euaa
EUROPEAN UNION
AGENCY FOR ASYLUM

Cadre européen des certifications sectorielles

Cadre européen des certifications sectorielles

Normes professionnelles et éducatives

Ni l'Agence de l'Union européenne pour l'asile (EUAA) ni aucune personne agissant au nom de l'EUAA 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 978-92-9487-973-8	doi:10.2847/37709	BZ-05-22-132-FR-C
PDF	ISBN 978-92-9487-959-2	doi:10.2847/570	BZ-05-22-132-FR-N

© Agence de l'Union européenne pour l'asile, 2022

Illustration/photographie de la couverture: © EUAA

Reproduction autorisée, moyennant mention de la source. Toute utilisation ou reproduction de photos ou de tout autre matériel dont l'EUAA ne possède pas les droits d'auteur requiert l'autorisation préalable des titulaires des droits en question.

Introduction

Le programme de formation européen en matière d'asile est spécifiquement conçu pour offrir une formation professionnelle commune aux agents chargés des questions d'asile et d'accueil travaillant dans les États membres de l'UE. La formation professionnelle permet d'acquérir les connaissances nécessaires pour accomplir un travail de manière efficace.

Avec le soutien des États membres, nous avons élaboré le cadre européen des certifications sectorielles pour les agents chargés de l'asile et de l'accueil (ESQF)[1] afin de définir les connaissances nécessaires à leurs agents pour mener à bien leurs tâches. Les «normes éducatives» qui en résultent sont effectivement des acquis d'apprentissage qui sont classés en fonction des domaines de compétence et des niveaux de complexité. Les normes éducatives ont été élaborées à partir des normes professionnelles correspondantes. Il s'agit de descriptions des fonctions et des tâches effectives que les agents chargés des questions d'asile et d'accueil accomplissent. Utilisées conjointement, les normes professionnelles et les normes éducatives permettent d'aligner l'apprentissage sur le travail à accomplir.

Le cadre garantit que toutes les formations sont axées sur les besoins individuels des apprenants ainsi que sur les besoins spécifiques de leur organisation. Ce cadre sert de fondement à l'élaboration de programmes de formation certifiés débouchant sur des certifications pour les agents chargés des questions d'asile et d'accueil.

Normes professionnelles pour les agents chargés des questions d'asile et d'accueil
Cette matrice décrit les tâches et activités professionnelles ainsi que les compétences professionnelles typiques de l'activité professionnelle d'un agent chargé des services d'asile et d'accueil. Les normes professionnelles correspondent aux besoins d'apprentissage de cet agent. Cela permet à l'EUAA[2] de concevoir des formations pertinentes pour les États membres, aidant ainsi les agents chargés des questions d'asile dans leur travail quotidien. Il existe donc toujours un lien direct entre la formation et l'accomplissement du travail.

Normes éducatives pour les agents chargés des questions d'asile et d'accueil
Cette matrice définit les acquis d'apprentissage liés à l'exécution de tâches professionnelles dans le domaine de l'asile et de l'accueil. Les normes éducatives indiquent les résultats escomptés d'une séquence d'apprentissage.

Ces matrices devraient être consultées en liaison avec le «Guide pratique de l'ESQF» et d'autres documents complémentaires de la «Boîte à outils de l'ESQF».

[1] ESQF selon son sigle anglais: European Sectoral Qualifications Framework.
[2] Agence de l'Union européenne pour l'asile (AUEA).

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

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

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

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

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

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

COMPÉTENCES GÉNÉRIQUES EN MATIÈRE D’ASILE ET D’ACCUEIL

NIVEAU / Domaine de compétence		Niveaux 4-5			Niveau 6				Niveau 7		
		Connaissances	Compétence	Responsabilité et autonomie	Connaissances		Compétence	Responsabilité et autonomie	Connaissances	Compétence	Responsabilité et autonomie
COMPÉTENCES GÉNÉRIQUES EN MATIÈRE D’ASILE ET D’ACCUEIL											
Droit, politique et procédures	1	**a** Décrire les principales lois, politiques et procédures en matière d’asile, conformément aux cadres juridiques nationaux, européens et internationaux	**b** Appliquer les principales lois, politiques et procédures de base en matière d’asile	**c**	**d** Analyser et référencer le droit, la politique, les procédures et la jurisprudence en matière d’asile dans le contexte des cadres juridiques nationaux, européens et internationaux		**e** Formuler des recommandations juridiques et procédurales, orales et écrites, sur les questions standards en matière d’asile à l’intention de toutes les parties prenantes	**f**	**g** Évaluer les notions complexes du droit de l’asile et les exigences procédurales liées aux questions d’asile complexes	**h** Formuler des recommandations juridiques et procédurales orales et écrites sur les questions d’asile non standards et complexes à l’intention de toutes les parties prenantes	**i**
	2	**a**	**b**	**c**	**d** Réviser la politique et les procédures d’asile dans le contexte de la mise en œuvre nationale		**e**	**f**	**g** Évaluer de manière critique la législation, la politique et les procédures en matière d’asile afin de formuler des recommandations justifiées dans le cadre des stratégies nationales et européennes	**h** Concevoir des lignes directrices, des politiques et des procédures pour améliorer la mise en œuvre des cadres relatifs à l’asile	**i**
Communication générale	3	**a** Décrire une série de compétences de communication qui sont efficaces pour les interactions liées à l’asile	**b** Appliquer des compétences de communication efficaces avec un éventail spécifique de parties prenantes dans des contextes liés à l’asile	**c** Établir une communication relationnelle respectueuse garantissant une compréhension mutuelle	**d** Décrire un large éventail de compétences en matière de communication, en rapport avec les contextes d’asile		**e** Appliquer de manière sélective les techniques et les styles de communication pour communiquer efficacement dans un large éventail de contextes professionnels liés à l’asile	**f**	**g** Évaluer de manière critique les outils, techniques et stratégies de communication organisationnelle	**h**	**i**
	4	**a** Décrire les processus de base pour indiquer la langue maternelle ou d’autres langues d’un demandeur d’asile	**b** Adapter les compétences de base en matière de communication pour permettre une communication efficace par l’intermédiaire d’un interprète	**c** Fournir des informations traduites et reconnaître la nécessité de recourir à un interprète	**d** Évaluer les implications de la communication par l’intermédiaire d’un interprète dans les contextes liés à l’asile		**e** Adapter la communication pour véhiculer des messages complexes par l’intermédiaire d’un interprète	**f** Surveiller le comportement de l’interprète afin d’obtenir des indicateurs de cohérence et de précision, en identifiant les actions de suivi potentielles	**g**	**h**	**i**
Coopération et partage d’informations	5	**a** Définir des lignes directrices et des procédures en matière de protection des données pour les canaux de communication organisationnels et personnels	**b** Appliquer des procédures pour partager les informations approuvées avec les parties prenantes internes et externes nationales	**c** Protéger les données à caractère personnel conformément à la réglementation en vigueur	**d** Décrire les méthodes de partage d’informations et de coopération avec les parties prenantes nationales et internationales		**e** Appliquer des procédures et des techniques pour assurer la liaison et la coopération avec les parties prenantes nationales et internationales sur les questions liées à l’asile	**f** Partager des informations pour permettre la coopération avec les parties prenantes nationales et internationales, dans le respect des procédures et des exigences en matière de protection des données	**g**	**h** Évaluer et rédiger des lignes directrices et des procédures organisationnelles pour la coopération et le partage d’informations	**i** S’attaquer aux obstacles à la participation active et au partage des bonnes pratiques dans les contextes nationaux et internationaux liés à l’asile
Sensibilisation aux facteurs culturels et sociaux	6	**a** Décrire les aspects de la diversité et de la sensibilité culturelles dans les contextes professionnels liés à l’asile	**b** Faire preuve de sensibilité culturelle dans toutes les formes d’interaction s’inscrivant dans les contextes professionnels liés à l’asile	**c**	**d** Décrire les facteurs culturels et sociaux qui ont une incidence sur les interactions et les questions liées à l’asile		**e** Intégrer les considérations de facteurs sociaux et culturels dans les interactions, décisions, plans et actions liés à l’asile	**f**	**g** Évaluer de manière critique les facteurs politiques, économiques, culturels et sociaux mondiaux, complexes, actuels et émergents, qui ont une incidence sur l’ensemble de la procédure d’asile	**h** Gérer les questions culturelles complexes qui ont une incidence sur l’ensemble de la procédure d’asile	**i**

NIVEAU / Domaine de compétence		Niveaux 4-5			Niveau 6			Niveau 7		
		Connaissances	Compétence	Responsabilité et autonomie	Connaissances	Compétence	Responsabilité et autonomie	Connaissances	Compétence	Responsabilité et autonomie
Normes professionnelles	7	**a** Décrire les objectifs ainsi que les codes et les valeurs éthiques du service d'asile et d'accueil	**b**	**c** Surveiller et évaluer ses propres performances professionnelles dans le cadre de ses responsabilités et des codes et valeurs éthiques de l'organisation	**d** Expliquer les normes éthiques et professionnelles qui s'appliquent tout au long de la procédure d'asile	**e** Résoudre les dilemmes éthiques liés à l'asile dans le contexte des cadres juridiques et des valeurs organisationnelles pertinents	**f** Réfléchir sur les performances individuelles en termes de normes professionnelles et éthiques pertinentes	**g** Évaluer de manière critique le respect des normes professionnelles et des codes de bonnes pratiques dans l'ensemble de l'organisation	**h**	**i**
Bien-être professionnel	8	**a** Décrire les principes du bien-être professionnel	**b** Appliquer des mesures visant à protéger son propre bien-être professionnel	**c** Réfléchir au bien-être professionnel, en identifiant des stratégies pour répondre aux préoccupations	**d** Reconnaître les risques psychosociaux professionnels dans les contextes liés à l'asile	**e** Appliquer des mesures pour faire face aux risques psychosociaux professionnels en équipe dans les contextes liés à l'asile	**f**	**g**	**h** Prévenir, atténuer et gérer les risques psychosociaux organisationnels pour l'ensemble du personnel	**i**
Santé, sûreté et sécurité	9	**a** Expliquer les normes et procédures de santé, de sécurité et de sûreté applicables au lieu de travail	**b** Appliquer de manière sélective une série de techniques pour mettre en œuvre des procédures spécifiques de santé, de sûreté et de sécurité afin de préserver un environnement inclusif et sûr	**c**	**d** Évaluer de manière critique les options de réponse aux risques sanitaires, de sécurité et de sûreté liés à tous les éléments de la procédure d'asile et d'accueil	**e** Appliquer de manière sélective les options de réponse aux risques pour la santé, la sûreté et la sécurité dans les environnements d'asile et d'accueil	**f** Créer des environnements d'asile et d'accueil inclusifs et sûrs dans le domaine de la responsabilité professionnelle	**g** Évaluer de manière critique les pratiques internationales en matière de gestion des questions complexes de santé, de sûreté et de sécurité dans les environnements liés à l'asile	**h** Élaborer et revoir les normes et procédures en matière de santé, de sûreté et de sécurité dans le contexte des risques existants et émergents dans les environnements liés à l'asile	**i**
Gestion des conflits et médiation	10	**a** Expliquer les techniques de résolution et de médiation applicables aux conflits non complexes liés à l'asile et à l'accueil	**b** Appliquer les techniques de prévention et de résolution applicables aux conflits non complexes liés à l'asile et à l'accueil	**c** Agir sur les indicateurs de tensions et de conflits émergents dans la procédure et les environnements d'asile et d'accueil	**d** Décrire les méthodes de résolution des conflits et de médiation applicables aux questions aiguës et complexes dans l'ensemble de la procédure d'asile	**e** Assurer la médiation et la désescalade des situations de conflit grave et complexe liées à l'asile et à l'accueil	**f**	**g** Évaluer de manière critique les stratégies de gestion des conflits systémiques dans les contextes d'asile	**h**	**i**
Sécurité de l'information, informatique et bases de données	11	**a** Décrire l'utilisation des bases de données et des sources d'information électroniques spécifiques relatives à l'asile	**b** Vérifier les informations relatives aux cas d'asile grâce à l'utilisation précise de bases de données et de sources d'informations électroniques approuvées	**c**	**d** Expliquer l'utilité d'un large éventail de bases de données et de sources d'informations électroniques relatives à l'asile	**e** Mettre à jour et maintenir les bases de données relatives à l'asile avec des informations précises	**f** Traiter les informations électroniques inexactes afin d'empêcher leur utilisation dans des contextes liés à l'asile	**g**	**h** Évaluer de manière critique les structures des bases de données et les systèmes de données utilisés dans le cadre de la procédure d'asile	**i**
	12	**a**	**b** Appliquer des mesures et des politiques de sécurité des données dans toutes les procédures de traitement des données	**c**	**d**	**e** Appliquer des méthodes pour garantir la sécurité des informations électroniques et identifier les infractions	**f**	**g**	**h** Rédiger et réviser les politiques et mesures de sécurité de l'information dans le contexte des risques émergents en matière de sécurité des données	**i** Veiller au respect de la législation sur la sécurité de l'information dans toutes les procédures de gestion des données
Information et analyse des données	13	**a** Identifier les sources d'information et de statistiques relatives à l'asile et à l'accueil	**b** Rassembler et collecter des informations et des données pertinentes et précises en matière d'asile et d'accueil	**c**	**d** Évaluer un large éventail de méthodes de recherche applicables aux informations et données qualitatives et quantitatives relatives à l'asile et à l'accueil	**e** Appliquer de manière sélective des méthodes valables pour analyser les informations et les données relatives à l'asile et à l'accueil	**f** Assurer l'exactitude et la pertinence des analyses des informations et des données relatives à l'asile et à l'accueil	**g**	**h** Analyser les données complexes liées à l'asile et à l'accueil pour éclairer les processus organisationnels	**i**

NIVEAU / Domaine de compétence		Niveaux 4-5			Niveau 6				Niveau 7		
		Connaissances	Compétence	Responsabilité et autonomie	Connaissances		Compétence	Responsabilité et autonomie	Connaissances	Compétence	Responsabilité et autonomie
COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES EN MATIÈRE D'ASILE ET D'ACCUEIL	14	**COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES EN MATIÈRE D'ASILE ET D'ACCUEIL**									
Gestion des dossiers, enregistrement et hébergement	15	**a** Décrire le rôle et les responsabilités des parties prenantes dans l'ensemble de la procédure d'asile	**b** Rassembler, conserver et mettre à jour les informations relatives aux procédures d'asile et d'accueil	**c** Organiser le soutien pratique, financier et logistique et les rendez-vous pour les demandeurs d'asile	**d**		**e** Appliquer des procédures pour identifier et répondre aux besoins pratiques des demandeurs d'asile conformément à la politique	**f**	**g**	**h**	**i**
	16	**a**	**b** Appliquer une série de procédures pour enregistrer un demandeur de protection internationale	**c**	**d**		**e** Évaluer les différents aspects du dossier d'un demandeur d'asile et les faire correspondre aux compétences de l'agent chargé du dossier	**f**	**g**	**h**	**i**
	17	**a** Répertorier les sources d'information et de documentation à fournir aux demandeurs d'asile	**b** Appliquer des procédures pour coordonner la délivrance des permis et documents pertinents aux demandeurs d'asile	**c** Fournir des informations aux demandeurs d'asile en fonction de la politique, des procédures et des besoins spécifiques de chacun	**d** Décrire les conditions dans lesquelles les documents et permis relatifs à l'asile et à l'accueil sont délivrés, retirés et annulés		**e** Décider des informations qui doivent être fournies à un demandeur d'asile	**f**	**g**	**h**	**i**
Entretiens	18	**a**	**b**	**c**	**d** Évaluer les bonnes pratiques et les tendances actuelles en matière de méthodes d'entretien liées à l'asile pour des caractéristiques spécifiques des demandeurs		**e** Planifier, préparer, mener et documenter un entretien standard relatif à l'asile	**f** Veiller à ce que les informations soient suffisamment détaillées et fiables pour établir les faits pertinents dans le cadre d'un entretien standard en matière d'asile	**g** Évaluer de manière critique les stratégies et les méthodes d'entretien avancées applicables aux cas d'asile complexes	**h** Appliquer des stratégies d'entretien avancées pour planifier, préparer, mener et documenter des entretiens complexes et non standards liés à l'asile	**i**
Évaluation des éléments de preuve et prise de décision	19	**a**	**b**	**c**	**d** Décrire les bonnes pratiques et les tendances actuelles en matière de méthodes d'évaluation des preuves liées à l'asile		**e** Évaluer toutes les preuves et informations pertinentes par rapport aux exigences légales pour accorder une protection internationale, y mettre fin ou en exclure quelqu'un dans des cas standards	**f** Justifier, en fait et en droit, oralement et par écrit, les décisions relatives aux cas d'asile standards à toutes les parties prenantes	**g**	**h** Évaluer les preuves, les transcriptions d'entretiens et les informations spécifiques pertinentes sur le pays d'origine par rapport aux exigences légales pour les cas d'asile et de recours non standards et complexes	**i** Justifier, en fait et en droit, oralement et par écrit, les décisions relatives aux cas d'asile et de recours non standards ou complexes, auprès de toutes les parties prenantes
	20	**a**	**b**	**c**	**d**		**e** Déterminer quel État est responsable du traitement d'une demande de protection internationale	**f** Justifier, en fait et en droit, les décisions relatives à la détention et aux alternatives à la détention dans les affaires d'asile	**g**	**h**	**i**

NIVEAU / Domaine de compétence		Niveaux 4-5			Niveau 6				Niveau 7		
		Connaissances	Compétence	Responsabilité et autonomie	Connaissances		Compétence	Responsabilité et autonomie	Connaissances	Compétence	Responsabilité et autonomie
Recherche d'informations sur les pays d'origine	21	**a** Décrire les normes de base en matière d'informations sur les pays d'origine	**b** Appliquer les outils et techniques de recherche fondamentale pour rassembler les informations sur les pays d'origine	**c** Veiller à ce que les informations non complexes sur les pays d'origine soient pertinentes, fiables, actuelles et objectives	**d** Évaluer les normes méthodologiques avancées pour les informations sur les pays d'origine		**e** Appliquer un large éventail d'outils et de techniques de recherche pour rassembler des informations complexes sur les pays d'origine	**f** Veiller à ce que les informations complexes sur les pays d'origine soient pertinentes, fiables, actuelles, objectives et conviviales	**g** Évaluer de manière critique les situations et les facteurs très complexes existants et émergents dans des pays d'origine spécifiques	**h** Rassembler, analyser et synthétiser des informations très complexes sur les pays d'origine provenant de sources multiples, y compris de sources sensibles, à des fins en lien avec l'asile	**i** Mener des projets d'information sur les pays d'origine, en faisant correspondre les ressources à la complexité du projet
	22	**a**	**b**	**c**	**d** Décrire les situations et les facteurs liés à l'asile existants et émergents dans des pays d'origine spécifiques et les sources spécialisées		**e** Analyser et synthétiser les informations recueillies sur les pays d'origine, et en rendre compte	**f**	**g**	**h**	**i**
Vulnérabilité	23	**a** Définir des indicateurs et des méthodes pour identifier les questions de vulnérabilité et les procédures générales associées pour les demandeurs d'asile	**b** Appliquer des techniques et des procédures pour identifier les demandeurs d'asile ayant des besoins spécifiques ou particuliers	**c** Engager des procédures pour soutenir les demandeurs d'asile ayant des besoins spécifiques ou particuliers	**d** Décrire l'incidence potentielle des problèmes de vulnérabilité des demandeurs sur l'engagement dans l'ensemble de la procédure d'asile		**e** Planifier et mettre en œuvre des interventions qui englobent les besoins découlant de la vulnérabilité des demandeurs d'asile	**f** Veiller à ce que les besoins découlant de la vulnérabilité des demandeurs soient intégrés dans les décisions et les actions conformément à la politique et aux procédures	**g** Évaluer de manière critique les implications systémiques des questions complexes de vulnérabilité et formuler des recommandations à l'intention de toutes les parties prenantes tout au long de la procédure d'asile	**h**	**i**
Soutien et orientation psychosociaux	24	**a** Expliquer une série d'outils et de techniques pour reconnaître et réduire les causes de détresse sociale des demandeurs d'asile	**b** Appliquer de manière sélective une série d'outils et de techniques pour traiter les causes de la détresse sociale des demandeurs d'asile	**c** Fournir des conseils pour aider les demandeurs d'asile à s'adapter à leur environnement social	**d** Évaluer les bonnes pratiques et les tendances actuelles en matière de méthodes de soutien et d'orientation des demandeurs d'asile		**e** Planifier et mettre en œuvre des interventions qui englobent les besoins découlant de la situation psychosociale des demandeurs d'asile	**f** Assurer une approche centrée sur le client pour chaque demandeur d'asile, en fonction de ses besoins spécifiques et du stade de la procédure d'asile	**g** Évaluer de manière critique les bonnes pratiques internationales en matière de soutien psychosocial et de systèmes d'orientation pertinents pour l'ensemble de la procédure d'asile	**h**	**i**
Réinstallation	25	**a**	**b** Planifier la logistique et les exigences administratives pour le processus de réinstallation	**c**	**d** Décrire les spécificités et les exigences du processus de réinstallation		**e**	**f** Coordonner le processus de réinstallation, en gérant tout problème émergent	**g**	**h**	**i**
	26	**a**	**b**	**c**	**d**		**e** Justifier les recommandations sur la sélection des cas spécifiques de réinstallation	**f**	**g**	**h**	**i**
Assurance qualité de la procédure d'asile et d'accueil	27	**a**	**b**	**c** Réfléchir sur les questions de qualité dans ses propres tâches professionnelles, et les aborder	**d** Décrire les méthodes et les outils permettant d'évaluer la qualité des procédures liées à l'asile et à l'accueil		**e** Appliquer des méthodes et des outils pour évaluer la qualité des processus liés à l'asile et à l'accueil	**f** Contrôler la qualité des procédures liées à l'asile et à l'accueil, en appliquant des procédures de signalement des problèmes	**g** Évaluer de manière critique la pratique internationale en matière de gestion des procédures liées à l'asile et à l'accueil	**h** Résoudre les questions visant à maintenir et à améliorer les normes de qualité requises pour la fourniture de services dans le contexte de la pression fluctuante sur les systèmes d'asile et d'accueil	**i** Assurer la gestion systématique des normes de qualité dans les affaires d'asile et les procédures connexes

NIVEAU / Domaine de compétence		Niveaux 4-5			Niveau 6				Niveau 7		
		Connaissances	Compétence	Responsabilité et autonomie	Connaissances		Compétence	Responsabilité et autonomie	Connaissances	Compétence	Responsabilité et autonomie
COMPÉTENCES DE CONTRÔLE ET DE GESTION	28	**COMPÉTENCES DE CONTRÔLE ET DE GESTION**									
Gestion des ressources humaines	29	**a** Décrire une série de processus pertinents en matière de ressources humaines	**b** Élaborer des rapports sur les questions de personnel dans le cadre de la politique et des procédures de l'organisation	**c**	**d** Évaluer les bonnes pratiques et les tendances actuelles des politiques de l'emploi dans le contexte du droit du travail et des pratiques organisationnelles		**e** Mettre en œuvre les processus et procédures de recrutement, de sélection, de promotion et de discipline	**f**	g	**h** Effectuer une planification stratégique des effectifs dans des contextes organisationnels complexes et fluctuants	**i** Rédiger, réviser et mettre à jour les politiques et procédures relatives à la gestion des ressources humaines
	30	**a**	**b** Rassembler et tenir à jour des dossiers précis sur les processus liés aux ressources humaines	**c**	**d**		**e** Analyser les paramètres des ressources humaines au regard des implications organisationnelles et des actions recommandées	**f**	g	**h**	**i**
Apprentissage et développement professionnel	31	**a** Décrire les processus organisationnels pour le développement professionnel et la formation du personnel	**b**	**c** Contrôler sa propre compétence professionnelle et planifier son amélioration	**d** Décrire les normes éducatives requises pour la compétence professionnelle dans un large éventail de rôles du personnel		**e** Identifier les besoins de formation et de développement professionnel du personnel	**f** Contrôler les compétences professionnelles individuelles et collectives et planifier leur amélioration	**g** Évaluer les plans et programmes de développement professionnel du personnel dans le contexte des bonnes pratiques	**h** Élaborer et mettre en œuvre des stratégies et des programmes de formation organisationnelle	**i**
	32	**a** Décrire une série de techniques et de méthodes pour faciliter l'apprentissage du personnel	**b**	**c**	**d** Décrire les techniques et méthodes d'apprentissage et d'évaluation des adultes centrées sur l'apprenant		**e** Appliquer une série de méthodes de formation professionnelle et d'apprentissage pour évaluer, faciliter et motiver l'apprentissage	**f** Évaluer, concevoir et améliorer la formation et l'évaluation conformément aux principes européens d'assurance de la qualité	**g** Évaluer de manière critique la formation et l'apprentissage organisationnels dans le contexte des normes de qualité européennes	**h** Coordonner la conception, la révision et la mise à jour de l'offre de formation pour répondre aux besoins de formation organisationnelle	**i** Assurer des normes de qualité pour la formation organisationnelle et les activités d'apprentissage
Leadership et gestion	33	**a** Décrire les techniques permettant de motiver les équipes et de superviser le travail en équipe	**b** Appliquer une série de techniques pour planifier, organiser et superviser le travail en petites équipes	**c** Motiver les petites équipes pour atteindre les objectifs et les buts de l'organisation	**d** Définir les politiques et pratiques organisationnelles du travail et le droit national du travail applicable		**e**	**f** Promouvoir des pratiques de travail positives pour améliorer les performances du personnel	**g** Évaluer de manière critique les outils et les techniques de leadership dans le contexte des services d'asile et d'accueil	**h** Concevoir, examiner et mettre en œuvre des stratégies pour gérer le personnel dans des contextes organisationnels complexes et fluctuants	**i** Adapter le style de leadership pour gérer le personnel et atteindre les objectifs et priorités de l'organisation
	34	**a**	**b**	**c**	**d** Décrire les principes visant à faciliter le changement organisationnel		**e** Appliquer des outils et des processus pour gérer les changements organisationnels dans les pratiques de travail	**f**	**g**	**h** Élaborer des stratégies et des plans à mettre en œuvre et éliminer les obstacles au changement organisationnel	**i** Diriger et promouvoir l'acceptation du changement organisationnel
Stratégie et planification	35	**a** Définir des stratégies et des plans organisationnels	**b** Extraire les tâches, les responsabilités et les indicateurs de performance des équipes à partir des stratégies et des plans organisationnels	**c** Mettre en œuvre et contrôler les plans de travail en équipe dans le cadre des buts et objectifs de l'organisation	**d** Décrire les processus et méthodes de planification organisationnelle		**e** Appliquer des outils de planification pour élaborer des plans et des programmes dans le contexte de demandes variables en matière de prestation de services	**f** Mettre en œuvre des stratégies, des plans et des programmes pour contrôler la réalisation des buts et des objectifs de l'organisation	**g** Évaluer de manière critique les approches de la planification stratégique et du suivi organisationnel	**h** Élaborer et réviser les stratégies, plans et programmes, en fixant des buts, objectifs et priorités de performance	**i** Assurer la gestion stratégique de la prestation de services dans le contexte de la variation des demandes de services et des capacités des ressources

NIVEAU / Domaine de compétence		Niveaux 4-5			Niveau 6				Niveau 7		
		Connaissances	Compétence	Responsabilité et autonomie	Connaissances		Compétence	Responsabilité et autonomie	Connaissances	Compétence	Responsabilité et autonomie
Gestion de la qualité	36	a Décrire une série de techniques de gestion de la qualité organisationnelle	b Utiliser des outils de base de gestion de la qualité pour recenser et signaler les problèmes dans les processus organisationnels standards	c	d Évaluer un large éventail d'outils et de techniques de gestion de la qualité en rapport avec les processus organisationnels		e Utiliser des outils, des techniques et des rapports de gestion de la qualité pour recenser les problèmes au sein de l'organisation	f	g Évaluer de manière critique les pratiques internationales liées à la gestion de la qualité des processus organisationnels	h Appliquer des mesures et des techniques pour fixer et contrôler la réalisation des normes de qualité organisationnelle	i Assurer la gestion systématique des normes de qualité organisationnelle
Gestion financière	37	a Décrire les processus de l'organisation pour les budgets, les achats et les rapports financiers	b Appliquer la politique et les procédures pour tenir à jour des registres précis des processus liés aux finances	c	d Expliquer les systèmes et les outils de gestion financière et de passation de marchés de l'organisation		e Appliquer des outils de gestion financière pour une gestion efficace et efficiente des allocations budgétaires	f Mettre en œuvre la politique financière et rendre compte des questions financières	g Évaluer les outils et méthodes d'analyse financière et budgétaire	h Appliquer des méthodes pour allouer, suivre et contrôler les ressources financières et traiter les irrégularités	i Assurer la gestion des ressources financières en termes d'efficacité et d'efficience dans la réalisation des objectifs organisationnels

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