

Catalogue des actions extérieures de l'AUEA



Catalogue des actions extérieures de l'AUEA 2025



Manuscrit achevé en novembre 2025

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, 2025

© Agence de l'Union européenne pour l'asile (AUEA), 2025

Photo/illustration de couverture:

Page de couverture:

Reproduction autorisée, moyennant mention de la source. Pour toute utilisation ou reproduction d'éléments qui ne sont pas la propriété de l'AUEA, il peut être nécessaire de demander l'autorisation directement auprès des titulaires de droits respectifs.



Table des matières

Table des matières	4
Acronymes	5
Introduction	6
Le mandat de l'AUEA concernant la dimension extérieure	6
Participation des pays de l'UE+	7
Objectifs du catalogue	8
Structure du catalogue	9
1) Contribuer au renforcement et à la mise en place d'une législation, d'institutions et de systèmes en matière d'asile, conformément au RAEC et aux normes de l'UE.....	11
Élaboration de la législation et des systèmes d'asile et d'accueil ou mise en conformité avec le RAEC	12
Coordination entre les parties concernées dans le domaine de la gestion de l'asile et de l'accueil	13
Renforcer les capacités des autorités nationales en matière de gestion des changements afin d'améliorer les systèmes d'asile et d'accueil	14
Planification des mesures d'urgence	15
Transformation numérique	16
Engagement international	17
2) Contribuer à l'efficacité des procédures d'asile.....	18
Accès à la protection internationale	19
Identification, évaluation et orientation des personnes vulnérables ou ayant des besoins particuliers	20
Procédures spécialisées pour les mineurs non accompagnés et les enfants séparés	21
Qualité de la procédure d'asile et des décisions	23
Renforcement des capacités pour les agents de premier contact	24
Renforcement des capacités des agents chargés de l'asile	25
Amélioration de la compréhension des procédures de réinstallation	27
3) Contribuer à un système d'accueil efficace	28
Alignement des conditions d'accueil sur le RAEC	29
Amélioration de la gestion des centres d'accueil	30
Identification, évaluation et orientation des personnes vulnérables, et gestion efficace des dossiers dans le cadre de l'accueil	31
Renforcement des capacités des agents chargés de l'accueil	33





Acronymes

AUEA Agence de l'Union européenne pour l'asile

DIS détermination de l'intérêt supérieur

DSR dispositif de soutien à la réinstallation

ECA évaluation des conditions d'accueil

EIS évaluation de l'intérêt supérieur

HCR Haut-Commissariat des Nations unies pour les réfugiés

IPO informations sur le pays d'origine

IPSN identification des personnes ayant des besoins particuliers

ISE intérêt supérieur de l'enfant

MNA mineur non accompagné

OSIGEGCS orientation sexuelle, identité de genre, expression de genre et caractéristiques sexuelles

POS procédures opératoires standard

RAEC régime d'asile européen commun

SCE stratégie de coopération extérieure

SCI service de la coopération internationale

SNVA évaluation des besoins particuliers et de la vulnérabilité

UE Union européenne

UE+ États membres de l'Union européenne et pays associés





Introduction

Le mandat de l'AUEA concernant la dimension extérieure

La mission principale de l'Agence de l'Union européenne pour l'asile (AUEA) est d'aider les États membres à mettre en œuvre le régime d'asile européen commun (RAEC). L'Agence s'engage en outre toujours plus dans le contexte international au sens large, en particulier dans le cadre de la **dimension extérieure du RAEC**.

La **nouvelle EUAA External Cooperation Strategy (Stratégie de coopération extérieure de l'AUEA) (SCE)**, adoptée en mars 2023, définit l'orientation générale, les objectifs et la portée des actions de l'AUEA dans la dimension extérieure. Elle poursuit les objectifs stratégiques suivants: développer des partenariats avec des pays tiers partenaires grâce à une coopération efficace, innovante et fondée sur les droits, et fournir un soutien sur mesure en s'appuyant sur l'expertise, les outils et les meilleures pratiques de l'AUEA et des pays de l'UE+.

La SCE a introduit un changement majeur: de la définition de priorités géographiques fixes, comme le prévoyait la stratégie précédente, elle est passée à une **approche plus dynamique «centrée sur les relations»** selon laquelle l'AUEA, dans le cadre de son action extérieure, donnera la priorité aux pays candidats et candidats potentiels qui cherchent à atteindre leurs objectifs d'adhésion à l'UE, puis aux autres pays du voisinage européen et, enfin, aux pays situés en dehors du voisinage (dénommés dans le présent document «pays de l'ensemble de la route»).

Cette approche vise à assurer une plus grande souplesse, permettant à l'Agence de répondre à l'évolution des besoins dans la dimension extérieure, dans les limites de ses ressources et en allouant les ressources proportionnellement au niveau de priorité accordé au pays ou à la région concernés.

Au sein de l'AUEA, le **service de la coopération internationale (SCI)** est chargé de coordonner la fourniture du soutien aux pays tiers partenaires. En mettant à profit son expertise et sa connaissance des contextes des pays tiers partenaires, qui apportent une valeur ajoutée à la conception et à la mise en œuvre d'initiatives de renforcement des capacités au-delà des frontières de l'UE, le SCI coopère étroitement avec les services et centres concernés au sein de l'AUEA. À mesure que l'UE élargit son engagement dans la dimension extérieure du RAEC, l'AUEA joue un rôle déterminant dans la promotion du dialogue, dans la coordination des efforts et dans l'adaptation des mesures de soutien afin de répondre aux besoins des pays tiers partenaires.

L'Agence peut proposer un **ensemble complet d'instruments de coopération** pour la réalisation des activités dans les pays tiers. Il s'agit notamment de feuilles de route bilatérales pour la coopération, complétées par des initiatives régionales ⁽¹⁾ répondant à des besoins

(1) Qui reposent sur divers projets tels que le soutien régional de l'UE aux systèmes de gestion des migrations axés sur la protection dans les Balkans occidentaux et le projet pilote régional pour l'Afrique du Nord et le Niger (au moment de la rédaction du présent document, les activités avec le Niger sont suspendues).





communs et facilitant les échanges au sein de régions particulières. De plus, l'Agence peut déployer des officiers de liaison, conclure des accords de travail et lancer des actions de soutien ponctuelles.

Ces instruments sont élaborés selon une **approche participative**, dans le cadre de laquelle l'AUEA et les autorités partenaires collaborent pour évaluer les besoins et déterminer les domaines de coopération. Cette approche souligne l'engagement de l'AUEA à adapter ses stratégies d'engagement afin de répondre efficacement aux défis et aux besoins spécifiques de chaque pays tiers partenaire, facilitant ainsi une approche globale et réactive des questions liées à l'asile au-delà des frontières de l'UE.

Dans le cadre de ses engagements extérieurs, l'AUEA adopte une **approche stratégique et adaptative**, mettant en œuvre l'instrument le plus approprié pour planifier, structurer et apporter du soutien en fonction des besoins et des circonstances spécifiques des pays tiers partenaires. Cette flexibilité stratégique est essentielle à l'approche de l'AUEA: le choix de l'instrument dépend de la nature et du contexte de l'engagement avec chaque pays tiers partenaire.

Dans l'exercice de ses responsabilités, l'AUEA **collabore étroitement avec les organisations internationales et intergouvernementales pertinentes** dans le cadre de divers accords de coopération. Ces accords, qui peuvent prendre la forme d'arrangements de travail ou être établis au moyen d'un échange de lettres, sont essentiels pour assurer une coordination efficace et éviter le chevauchement des efforts.

Afin de renforcer la **coordination avec les institutions de l'UE**, l'Agence a formalisé un arrangement de travail pour la coopération en matière d'action extérieure avec la direction générale de la migration et des affaires intérieures (DG HOME) en 2018 et un arrangement de travail avec le Service européen pour l'action extérieure (SEAE) en 2021.

Participation des pays de l'UE+

Les pays de l'UE+ jouent un rôle central dans la conception et la mise en œuvre des instruments de coopération de l'AUEA dans la dimension extérieure, en raison de leur capacité à offrir **une expertise spécialisée adaptée aux besoins et aux situations uniques** des pays tiers partenaires. Les contributions des pays de l'UE+ vont au-delà du simple partage de connaissances et impliquent une participation active aux discussions pendant la phase d'élaboration du projet.

Les pays de l'UE+ **apportent également des contributions précieuses** tirées de leur vaste expérience en matière d'asile. Leur implication directe dans l'élaboration des projets garantit que les initiatives sont conformes aux normes internationales et aux meilleures pratiques, ce qui renforce leur efficacité et leur pertinence. Les experts de l'UE+ peuvent participer activement au dialogue, ce qui facilite une approche collaborative tenant compte des nuances juridiques, sociales et culturelles des pays tiers partenaires.

L'UE+ est **directement associée** et participe activement à la fourniture du soutien. Cette participation dynamique permet le transfert d'expériences pratiques issues de contextes de gouvernance et de sphères politiques existants, ce qui favorise les échanges entre pairs et





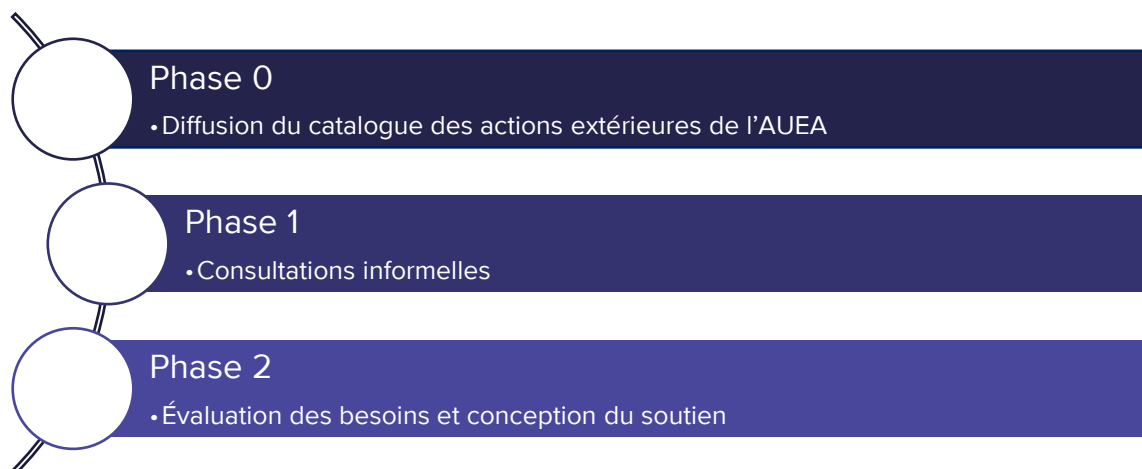
des résultats plus durables en matière de renforcement des capacités dans les pays tiers partenaires.

En outre, la participation des pays de l'UE+ aux instruments de coopération constitue une **plateforme de mise en réseau et de collaboration**. Cette collaboration s'étend au-delà du champ d'application immédiat du projet, et offre aux professionnels la possibilité de se rencontrer, de partager des expériences et d'échanger de meilleures pratiques. Ce réseautage favorise la création d'une communauté de pratique, facilitant l'apprentissage continu et l'amélioration constante dans le domaine des initiatives liées à l'asile.

Objectifs du catalogue

Le catalogue des actions extérieures de l'AUEA peut **être utilisé pour faciliter le processus d'engagement** entre l'AUEA et les pays tiers partenaires, ainsi que pour éclairer la négociation et la conception de feuilles de route et d'autres instruments de coopération. Il constitue un cadre de référence lors des consultations informelles avec les pays tiers partenaires, fournissant des informations et des indications essentielles sur la portée et le contenu possibles du soutien de l'AUEA.

À cet égard, le catalogue peut être un outil utile à différentes étapes, comme le montre le flux de travail ci-dessous :



Durant la **phase 0**, le catalogue est publié sur le site web de l'AUEA et diffusé régulièrement auprès des interlocuteurs de l'AUEA. La phase 0 est une étape préliminaire générique qui vise à sensibiliser au soutien que l'AUEA pourrait mettre en œuvre dans les pays tiers partenaires.

La **phase 1** renvoie à l'utilisation du catalogue lors de consultations informelles entre l'AUEA et les pays tiers partenaires, où il peut servir à éclairer la discussion sur le soutien de l'AUEA et à déterminer les domaines dans lesquels les besoins doivent être évalués en priorité.

Au cours de la **phase 2**, le catalogue peut être utilisé pour déterminer des types de soutien spécifiques en réponse aux besoins des pays tiers partenaires, et pour garantir un exercice de





définition des priorités efficient et efficace. Le catalogue peut également servir de base à l'élaboration de feuilles de route pour la coopération.

Le catalogue vise également à **renforcer une méthode de programmation** qui soit à la fois fondée sur les besoins et tournée vers les résultats. Ce catalogue vise à **sensibiliser** les pays de l'UE+ et les pays tiers partenaires à la diversité des actions de soutien proposées par l'AUEA.

Il s'agit d'**un cadre non contraignant qui complète le processus conjoint d'évaluation des besoins** mené par l'**Agence et le pays tiers partenaire concerné**. Le processus conjoint d'évaluation des besoins nécessite des efforts collaboratifs visant à recenser les domaines prioritaires nécessitant un soutien. Dans ce contexte, le catalogue facilite la détermination des domaines de coopération potentiels sans prescrire d'actions spécifiques. Au contraire, il favorise un processus de programmation collaboratif.

Les décisions sur les activités à mener sont prises de manière collaborative, en tenant compte de facteurs tels que **les besoins des parties prenantes, les ressources disponibles et les contextes locaux**. Cette approche garantit que les actions de soutien sont adaptées à la situation et aux priorités uniques de chaque pays tiers partenaire, favorisant ainsi des résultats durables et efficaces. Le catalogue sert de **guide dynamique**, qui encourage la souplesse et l'adaptabilité en vue de concevoir des actions de soutien efficaces.

En outre, la liste des activités mentionnées dans chaque type de soutien n'est pas exhaustive: le but est d'offrir des exemples des types de soutien possibles. Par ailleurs, le titre et le contenu des modules de formation et des publications de l'AUEA **peuvent être mis à jour au fil du temps**. Il est donc recommandé de consulter les pages pertinentes du site web de l'AUEA ⁽²⁾. Enfin, le catalogue est conçu comme un document dynamique, qui pourra être mis à jour et modifié afin de répondre à l'évolution des besoins et des priorités à l'avenir.

Structure du catalogue

Conformément au modèle de feuille de route, le catalogue des actions extérieures de l'AUEA s'articule autour de **trois domaines de coopération principaux**:

Contribuer au renforcement et à la mise en place d'une législation, d'institutions et de systèmes en matière d'asile, conformément au RAEC et aux normes de l'UE

Contribuer à l'efficacité des procédures d'asile

Contribuer à un système d'accueil efficace

Chaque domaine est divisé en **sous-chapitres** qui décrivent les différents types d'actions de façon générale et schématique, avec une description générale du soutien, des résultats

(2) <https://euaa.europa.eu/training> et https://euaa.europa.eu/publications?field_category_target_id=All&language=en&field_geo_coverage_target_id=&field_keywords_target_id=&title





escomptés et des éléments livrables, ainsi que des activités proposées. Le cas échéant, il est aussi fait référence à des formations, publications ou outils spécifiques de l'AUEA.

Il est rappelé aux utilisateurs de ce document que le catalogue constitue **un effort visant à décomposer, organiser et présenter différents types de mesures de soutien** qui sont ensuite mises en œuvre dans des environnements complexes et divers, et dont la portée et l'échelle peuvent donc varier. Par conséquent, les types de soutien décrits ici peuvent être combinés, adaptés et ajustés en fonction du contexte et des besoins particuliers des pays tiers partenaires.



1) Contribuer au renforcement et à la mise en place d'une législation, d'institutions et de systèmes en matière d'asile, conformément au RAEC et aux normes de l'UE

La présente section se concentre sur **l'élaboration et la mise en œuvre de bases juridiques conformes au RAEC**, essentielles pour préserver les droits et le bien-être des demandeurs d'asile et des réfugiés, tout en promouvant une approche normalisée au-delà des frontières.

Grâce à des conseils techniques et à un dialogue constructif, l'AUEA peut aider les autorités nationales à **élaborer et renforcer leur cadre en matière d'asile** afin de garantir leur conformité au RAEC. Le **soutien à la gouvernance** comprend des conseils sur la révision des stratégies et modèles nationaux en matière d'asile et d'accueil et sur le renforcement des mécanismes de coordination entre les parties concernées au niveau central.

L'AUEA peut également contribuer au **développement des capacités des institutions** responsables des questions d'asile dans les pays tiers partenaires grâce à des formations sur mesure, à des orientations techniques et au partage d'informations.

Dans ce cadre, **l'échange de meilleures pratiques** avec les pays de l'UE+ apparaît comme un élément crucial. En facilitant le partage des approches et des méthodologies efficaces, l'AUEA encourage l'apprentissage mutuel, permettant ainsi aux pays tiers partenaires de tirer parti des expériences et des stratégies des pays de l'UE+, ce qui contribue à accroître l'amélioration générale de leurs systèmes d'asile et d'accueil.

La section suivante décrira les **principaux domaines dans lesquels l'AUEA peut offrir un soutien** aux pays tiers partenaires, en mettant en évidence les résultats et les éléments livrables escomptés, ainsi qu'une liste indicative d'activités qui peuvent être mises en œuvre dans chaque domaine de soutien.





Élaboration de la législation et des systèmes d'asile et d'accueil ou mise en conformité avec le RAEC

Description générale du soutien

L'AUEA collabore étroitement avec les pays tiers partenaires afin de les **aider à aligner leur législation existante sur le RAEC et à améliorer l'efficacité de leurs systèmes d'asile et d'accueil.**

Dans ce contexte, l'AUEA fait office de relais pour le transfert de connaissances, en partageant les meilleures pratiques et les enseignements tirés de l'expérience des pays de l'UE+. Ce rôle renforce les capacités des pays tiers partenaires, mais il contribue également à l'objectif plus large consistant à **établir une compréhension commune des modèles et stratégies d'asile et d'accueil** entre l'UE et les pays tiers partenaires.

Résultats escomptés et éléments livrables

Le résultat escompté de ce soutien est de contribuer à la conception ou à la révision d'un cadre juridique qui permette aux pays tiers partenaires de mettre en place des régimes d'asile rapides et efficaces, fondés sur les normes du RAEC, tout en préservant les droits et la dignité des demandeurs d'asile.

Exemples d'activités

- Fournir des conseils d'experts sur la législation, les stratégies et les modèles nationaux actuels en matière d'asile ou d'accueil, en mettant en évidence les améliorations possibles afin de faciliter l'alignement sur le RAEC;
- Organiser des séminaires ponctuels sur des sujets liés à l'élaboration ou au réexamen de la législation, des stratégies et des modèles nationaux;
- Organiser un processus consultatif réunissant les parties prenantes internes et externes des systèmes d'asile et d'accueil;
- Partager les modèles, les bonnes pratiques et les stratégies adoptés par les pays de l'ue+, y compris dans le cadre des réseaux thématiques de l'AUEA;
- Organiser des visites d'étude dans les pays de l'ue+ afin de partager des informations sur les modèles d'asile et d'accueil, les meilleures pratiques, les mécanismes opérationnels et la planification stratégique;
- Soutenir la formation et le perfectionnement professionnel du personnel chargé de l'asile et de l'accueil participant à l'élaboration des stratégies;
- Faciliter la participation aux modules de formation de l'AUEA pertinents;
- Traduire et diffuser les publications pertinentes de l'AUEA .





Coordination entre les parties concernées dans le domaine de la gestion de l'asile et de l'accueil

Description générale du soutien

Reconnaissant l'**importance** capitale **d'institutions bien coordonnées et de garanties procédurales solides dans le processus d'asile**, l'AUEA adopte une approche globale en collaboration avec les pays tiers partenaires. L'AUEA aide activement les pays tiers partenaires dans la **mise en place de mécanismes de coordination efficaces** entre tous les acteurs jouant un rôle dans le régime d'asile et d'accueil, y compris, entre autres, les agences gouvernementales et non gouvernementales, les institutions et les organisations partenaires actives dans différents domaines tels que la santé, l'application de la loi, l'éducation, les services sociaux, la protection de l'enfance et l'intégration.

En favorisant la collaboration et une communication efficace, l'AUEA contribue à l'établissement ou au renforcement d'un cadre institutionnel cohérent au sein des pays tiers partenaires. Cette approche s'étend à la création de réseaux de pairs rassemblant des experts de différents domaines pour traiter des aspects spécifiques des procédures d'asile. Ces groupes de travail peuvent servir de plateformes pour échanger des idées, relever les défis en temps réel et élaborer collectivement des solutions visant à améliorer l'efficacité et l'efficience globales des systèmes d'asile.

Résultats escomptés et éléments livrables

L'objectif est de créer des institutions qui fonctionnent dans le respect des normes établies en matière d'État de droit applicables aux administrations publiques, afin de garantir une réponse synchronisée et bien coordonnée aux défis complexes liés à l'asile et à l'accueil. L'AUEA appuie le renforcement des fondements institutionnels des pays tiers partenaires, contribuant ainsi à une procédure d'asile rationalisée et axée sur les droits.

Exemples d'activités

- Aider les autorités à mettre en place des plateformes et des mécanismes de coordination nationaux associant les parties concernées et à dresser une cartographie;
- Contribuer à déterminer les principales lacunes en matière de coordination et de communication au sein du système;
- Guider ou faciliter la création de réseaux entre pairs, composés de points focaux issus des parties prenantes concernées, afin de relever les défis, d'arrêter les actions potentielles et de fournir des mises à jour;
- Apporter un soutien technique à l'élaboration ou à la révision de lignes directrices, des procédures opératoires standard (pos) et d'outils pratiques sur les flux de communication, les missions et les responsabilités;
- Renforcer les synergies, notamment les flux de travail et les canaux de communication, avec les parties concernées afin de renforcer la collaboration et l'efficacité.





Renforcer les capacités des autorités nationales en matière de gestion des changements afin d'améliorer les systèmes d'asile et d'accueil

Description générale du soutien

L'AUEA peut fournir des orientations et des conseils techniques **afin de soutenir les changements, les ajustements ou les évolutions de l'organisation** nécessaires pour mettre en place des systèmes d'asile et d'accueil efficaces ou améliorer ces systèmes, conformément au cadre juridique, aux normes et aux meilleures pratiques de l'UE.

En fonction du contexte et des besoins connexes, ce soutien peut se concentrer sur le régime d'asile, le système d'accueil ou les deux, ou sur des domaines spécifiques dans lesquels une modification de la structure organisationnelle est nécessaire.

Résultats escomptés et éléments livrables

Ce domaine de coopération vise à soutenir le développement ou le renforcement de l'efficacité, de l'efficacité et de la durabilité des cadres de gestion de l'asile et de l'accueil. En outre, la conception, la planification et la mise en œuvre d'une stratégie et d'une structure en matière de ressources humaines faciliteront la transition vers les stratégies nouvellement définies ou révisées et la qualité des processus.

Exemples d'activités

- Soutenir la conception d'organigrammes et définir les changements structurels et opérationnels nécessaires pour améliorer les systèmes d'asile ou d'accueil;
- Contribuer au repérage des lacunes en matière de compétences sur la base du cadre européen des certifications sectorielles (cecs), en élaborant un plan de renforcement des capacités;
- Contribuer à la détermination des besoins en formation du personnel chargé de l'asile et de l'accueil et des autres parties concernées;
- Soutenir l'élaboration d'un plan de formation national pour le personnel chargé de l'asile et de l'accueil;
- Faciliter et soutenir l'organisation de sessions de formation nationales ou régionales;
- Faciliter la participation aux modules de formation de l'AUEA pertinents;
- Traduire et diffuser les publications pertinentes de l'AUEA .





Planification des mesures d'urgence

Description générale du soutien

La planification des mesures d'urgence est un aspect essentiel de la **gestion efficace des situations d'afflux massif, dans le respect des obligations internationales**, et couvre les mesures à prendre avant, pendant et après de tels événements. Cette planification est importante, notamment pour assurer une gestion appropriée des personnes vulnérables.

L'AUEA fournit un **soutien technique dans le cadre du processus d'élaboration ou de révision des plans d'urgence**. Il s'agit notamment de fournir des orientations, des commentaires et des recommandations d'experts lors de l'élaboration ou de la révision de plans d'urgence dans les pays tiers partenaires. Grâce à ces efforts, l'AUEA contribue à **renforcer les capacités globales de préparation et de réaction** des autorités nationales afin de gérer efficacement les situations d'afflux massif.

L'AUEA aide également les pays tiers partenaires à s'assurer que les plans d'urgence comprennent des outils et des procédures efficaces pour l'identification et l'orientation des mineurs non accompagnés. Cela permet de garantir qu'ils reçoivent l'assistance et les services nécessaires conformément aux normes internationales. En outre, l'AUEA facilite le renforcement des compétences et de la préparation des autorités nationales grâce à des ateliers et au partage de l'expertise des pays de l'UE+ en matière de plans d'urgence.

Résultats escomptés et éléments livrables

Ce soutien vise à renforcer les capacités globales de préparation et de réaction des autorités nationales afin de gérer les afflux importants, en fournissant des conseils d'experts au cours du processus d'élaboration et de révision des plans d'urgence. Il garantit également que les plans d'urgence comprennent des outils et des procédures efficaces pour identifier et signaler les mineurs non accompagnés, ce qui permet de s'assurer qu'ils reçoivent l'assistance nécessaire, conformément aux normes internationales. En fin de compte, cet effort vise à améliorer les compétences et la préparation des autorités nationales, en leur donnant les moyens de mettre en œuvre efficacement les plans d'urgence.

Exemples d'activités

- Contribuer à l'élaboration ou à la révision du plan d'urgence en fournissant une méthode et des conseils techniques, des commentaires et des recommandations sur le modèle du plan d'urgence et la méthode de planification des mesures d'urgence;
- Offrir des conseils techniques sur la structuration du processus d'élaboration et de révision des plans d'urgence (par exemple, aide à la définition des institutions à inclure, organisation thématique des réunions du groupe de travail désigné, etc.);
- Fournir des commentaires d'experts sur la préparation de l'application des plans d'urgence;
- Appuyer l'élaboration de scénarios et de plans d'intervention correspondants;
- Aider à la conception et à l'exécution d'exercices de simulation afin d'améliorer les capacités de préparation et de réponse;
- Traduire et diffuser les publications pertinentes de l'AUEA .





Transformation numérique

Description générale du soutien

L'AUEA accorde une grande importance à l'innovation numérique. Il s'agit d'affiner les procédures d'asile et les régimes d'accueil grâce à la numérisation des procédures sur support papier ou à **l'optimisation des processus existants à l'aide d'outils numériques**.

Bien que l'innovation numérique et les progrès technologiques soient depuis longtemps au cœur des préoccupations des pays de l'UE+ et de l'Agence, **la pandémie de COVID-19 a joué un rôle de catalyseur, accélérant les efforts de numérisation**. La numérisation des procédures d'asile est essentielle pour améliorer l'efficacité de ces procédures et créer des processus modulables à même de faire face à une augmentation soudaine des nouvelles demandes.

L'AUEA peut aider les pays tiers partenaires à reconnaître les possibilités de transformation numérique au sein de leurs systèmes d'asile. En fournissant une expertise et des orientations, l'AUEA donne aux pays tiers partenaires les moyens **d'étudier et de mettre en place des solutions numériques qui améliorent l'efficacité et l'efficacité de leurs procédures d'asile**, en favorisant une approche collaborative des progrès technologiques dans le paysage mondial de l'asile.

Résultats escomptés et éléments livrables

L'objectif est de combiner la gestion des connaissances traditionnelle avec des solutions technologiques modernes, de rationaliser les processus et de garantir une meilleure accessibilité des informations relatives à l'asile. Les éléments livrables comprennent des méthodes documentées, des rapports sur les possibilités de transformation numérique et l'amélioration des pratiques de gestion des connaissances.

Exemples d'activités

- Evaluer les besoins, examiner les systèmes et processus actuels et déterminer les domaines à améliorer;
- Recenser, dans les pays de l'ue+, les meilleures pratiques et les modèles qui répondent aux besoins des pays tiers partenaires;
- Formuler des recommandations sur les processus liés à la conception.



Engagement international

Description générale du soutien

L'AUEA participe activement au développement des capacités des pays tiers partenaires, en étendant son soutien au-delà du contexte national afin de permettre leur **participation significative à des projets et initiatives internationaux** liés à l'asile. Cet engagement vise à favoriser l'échange de connaissances stratégiques au niveau régional et mondial.

L'AUEA peut faciliter la mise en relation entre les pays tiers partenaires et les réseaux, organisations et initiatives internationaux établis qui se consacrent à la protection internationale. Cette approche collaborative permet l'échange d'expériences, d'enseignements et de solutions innovantes à plus grande échelle, tout en favorisant la coopération et les partenariats. De plus, cet engagement **renforce la visibilité** des pays tiers partenaires sur la scène internationale.

Résultats escomptés et éléments livrables

L'objectif est de promouvoir la participation active et l'engagement des pays tiers partenaires dans les projets et forums internationaux liés à la protection internationale, en renforçant les échanges de bonnes pratiques et la coopération. Les éléments livrables peuvent être des initiatives collaboratives documentées, des rapports de participation et des capacités renforcées pour un engagement international efficace dans les projets liés à l'asile.

Exemples d'activités

- encourager la participation aux événements thématiques organisés par l'AUEA ou les pays de l'UE+;
- faciliter la participation à des séminaires régionaux sur des thèmes liés au développement et au renforcement des systèmes d'asile et d'accueil;
- soutenir une participation coordonnée aux forums mondiaux de discussion sur l'asile et la migration.





2) Contribuer à l'efficacité des procédures d'asile

La présente section examine les aspects fondamentaux contribuant à l'**efficacité des procédures d'asile** de chaque pays tiers partenaire.

L'AUEA aide les autorités nationales à améliorer la gestion de leurs procédures d'asile par la **conception et la révision des flux de travail, des documents d'orientation, des POS et des outils** en vue d'améliorer la systématisation, l'harmonisation et la reddition de comptes du système de protection internationale.

En outre, cette section met l'accent sur le renforcement des capacités des agents de premier contact afin de garantir l'efficacité de **l'accès aux procédures d'asile**, la rapidité de **l'identification et de l'orientation des personnes vulnérables** ou ayant des besoins particuliers, ainsi que **la fourniture d'informations pertinentes** sur les droits et obligations des demandeurs. Elle comprend également un **traitement de qualité des demandes d'asile en première et deuxième instances** afin d'améliorer la transparence, la cohérence et la responsabilité. Enfin, des efforts sont déployés pour **améliorer la compréhension des procédures de réinstallation**.





Accès à la protection internationale

Description générale du soutien

L'AUEA peut aider les pays tiers partenaires à **mettre en place ou affiner des mécanismes permettant l'identification, l'enregistrement et l'orientation rapides des demandeurs** de protection internationale, garantissant ainsi un accès effectif à la procédure d'asile, dans le respect des droits fondamentaux et des obligations internationales essentiels. De surcroît, l'AUEA peut faciliter l'élaboration de supports d'information clairs, tant pour les parties prenantes nationales que pour les demandeurs.

Grâce à la **collaboration avec les parties prenantes concernées**, l'AUEA joue un rôle crucial dans le développement et le renforcement de la capacité des autorités compétentes à identifier, informer et enregistrer rapidement les demandeurs de protection internationale et à les orienter vers la voie procédurale pertinente.

Cette **approche globale**, qui couvre l'évaluation des besoins et la création de solutions adaptées au contexte, contribue à la mise en place d'un système qui non seulement garantit l'accessibilité, mais répond aussi efficacement aux besoins et au contexte uniques des pays tiers partenaires.

Résultats escomptés et éléments livrables

Ce domaine de coopération vise à perfectionner les agents de premier contact des pays tiers afin qu'ils acquièrent ou améliorent leur capacité à reconnaître les personnes présentant des vulnérabilités et celles qui pourraient avoir besoin d'une protection internationale, et à fournir des garanties procédurales et un soutien pertinents, conformément au RAEC.

Exemples d'activités

- organiser des ateliers sur mesure consacrés à l'accès à la procédure d'asile et aux guides pratiques et outils pertinents de l'AUEA, tels que la boîte à outils sur la vulnérabilité (SNVA et IPSN);
- appuyer l'élaboration et la révision de POS nationales, d'instructions de travail, de lignes directrices et d'outils en définissant clairement les tâches, les missions et les responsabilités des acteurs concernés, les flux de travail et les mécanismes d'orientation essentiels pour garantir un accès effectif à la procédure d'asile. Il peut s'agir d'intégrer des critères et des listes de contrôle relatifs à la détection préalable de vulnérabilité, à l'IPSN, à l'enregistrement des intentions ainsi qu'à l'enregistrement et au dépôt des demandes;
- contribuer à l'élaboration, à l'amélioration et à la diffusion de matériel d'information, y compris de matériel adapté aux besoins spécifiques des personnes vulnérables;
- promouvoir la participation aux modules de formation pertinents de l'AUEA (par exemple, l'accès à la procédure d'asile, l'enregistrement, l'IPSN, la communication avec les demandeurs d'asile);
- traduire et diffuser les publications pertinentes de l'AUEA.





Identification, évaluation et orientation des personnes vulnérables ou ayant des besoins particuliers

Description générale du soutien

Il est **essentiel d'identifier et d'évaluer en temps utile les personnes vulnérables ou ayant des besoins particuliers** afin de fournir des protections et des garanties procédurales pertinentes ainsi qu'un soutien adapté.

L'AUEA peut faciliter les **efforts déployés par les pays tiers partenaires afin d'identifier, d'évaluer et d'orienter de manière rapide et appropriée les personnes présentant des vulnérabilités ou des besoins particuliers vers la procédure pertinente et le prestataire de services spécialisé**, en veillant au respect des principes de «ne pas nuire» et de confidentialité. Ce soutien repose à la fois sur un éventail d'outils et de formations mis au point par l'AUEA ainsi que sur l'expertise et les meilleures pratiques des pays de l'UE+.

L'AUEA peut également aider les pays tiers partenaires à élaborer et à mettre en œuvre des outils et des lignes directrices claires afin d'améliorer l'efficacité des processus.

Résultats escomptés et éléments livrables

Ce soutien vise à mettre en place un processus plus réactif et plus précis du processus de contrôle de vulnérabilité, ce qui se traduit par un accès rapide au soutien et aux garanties procédurales. Les livrables comprennent des protocoles complets, des lignes directrices et des outils pratiques qui permettent aux pays tiers partenaires de répondre de manière adéquate aux besoins spécifiques des personnes vulnérables dès le début du processus d'asile.

Exemples d'activités

- offrir des conseils techniques sur l'élaboration d'outils et de procédures liés à l'identification, à l'évaluation et à l'orientation rapides des personnes vulnérables ou ayant des besoins particuliers;
- apporter un soutien à la conception, à la mise en œuvre ou à l'optimisation des outils, processus et flux de travail pertinents;
- contribuer à la mise en place ou à l'amélioration de la collecte et de la transmission de données;
- organiser des ateliers et des séances d'accompagnement à l'utilisation de l'IPSN et des outils l'orientation;
- organiser des stages pratiques concernant les procédures nationales de signalement pour la détection et l'évaluation des vulnérabilités;
- faciliter les missions d'experts afin d'introduire les meilleures pratiques des pays de l'UE+ en matière d'identification, d'évaluation et d'orientation des personnes vulnérables ou ayant des besoins particuliers;
- encourager la participation aux modules de formation pertinents de l'AUEA (par exemple, Introduction à la vulnérabilité; Traite des êtres humains; Demandeurs d'asile présentant des OSIGEGCS diverses; Enfants dans le processus d'asile; Victimes de violence sexiste);
- traduire et diffuser les publications pertinentes de l'AUEA.



Procédures spécialisées pour les mineurs non accompagnés et les enfants séparés

Description générale du soutien

Dans le cadre du soutien aux personnes vulnérables, l'AUEA met particulièrement l'accent sur les mineurs non accompagnés et les enfants séparés, et peut apporter un soutien spécialisé aux autorités nationales des pays tiers partenaires en ce qui concerne l'application de l'intérêt supérieur de l'enfant et le renforcement des garanties dans le cadre des procédures d'asile pour les enfants.

Plus précisément, l'AUEA peut contribuer à la conception, **à la révision et à l'optimisation des procédures, processus et flux de travail pertinents**. Elle peut également faciliter la fourniture d'un soutien d'experts et l'organisation d'ateliers et de stages pratiques. En tirant parti des connaissances et de l'expérience des experts de l'AUEA et des pays de l'UE+, l'AUEA peut contribuer à renforcer les capacités des autorités compétentes et du personnel participant aux processus d'évaluation de l'intérêt supérieur (EIS) de l'enfant et d'estimation de l'âge.

Ce soutien peut inclure une **évaluation complète des cadres juridiques et des pratiques actuels** en matière de procédures d'évaluation de l'âge, afin de vérifier leur conformité avec les droits de l'enfant et les normes internationales. L'AUEA facilite ce processus en offrant ses connaissances expertes de l'analyse des pratiques existantes et du repérage des lacunes ou obstacles potentiels à une évaluation de l'âge conforme aux droits.

Résultats escomptés et éléments livrables

Cette intervention vise à soutenir la mise en place ou l'amélioration de processus spécialisés pour les mineurs non accompagnés, y compris au sein du système d'accueil, et à renforcer la coordination entre les autorités et les autres parties prenantes responsables de la prise en charge des enfants non accompagnés.

Exemples d'activités

- évaluer le cadre existant pour la prise en charge des mineurs non accompagnés dans les systèmes d'asile et d'accueil afin de recenser les besoins et les lacunes;
- proposer des orientations sur les procédures nationales d'évaluation de l'âge;
- offrir des orientations sur la conception, la révision et la mise en œuvre des protocoles, des flux de travail et des POS, notamment en ce qui concerne la fourniture de garanties procédurales, l'orientation et l'affectation à centres d'accueil, les programmes de tutelle, l'EIS, la DIS et l'évaluation de l'âge.
- animer des ateliers et des stages pratiques concernant la gestion des dossiers des mineurs non accompagnés, les missions et responsabilités des tuteurs, l'évaluation de l'âge et l'EIS;
- consulter les parties prenantes concernées et fournir des orientations sur la mise en place des groupes de travail et des mécanismes de coordination, ainsi que pour la définition du mandat de ces groupes et mécanismes;
- faciliter les missions d'experts afin de présenter les meilleures pratiques des pays de l'UE+ en matière d'évaluation de l'âge;
- traduire et diffuser le guide pratique et les vidéos de l'AUEA sur l'évaluation de l'âge;



- faciliter la participation aux modules de formation de l'AUEA pertinents;
- traduire et diffuser les publications pertinentes de l'AUEA.





Qualité de la procédure d'asile et des décisions

Description générale du soutien

L'AUEA peut aider les pays tiers partenaires à concevoir ou à optimiser les flux de travail en matière de gestion de l'asile et l'assurance de la qualité en ce qui concerne l'hébergement, la gestion des données, le système de programmation, la préparation des dossiers, la prise de décision (y compris les entretiens et l'évaluation des éléments de preuve et des risques), la notification des décisions et l'examen de la qualité.

Résultats escomptés et éléments livrables

Le soutien de l'AUEA vise à renforcer la capacité du pays tiers partenaire à traiter les demandes d'asile conformément aux normes internationales. Il s'agit notamment d'optimiser les flux de travail, de normaliser les procédures, de mettre en œuvre des POS techniquement solides et d'améliorer les compétences avancées du personnel pertinent.

Exemples d'activités

- cartographier et réviser le cadre en matière d'asile, y compris en ce qui concerne l'hébergement, les entretiens, la prise de décision et l'accès à un recours effectif;
- évaluer les besoins en matière de flux de travail et de traitement des demandes;
- aider à la rédaction et à la mise en œuvre des POS et des protocoles pertinents;
- organiser des ateliers, des stages pratiques et des séances de conseil ponctuelles sur les meilleures pratiques pour mettre en œuvre et améliorer les processus, les flux de travail et les outils de gestion des dossiers d'asile;
- assurer accompagnement et formation au poste de travail en matière de processus et de techniques de détermination de l'asile;
- aider à la création ou au renforcement d'unités ou de mécanismes d'assurance qualité afin de garantir le respect des normes de qualité en matière d'asile;
- aider au développement ou à l'amélioration des systèmes de gestion de l'information et des données et des outils connexes;
- appuyer les capacités des autorités nationales en matière de gestion, d'analyse et de transmission des données;
- inciter le personnel concerné à suivre les modules de formation sur les informations sur les pays d'origine (IPO) de l'AUEA;
- organiser des sessions de formation sur la méthodologie en matière d'IPO et des séances d'information par pays;
- organiser des activités de formation et de perfectionnement professionnel en ce qui concerne le traitement des recours en deuxième instance;
- faciliter les missions d'experts afin de présenter les meilleures pratiques des pays de l'UE+;
- faciliter la participation aux modules de formation de l'AUEA pertinents;
- traduire et diffuser les publications pertinentes de l'AUEA.





Renforcement des capacités pour les agents de premier contact

Description générale du soutien

Les **agents de premier contact** jouent un rôle crucial étant donné qu'ils sont le premier point de contact pour les ressortissants de pays tiers et qu'ils sont chargés de faciliter, ou de contribuer à faciliter, l'accès effectif à la protection internationale.

L'AUEA peut aider les pays tiers partenaires à **faire en sorte que les agents de premier contact soient bien préparés à remplir leurs obligations** et à garantir l'accès aux procédures d'asile et aux garanties procédurales pour les demandeurs.

L'AUEA peut également soutenir l'organisation de sessions de formation nationales destinées aux agents de première ligne des organisations nationales concernées qui viennent en aide aux victimes de la traite des êtres humains, aux mineurs et à d'autres catégories de personnes vulnérables. Ce soutien englobant vise à améliorer les capacités et les connaissances générales des agents de premier contact, favorisant ainsi l'efficacité du régime d'asile.

Résultats escomptés et éléments livrables

Ce soutien vise à renforcer les capacités des agents de premier contact des pays tiers partenaires, en faisant en sorte qu'ils disposent des connaissances et des compétences appropriées pour informer et aider les demandeurs d'asile lors de la première phase de la procédure d'asile. Grâce à une formation ciblée, les agents peuvent améliorer leurs compétences afin de déterminer des besoins spécifiques et d'y répondre, tels que ceux des victimes de la traite ou des mineurs non accompagnés. Le soutien comprend également le partage des meilleures pratiques et l'élaboration de POS pour un traitement cohérent des demandes d'asile.

Exemples d'activités

- animer des formations, des ateliers et des stages pratiques concernant l'accès à la procédure d'asile, l'enregistrement, les techniques de communication et la fourniture d'informations, ainsi que l'identification et l'orientation des personnes vulnérables;
- faciliter des missions d'experts afin de présenter les meilleures pratiques des pays de l'UE+ en matière d'enregistrement;
- animer des ateliers et des séances d'accompagnement à l'utilisation de la boîte à outils «Accès à la procédure d'asile»;
- diffuser du matériel d'information sur l'accès à la procédure pour les agents de premier contact;
- faciliter la participation aux modules de formation de l'AUEA pertinents;
- traduire et diffuser les publications pertinentes de l'AUEA.



Renforcement des capacités des agents chargés de l'asile

Description générale du soutien

Les agents chargés de l'asile jouent un rôle clé dans la procédure d'asile, étant donné qu'ils sont responsables de l'enregistrement des demandes d'asile, de la conduite des entretiens individuels, de l'examen des demandes et de la prise de décision. L'AUEA peut aider les pays tiers partenaires à **améliorer les compétences et les aptitudes techniques des agents chargés de l'asile afin qu'ils mènent des entretiens individuels dans le respect des principes de protection et procèdent à un examen minutieux**, garantissant ainsi des décisions éclairées conformes au RAEC et aux normes internationales en matière de protection.

Le **soutien de l'AUEA aux agents chargés de l'asile couvre un large éventail d'activités**, notamment des programmes de formation sur mesure et des ateliers axés sur les techniques d'entretien, les méthodes relatives aux IPO, l'évaluation des risques et des preuves, les clauses d'inclusion et d'exclusion, la détermination des critères, la rédaction des décisions et la fin de la protection.

En outre, **l'AUEA peut organiser des occasions de partage des connaissances entre les pays tiers partenaires et les pays de l'UE+**, ce qui permet aux agents chargés de l'asile d'acquérir une expérience directe et d'avoir un aperçu des procédures opérationnelles et des méthodes employées par leurs homologues. Ces échanges peuvent également favoriser la collaboration et le partage des meilleures pratiques, ce qui améliore encore la qualité de l'évaluation des demandes de protection internationale.

Résultats escomptés et éléments livrables

Grâce à ces efforts de renforcement des capacités, l'AUEA vise à doter les agents chargés de l'asile de l'expertise et des compétences nécessaires pour accomplir leurs tâches conformément aux normes internationales et aux meilleures pratiques. Les livrables associés comprennent des modules de formation complets, des ateliers personnalisés et des outils pratiques qui, ensemble, contribuent à l'amélioration des compétences et des connaissances techniques.

Exemples d'activités

- Faciliter la participation aux modules de formation de l'AUEA pertinents;
- Partager les informations et l'expertise de l'AUEA et des pays de l'ue+ en matière d'analyse des éléments de preuve et des risques;
- Proposer des stages pratiques sur les compétences techniques (entretien, analyse des éléments de preuve et des risques, rédaction de décisions, évaluation des décisions et utilisation des IPO) tirant parti des orientations et des outils pratiques de l'AUEA ;
- Animer des ateliers sur les guides pratiques pertinents, par exemple le Guide pratique sur l'utilisation des informations sur le pays d'origine par les agents chargés de l'instruction des dossiers, la publication «Practical Guide on Evidence and Risk Management» (Guide pratique sur les éléments de preuve et la gestion des risques);
- Animer des ateliers sur la méthodologie des IPO ou des séances d'information spécifiques à chaque pays;



- Animer un atelier sur la désignation du pays d'origine au moyen de la vérification de documents, de recherches sur les réseaux sociaux et d'entretiens individuels;
- Faciliter les missions d'experts afin de présenter les meilleures pratiques des pays de l'ue+;
- Traduire et diffuser les publications pertinentes de l'AUEA .



Amélioration de la compréhension des procédures de réinstallation

Description générale du soutien

L'AUEA est chargée de soutenir les pays de l'UE+ dans leurs efforts en matière de réinstallation, notamment concernant le transfert de réfugiés vulnérables des pays hôtes vers les pays de l'UE+. La réinstallation confère à ces personnes des droits équivalents à ceux des bénéficiaires de protection internationale.

Dans ce contexte, l'AUEA peut également **aider les pays tiers partenaires à améliorer leur compréhension des procédures de réinstallation des pays de l'UE+**. Les pays tiers partenaires peuvent obtenir des informations sur les pratiques des pays de l'UE+ en ce qui concerne les mécanismes d'orientation en matière de réinstallation et les critères d'acceptation. De plus, l'AUEA peut aider les pays tiers partenaires à mieux comprendre les politiques et les pratiques des pays de l'UE+ en matière d'accueil, de droits et d'intégration des réfugiés réinstallés.

Résultats escomptés et éléments livrables

Ce soutien vise à permettre aux pays tiers partenaires de mieux comprendre les critères de sélection des pays de l'UE+ en matière de réinstallation, ainsi qu'à renforcer leurs connaissances des pratiques d'intégration efficaces afin de favoriser l'inclusion des réfugiés réinstallés dans leurs sociétés.

Exemples d'activités

- Organiser des visites d'étude au dispositif de soutien à la réinstallation (DSR) de l'AUEA à Istanbul;
- Faciliter la fourniture d'informations et d'expertise par l'AUEA et les pays de l'ue+ en matière de réinstallation;
- Organiser un atelier pour comprendre les critères d'acceptation des pays de l'ue+ en matière de réinstallation;
- Traduire et diffuser les publications pertinentes de l'AUEA.





3) Contribuer à un système d'accueil efficace

Cette section aborde plusieurs aspects essentiels pour **garantir des conditions d'accueil adéquates, renforcer les capacités de traitement et mettre en place des flux de travail efficaces** conformément aux exigences de qualité du RAEC.

En outre, les **stratégies et les flux de travail pour la gestion des cas dans les centres d'accueil** sont évalués et les domaines dans lesquels des processus peuvent encore être améliorés ou optimisés sont recensés.

L'Agence soutient le développement de la **capacité des agents chargés de l'accueil** à renforcer leurs compétences et leurs connaissances, en veillant à ce qu'ils puissent remplir efficacement leur rôle au sein du système d'accueil.





Alignement des conditions d'accueil sur le RAEC

Description générale du soutien

L'AUEA peut aider les pays tiers partenaires à respecter leurs obligations internationales et les exigences normalisées du RAEC en matière de logement et de conditions matérielles. Ce soutien global comprend la fourniture de conseils d'experts en matière de réception, contribuant ainsi à l'alignement sur le RAEC.

L'AUEA peut fournir un **soutien à la planification et à la conception des installations d'accueil**, y compris la rénovation et la modernisation de locaux existants, afin de garantir que les structures d'accueil répondent aux exigences et aux normes définies dans le RAEC et dans le guide de l'AUEA. Le soutien à la conception des installations peut être allié au **développement et à l'amélioration des flux de travail et des processus** nécessaires pour garantir le fonctionnement efficace des locaux. En outre, l'AUEA peut contribuer à optimiser de la gestion de l'accueil par le biais de la conception et de l'amélioration des processus, des POS, des flux de travail et des outils opérationnels, tant au niveau structurel qu'opérationnel.

Résultats escomptés et éléments livrables

Ce soutien vise à améliorer la mise en place et le fonctionnement des structures d'accueil et des conditions matérielles conformément aux normes du RAEC.

Exemples d'activités

- Cartographier et évaluer le modèle et la stratégie nationaux d'accueil, et déterminer les améliorations possibles;
- Aider à la conception ou à la révision des procédures, des flux de travail, des processus et des pratiques liés au système d'accueil national;
- Offrir un soutien technique pour la rédaction ou la révision de documents stratégiques et d'orientation, y compris les pos, les documents de travail et les protocoles;
- Renforcer les capacités du personnel d'accueil dans l'utilisation et l'application des pos et des outils;
- Accroître la capacité du personnel d'accueil à fournir des informations de qualité aux résidents;
- Renforcer les capacités du personnel d'accueil en matière de gestion et d'analyse des données;
- Organiser ou faciliter l'organisation de stages pratiques afin de soutenir la mise en œuvre des orientations pratiques relatives aux conditions d'accueil des mineurs non accompagnés;
- Former le personnel d'accueil à l'utilisation de l'outil d'évaluation des conditions d'accueil (eca) de l'AUEA et soutenir celui-ci dans son adaptation au contexte local;
- Organiser des visites d'étude dans les pays de l'ue+ afin de partager des informations sur les modèles d'accueil, les meilleures pratiques, les mécanismes opérationnels et la planification stratégique;
- Contribuer au processus consultatif des parties prenantes concernées par l'accueil;
- Fournir l'accès aux modules de formation et aux outils pertinents de l'AUEA et les mettre à disposition;
- Traduire et diffuser les publications pertinentes de l'AUEA .





Amélioration de la gestion des centres d'accueil

Description générale du soutien

L'AUEA peut aider les pays tiers partenaires à améliorer la gestion des centres d'accueil. Ce soutien comprend **l'optimisation de la gestion de l'accueil et l'amélioration des processus**, des flux de travail, des outils opérationnels et des POS afin d'améliorer l'efficacité et l'harmonisation des procédures en matière d'accueil.

L'AUEA peut apporter son soutien à l'évaluation des flux de travail actuels au sein des centres d'accueil et formuler des **recommandations visant à rationaliser les processus et à améliorer l'efficacité opérationnelle**. L'AUEA peut soutenir l'élaboration d'outils et de POS adaptés afin de relever les défis spécifiques déterminés au cours du processus d'évaluation, en fournissant des lignes directrices claires concernant les tâches et les responsabilités du personnel.

L'AUEA peut également faciliter **le partage de l'expertise technique et des bonnes pratiques internes et des pays de l'UE+**, en garantissant une approche personnalisée qui corresponde au contexte opérationnel et procédural des pays tiers partenaires.

Résultats escomptés et éléments livrables

Ce soutien vise à déterminer, conjointement avec les pays tiers partenaires, les aspects susceptibles d'être améliorés en ce qui concerne la gestion des centres d'accueil, et à mettre ensuite au point des outils et des flux de travail appropriés et adaptés afin d'accroître l'efficacité et l'expertise dans ce contexte.

Exemples d'activités

- Evaluer les besoins et déterminer les domaines dans lesquels l'harmonisation, le développement et l'amélioration des processus, ainsi que la rédaction de documents stratégiques et d'orientation sont pertinents;
- Recenser les aspects du système et du matériel d'information existants à améliorer grâce à une évaluation des besoins informationnels et communicationnels;
- Proposer des orientations sur la gestion de l'information et des données dans le système d'accueil;
- Recenser les bonnes pratiques et les meilleurs modèles dans les pays de l'ue+ susceptibles de s'appliquer aux besoins ou au contexte propres au pays tiers partenaire;
- Fournir un soutien spécialisé et des conseils opérationnels en matière de gestion des structures d'accueil;
- Soutenir l'élaboration et la mise en œuvre de pos et d'outils pouvant être appliqués dans le contexte des centres d'accueil;
- Offrir des conseils pour l'élaboration de lignes directrices, de pos et d'outils pratiques aux niveaux national et local, la coordination entre les différents acteurs contribuant à la prestation de services, de canaux et de solutions de communication, les missions et responsabilités/mandats;
- Appuyer la mise en place et en œuvre de mécanismes de coordination entre les parties prenantes et les prestataires de services au sein des structures d'accueil;
- Faciliter la participation du personnel d'accueil aux modules de formation de l'AUEA consacrés à l'accueil;





- Animer des ateliers sur les guides et outils pertinents de l'AUEA liés à l'accueil;
- Contribuer à la conception d'outils d'information audiovisuels, imprimés et numériques grâce à l'introduction de la méthodologie «let's speak asylum» (parlons asile) et d'une bibliothèque en ligne;
- Organiser des visites d'étude dans les pays de l'ue+ afin de partager des informations sur l'accueil;
- Traduire et tester l'outil d'eca de l'AUEA ;
- Traduire et diffuser les publications pertinentes de l'AUEA .

Identification, évaluation et orientation des personnes vulnérables, et gestion efficace des dossiers dans le cadre de l'accueil

Description générale du soutien

L'AUEA aide les pays tiers partenaires à améliorer **l'identification, l'évaluation et l'orientation efficaces des personnes vulnérables et des personnes ayant des besoins particuliers** au sein de leurs systèmes d'accueil (y compris pour les mineurs non accompagnés et les enfants séparés). Grâce à une assistance sur mesure et à des initiatives collaboratives, l'AUEA cherche à renforcer les capacités des autorités nationales et des institutions compétentes en matière de fourniture de services et de garanties spéciales aux demandeurs présentant des vulnérabilités ou des besoins particuliers.

L'AUEA peut **aider les autorités nationales à concevoir et à mettre en œuvre un cadre normalisé pour identifier, évaluer et gérer les personnes vulnérables dans l'ensemble du système d'accueil national**. L'AUEA peut également fournir des conseils sur l'amélioration des mécanismes et des processus de coordination afin d'optimiser l'interopérabilité entre les institutions spécialisées et les systèmes d'asile et d'accueil, en particulier en ce qui concerne les mineurs non accompagnés.

Résultats escomptés et éléments livrables

Le soutien de l'AUEA vise à donner aux pays tiers partenaires les moyens de développer ou de renforcer des systèmes d'accueil complets et inclusifs qui répondent efficacement aux besoins des personnes vulnérables, notamment les mineurs non accompagnés. En tirant parti de son expertise, en favorisant la collaboration et en mettant en place un soutien sur mesure, l'AUEA contribue à la fourniture de services d'accueil dignes et solidaires, de garanties procédurales et de services spécialisés pour les demandeurs ayant des besoins particuliers, en particulier les mineurs non accompagnés.





Exemples d'activités

- Déterminer, cartographier et évaluer les besoins en matière de gestion des personnes vulnérables;
- Consulter les autorités chargées de l'asile et de l'accueil et les parties prenantes concernées sur les mécanismes de coordination;
- Offrir des conseils et soutenir la conception et l'amélioration de protocoles dédiés, de flux de travail, de pos et de mécanismes d'orientation et d'affectation pour les centres d'accueil et les parties prenantes concernées;
- Fournir ou faciliter la fourniture de stages pratiques en matière de repérage et de gestion des dossiers des groupes vulnérables;
- Evaluer le cadre existant pour la prise en charge des mineurs non accompagnés dans les systèmes d'accueil afin de déterminer les besoins et les lacunes;
- Proposer des orientations sur les procédures nationales d'évaluation de l'âge;
- Offrir des orientations sur la conception, la révision et la mise en œuvre des protocoles, des flux de travail et des pos, notamment en ce qui concerne la fourniture de garanties procédurales, l'orientation et l'affectation à centres d'accueil, les programmes de tutelle, l'ise, la dis et l'évaluation de l'âge.
- Faciliter la participation aux formations et aux stages pratiques, dans le cadre de l'accueil des mna, y compris en ce qui concerne l'ise et les missions et responsabilités des tuteurs;
- Encourager le personnel concerné à prendre part à des formations, à des ateliers ou à des stages pratiques pour la mise en œuvre des garanties, protocoles, pos et outils particuliers relatifs à la vulnérabilité et aux mna (ipsn, snva, boîte à outils d'orientation, outils pratiques de l'AUEA pour les représentants légaux, gestion des cas à l'accueil);
- Faciliter la participation à des ateliers et à des échanges thématiques sur la gestion des cas lors de l'accueil;
- Animer un atelier sur les lignes directrices de l'AUEA relatives aux conditions d'accueil;
- Organiser des visites d'étude dans les pays de l'ue+ en vue d'un partage d'informations sur l'identification, l'orientation et la gestion des personnes vulnérables, y compris les mineurs non accompagnés;
- Traduire et diffuser les publications pertinentes de l'AUEA .



Renforcement des capacités des agents chargés de l'accueil

Description générale du soutien

Ce soutien couvre diverses initiatives visant à améliorer les qualifications, les connaissances et les compétences des agents participant à la gestion des centres d'accueil et des services. Il s'agit de fournir des **programmes de formation spécialisés adaptés aux besoins des agents d'accueil**, couvrant un large éventail de sujets, notamment les procédures d'accueil, les normes internationales (HCR et OIM), les meilleures pratiques en matière de gestion des structures d'accueil et le travail avec les personnes vulnérables. Ce soutien vise également à renforcer les compétences non techniques des agents d'accueil qui sont pertinentes dans le contexte de l'accueil, telles que la définition de limites professionnelles, la communication dans un environnement interculturel, la gestion des relations avec les parties prenantes et la gestion des conflits. Grâce à ces programmes de formation, les agents d'accueil acquièrent l'expertise et les compétences nécessaires pour relever différents défis et assurer le bon fonctionnement des centres d'accueil.

De plus, l'AUEA **facilite le partage des connaissances et les possibilités d'échange pour les agents d'accueil** grâce à des ateliers, des séminaires et des visites d'étude dans les pays de l'UE+ et les opérations de l'AUEA. Ces plateformes permettent aux agents d'apprendre des expériences de leurs homologues, d'échanger leurs meilleures pratiques et de rester informés des dernières évolutions dans le domaine de l'accueil des demandeurs d'asile. En favorisant la collaboration et le réseautage entre les agents d'accueil, l'AUEA contribue à l'amélioration continue des services fournis dans le contexte de l'accueil.

Résultats escomptés et éléments livrables

Ce soutien vise à renforcer le système d'accueil dans les pays tiers partenaires, à améliorer la qualité des services fournis aux demandeurs d'asile et à garantir le respect des normes internationales (HCR et OIM) ainsi que l'échange de meilleures pratiques en matière de gestion de l'accueil.

Exemples d'activités

- Déterminer les besoins en formation du personnel d'accueil et des autres parties prenantes concernées;
- Encourager la participation aux modules de formation pertinents de l'AUEA («reception of vulnerable persons» (accueil des personnes vulnérables);
- Traduire et diffuser les publications pertinentes de l'AUEA.





Publications Office
of the European Union

