permettent et facilitent les parcours flexibles d'apprenants promus par les ESG et exigés par les mesures de solidarité de l'UE.

# Structure de l'ESQF

Le paquet «ESQF» est présenté dans deux tableaux. Le premier contient les normes professionnelles, qui décrivent de manière schématique toutes les tâches des agents chargés de l'asile et de l'accueil. Chaque tâche spécifique relève de l'une des normes professionnelles. Le deuxième tableau présente les normes éducatives, à savoir les acquis d'apprentissage au niveau de «certification» correspondant au CEC. Tous les acquis d'apprentissage débouchant sur un niveau de certification seront liés à l'une des normes éducatives.

Les normes professionnelles de l'ESQF définissent trois niveaux de complexité, désignés par les lettres A, B et C, C étant le plus complexe. Pour chaque niveau de complexité, les normes sont classées dans les catégories «Connaissances», «Capacité à» et «Assume les responsabilités suivantes», dans la mesure où elles sont applicables aux tâches des agents chargés de l'asile et de l'accueil. Les lignes du tableau représentent le domaine de compétence (ou thème/sujet) de la tâche.

Les domaines de compétence sont répartis en trois sections: «Compétences génériques en matière d'asile et d'accueil», «Compétences spécifiques en matière d'asile et d'accueil» et «Compétences de contrôle et de gestion». Cette structure a été conçue de manière à garantir qu'il n'y a pas de chevauchement entre les normes. Les compétences génériques en matière d'asile et d'accueil sont des compétences générales qui s'appliquent à de nombreuses tâches, comme la compétence générique




Des recoupements sont effectués en permanence pour assurer l'alignement des acquis d'apprentissage sur les normes professionnelles. L'apprentissage visé doit toujours permettre d'accomplir la tâche.

«Droit, politique et procédures», étant donné que, dans les domaines de l'asile et de l'accueil, pratiquement toutes les tâches sont liées au droit, à la politique ou aux procédures. Comme indiqué plus haut, les compétences de contrôle et de gestion sont à part, car, bien qu'elles ne soient pas propres à ce secteur, la manière dont ces compétences sont appliquées lui est propre.

En l'absence de tâche pour les agents chargés de l'asile ou de l'accueil applicable au domaine de compétence, les cases du tableau sont intentionnellement laissées vides.

Les normes éducatives de l'ESQF fixent trois niveaux de complexité de l'apprentissage, correspondant aux niveaux 4/5, 6 et 7 du CEC. À chaque niveau, les types d'apprentissages portant sur des savoirs, sur des aptitudes et sur la responsabilité/l'autonomie sont associés à des acquis d'apprentissage, lorsque ceux-ci sont nécessaires pour satisfaire aux normes éducatives.

Chaque ligne des tableaux est référencée par un numéro, et chaque cellule du tableau par une lettre afin de faciliter les recoupements entre les matrices, les documents de formation et l'ESQF.

## Utilisation de l'ESQF pour la gestion des ressources humaines

Bien que l'ESQF ait été principalement conçu pour être appliqué dans l'environnement de formation, la définition de normes professionnelles et éducatives revêt une grande importance pour les fonctions liées aux ressources humaines. Le lien étroit qui existe entre le recrutement/la sélection et la formation initiale, ainsi qu'entre l'avancement/la promotion et le développement professionnel font de l'ESQF un outil précieux de gestion des ressources humaines.

Les normes professionnelles et, en particulier, les normes de la catégorie «Assume les responsabilités suivantes» se prêtent à la définition des rôles et des responsabilités du personnel, ce qui peut éclairer les décisions et les mesures de gestion des ressources humaines. En outre, ces définitions permettent au personnel de participer activement à son propre perfectionnement afin d'œuvrer à la réalisation d'objectifs personnels de développement professionnel dans le cadre de l'apprentissage tout au long de la vie.

# Comment utiliser l'ESQF dans le cadre du cycle de formation?

Le cycle de formation, à savoir l'analyse des besoins, la conception/l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation, constitue une structure utile pour étudier l'application du paquet «ESQF» à l'AUEA et aux pays de l'UE+.

## Analyse des besoins de formation

L'ESQF peut être utilisé pour l'analyse des besoins de formation. Il existe plusieurs modèles disponibles pour effectuer une telle analyse. La méthodologie d'analyse des besoins de formation peut s'appliquer au niveau des tâches, des individus ou de l'organisation. L'utilité de l'ESQF pour les analyses des besoins au niveau des tâches et des individus est relativement simple à appréhender, mais l'ESQF est particulièrement pertinent pour orienter une analyse des besoins de formation au niveau de l'organisation.

### Analyse des besoins de formation au niveau des tâches

L'analyse au niveau des tâches est axée sur la comparaison des «connaissances» et de la «capacité à» existantes avec les savoirs et aptitudes nécessaires recensés pour des tâches spécifiques.

Il existe plusieurs méthodes ayant pour point commun le fait de:

- mesurer les savoirs et aptitudes existants du personnel et recenser les lacunes qui doivent être comblées par la formation;
- recenser les programmes de formation existants;
- planifier la mise en œuvre ou la conception de la formation pour combler les lacunes recensées.

Ces méthodes reposent essentiellement sur la façon dont les savoirs et aptitudes existants sont mesurés de façon concrète par rapport aux besoins. L'ESQF fournit les informations essentielles pour réaliser une analyse des besoins de formation au niveau des tâches, étant donné que les normes professionnelles sont organisées en fonction des tâches pertinentes pour les agents chargés de l'asile et de l'accueil et qu'elles les définissent, et que les normes éducatives peuvent orienter le choix de la formation.

### Analyse des besoins de formation au niveau individuel

L'analyse des besoins de formation d'une personne est axée sur le recensement des besoins d'apprentissage/de formation au niveau individuel dans le cadre de son affectation actuelle et future. La structure de l'évaluation s'appuiera sur les normes professionnelles pour déterminer les besoins d'apprentissage et orienter les décisions relatives au type d'apprentissage requis au niveau individuel afin de soutenir la progression de la personne. Si des besoins similaires sont recensés pour plusieurs membres du personnel, ces informations peuvent alors

être utilisées pour établir les programmes de formation ou d'apprentissage du personnel lorsque cela est nécessaire.

Les pays de l'UE+ peuvent utiliser l'ESQF pour mener leur propre analyse des besoins de formation au niveau individuel afin d'orienter les stratégies et la gestion en matière de formation. L'outil d'analyse des besoins de formation de l'AUEA (ETNAT) pourrait apporter une aide précieuse aux États membres dans la réalisation d'analyses des besoins de formation au niveau individuel.

**Répondre à des besoins de formation plus diversifiés**

Grâce à un accès plus large à l'éducation, les expériences des apprenants individuels se sont diversifiées. Pour répondre à la diversité et aux attentes croissantes, il convient de mettre en œuvre une approche de l'apprentissage et de la formation davantage centrée sur l'apprenant, en adoptant des parcours d'apprentissage flexibles et en reconnaissant les compétences acquises en dehors des programmes formels (ESG). L'ESQF peut être utilisé pour recenser les apprentissages informels et les apprentissages par l'expérience et permettre aux apprenants de se «situer» afin de trouver un parcours d'apprentissage adapté.

## Analyse des besoins de formation au niveau de l'organisation

L'analyse des besoins de formation au niveau de l'organisation examine comment mieux atteindre les objectifs organisationnels et mieux exécuter les mandats. Elle étudie la cohérence de la stratégie et des plans de l'organisation par rapport à la stratégie de formation et aux futurs plans de formation. L'ESQF peut aider les États membres à aligner la stratégie et les plans de leur organisation avec leur stratégie de formation. Dans le même esprit que la mise en œuvre harmonisée du régime d'asile européen commun (RAEC), si les États membres utilisent les mêmes normes européennes (normes professionnelles et normes éducatives) que d'autres États membres, cela contribuera à accroître la convergence entre ces derniers pour ce qui est des pratiques en matière d'asile et d'accueil, étant donné qu'ils mesureront les résultats à l'aune des mêmes normes.

Les États membres peuvent utiliser l'ESQF lorsqu'ils procèdent à une analyse des besoins de formation au niveau national, y compris en créant des parcours d'apprentissage et en recensant les lacunes dans l'offre de formation au regard desquelles les administrations nationales pourraient élaborer leur propre formation. L'ESQF peut également contribuer à l'alignement des systèmes nationaux de formation dans le secteur de l'asile et de l'accueil avec le CNC. Cela garantira la qualité des systèmes de formation nationaux. Tout comme l'ESQF est au cœur du cadre de qualité de l'AUEA, les États membres peuvent utiliser la définition des normes professionnelles, ainsi que les apprentissages requis pour y parvenir, pour étayer leurs stratégies de formation. Étant donné que l'ESQF fixe l'objectif de la formation de l'AUEA, les États membres peuvent également l'utiliser pour vérifier que leurs propres activités d'apprentissage et de formation sont adaptées à l'objectif. L'ESQF peut fournir des informations utiles pour déterminer quels apprentissages sont facilités et quelles formations sont dispensées au niveau national, pourquoi et comment, et pour aider les intéressés dans cette démarche.

## Analyse des besoins de formation au niveau européen

L'ESQF peut contribuer à recenser les besoins de formation qui ne sont pas réalisables au niveau national en raison du faible nombre d'apprenants potentiels. L'offre d'une formation au niveau européen (par exemple, dispensée directement par les formateurs de l'AUEA) peut donc se justifier. L'ESQF aidera l'AUEA à élaborer la formation de la manière la plus efficace possible, en garantissant son utilité pour un grand nombre d'agents chargés de l'asile et de l'accueil. Il sera également possible d'étudier les synergies en matière de formation avec les stratégies de formation d'autres agences de l'UE, lorsqu'il apparaît que les normes professionnelles sont similaires.

# L'outil d'analyse des besoins de formation de l'AUEA

## — application pratique de l'ESQF

**L'AUEA met actuellement au point son outil d'analyse des besoins de formation, qui repose sur l'ESQF, pour proposer des formations ciblées sur les besoins spécifiques des États membres.**

## Utilisation de l'outil

1. Les utilisateurs définissent leurs fonctions et leurs tâches à partir d'une liste exhaustive établie à partir de l'ESQF.
2. Les fonctions et les tâches sélectionnées sont «notées» sur une échelle variable en fonction de leur fréquence et de leur pertinence.
3. L'outil relie les fonctions et les tâches sélectionnées aux acquis d'apprentissage des modules du programme européen de formation en matière d'asile et fournit une liste de modules recommandés. Les modules sont classés par ordre d'importance en fonction de la fréquence et de la pertinence indiquées.
4. L'utilisateur peut voir combien d'acquis d'apprentissage correspondent aux fonctions et aux tâches initiales pour chaque module recommandé.
5. Des liens vers des informations plus détaillées concernant les modules sont fournis. Ces informations comprennent des possibilités de validation des acquis de l'expérience (VAE).
6. L'utilisateur peut sauvegarder les résultats de plusieurs recherches (une version imprimable est disponible).
7. En fonction des résultats obtenus, l'utilisateur peut demander à s'inscrire à un module spécifique et planifier ses futurs programmes de formation.

# Utilisateurs cibles

Cet outil peut être utilisé par:

- le personnel des ressources humaines des administrations nationales chargées de l'asile et de l'accueil, pour le compte de leurs agents, en particulier lorsque ces administrations souhaitent élaborer des programmes de formation exhaustifs ou recenser et catégoriser les tâches de leurs agents;
- les agents chargés de l'asile et de l'accueil pour déterminer le parcours d'apprentissage le plus approprié pour eux, afin de définir leurs propres besoins de formation pour leur développement professionnel ou de demander une formation lorsque leurs fonctions et leurs tâches évoluent;
- les cadres qui souhaitent effectuer des analyses approfondies et détaillées des besoins de formation et mettre en œuvre la formation appropriée.

# Recenser les lacunes dans l'offre de formation

- En utilisant cet outil, les administrations des États membres peuvent déterminer avec précision la formation que leurs agents devraient recevoir pour s'acquitter de leurs tâches efficacement et conformément à la mise en œuvre du régime d'asile européen commun.
- Cet outil permettra de rationaliser la communication entre l'AUEA et les États membres, car il permettra aux agents et à leurs administrations de recenser leurs besoins de formation de manière similaire et cohérente et de les communiquer à l'AUEA, améliorant ainsi l'efficacité.
- Si elles recensent des domaines dans lesquels aucune formation appropriée n'est proposée et s'il est établi que ces lacunes dans l'offre de formation doivent être comblées, l'AUEA ou l'administration nationale seront en mesure de concevoir des formations en conséquence.
- Cet outil peut en outre être combiné et intégré à une méthode plus complète d'analyse des besoins de formation.
- L'ETNAT offre aux administrations des États membres chargées de l'asile et de l'accueil la possibilité de recenser les tâches de leurs agents et de comparer la manière dont elles s'articulent avec l'ensemble du cadre européen des certifications sectorielles pour les agents chargés de l'asile et de l'accueil.

## Conception et élaboration de la formation

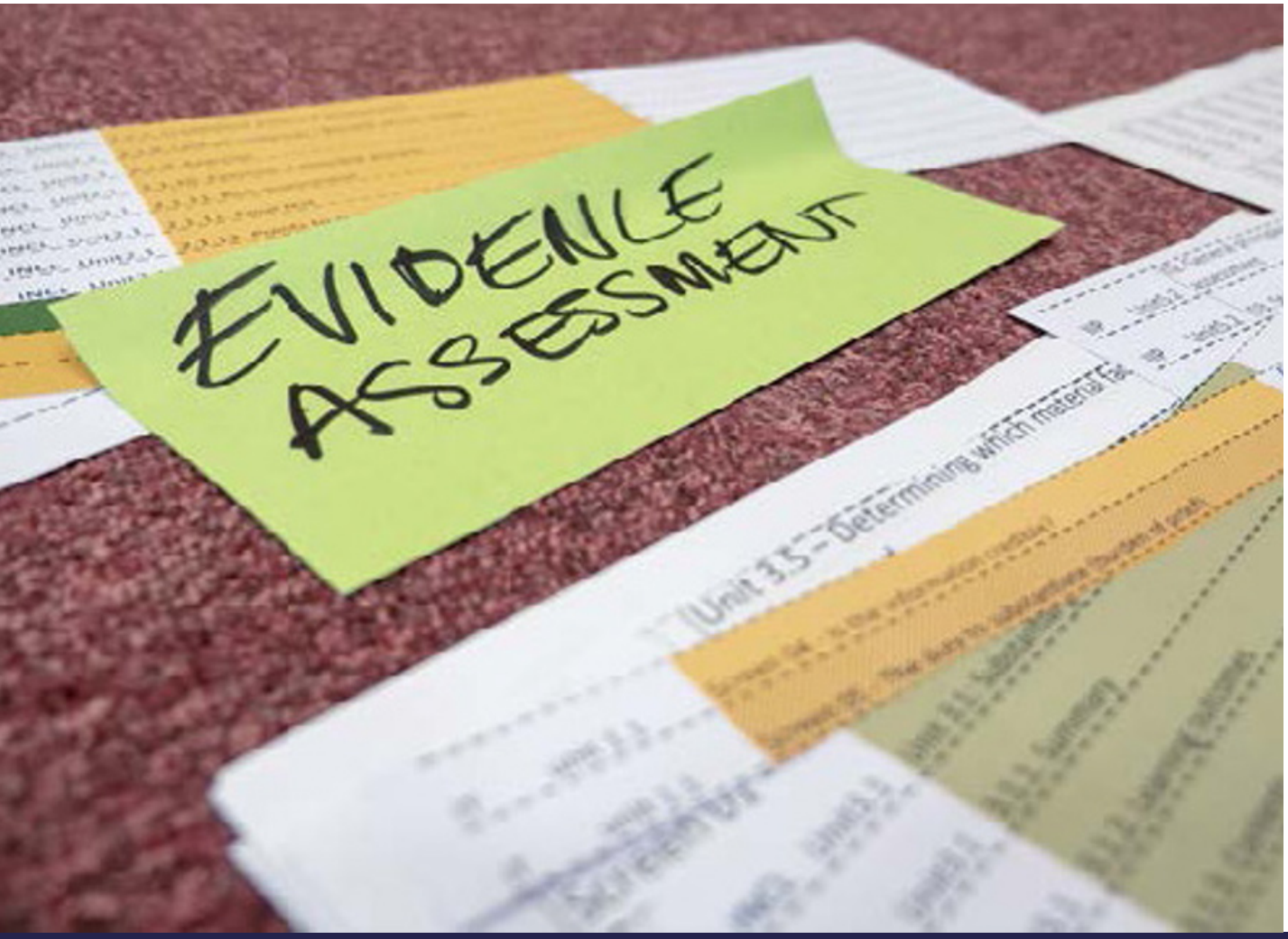
L'ESQF constitue déjà un outil essentiel utilisé lors de la conception et de l'élaboration des formations et des programmes d'apprentissage de l'AUEA. Toutefois, il a été élaboré en collaboration avec les États membres afin que ceux-ci puissent également l'utiliser pour concevoir et élaborer leurs propres formations. Par conséquent, tous les éléments présentés ci-après peuvent être appliqués dans le contexte national.

### Conception de la formation en tant qu'approche ascendante

La formation professionnelle est conçue pour répondre aux besoins professionnels des employeurs comme des employés lorsqu'ils planifient leur futur parcours de développement professionnel. L'ESQF oriente le processus de conception de la formation en veillant simplement à ce qu'il s'inscrive dans le contexte de l'apprentissage tout au long de la vie.

La stratégie de formation de l'AUEA, qui s'inscrit dans les processus de Bologne et de Copenhague, prévoit que toutes les formations seront centrées sur l'apprenant et axées sur les acquis d'apprentissage, ce qui constitue également un critère essentiel de l'accréditation. Les ESG indiquent que les programmes sont élaborés avec des objectifs généraux de programmes cohérents avec la stratégie de l'institution et prévoient explicitement les acquis d'apprentissage visés. Les normes indiquent également clairement qu'une certification résultant d'un programme doit être explicitement spécifiée et communiquée, et correspondre au niveau d'apprentissage adéquat. L'AUEA a déterminé les niveaux de l'ESQF en se référant étroitement au CEC. Les États membres peuvent également aligner leurs formations sur l'ESQF (et donc sur le CEC), facilitant ainsi l'alignement sur leur cadre nationale des certifications.

Comme décrit ci-dessus, l'ESQF est positionné à un «niveau de certification»; il s'agit du niveau attendu à l'issue d'un programme d'études accréditées. La durée minimale des programmes accrédités varie au sein de l'UE, certains pays approuvant des programmes comprenant 30 crédits ECTS (système européen de transfert et d'accumulation de crédits d'enseignement) (soit un minimum de 600 heures d'apprentissage) et d'autres insistant sur des programmes de 60 crédits ECTS. En conséquence, les acquis d'apprentissage à un niveau de certification représentent un ensemble important d'apprentissages. Il est très probable que les modules ou programmes de formation individuels ne seront pas conçus pour atteindre une norme éducative complète telle que décrite dans l'ESQF, mais seulement une partie de celle-ci. Les acquis d'apprentissage qui en découleront refléteront également une partie clairement définie des normes éducatives de l'ESQF.



### Définir les acquis d'apprentissage et le niveau du module

Les acquis d'apprentissage d'un module sont une décomposition des acquis d'apprentissage généraux (normes éducatives) qui ont été élaborés pour refléter une série de sous-tâches couvertes par des normes professionnelles générales. Ces sous-tâches ne sont peut-être pas visibles dans l'ESQF, mais elles ont été méticuleusement recensées par l'AUEA et les États membres. Elles ont été intégrées dans l'outil d'analyse des besoins de formation de l'AUEA (voir ci-dessus). Il est prévu qu'avec le temps, un apprenant pourra étudier une série de modules constituant un programme et atteindre pleinement les acquis d'apprentissage correspondant au niveau de l'ESQF.

Lorsqu'un acquis d'apprentissage est établi, il est nécessaire de déterminer son niveau. Pour ce faire, il convient de comparer cet acquis d'apprentissage avec les normes éducatives dans le même domaine d'apprentissage de l'ESQF. Si un acquis d'apprentissage est conçu pour préparer les apprenants à répondre à une norme professionnelle de niveau B, il convient de le comparer aux normes éducatives correspondantes de niveau 6. Si l'acquis d'apprentissage est plus complexe que la norme éducative de niveau 5 de l'ESQF, il convient de le classer au niveau 6. Si l'acquis d'apprentissage est moins complexe ou aussi complexe que la norme éducative de niveau 5 de l'ESQF, il doit être classé au niveau 5. Il convient de noter ici encore que la complexité n'est pas déterminée par le type d'apprentissage (savoirs/aptitudes/responsabilité et autonomie), étant donné que celui-ci a la même valeur, mais par l'ampleur/la portée et la profondeur de l'apprentissage. Par conséquent, un module peut comporter certains acquis d'apprentissage dont le niveau est supérieur ou inférieur au niveau indiqué pour le module, mais le niveau global sera calculé en fonction du niveau auquel la majeure partie de l'apprentissage se situe.

Après la rédaction des acquis d'apprentissage et avant leur finalisation, il convient d'élaborer les orientations relatives à l'évaluation formelle et à la notation afin de garantir que les acquis d'apprentissage indiqués puissent être évalués de manière équitable et solide. Lorsqu'elles étudient le type d'évaluation, les personnes qui conçoivent les formations doivent se référer aux tâches issues de l'ESQF pour élaborer des évaluations qui soient le plus fidèles possible (dans la mesure du possible) à la tâche professionnelle concernée. Si la tâche consiste à rédiger un rapport, alors l'évaluation doit porter sur un rapport, et non sur un essai. Si la tâche consiste à reconnaître les indicateurs de vulnérabilité, l'évaluation doit porter sur cette même action. Souvent, un environnement de formation par le travail représente le cadre idéal pour évaluer les aptitudes pratiques et/ou l'atteinte du niveau de responsabilité et d'autonomie requis.

## Élaboration de la formation

Une fois que la conception de la formation est terminée, c'est-à-dire la détermination des tâches, des acquis d'apprentissage, des stratégies d'évaluation et d'apprentissage, des évaluations types et des critères de notation, l'élaboration de la formation commence.

Le travail d'élaboration de la formation consiste à concevoir les activités d'apprentissage qui faciliteront le parcours de l'apprenant, des conditions d'entrée jusqu'aux acquis d'apprentissage, de manière à ce qu'il soit en mesure de se préparer à l'évaluation formelle.

La difficulté de l'élaboration de la formation est de veiller à ce que les activités d'apprentissage soient directement liées aux acquis d'apprentissage et aux évaluations élaborées lors du processus de conception, et ne dérivent pas vers d'autres contenus d'apprentissage. La formation est une ressource précieuse et coûteuse pour toutes les organisations; il est donc important qu'elle soit ciblée sur l'accomplissement des apprentissages spécifiques requis tels qu'ils ont été définis. L'ESQF peut apporter une aide précieuse à cet égard.

L'ESQF fixe les apprentissages requis pour les tâches par catégorie, niveau de complexité et type d'apprentissage. Les tâches pour lesquelles la formation a été conçue et les acquis d'apprentissage correspondants dans la conception d'une formation s'appuieront sur les compétences propres au poste (normes professionnelles) et sur les acquis d'apprentissage à un niveau de certification (normes éducatives) de l'ESQF. La personne qui élabore le module doit maîtriser la structure et le contenu de l'ensemble de l'ESQF et, en particulier, tous les domaines d'apprentissage qui sont étroitement liés au sujet en cours d'élaboration, afin de s'assurer qu'elle connaît bien les limites du module. Ces limites ont trait non seulement au sujet, mais aussi au type d'apprentissage et au niveau de complexité de l'apprentissage.

### Éviter les chevauchements

Une erreur courante consiste à élaborer des contenus de formation supplémentaires afin de «réviser» des contenus concernant d'autres domaines. Si ce contenu existe déjà dans d'autres modules de formation, il est plus efficace de vérifier si l'apprenant peut prouver qu'il a acquis ces savoirs ou aptitudes préalables requis en démontrant qu'il a terminé avec succès une formation ou grâce à la VAE. La personne qui élabore la formation doit faire référence de manière appropriée au matériel existant, sans le répéter. De même, elle doit indiquer que le contenu plus avancé dépasse la portée du module actuel.

Il est important que les personnes qui élaborent le contenu examinent le niveau de complexité des acquis d'apprentissage du module en cours d'élaboration, et adaptent ce contenu au niveau en question. Elles doivent consulter l'ESQF et indiquer clairement les niveaux de complexité supérieurs et inférieurs des acquis d'apprentissage du module concerné, afin de s'assurer que le contenu n'est ni trop simple, ni trop complexe.

L'élaboration de formations par le travail diffère quelque peu de l'élaboration de formations en ligne ou en présentiel. Toutefois, elles doivent toujours être en lien avec les tâches et les acquis d'apprentissage spécifiques définis lors de la conception de la formation. Une formation par le travail accréditée nécessite toujours un programme d'activités d'apprentissage menées sur le lieu de travail. Il convient de fournir aux apprenants des outils et un soutien qui leur permettent d'effectuer un suivi de leur processus d'apprentissage et d'y réfléchir, et qui les conduisent spécifiquement à l'atteinte des acquis d'apprentissage et à une évaluation sommative.

Les tâches d'évaluation (formatives et sommatives) doivent englober l'ensemble du contenu de la formation et être fidèles à la tâche et au niveau de complexité indiqué dans les acquis d'apprentissage couverts par l'évaluation. L'ESQF peut être très utile pour effectuer des recoupements afin de garantir la fidélité de l'évaluation.

## Mise en œuvre/réalisation de la formation

L'ESQF peut jouer un rôle important dans la mise en œuvre de la formation, car il peut contribuer à l'améliorer en reliant les activités aux tâches spécifiques effectuées dans un contexte national afin de rendre la formation réellement professionnelle et particulièrement pertinente pour l'apprenant.

### L'ESQF en tant qu'outil pour les formateurs

Le rôle du formateur est d'encourager le sentiment d'autonomie de l'apprenant, tout en fournissant des orientations et un soutien adéquats pour atteindre les acquis d'apprentissage indiqués. Le formateur, tout comme les personnes qui conçoivent et élaborent la formation, doit avoir une idée très claire des limites des modules dispensés. Le formateur doit avoir connaissance des éléments suivants:

- les savoirs et aptitudes préalables attendus des apprenants, tels qu'établis par les conditions d'entrée et les acquis d'apprentissage de toute formation préalable requise. Les normes éducatives donnent une bonne vue d'ensemble;
- les tâches spécifiques que l'apprenant doit être en mesure de réaliser après avoir terminé la formation avec succès. Les normes professionnelles peuvent donner des orientations à ce sujet;

### L'ESQF EN TANT QU'OUTIL POUR LES APPRENANTS

Les apprenants sont au cœur de l'ESQF et peuvent également l'utiliser. L'accès direct à l'ESQF permet à l'apprenant de réfléchir à l'ensemble des apprentissages qu'il a déjà acquis grâce à des parcours non formels et informels tout au long de sa carrière. Ce type d'informations peut inciter les apprenants à poursuivre leur apprentissage et à assumer la responsabilité individuelle de leur développement. C'est précisément ce que prescrivent les ESG, et c'est également ce qui sous-tend l'ESQF. Les apprenants peuvent également consulter le catalogue du programme européen de formation en matière d'asile, qui donne une vue d'ensemble de tous les modules proposés par l'AUEA, afin de trouver une formation appropriée. Ils peuvent également l'utiliser pour trouver la formation nationale la plus appropriée.

La nature appliquée du cadre européen des certifications sectorielles (par opposition à un CNC ou au CEC) permet à l'apprenant de reconnaître les types et la complexité de ses apprentissages (formels et par l'expérience) à ce jour. Ces informations (associées à des informations transparentes relatives aux procédures de VAE, aux orientations relatives à l'évaluation, aux critères de notation et aux évaluations types) peuvent donner confiance à l'apprenant dans ses acquis d'apprentissage et peuvent le motiver à faire valider ses acquis au moyen d'évaluations.

- les acquis d'apprentissage spécifiques du module, y compris le niveau de complexité et les limites avec les niveaux inférieur et supérieur. Ces informations peuvent être recoupées avec l'ESQF;
- le ou les types d'apprentissages spécifiques requis pour les tâches et l'apprentissage (savoirs, aptitudes, responsabilité/autonomie ou une combinaison spécifiée par les acquis d'apprentissage). Ils correspondent aux types d'apprentissages recensés dans l'ESQF;
- la relation entre l'apprentissage du module actuel et l'apprentissage défini dans les modules connexes dans le cadre d'un parcours d'apprentissage, de telle sorte qu'il puisse faire référence de manière appropriée aux acquis d'apprentissage d'autres formations. Par exemple, un formateur spécialisé dans la conduite d'entretiens devra s'assurer que l'apprenant comprend comment mettre en œuvre une stratégie d'interrogation pertinente afin de déterminer si les exigences en matière de protection internationale sont remplies. Néanmoins, il devra éviter de répéter ou d'anticiper le contenu figurant dans des modules connexes, tels que l'inclusion ou l'évaluation des éléments de preuves.

Bien que le formateur n'ait pas besoin de faire activement référence à l'ESQF, le cadre le renseigne sur ces points. Il peut également l'aider à gérer l'expérience d'apprentissage. Par exemple, des problèmes peuvent parfois se présenter concernant la complexité de l'apprentissage. Dans le cas où un apprenant pose une question de base sur un sujet qui aurait dû être couvert par un apprentissage constituant une condition préalable à la formation, ou pose une question très complexe couverte par une formation de niveau supérieur, si le formateur connaît les «limites» de la formation dispensée, il peut informer l'apprenant que ces questions ne relèvent pas de la formation en cause et lui indiquer où il peut trouver les réponses. Cela permet de gérer cette situation de formation de manière efficace et dans l'intérêt de tous les apprenants participant à la séance.

## Mise en œuvre

La mise en œuvre dans le cadre du cycle de formation est un concept beaucoup plus large pour l'AUEA en tant qu'agence de l'UE que pour les organisations individuelles qui effectuent une analyse des besoins, recensent les lacunes, conçoivent des programmes d'apprentissage pour y remédier et dispensent des formations puis les évaluent. L'AUEA coordonne essentiellement l'organisation de formations visant à combler les lacunes en matière d'apprentissage dans l'ensemble de l'UE, dans les organisations et dans les pays tiers. Bien que les besoins en matière de formation soient recensés au début du cycle, établir un équilibre entre les besoins et les ressources constitue un défi pour la mise en œuvre de la formation.

L'intitulé complet du CEC est «cadre européen des certifications pour l'apprentissage tout au long de la vie» et l'un des principaux objectifs du CEC et des cadres des certifications consiste à promouvoir et à encourager l'apprentissage tout au long de la vie. Le même principe s'applique à l'ESQF. Cet objectif correspond tout à fait au mandat de l'AUEA d'utiliser la formation comme un outil pour la mise en œuvre harmonisée du RAEC. Le développement professionnel en fait partie intégrante et devrait être promu, encouragé et reconnu.

Afin de soutenir le principe du développement professionnel dans le contexte de l'apprentissage tout au long de la vie, la planification de la formation doit prévoir d'importantes possibilités de validation des acquis de l'apprentissage non formel et informel. Cela nécessitera:

- des possibilités d'effectuer des évaluations de VAE que l'AUEA peut programmer avec le soutien des États membres;
- des activités visant à promouvoir et à encourager la participation aux possibilités de VAE;
- des informations destinées aux apprenants sur les processus de VAE (y compris des informations sur ce qui se passe en cas d'échec de l'apprenant), ainsi que sur l'apprentissage informel et non formel, dans un langage non académique;
- la possibilité de procéder, le cas échéant, à des évaluations de VAE sur des parcours d'apprentissage. Les évaluations de VAE doivent donc être programmées de manière à permettre aux apprenants d'avancer vers l'achèvement d'un ensemble de modules pouvant conduire à une certification;
- des ressources pour noter les évaluations.

L'AUEA vise à fournir un accès élargi aux processus de VAE en programmant systématiquement des possibilités de VAE et en veillant à ce qu'elles soient publiées bien à l'avance pour permettre aux apprenants de planifier leur participation et de s'y préparer.

Les apprenants qui ont engagé un processus de VAE doivent connaître les autres parcours permettant un apprentissage flexible et assurant une progression de l'apprentissage. L'ETNAT apportera une aide précieuse à cet égard. Cet outil fournit aux apprenants un mécanisme simple pour utiliser l'ESQF et réfléchir à leurs propres acquis d'apprentissage informel et formel.

**L'ESQF sert de base à la formation par le travail**

De nombreux acquis d'apprentissage relatifs à des aptitudes et à «la responsabilité et [à] l'autonomie» nécessitent une formation par le travail pour être atteints et évalués de manière efficace.

L'ESQF peut être utilisé lors de la formation et du coaching par le travail afin de mettre en pratique et d'évaluer les acquis d'apprentissage relatifs aux aptitudes ainsi qu'à la responsabilité et à l'autonomie. La formation par le travail est un élément clé de la formation professionnelle.

Il est communément admis que l'apprentissage par la pratique constitue un modèle solide. C'est la mise en application du nouvel acquis d'apprentissage, obtenu dans le cadre d'une formation sur le lieu de travail, qui constitue le point central de l'expérience d'apprentissage. Les apprenants doivent bénéficier d'un soutien suffisant après la formation, ce qui signifie qu'il convient de développer la formation par le travail aussi largement que possible et d'étudier les possibilités de coaching.

## Évaluation

Les ESG posent les principales exigences en matière d'évaluation de la formation, qui incluent l'évaluation:

- du contenu du programme à la lumière des recherches les plus récentes réalisées dans la discipline concernée, assurant ainsi que le programme est actualisé;
- des besoins changeants de la société, en l'occurrence des besoins en constante évolution du secteur de l'asile et de l'accueil;
- de la charge de travail, de la progression et de la réussite des étudiants;
- de l'efficacité des procédures d'évaluation des étudiants;
- des attentes, des besoins et de la satisfaction des étudiants vis-à-vis du programme;
- de l'environnement d'apprentissage, des services d'accompagnement et de leur pertinence par rapport au programme.

Il n'est évidemment pas possible d'évaluer tous ces domaines en permanence, mais il est important qu'ils fassent tous l'objet d'une évaluation systématique. En outre, certains de ces domaines ont des répercussions sur l'ESQF, qui doit lui-même constamment être évalué.

À l'instar des analyses des besoins, plusieurs méthodologies d'évaluation sont disponibles. La plupart suivent un cycle similaire, et l'élément essentiel est l'élaboration du matériel d'évaluation.

Les exigences en matière d'évaluation des ESG seront examinées dans le contexte de l'ESQF en suivant les étapes du modèle de Kirkpatrick à des fins de démonstration.

## Réaction

Il convient de procéder à l'évaluation de la réaction après chaque module auprès des apprenants. Elle doit couvrir la charge de travail, les procédures d'évaluation, l'environnement d'apprentissage et, en ce qui concerne l'ESQF, les attentes, les besoins et la satisfaction. Il est possible de formuler des questions d'évaluation portant sur les attentes, les besoins et la satisfaction concernant la nature professionnelle de la formation de l'AUEA ainsi que sur sa pertinence perçue au regard des tâches spécifiques.

Lorsque des problèmes récurrents se présentent dans des modules spécifiques en rapport avec les besoins, les attentes et la satisfaction, il convient de procéder à une évaluation plus approfondie afin de déterminer la cause de cette insatisfaction. Elle peut avoir des incidences sur l'ESQF si la définition des tâches diffère des attentes ou s'il y a des malentendus concernant le niveau de complexité. Il est nécessaire de déterminer si le problème est régional, limité à un État membre donné ou manifeste dans l'ensemble de la formation dispensée. Il convient de prendre note de tout problème concernant l'ESQF. Les problèmes recensés peuvent ensuite être traités lors du réexamen périodique de l'ESQF et des mesures peuvent être prises pour y remédier. Si un problème gêne l'apprentissage, il doit être traité dans l'intervalle, sans attendre un réexamen périodique.

Comme pour l'élaboration de l'ESQF, un retour d'informations sur l'utilisation de l'ESQF et sa pertinence dans les contextes nationaux sera essentiel à l'amélioration continue de l'outil.

## Apprentissage

L'évaluation au niveau de l'apprentissage repose sur la progression, c'est-à-dire l'achèvement satisfaisant d'un module ou d'un programme et la possibilité pour l'apprenant de passer à la séquence d'apprentissage appropriée suivante. Les performances aux évaluations sont également utilisées pour évaluer l'apprentissage.

**L'ESQF et les performances à l'évaluation sommative**

Les indicateurs de l'apprentissage les plus importants sont les performances aux tâches d'évaluation sommative. Par conséquent, les tâches d'évaluation sommative doivent être fidèles aux normes professionnelles définies dans l'ESQF. Les performances à l'évaluation sommative doivent faire l'objet d'une vigilance particulière. On s'attend généralement à ce que, au fil du temps, les performances à l'évaluation sommative suivent naturellement une répartition normale. Les modules dans lesquels les apprenants échouent rarement, sinon jamais, à la première tentative, ou inversement, dans lesquels de nombreux apprenants échouent, indiquent qu'il y a un problème. De même, les modules dans lesquels peu d'apprenants, voire aucun obtiennent une mention, ou dans lesquels beaucoup d'apprenants obtiennent une mention, sont également révélateurs d'un problème. Ces types de problèmes relatifs à l'évaluation sommative peuvent avoir de multiples causes, mais la question qui nous intéresse en ce qui concerne l'ESQF a trait à la complexité et au fait de veiller à ce que la complexité de la tâche d'évaluation sommative corresponde à la complexité des acquis d'apprentissage, et à ce qu'elles correspondent toutes deux aux activités d'apprentissage ou au contenu de formation.

## Changement de comportement

L'évaluation du changement de comportement n'est pas une exigence des ESG (ce n'est pas quelque chose que les établissements universitaires sont systématiquement en mesure de faire), mais elle revêt une importance considérable pour l'AUEA. La formation ou l'apprentissage aident-ils réellement l'apprenant à effectuer ses tâches au travail? L'évaluation des changements de comportement peut être effectuée sous de nombreux formats, mais il est conseillé d'utiliser les normes professionnelles et les sous-tâches qu'elles comprennent pour fonder la méthodologie.

Le retour d'informations des anciens apprenants et de leurs superviseurs concernant les performances après la formation au regard de tâches spécifiques garantit que l'évaluation est axée sur les tâches. Le retour d'informations peut avoir directement trait à l'analyse des besoins de formation et à la conception de la formation pour traiter des problèmes spécifiques relatifs aux parties de l'apprentissage liées aux tâches, voire à l'évaluation sommative des tâches.

## Performance organisationnelle

Le niveau final d'évaluation, qui ne figure pas non plus parmi les exigences des ESG, est peut-être le plus difficile à mesurer. Étant donné que l'objectif de la formation de l'AUEA est de soutenir la mise en œuvre harmonisée du RAEC, il est important d'établir des indicateurs pouvant indiquer une incidence positive en matière d'harmonisation.

Le nombre d'États membres, de pays tiers et d'organisations qui utilisent les modules de formation du programme européen de formation en matière d'asile constitue un indicateur important à cet égard. L'ESQF fournit un autre indicateur qui pourrait être utilisé pour montrer le rôle joué par la formation propre à l'État membre en matière d'harmonisation.

Comme indiqué ci-dessous, l'avantage d'élaborer un cadre des certifications sectorielles au niveau européen réside dans la possibilité de disposer d'un outil de référence commun relatif au RAEC. L'utilisation de normes éducatives et professionnelles communes contribue à une plus grande harmonisation. L'utilisation de l'ESQF par les États membres peut faciliter l'évaluation de la mesure dans laquelle la formation contribue au renforcement du respect du RAEC dans les contextes qui leur sont propres et servir de base à des évaluations plus larges.

**Planification stratégique**

Étant donné que l'ESQF recense toutes les tâches professionnelles ainsi que les normes éducatives (acquis d'apprentissage) requises pour accomplir ces tâches, il peut être utilisé comme un outil stratégique de planification à long terme en vue d'atteindre les objectifs de formation.

## Réexamen périodique de l’ESQF

Les cadres des certifications, y compris les cadres sectoriels, doivent faire l’objet des mêmes procédures d’assurance de la qualité que les modules et les programmes. L’évaluation de la formation au cours du cycle normal d’évaluation peut révéler l’existence de problèmes dans l’ESQF. En outre, toute évolution des besoins relatifs aux exigences professionnelles en matière d’asile et d’accueil a des répercussions sur l’ESQF.

Le moyen le plus efficace de valider l’ESQF, outre les mesures déjà prises, est de l’utiliser. Un retour d’informations et une évaluation seront demandés de manière systématique et structurée aux utilisateurs de l’ESQF, tant dans les pays de l’AUEA que dans les pays de l’UE+.

Toutefois, l’ESQF ne doit pas être constamment modifié. À moins qu’un problème réellement important ne surgisse et ne remette en question sa validité, auquel cas un addendum sera publié, un réexamen approfondi sera effectué à l’issue du cycle de réexamen périodique normal d’assurance de la qualité, à savoir tous les cinq ans à compter de la date de publication.

# Cadre européen des certifications sectorielles
# Principes et terminologie

La terminologie et les principes suivants sont destinés à servir de document d'appui au cadre européen des certifications sectorielles. Ils clarifient la manière dont les termes sont utilisés spécifiquement dans l'ESQF et expliquent les principes généraux qui ont guidé l'élaboration du cadre.

## Principes clés de l'ESQF

■ **L'ESQF est inclusif mais non prescriptif:** les tâches et l'apprentissage de tous les fonctionnaires de l'Union européenne chargés de l'asile et de l'accueil doivent figurer dans l'ESQF. Cependant, l'existence d'une tâche ou d'un apprentissage dans l'ESQF n'oblige aucun État membre à assigner cette tâche ou cet apprentissage à ses fonctionnaires.

■ **Structure:** les normes professionnelles et les normes éducatives de l'ESQF sont réparties en trois sections: «Compétences génériques en matière d'asile et d'accueil», «Compétences spécifiques en matière d'asile et d'accueil» et «Compétences de contrôle et de gestion». Dans chaque section, des «domaines de compétence» sont répertoriés dans la première colonne. Cette structure permet d'éviter tout recoupement entre les normes professionnelles. Par exemple, certains éléments des compétences en matière de communication, de droit, de politique et de procédure sont pertinents pour la plupart des tâches des fonctionnaires chargés de l'asile et de l'accueil. Par conséquent, ces normes sont définies comme génériques.

■ **Les niveaux reflètent la complexité et non le grade:** les normes professionnelles sont classées en niveaux A, B et C, le niveau «A» correspondant aux tâches les moins complexes et le niveau «C» aux tâches les plus complexes. Il en va de même pour les normes éducatives, qui sont organisées en colonnes numériques (5 à 7) qui reflètent le niveau de complexité défini dans le cadre européen des certifications pour l'apprentissage tout au long de la vie. C'est un concept quelque peu difficile à garder à l'esprit, car on pense couramment en termes de structure hiérarchique plutôt que de complexité des tâches.

■ **Les cases vides sont intentionnelles:** le cadre définit les normes professionnelles actuelles telles qu'elles sont identifiées et validées par les États membres. Parfois, des normes professionnelles «moins complexes» ou «plus complexes» au sein d'un «domaine de compétence» n'existent pas ou ne sont pas prévues, et il y a donc des cases vides. C'est tout à fait normal. Le même principe s'applique aux normes éducatives.

■ **L'ESQF est de haut niveau:** les normes professionnelles sont formulées à un niveau élevé de généralité. C'est-à-dire qu'elles englobent des tâches professionnelles spécifiques qui leur sont directement liées ou des sous-tâches qui sont nécessaires pour satisfaire la norme professionnelle. Par exemple, la capacité à «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» implique un certain nombre de sous-tâches telles que la réalisation d'une évaluation des risques, l'identification des éléments de preuve pertinents pour une demande d'asile et la prise de décision. Les sous-tâches relatives à une norme professionnelle sont prises en compte lors de l'évaluation des besoins de formation et du développement des formations, même si elles ne sont pas visibles sur la matrice de l'ESQF.

■ **Caractère inclusif de la notion de «fonctionnaires chargés de l'asile et de l'accueil»:** les références à «l'ensemble du processus d'asile» comprennent à la fois la gestion de la demande d'asile et l'accueil des demandeurs.

■ **Langues:** l'ESQF ne fait aucune référence aux compétences linguistiques, car il existe un cadre européen distinct qui classe les compétences linguistiques.

■ **Autres professions impliquées dans le processus d'asile:** ce cadre est spécifiquement destiné aux fonctionnaires chargés de l'asile et de l'accueil. Il ne couvre pas intentionnellement d'autres professions, telles que les interprètes, même si elles sont essentielles dans «l'ensemble du processus d'asile». En effet, d'autres professions appartiennent à des «secteurs» différents aux fins de la formation professionnelle et sont donc, ou seront, soumises à des cadres de certifications spécifiques aux secteurs concernés. Cela n'exclut pas que d'autres professions suivent des formations ou des modules de formation destinés à la mise en œuvre du régime d'asile européen commun.

# Terminologie

| Termes utilisés dans l'ESQF | Définition/explication telle qu'utilisée dans les normes professionnelles et éducatives | Définition selon le glossaire des termes du programme européen de formation en matière d'asile (EAC) avec des liens vers le glossaire du réseau européen des migrations (REM), le cas échéant |
|---|---|---|
| Alternatives au placement en rétention | Les alternatives au placement en rétention sont des mesures qui remplacent le placement en rétention et, par conséquent, la restriction totale de la liberté individuelle, et permettent à l'individu (ressortissant de pays tiers) de rester à un certain endroit s'il remplit les conditions et restrictions fixées qui limitent partiellement sa liberté de mouvement. Ces alternatives comprennent, par exemple: la communication régulière du lieu de séjour, la remise d'une garantie financière ou de documents de voyage, le contrôle électronique...<br>Source: étude focalisée du REM 2014 | |
| Assurance de la qualité du processus d'asile et d'accueil par opposition à la gestion de la qualité | L'assurance qualité du processus d'asile et d'accueil ne concerne que la qualité des décisions prises à l'égard du dossier d'un demandeur.<br>La gestion de la qualité est liée à tous les processus organisationnels et n'est pas spécifiquement liée aux décisions concernant le dossier d'un demandeur. | |
| Bien-être professionnel | Le bien-être professionnel est un terme général qui désigne le bien-être sur le lieu de travail. | |
| Capacités de communication | Le domaine de compétence de la communication générale prévoit trois niveaux de communication qui se rapportent au contexte de l'asile et de l'accueil. Les sous-tâches détailleront les compétences exactes mais en principe, chaque niveau comprend ce qui suit:<br>niveau A: écoute active, interrogation de base et obtention d'informations (remplissage de formulaires), établissement de rapports, communication non verbale, prise en compte des considérations culturelles dans la communication;<br>niveau B: compétences avancées en matière d'obtention d'informations, alphabétisation émotionnelle, justifications écrites;<br>niveau C: diplomatie, gestion des médias, communication avec des publics spécifiques (par exemple les personnes très jeunes), stratégies de communication organisationnelle. | |
| Code de bonne pratique | Ce code comprend les codes d'éthique, les codes de conduite et les codes professionnels applicables aux fonctionnaires chargés de l'asile et de l'accueil. | |
| Compétences de contrôle et de gestion | Cette section de l'ESQF compile les tâches qui sont liées au contrôle ou à la gestion. Elle ne couvre pas le fait que ces tâches sont ou doivent être exécutées par des fonctionnaires qui assument un rôle de contrôle ou de gestion. | |

| Termes utilisés dans l'ESQF | Définition/explication telle qu'utilisée dans les normes professionnelles et éducatives | Définition selon le glossaire des termes du programme européen de formation en matière d'asile (EAC) avec des liens vers le glossaire du réseau européen des migrations (REM), le cas échéant |
|---|---|---|
| Contexte lié à l'asile | Contexte se rapportant à l'asile et à l'accueil. | |
| Contrôle, gestion et leadership | Dans le contexte de l'ESQF<br>La notion de «contrôle» fait référence aux niveaux inférieurs de la structure de gestion et implique la supervision directe du travail des subordonnés.<br>La notion de «gestion» fait référence, en principe, au niveau intermédiaire de la structure de gestion et implique la gestion directe des ressources (humaines, financières et infrastructurelles) pour atteindre les objectifs organisationnels.<br>La notion de «leadership» fait référence, en principe, au niveau supérieur de la structure de gestion et implique la responsabilité de la direction stratégique de l'organisation ou de projets spécifiques.<br>Dans ces définitions, il est reconnu que les dirigeants peuvent avoir des responsabilités de gestion, et que le terme «dirigeant» est souvent utilisé pour désigner la direction d'une équipe, ce qui, dans ce contexte, s'apparente davantage à du contrôle. | |
| Demandeur | Le terme «demandeur» désigne toute personne qui fait l'objet d'une demande de protection internationale, depuis les premières étapes jusqu'à la fin du processus, comme indiqué dans les textes du RAEC. | **Demandeur de protection internationale**<br>Un ressortissant d'un pays tiers ou apatride, ayant présenté une demande de protection internationale, sur laquelle aucune décision finale n'a encore été prise.<br>**Références juridiques:** directive «Qualification», directive relative aux procédures d'asile<br>**Modules de formation du programme EAC:** modules «Régime d'asile européen commun» et «Inclusion»<br>**Glossaire du REM:** demandeur de protection internationale<br>**Termes associés:** demandeur d'asile, demande de protection internationale<br>**Ne pas confondre avec:** bénéficiaire d'une protection internationale |

| Termes utilisés dans l'ESQF | Définition/explication telle qu'utilisée dans les normes professionnelles et éducatives | Définition selon le glossaire des termes du programme européen de formation en matière d'asile (EAC) avec des liens vers le glossaire du réseau européen des migrations (REM), le cas échéant |
|---|---|---|
| Demandeur présentant des besoins spécifiques et particuliers | Il s'agit des demandeurs qui nécessitent des garanties procédurales spéciales et/ou qui ont des besoins particuliers en matière d'accueil. | **Demandeur nécessitant des garanties procédurales spéciales**<br>Un demandeur de protection internationale dont l'aptitude à bénéficier des droits et à se conformer aux obligations prévus par la directive relative aux procédures d'asile est limitée en raison de circonstances individuelles telles que son âge, son sexe, son orientation sexuelle, son identité de genre, un handicap, une maladie grave, des troubles mentaux ou des conséquences de torture, de viols ou d'autres formes graves de violence sexuelle, physique ou psychologique.<br>**Référence juridique:** directive relative aux procédures d'asile<br>**Module de formation du programme EAC:** module «Entretien avec des personnes vulnérables»<br>**Outil pratique de l'AUEA:** outil de l'AUEA pour l'identification des personnes ayant des besoins particuliers (IPSN)<br>**Glossaire du REM:** demandeur nécessitant des garanties procédurales spéciales<br>**Terme associé:** demandeur vulnérable<br>**Ne pas confondre avec:** demandeur ayant des besoins particuliers en matière d'accueil **[voir ci-dessous]**<br>**Demandeur ayant des besoins particuliers en matière d'accueil**<br>Toute personne vulnérable ayant besoin de garanties particulières pour bénéficier des droits et remplir les obligations prévus dans la directive relative aux conditions d'accueil.<br>**Référence juridique:** directive relative aux conditions d'accueil<br>**Modules de formation du programme EAC:** modules «Accueil» et «Entretien avec des personnes vulnérables»<br>**Outil pratique de l'AUEA:** outil de l'AUEA pour l'identification des personnes ayant des besoins particuliers (IPSN)<br>**Glossaire du REM:** demandeur ayant des besoins particuliers en matière d'accueil<br>**Terme associé:** demandeur vulnérable<br>**Ne pas confondre avec:** demandeur nécessitant des garanties procédurales spéciales **[voir ci-dessus]** |
| Détresse sociale | La détresse sociale est une expression utilisée pour désigner tout stress ou traumatisme et toute question liée aux soins personnels qui peuvent affecter un demandeur.<br>Remarque: la gestion du stress, des traumatismes et des soins personnels sont des tâches qui sont couvertes par le domaine de compétence «Bien-être professionnel» lorsqu'elles se réfèrent à des membres du personnel. Les mêmes questions, du point de vue du demandeur, sont couvertes par le domaine de compétence «Soutien psychosocial et orientations». | |

| Termes utilisés dans l'ESQF | Définition/explication telle qu'utilisée dans les normes professionnelles et éducatives | Définition selon le glossaire des termes du programme européen de formation en matière d'asile (EAC) avec des liens vers le glossaire du réseau européen des migrations (REM), le cas échéant |
|---|---|---|
| Dossiers de demande d'asile standards et complexes | Les expressions «dossiers standards» et «dossiers complexes» sont utilisées pour établir le niveau de complexité, selon la nécessité de disposer de connaissances ou de compétences approfondies pour la gestion du dossier, en gardant à l'esprit que chaque dossier est traité sur la base de ses caractéristiques spécifiques.<br>Le terme «standard» fait référence à un dossier où la situation, les éléments de preuve et le risque associés sont régulièrement rencontrés par les autorités compétentes en matière d'asile.<br>Le terme «complexe» fait référence à un dossier où la situation, les éléments de preuve ou le risque associés sont nouveaux ou rares, posent un problème juridique ou exigent des compétences spécialisées pour recueillir des éléments de preuve. | |
| Dublin | L'identification et la gestion des dossiers Dublin sont des sous-tâches de normes professionnelles plus élevées. Par exemple, l'identification des dossiers Dublin est mentionnée dans l'ESQF, dans la section «Évaluation des éléments de preuve et prise de décision» (20e): déterminer la responsabilité du traitement d'une demande de protection internationale. | |
| Enregistrement | Aux fins de l'ESQF, le terme «enregistrement» comprend l'acte de formaliser la demande de protection internationale auprès de l'autorité responsable de la détermination ou de tout autre organisme, conformément à la pratique nationale. | **Enregistrer une demande de protection internationale**<br>En tant que deuxième phase de l'accès à la procédure d'asile, la présentation d'une demande doit être enregistrée afin de renforcer les droits et obligations liés à l'introduction de la demande. Les délais sont régis par l'article 6 de la directive relative aux procédures d'asile.<br>**Référence juridique:** directive relative aux procédures d'asile<br>**Modules de formation du programme EAC:** modules «Régime d'asile européen commun», «Introduction à la protection internationale», «Directive relative aux procédures d'asile» et «Enregistrement des demandes de protection internationale»<br>**Outil pratique de l'AUEA:** accès à la procédure d'asile<br>**Ne pas confondre avec:** présenter une demande de protection internationale; introduire une demande de protection internationale **[voir ci-dessous]**<br>**Introduire une demande de protection internationale**<br>La troisième étape de l'accès à la procédure d'asile est l'acte de formaliser une demande de protection internationale en soumettant un formulaire ou, si le droit national le prévoit, un rapport officiel aux autorités compétentes de l'État membre concerné.<br>**Référence juridique:** directive relative aux procédures d'asile<br>**Modules de formation du programme EAC:** modules «Régime d'asile commun européen», «Introduction à la protection internationale» et «Directive relative aux procédures d'asile»<br>**Outils pratiques de l'AUEA:** accès à la procédure d'asile; *Analyse juridique — Les procédures d'asile et le principe de non-refoulement*<br>**Glossaire du REM:** introduire une demande de protection internationale<br>**Ne pas confondre avec**: présenter une demande de protection internationale; enregistrer une demande de protection internationale |

| Termes utilisés dans l'ESQF | Définition/explication telle qu'utilisée dans les normes professionnelles et éducatives | Définition selon le glossaire des termes du programme européen de formation en matière d'asile (EAC) avec des liens vers le glossaire du réseau européen des migrations (REM), le cas échéant |
|---|---|---|
| Ensemble du processus d'asile | L'expression «ensemble du processus d'asile» est utilisée pour indiquer que la norme fait référence à la fois au processus d'asile et au processus d'accueil. | |
| Entretien | L'entretien fait référence à un entretien individuel formel tel que défini dans le «Guide pratique de l'EASO: l'entretien individuel». Il existe de nombreuses autres occasions où les fonctionnaires chargés de l'asile et de l'accueil peuvent chercher à poser des questions aux demandeurs pour diverses raisons, notamment pour remplir des formulaires. Ce type d'interrogation est repris dans les sous-tâches de la communication générale. | |
| Entretien standard relatif à une demande d'asile<br><br>Entretien complexe et/ou entretien non standard relatif à une demande d'asile | Un entretien standard relatif à une demande d'asile fait référence à un entretien au cours duquel la situation et les éléments de preuve associés sont régulièrement rencontrés par les autorités compétentes en matière d'asile.<br><br>Un entretien complexe ou non standard fait référence à un entretien qui nécessite des techniques d'entretien avancées en raison de circonstances juridiques — telles que celles entourant les dossiers d'exclusion complexes — ou une compréhension approfondie des fonctions et du développement cognitifs pour éclairer les méthodes d'obtention d'informations. | |
| Environnement sûr et inclusif | Un environnement sûr et inclusif signifie que tous les demandeurs, indépendamment de leurs «besoins spécifiques et particuliers» (voir définition) ou de questions relatives à la diversité, peuvent se sentir en sécurité dans les endroits où ils sont accueillis et font leur demande d'asile. | |
| Information et analyse des données | Cette notion concerne la collecte et l'analyse de toutes les formes de données relatives à l'asile et à l'accueil, à l'exclusion des informations sur les pays d'origine, qui sont abordées séparément. | |

| Termes utilisés dans l'ESQF | Définition/explication telle qu'utilisée dans les normes professionnelles et éducatives | Définition selon le glossaire des termes du programme européen de formation en matière d'asile (EAC) avec des liens vers le glossaire du réseau européen des migrations (REM), le cas échéant |
|---|---|---|
| Informations sur les pays d'origine (COI) | Les tâches relevant de la «Recherche d'informations sur les pays d'origine» reflètent la recherche et le développement de produits COI (voir définition) par les chercheurs COI (voir définition). L'utilisation des COI et la réalisation de contrôles succincts des situations les plus récentes en matière de COI sont indiquées dans la section «Évaluation des éléments de preuve et prise de décision». | **Produit COI**<br>Tout type de produit final COI utilisé pour soutenir les praticiens de la DSR[4]. Les produits COI comprennent des rapports généraux/thématiques, des fiches d'information, des chronologies, des rapports de mission d'enquête et des réponses à des questions spécifiques.<br>**Références juridiques:** directive «Qualification» (informations sur les pays d'origine), directive relative aux procédures d'asile (informations sur les pays d'origine)<br>**Module de formation du programme EAC:** module «Informations sur les pays d'origine»<br>**Outil pratique de l'AUEA:** outils et conseils pour la recherche en ligne<br>**Chercheur COI**<br>Un chercheur qui fournit des services d'information sur les pays d'origine pour aider les praticiens de la DSR. Un chercheur recueille, sélectionne et valide les COI et rédige souvent des produits COI. Il entreprend également des enquêtes ou des investigations sur des questions liées aux COI afin de vérifier des faits, des événements ou des situations et de renforcer les connaissances sur un pays particulier.<br>**Références juridiques:** directive «Qualification» (informations sur les pays d'origine), directive relative aux procédures d'asile (informations sur les pays d'origine)<br>**Module de formation du programme EAC:** module «Informations sur les pays d'origine»<br>**Outil pratique de l'AUEA:** outils et conseils pour la recherche en ligne<br>**Également appelé:** analystes en COI, experts en COI experts des pays, spécialistes des pays |
| Interrogation | Obtenir des informations en posant des questions n'est pas considéré comme un entretien dans le cadre de l'ESQF. Pour une explication de ce qui est couvert par le terme «entretien», veuillez vous référer à la définition ci-dessus. | |
| Méthodes | Une méthode est un processus par lequel une tâche spécifique est accomplie, par exemple l'évaluation des éléments de preuve. | |
| Outils et techniques | Les outils sont des objets techniques, tels que des programmes logiciels ou des inventaires qui aident à l'accomplissement des tâches.<br>Les techniques sont les éléments pratiques nécessaires à l'accomplissement des tâches, par exemple les techniques d'entretien. | |

[4] Détermination du statut de réfugié.

| Termes utilisés dans l'ESQF | Définition/explication telle qu'utilisée dans les normes professionnelles et éducatives | Définition selon le glossaire des termes du programme européen de formation en matière d'asile (EAC) avec des liens vers le glossaire du réseau européen des migrations (REM), le cas échéant |
|---|---|---|
| Procédure d'asile | | Il s'agit de toutes les étapes liées à une demande de protection internationale, de la présentation de la demande à la décision finale, y compris les droits et obligations du demandeur.<br>**Référence juridique:** directive relative aux procédures d'asile<br>**Modules de formation du programme EAC:** modules «Régime d'asile européen commun» et «Directive relative aux procédures d'asile»<br>**Outils pratiques de l'AUEA:** accès à la procédure d'asile; *Analyse juridique — Les procédures d'asile et le principe de non-refoulement*<br>**Également appelée:** procédure de protection internationale |
| Processus d'accueil | Le processus d'accueil est un terme utilisé pour indiquer que la norme fait référence uniquement aux processus d'accueil et non aux processus d'asile. | |
| Processus d'asile | L'expression «processus d'asile» est utilisée pour indiquer que la norme se rapporte uniquement aux processus d'asile et non aux processus d'accueil. | |
| Processus et procédures | Un processus définit les étapes ou les stades de haut niveau d'un événement. Le processus d'asile commence au moment de l'enregistrement, qui fait suite à la présentation d'une demande et se poursuit par la prise d'une décision, les étapes suivantes dépendant du résultat de cette décision.<br>Une procédure est une description détaillée d'une action spécifique. Par exemple, la procédure d'enregistrement détaille toutes les étapes nécessaires à l'ouverture d'un dossier.<br>Par conséquent, un processus peut comprendre de nombreuses procédures différentes. | |

# Annexe

Tout au long du guide pratique, il est expliqué que les normes professionnelles sont générales. Cela signifie que chaque norme professionnelle couvre plusieurs tâches. Vous trouverez ci-dessous la ventilation de plusieurs normes professionnelles. Celles-ci ne sont pas exhaustives, mais donnent un exemple de la manière dont les normes professionnelles ont été élaborées.

Les exemples sont tirés des domaines de compétence suivants:

- compétences génériques en matière d'asile et d'accueil — **droit, politique et procédures**;
- **vulnérabilité** (pertinent pour l'ensemble de la procédure d'asile); **évaluation des éléments de preuve et prise de décisions** (procédure d'asile).

L'outil d'analyse des besoins de formation de l'AUEA est en cours d'élaboration en tant qu'application pratique de l'ESQF. Il permettra aux praticiens de sélectionner des tâches et de les relier à des formations pertinentes.

| Domaine de compétence | Type de compétence | Norme professionnelle | Complexité | Tâches |
|---|---|---|---|---|
| Droit, politique et procédures | Connaissances | Droit, politique et procédures d'asile pertinents, conformément au cadre juridique national/de l'UE/ international (1a) | A | Introduire une demande de protection internationale, conformément au cadre juridique international et de l'UE |
| | | | | Déterminer les indicateurs de Dublin lors de la prise en charge des demandeurs et de l'examen de leurs dossiers |
| | | | | Connaître les bases de la protection internationale dans l'UE |
| | | | | Déterminer les motifs d'exclusion et les actes relevant des clauses d'exclusion les plus courants |
| | | | | Déterminer les personnes susceptibles de vouloir demander une protection internationale |
| | Capacité à | Appliquer le droit, la politique et les procédures en matière d'asile dans le cadre du rôle individuel (1b) | A | Déterminer et rassembler les éléments de preuve relatifs à la procédure de Dublin, à la fois oralement avec le demandeur et à partir de son dossier |
| | | | | Déterminer les catégories de personnes susceptibles d'être exclues dans le contexte d'une arrivée massive |
| | | | | Dans un cas individuel, déterminer les informations susceptibles d'indiquer l'existence d'un cas potentiel d'exclusion |
| | | | | Fournir aux demandeurs de protection internationale qui ont été identifiés comme relevant potentiellement du règlement de Dublin les informations nécessaires, conformément à l'article 4 du règlement de Dublin III |
| | | | | Fournir des informations aux personnes susceptibles de vouloir demander une protection internationale |
| | Assume les responsabilités suivantes | Respecter le cadre juridique de base dans le cadre du rôle individuel (1c) | A | Respecter le droit, la politique et les procédures spécifiques relatives aux victimes de violences |
| | | | | Décider si un demandeur doit être renvoyé à l'unité Dublin en tant que personne relevant potentiellement du règlement de Dublin sur la base des indicateurs |
| | | | | Octroyer l'accès à la procédure d'asile aux personnes susceptibles de vouloir demander une protection internationale |
| | | | | Fournir à l'unité Dublin tous les éléments de preuve relatifs à la procédure de Dublin recueillis au sujet du demandeur, lors du renvoi du cas |
| | | | | Appliquer les garanties en matière d'identification dans le cadre d'une mission de réinstallation |

| Domaine de compétence | Type de compétence | Norme professionnelle | Complexité | Tâches |
|---|---|---|---|---|
| Droit, politique et procédures | Connaissances | Droit, politique et procédures, jurisprudence et doctrine aux niveaux national et européen en matière d'asile dans le contexte des cadres juridiques nationaux, de l'UE et internationaux (1d) | B | Appliquer la définition de la protection subsidiaire en droit international et l'acquis de l'UE en matière d'asile |
| | | | | Utiliser les cadres et instruments juridiques applicables lors de l'examen de cas d'exclusion pour des personnes n'ayant pas besoin d'une protection internationale |
| | | | | Appliquer la définition du terme «réfugié» donnée dans la convention relative au statut des réfugiés et dans l'acquis de l'UE en matière d'asile |
| | | | | Déterminer l'État membre responsable de l'examen d'une demande de protection internationale |
| | | | | Contextualiser les catégories de demande du HCR, les différents niveaux de priorité à l'aide du formulaire d'enregistrement en vue de la réinstallation et la demande dans le cadre d'une mission de réinstallation |
| | | | | Organiser un transfert Dublin |
| | | | | Traiter (envoyer ou répondre à) des requêtes aux fins de prise en charge et de reprise en charge, et des demandes d'informations et de réexamen |
| | | | | Utiliser les éléments de preuve et les indices pertinents pour déterminer l'État membre responsable de l'examen d'une demande de protection internationale |
| | Capacité à | Formuler des recommandations juridiques et procédurales orales et/ou écrites sur les questions standards d'asile à toutes les parties prenantes (1e) | B | Analyser une demande de protection internationale au regard de la définition du terme «réfugié» donnée dans le droit national, l'acquis de l'UE en matière d'asile et la convention relative au statut des réfugiés |
| | Connaissances | 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) (1g) | C | Déterminer l'État membre responsable de l'examen d'une demande de protection internationale, dans des cas très complexes |
| | | | | Déterminer les notions, le droit spécifique et les exigences procédurales concernant des questions complexes liées à l'exclusion |

| Domaine de compétence | Type de compétence | Norme professionnelle | Complexité | Tâches |
|---|---|---|---|---|
| Droit, politique et procédures | Capacité à | Formuler des recommandations juridiques et procédurales, orales et écrites, sur des questions non standards et/ou complexes liées à l'asile à l'intention de toutes les parties prenantes (1h) | C | Appliquer la charge de la preuve et le niveau de preuve à des questions complexes liées à l'exclusion |
| | | | | Déterminer si une personne satisfait à tous les éléments constitutifs des clauses d'exclusion sur la base des informations et des éléments pertinents recueillis |
| | | | | Interpréter et appliquer des notions complexes relatives à la protection des réfugiés |
| | | | | Interpréter et appliquer des notions complexes relatives à la protection subsidiaire |
| | | | | Fournir une analyse juridique à l'appui de la décision quant à l'applicabilité d'une clause d'exclusion dans des cas individuels complexes |
| | | | | Sélectionner les éléments de preuve et les informations qui satisfont aux critères d'applicabilité dans les cas complexes |
| Vulnérabilité | Capacité à | Utiliser des stratégies d'entretien avancées pour planifier, préparer, mener et documenter des entretiens complexes et/ou non standards liés à l'asile (18h) | C | Mener un entretien personnel avec un enfant conformément à la méthode d'entretien relatif à l'asile |
| | | | | Mener un entretien personnel avec une personne demandant l'asile au motif de l'orientation sexuelle et de l'identité de genre conformément à la méthode d'entretien relatif à l'asile |
| | | | | Mener un entretien personnel avec un demandeur d'asile potentiellement victime de la traite des êtres humains conformément à la méthode d'entretien relatif à l'asile |
| | Capacité à | Évaluer les éléments de preuve, 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 standards ou complexes (19h) | C | Évaluer les demandes présentées par un enfant conformément à la méthode structurée d'évaluation des éléments de preuve de l'AUEA |
| | | | | Évaluer les demandes présentées par un demandeur au motif de l'orientation sexuelle et de l'identité de genre conformément à la méthode structurée d'évaluation des éléments de preuve de l'AUEA |
| | | | | Évaluer les demandes présentées par les demandeurs potentiellement victimes de la traite des êtres humains conformément à la méthode structurée d'évaluation des éléments de preuve de l'AUEA |
| | Capacité à | Identifier les demandeurs ayant des besoins particuliers (23b) | A | Identifier les demandeurs ayant des besoins particuliers potentiels |

| Domaine de compétence | Type de compétence | Norme professionnelle | Complexité | Tâches |
|---|---|---|---|---|
| Vulnérabilité | Connaissances | Incidence potentielle des vulnérabilités sur l'engagement dans l'ensemble de la procédure d'asile (23d) | B | Appliquer une approche tenant compte du genre tout au long de la procédure d'asile |
| | | | | Identifier les violences fondées sur le genre et sur l'orientation sexuelle et l'identité de genre |
| | | | | Garantir les droits des victimes potentielles de violences fondées sur le genre et sur l'orientation sexuelle et l'identité de genre |
| | | | | Évaluer les vulnérabilités des enfants tout au long de la procédure d'asile |
| | | | | Déterminer les conséquences et/ou les risques liés aux vulnérabilités pour les victimes de violences tout au long de la procédure d'asile |
| | | | | Interpréter et appliquer le droit, la politique et les procédures spécifiques en lien avec les enfants, y compris la jurisprudence |
| | | | | Définir, évaluer et prendre des mesures appropriées dans le contexte du phénomène de la traite des êtres humains |
| | Capacité à | Planifier et mettre en œuvre des interventions en fonction des vulnérabilités des demandeurs (23e) | B | Déterminer les besoins pratiques des enfants tout au long de la procédure d'asile |
| | | | | Agir de manière appropriée pour répondre aux problèmes les plus courants lors de la rencontre avec un enfant |
| | | | | Traiter une demande de protection internationale au motif du genre et de l'orientation sexuelle et l'identité de genre |
| | | | | Déterminer les besoins pratiques d'une victime de violences lors des procédures d'asile |
| | | | | Déterminer et appliquer la législation et la jurisprudence spécifiques internationales, européennes et nationales relatives aux victimes de violences dans les procédures d'asile |
| | | | | Proposer des plans d'intervention qui englobent les besoins découlant des vulnérabilités des victimes de violences dans les procédures d'asile |
| | | | | Gérer correctement une rencontre avec une victime potentielle de la traite des êtres humains |
| | Assume les responsabilités suivantes | Veiller à ce que les besoins découlant de la vulnérabilité du demandeur soient intégrés dans les décisions et les actions (23f) | B | Fournir des informations à une victime potentielle de violences fondées sur le genre et sur l'orientation sexuelle et l'identité de genre |
| | | | | Répondre aux besoins particuliers d'une victime potentielle de violences fondées sur le genre et sur l'orientation sexuelle et l'identité de genre |
| | | | | Déterminer les parties prenantes concernées et communiquer avec elles en ce qui concerne les victimes de violences engagées dans des procédures d'asile |
| | | | | Informer oralement ou par écrit les parties prenantes concernées des besoins, droits et procédures applicables aux victimes de violences dans différentes situations |

| Domaine de compétence | Type de compétence | Norme professionnelle | Complexité | Tâches |
|---|---|---|---|---|
| Vulnérabilité | Connaissances | Implications des questions complexes liées à la vulnérabilité dans l'ensemble de la procédure d'asile (23g) | C | Déterminer l'influence de l'âge d'un enfant sur l'entretien personnel relatif à l'asile et sur l'évaluation des éléments de preuve |
| | | | | Déterminer l'influence de l'orientation sexuelle, de l'identité de genre, des systèmes de normes et de la non-conformité avec les normes (cercle des normes) sur l'entretien personnel relatif à l'asile et sur l'évaluation des éléments de preuve |
| | | | | Déterminer l'influence de la traite des êtres humains sur l'entretien personnel relatif à l'asile et sur l'évaluation des éléments de preuve |
| Évaluation des éléments de preuve et prise de décision | Connaissances | Bonnes pratiques et tendances actuelles en matière d'application des méthodes d'évaluation des preuves liées à l'asile (19d) | B | Déterminer les faits essentiels dans une demande d'asile en utilisant la méthode structurée d'évaluation des éléments de preuve de l'AUEA |
| | | | | Déterminer tous les éléments de preuve pertinents pour l'ensemble des faits essentiels dans une demande d'asile, conformément à la méthode structurée d'évaluation des éléments de preuve de l'AUEA |
| | Capacité à | 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 (19e) | B | Appliquer les indicateurs de crédibilité pour décider d'accepter ou de rejeter chaque fait essentiel dans une demande d'asile conformément à la méthode structurée d'évaluation des éléments de preuve de l'AUEA |
| | | | | Évaluer les facteurs potentiels de distorsion dans une demande d'asile conformément à la méthode structurée d'évaluation des éléments de preuve de l'AUEA |
| | | | | Appliquer le principe du bénéfice du doute lors de l'évaluation d'une demande d'asile conformément à la méthode structurée d'évaluation des éléments de preuve de l'AUEA |
| | | | | Procéder à l'évaluation des risques dans une demande d'asile conformément à la méthode structurée d'évaluation des éléments de preuve de l'AUEA |
| | | | | Appliquer les éléments essentiels des clauses d'exclusion du statut de réfugié et de la protection subsidiaire |
| | | | | Appliquer différents types d'éléments de preuve et d'informations dans le contexte de l'exclusion de la protection internationale |
| | | | | Appliquer la charge de la preuve et le niveau de preuve dans le contexte de l'exclusion |
| | | | | Sélectionner les éléments de preuve et les informations qui satisfont aux critères d'applicabilité et au niveau de preuve des clauses d'exclusion |
| | | | | Évaluer l'applicabilité des clauses d'exclusion pour les personnes qui ne sont pas considérées comme ayant besoin d'une protection internationale |

| Domaine de compétence | Type de compétence | Norme professionnelle | Complexité | Tâches |
|---|---|---|---|---|
| Évaluation des éléments de preuve et prise de décision | Assume les responsabilités suivantes | Justifier, en fait et en droit, oralement et par écrit, les décisions relatives aux cas d'asile standards auprès de toutes les parties prenantes, y compris le demandeur (19f) | B | Justifier, en fait et en droit, une décision écrite en matière d'asile conformément au droit de l'Union |
| | | | | Justifier, en fait et en droit, oralement et par écrit, les décisions relatives aux cas Dublin auprès de toutes les parties prenantes, y compris le demandeur |
| | | | | Utiliser les éléments de preuve et les indices pertinents pour déterminer l'État membre responsable de l'examen d'une demande de protection internationale |
| | Capacité à | Évaluer les éléments de preuve, 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 standards ou complexes (19h) | C | Déterminer l'État membre responsable de l'examen d'une demande de protection internationale, dans des cas très complexes |
| | | | | Évaluer tous les éléments de preuve pertinents au regard des exigences légales applicables aux recours au titre du règlement de Dublin |
| | | | | Évaluer les demandes présentées par un enfant conformément à la méthode structurée d'évaluation des éléments de preuve de l'AUEA |
| | | | | Évaluer les demandes présentées par un demandeur au motif de l'orientation sexuelle et de l'identité de genre conformément à la méthode structurée d'évaluation des éléments de preuve de l'AUEA |
| | Assume les responsabilités suivantes | Justifier, en fait et en droit, oralement et par écrit, les décisions relatives aux cas d'asile non standards ou complexes et aux recours auprès de toutes les parties prenantes, y compris le demandeur (19i) | C | Évaluer les demandes présentées par les demandeurs potentiellement victimes de la traite des êtres humains conformément à la méthode structurée d'évaluation des éléments de preuve de l'AUEA |
| | | | | Justifier en fait et en droit des décisions relatives à des cas Dublin complexes lors de la phase de recours |
| | Capacité à | Déterminer la responsabilité du traitement d'une demande de protection internationale (20e) | B | Déterminer l'État membre responsable de l'examen d'une demande de protection internationale |
| | | | | Utiliser les éléments de preuve et les indices pertinents pour déterminer l'État membre responsable de l'examen d'une demande de protection internationale |

## Comment prendre contact avec l'Union européenne?

### ▶ *En personne*

Dans toute l'Union européenne, des centaines de centres Europe Direct sont à votre disposition. Pour connaître l'adresse du centre le plus proche, visitez la page suivante: *european-union.europa.eu/contact-eu/meet-us_fr*

### ▶ *Par téléphone ou par écrit*

Europe Direct est un service qui répond à vos questions sur l'Union européenne. Vous pouvez prendre contact avec ce service:

– par téléphone:

· via un numéro gratuit: 00 800 6 7 8 9 10 11 (certains opérateurs facturent cependant ces appels),

· au numéro de standard suivant: +32 22999696;

– en utilisant le formulaire suivant: *european-union.europa.eu/contact-eu/write-us_fr*

## Comment trouver des informations sur l'Union européenne?

### ▶ *En ligne*

Des informations sur l'Union européenne sont disponibles, dans toutes les langues officielles de l'UE, sur le site internet Europa (*european-union.europa.eu*).

### ▶ *Publications de l'Union européenne*

Vous pouvez consulter ou commander ces publications à l'adresse *op.europa.eu/fr/publications*. Vous pouvez obtenir plusieurs exemplaires de publications gratuites en contactant Europe Direct ou votre centre de documentation local (*european-union.europa.eu/contact-eu/meet-us_fr*).

### ▶ *Droit de l'Union européenne et documents connexes*

Pour accéder aux informations juridiques de l'Union, y compris à l'ensemble du droit de l'UE depuis 1951 dans toutes les versions linguistiques officielles, consultez EUR-Lex (*eur-lex.europa.eu*).

### ▶ *Données ouvertes de l'Union européenne*

Le portail *data.europa.eu* donne accès à des jeux de données ouvertes provenant des institutions, organes et agences de l'UE. Ces données peuvent être téléchargées et réutilisées gratuitement, à des fins commerciales ou non. Le portail donne également accès à une multitude de jeux de données des pays européens.

Office des publications
de l'Union européenne

euaa
EUROPEAN UNION
AGENCY FOR ASYLUM