

Guide sur la planification et la préparation des mesures d'urgence dans le cadre de la procédure d'asile

Normes opérationnelles et indicateurs



Guide sur la planification des mesures d'urgence et la préparation dans le cadre de la procédure d'asile

Normes opérationnelles et indicateurs

Mai 2024

Le 19 janvier 2022, le Bureau européen d'appui en matière d'asile (EASO) est devenu l'Agence de l'Union européenne pour l'asile (EUAA). Toutes les références à l'EASO et aux produits et organes de l'EASO doivent s'entendre comme des références à l'EUAA.



Manuscrit achevé en octobre 2023

Ni l'Agence de l'Union européenne pour l'asile (EUAA) 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, 2026

Print	ISBN 978-92-9410-478-6	doi:10.2847/1571384	BZ-04-23-964-FR-C
PDF	ISBN 978-92-9410-477-9	doi:10.2847/9888471	BZ-04-23-964-FR-N

© Agence de l'Union européenne pour l'asile (EUAA), 2024

Illustration de couverture: cagkansayin © Getty Images, 2021.

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.



À propos du guide

Pourquoi le présent guide a-t-il été élaboré? La mission de l'Agence de l'Union européenne pour l'asile (EUAA) est de faciliter et de soutenir les activités des États membres de l'Union européenne (UE) et des pays associés à l'espace Schengen [pays de l'UE+ ⁽¹⁾] dans la mise en œuvre du régime d'asile européen commun (RAEC). Conformément à son objectif général de promouvoir une mise en œuvre correcte et efficace du régime d'asile européen commun et de favoriser la convergence, l'EUAA élabore des normes opérationnelles et des indicateurs communs, des lignes directrices et des outils pratiques.

Comment le présent guide a-t-il été élaboré? Le présent guide est le fruit d'un effort conjoint entre des experts de l'Office fédéral allemand des migrations et des réfugiés et de l'EUAA, avec la précieuse contribution reçue de la Commission européenne, du Haut-Commissaire des Nations unies pour les réfugiés et de l'Organisation internationale pour les migrations ⁽²⁾. Son élaboration a été facilitée et coordonnée par l'EUAA. Avant son adoption définitive, le guide a fait l'objet d'une consultation auprès de tous les pays de l'UE+ par l'intermédiaire du réseau de l'EUAA sur les procédures d'asile. L'EUAA tient à remercier également les membres du groupe de travail qui ont été consultés lors de l'élaboration du présent guide: Diana-Beatrice Bercht, Frank Hauenstein et Dieter Kerwer.

À qui s'adresse le présent guide? Le présent guide s'adresse principalement au personnel chargé de la planification des mesures d'urgence dans le cadre de la procédure d'asile, ainsi qu'aux décideurs politiques au sein des autorités nationales responsables de la détermination de la protection internationale dans le contexte de l'UE.

Comment le présent guide est-il lié à la législation et aux pratiques nationales? Outil de convergence volontaire qui n'est pas juridiquement contraignant, le présent guide reflète les normes communément admises, telles qu'adoptées par le conseil d'administration de l'EUAA le 6 mai 2024.

Quel est le lien entre le présent guide et les autres outils de l'EUAA ? Le présent guide doit être utilisé conjointement avec les normes opérationnelles et les indicateurs de l'EUAA sur la procédure d'asile ⁽³⁾, ainsi qu'avec le guide sur la planification des mesures d'urgence dans le contexte de l'accueil ⁽⁴⁾. Tous les outils pratiques de l'EUAA sont accessibles au public en ligne sur le site internet de l'EUAA: <https://euaa.europa.eu/practical-tools-and-guides>

Avertissement

Le présent guide a été élaboré sans préjudice du principe selon lequel seule la Cour de justice de l'Union européenne peut donner une interprétation faisant autorité du droit de l'Union.

⁽¹⁾ Les 27 États membres de l'UE, complétés par l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège et la Suisse.

⁽²⁾ La version définitive du guide ne reflète pas nécessairement les positions du Haut-Commissaire des Nations unies pour les réfugiés ni de l'Organisation internationale pour les migrations.

⁽³⁾ EASO, [Guide de l'EASO sur la procédure d'asile: normes opérationnelles et indicateurs](#), septembre 2019.

⁽⁴⁾ EASO, [Guide de l'EASO en matière de planification de mesures d'urgence dans le domaine de l'accueil](#), mars 2018.





Table des matières

Table des matières.....	4
Liste des abréviations	5
Introduction	6
Principes directeurs	9
Gouvernance et processus décisionnels.....	10
Norme 1 — Unité ou équipe chargée de la préparation et de la planification des mesures d'urgence	10
Norme 2 — Scénarios.....	11
Opérationnalisation: la mise en œuvre pratique du plan	15
Norme 3 — Le système d'alerte précoce	15
Norme 4 — Formation	17
Norme 5 — Coordination interne.....	17
Norme 6 — Coordination et communication externes.....	20
Capacités d'augmentation du personnel et du matériel	22
Norme 7 — Ressources humaines.....	22
Norme 8 — Espaces de travail	25
Norme 9 — Procédures de passation de marchés	26
Norme 10 — Équipements techniques	27
Norme 11 — Services d'interprétation.....	27
Évaluation et test du plan	28
Norme 12 — Directives pour l'évaluation des plans.....	28
Annexe 1 — Exemple d'une matrice d'actions.....	31
Annexe 2 — Exemple de matrice «réalisateur, approbateur, consulté et informé».....	32
Annexe 3 — Exemple d'une liste de parties prenantes/contacts	33





Liste des abréviations

Abréviation	Définition
États membres	États membres de l'UE
EUAA	Agence de l'Union européenne pour l'asile
Pays de l'UE+	États membres de l'UE et pays associés à l'espace Schengen



Introduction

La migration est un phénomène dynamique et complexe qui peut changer rapidement et inopinément. Il est devenu évident que les autorités compétentes en matière d'asile dans les États membres de l'UE et les pays associés à l'espace Schengen (pays de l'UE+) doivent renforcer leur capacité à faire face à d'éventuelles situations instables susceptibles de soumettre les régimes d'asile des pays à une forte pression. Il est essentiel de renforcer la préparation des autorités compétentes en matière d'asile et leur capacité à gérer les situations qui créent une tension organisationnelle.

La planification des mesures d'urgence garantit une réponse bien pensée, rapide et volontaire, face à toute situation extrême ou à tout événement requérant des mesures d'urgence spéciales. Par conséquent, une planification des mesures d'urgence doit toujours être mise en place lorsqu'il existe un risque d'«afflux soudain de ressortissants de pays tiers» [situation d'urgence ⁽⁵⁾]. Il s'agit d'un contexte différent de celui d'une situation de préparation, où il existe suffisamment de ressources à attribuer pour garantir que les régimes d'asile dans les pays de l'UE+ soient résilients, bien préparés et efficaces au quotidien. La planification des mesures d'urgence garantit des procédures d'asile fonctionnelles tout en préservant les droits fondamentaux des demandeurs, tels que le droit d'asile ⁽⁶⁾ et le principe de *non-refoulement*.

Les plans d'urgence doivent être pratiques, réalistes et flexibles ⁽⁷⁾. Lorsqu'ils sont mis en œuvre, ils doivent facilement se traduire en un plan de réponse opérationnel. Le plan doit être spécifique plutôt que générique, et basé sur des processus. Les mesures d'urgence doivent être élaborées sur la base d'une analyse des risques et d'une évaluation des besoins. La planification des mesures d'urgence jette les bases de la gestion d'une situation d'urgence, mais elle ne peut pas la remplacer. C'est la raison pour laquelle bon nombre des mesures qui seront activées au cours de la mise en œuvre des plans d'urgence doivent être définies et préparées à l'avance. Cela implique, par exemple, de mener des entretiens plus courts et ciblés en fonction du profil et de la nationalité des demandeurs, ou de réaliser des entretiens et de l'interprétariat à distance. Cela permet d'ajuster rapidement le processus en cas de situation d'urgence.

Une planification rigoureuse améliorera la qualité du plan d'urgence et permettra de répondre rapidement et efficacement à une situation d'urgence. Toute adaptation de la législation requise par le plan d'urgence doit être effectuée avant la situation d'urgence afin de garantir que le plan d'urgence est juridiquement exécutoire. Par exemple, pour de nombreuses administrations, des modifications juridiques doivent être mises en œuvre pour pouvoir effectuer de l'interprétariat et/ou des entretiens à distance. La numérisation du système est également très importante. Non seulement les fichiers électroniques rendent la procédure plus

⁽⁵⁾ Article 78, paragraphe 3 de la [Version consolidée du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne](#), JO C 326 du 26.10.2012, p. 47-390.

⁽⁶⁾ Article 18 de la [Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne](#), JO C 326 du 26.10.2012, p. 391-407 (charte de l'UE).

⁽⁷⁾ EASO, [Guide de l'EASO en matière de planification de mesures d'urgence dans le domaine de l'accueil](#), mars 2018, p. 9.



transparente et plus efficace, mais ils facilitent également l'ajustement précis, rapide et efficace du plan en cas de situation d'urgence.

La planification laisse aux personnes concernées le temps de réfléchir et d'aborder des questions essentielles telles que les suivantes:

- Que pourrait-il se passer et quel pourrait en être l'impact?
- Quelles actions et ressources cela exigerait-il?
- Qu'est-il possible de faire pour assurer une meilleure préparation?
- Quelle incidence le plan d'urgence pourrait-il avoir?

Champ d'application du guide

Le présent guide fournit des normes et des indicateurs concernant la planification des mesures d'urgence dans le cadre de la procédure d'asile. Ces normes et indicateurs tiennent compte des différentes structures des autorités compétentes en matière d'asile, ainsi que des différents processus décisionnels dans les pays de l'UE+. Une approche universelle n'est pas possible. L'objectif de ce guide est d'aider les pays de l'UE+ à élaborer ou à réviser leurs plans d'urgence nationaux sur la base des normes proposées. Bien que la planification des mesures d'urgence puisse être nécessaire pour un grand nombre de types d'urgences possibles, ce guide met essentiellement l'accent sur les situations dans lesquelles la planification des mesures d'urgence est requise du fait de l'arrivée massive de demandeurs de protection internationale, qui peut engendrer des contraintes de ressources au niveau du régime d'asile.

Les normes et indicateurs concernant la planification des mesures d'urgence pour la procédure d'asile mettent l'accent sur les autorités compétentes en matière d'asile et ont été rédigés en ayant à l'esprit le personnel de ces autorités. Certains éléments sont toutefois applicables à d'autres autorités liées ou non à la migration, ainsi qu'à un large éventail de membres du personnel, quel que soit leur rôle au sein des autorités. Des plans d'urgence doivent être élaborés dans tous les domaines susceptibles de connaître des crises, tels que la politique environnementale, la politique migratoire et la gestion des risques naturels (incendies, tremblements de terre, etc.). Le développement et la mise en œuvre de plans d'urgence dans tous les différents domaines susceptibles de connaître des crises peuvent suivre des méthodologies similaires, comme le suggère le présent guide, en tenant compte des particularités de chaque domaine.

Ce guide fournit un cadre pour la planification des mesures d'urgence au moyen de normes et d'indicateurs afin d'améliorer la préparation aux situations d'urgence. Il prodigue également des conseils sur la mise en œuvre de mécanismes pour une réponse coordonnée et efficace. En particulier, le présent guide couvre la procédure d'asile en première instance, depuis la présentation et l'enregistrement d'une demande de protection internationale jusqu'à la notification de la décision de première instance. Des explications supplémentaires ont été ajoutées pour fournir, au besoin, plus d'informations sur les normes et les indicateurs.



Il est important de préciser que les pays de l'UE+ peuvent introduire ou conserver des dispositions plus favorables en matière de procédures d'asile que celles contenues dans ce guide. Le présent document ne doit en aucun cas être compris comme une invitation à abaisser le niveau des normes en vigueur, mais doit plutôt être considéré comme une incitation à atteindre, au minimum, les points de référence qui y sont exposés.

Norme	Décrit une pratique communément admise qui est considérée comme réalisable par tous les États membres. Les normes visent à garantir la mise en place de régimes d'asile et d'accueil équitables et efficaces, conformément aux dispositions du régime d'asile européen commun.
Indicateur	Ce qui peut être observé et/ou mesuré pour démontrer si la norme opérationnelle est atteinte. Les indicateurs mentionnés sous chaque norme doivent être entendus comme étant cumulatifs, sans aucune hiérarchie.
Remarque supplémentaire	Met en évidence des points d'attention spécifiques, des circonstances particulières ou des exceptions pour l'application de l'indicateur. Compte tenu des différents contextes nationaux, l'applicabilité des remarques supplémentaires peut varier selon les États membres.
Bonne pratique	Désigne les pratiques que les États membres sont encouragés à envisager d'adopter dans leurs systèmes nationaux, même si elles ne constituent pas des pratiques communément admises.

Le document est divisé en quatre parties:

- [1. Gouvernance et processus décisionnels](#)
- [2. Opérationnalisation: la mise en œuvre pratique du plan](#)
- [3. Capacités d'augmentation du personnel et du matériel](#)
- [4. Évaluation et test du plan.](#)



Principes directeurs

Le présent guide s'appuie sur les principes directeurs suivants ⁽⁸⁾.

- **Droits fondamentaux** — Chaque être humain doit être estimé et respecté, peu importe la situation d'urgence. Le présent guide doit être appliqué conformément à la Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations unies ⁽⁹⁾, à la Convention de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales ⁽¹⁰⁾, à la charte de l'UE ainsi qu'à la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne et de la Cour européenne des droits de l'homme.
- **Accès à l'asile** — Le droit général de demander l'asile et les droits des personnes ayant manifestement besoin d'une protection internationale, quelle que soit la situation, doivent être respectés, conformément au droit international et à la charte de l'UE. Il importe d'assurer un accès rapide à la procédure d'asile et le respect des garanties procédurales ainsi qu'un accès rapide aux conditions d'accueil ⁽¹¹⁾.
- **Responsabilité** — L'application de ce guide doit reposer sur des règles et des procédures décisionnelles transparentes et justes. Sans préjudice du bien-fondé d'impliquer d'autres acteurs dans la mise en œuvre de tâches spécifiques dans les régimes d'asile nationaux, la responsabilité globale d'atteindre les résultats envisagés incombe à l'autorité compétente en matière d'asile.
- **Coopération** — La planification des mesures d'urgence est plus efficace lorsqu'elle intervient dans un processus participatif et inclusif. La coopération dans les limites des mandats respectifs et l'alignement des objectifs et stratégies avec d'autres autorités, en particulier l'autorité chargée de l'accueil, et avec les parties prenantes concernées, amélioreront grandement le résultat de la réponse.

⁽⁸⁾ EASO, [Guide de l'EASO en matière de planification de mesures d'urgence dans le domaine de l'accueil](#), mars 2018, p. 10.

⁽⁹⁾ Assemblée générale des Nations unies, [Déclaration universelle des droits de l'homme](#), 10 décembre 1948, 217 A (III).

⁽¹⁰⁾ Conseil de l'Europe, [Convention européenne de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales](#), telle qu'amendée par les protocoles n°s 11 et 14, 4 novembre 1950, STE 5.

⁽¹¹⁾ EUAA, [Guidance on Reception: Operational standards and indicators](#), 2024.



Gouvernance et processus décisionnels

Norme 1 — Unité ou équipe chargée de la préparation et de la planification des mesures d'urgence

Le rôle de l'équipe ou de l'unité est de superviser la planification des mesures d'urgence, c'est-à-dire d'assurer la préparation, de sorte qu'en cas de situation d'urgence, les mesures d'intervention envisagées puissent être mises en œuvre conformément au plan d'urgence. En outre, le rôle de l'équipe est de développer et d'améliorer en permanence l'efficacité du plan.

Le nombre exact et la composition de l'équipe dépendront du contexte national. Il est recommandé que les membres de l'équipe possèdent une connaissance approfondie de l'institution qu'ils représentent ainsi que de la procédure d'asile dans le pays concerné de l'UE+. Les membres de l'équipe doivent de préférence posséder une expérience opérationnelle ainsi qu'une expérience de travail dans des environnements différents, notamment à l'étranger. Afin de garantir la continuité, le transfert des connaissances institutionnelles doit être assuré, notamment lorsque des membres de l'équipe sont remplacés ou que de nouveaux membres sont affectés. Les méthodes de travail de l'équipe, y compris la gestion des fichiers, doivent être consignées dans un manuel ou des procédures opérationnelles standard.

Norme 1 — Il existe une unité ou une équipe chargée de la préparation et de la planification des mesures d'urgence responsable de la gestion et de la supervision de la planification des mesures d'urgence au niveau central.

Indicateurs	Indicateur 1.1 — Un mandat est en place pour décrire l'organisation de l'équipe, ainsi que le contenu et la durée des tâches des membres de l'équipe.
	Indicateur 1.2 — L'équipe au niveau central gère un réseau de points focaux dans chacun des départements impliqués dans la planification des mesures d'urgence. • Remarques supplémentaires: l'unité ou l'équipe gère également un réseau de points de contact ou de points focaux. Ce réseau englobe tous les départements intervenant dans la planification des mesures d'urgence au sein de l'autorité compétente en matière d'asile, ainsi que le ou les points de contact chargés de la planification des mesures d'urgence d'autres organisations concernées. L'unité ou l'équipe organise une réunion avec tous les points focaux au moins une fois par an ou plus, le cas échéant.
	Indicateur 1.3 — Les responsabilités et obligations des membres du réseau sont définies.
	Indicateur 1.4 — La transmission de comptes rendus au sein de l'unité ou de l'équipe ainsi qu'au sein du réseau est défini.



Norme 2 — Scénarios

Un plan de scénarios est établi pour un régime d'asile national afin de se préparer à une situation d'urgence et de gérer une augmentation soudaine des demandes de protection internationale. Les différents scénarios aideront les administrations à élaborer une stratégie d'intervention adéquate en fonction du niveau de la situation d'urgence, à activer un ensemble de mesures correspondantes et à s'assurer que toutes les parties prenantes connaissent leurs rôles et leurs tâches. Parmi les parties prenantes concernées figurent les agents de premier contact, les autorités responsables de l'enregistrement et/ou de l'introduction de la demande, l'autorité responsable du système de Dublin ⁽¹²⁾, l'autorité responsable de la détermination, les juridictions d'appel et les autorités chargées de l'accueil. Ces autorités doivent être consultées lors de l'élaboration du plan de scénarios. L'incidence éventuelle des situations d'urgence sur le personnel concerné doit être prise en considération lors de la conception du plan d'urgence.

Le plan de scénarios définit des scénarios possibles tenant compte du nombre quotidien d'arrivées de personnes ayant l'intention de demander une protection internationale (seuils) sur une période définie (par ex., hebdomadaire ou mensuelle) et prenant en considération d'autres événements susceptibles d'entraver ou de perturber gravement le fonctionnement de la procédure d'asile. Les scénarios peuvent établir une distinction entre les situations dans lesquelles des procédures spéciales s'appliquent, celles où le type de dossier est susceptible d'entraîner un taux de reconnaissance élevé ou faible, et celles dans lesquelles de nouvelles allégations complexes avancées nécessitent une recherche supplémentaire sur le pays d'origine, une analyse judiciaire et/ou un cadre politique.

Pour chaque scénario, un ensemble de mesures d'urgence possibles est formulé.

Types possibles de mesures d'urgence

Les mesures d'urgence englobent un large éventail de mesures possibles. Elles incluent l'augmentation des ressources (éventuellement par le biais d'un soutien extérieur), mais ne se limitent pas à cela. Les mesures d'urgence comprennent, avant tout, la réaffectation des tâches parmi les ressources existantes aux activités qui sont sous pression, ainsi que la rationalisation des procédures d'asile. Ces deux mesures n'impliquent pas une augmentation des ressources.

La rationalisation des procédures d'asile peut être mise en œuvre de différentes manières, notamment en établissant ou en renforçant un système d'acheminement (également connu sous le terme de triage). Grâce à un système d'acheminement, les nouvelles demandes sont différenciées le plus tôt possible dans le processus et orientées vers différentes voies au stade de l'examen. L'objectif est d'améliorer l'efficacité du processus d'examen. Le système

⁽¹²⁾ Procédures conformément au [règlement \(UE\) n° 604/2013](#) du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 établissant les critères et mécanismes de détermination de l'État membre responsable de l'examen d'une demande de protection internationale introduite dans l'un des États membres par un ressortissant de pays tiers ou un apatride (refonte) (JO L 180 du 29.06.2013).



d'acheminement peut être conçu de diverses manières et inclure différentes voies, telles que les suivantes:

- une voie de «priorisation» (par ex., pour les demandeurs vulnérables, les cas susceptibles d'être fondés);
- une voie pour les **procédures accélérées** (par ex., pour les demandeurs provenant de pays d'origine sûrs);
- une voie pour **un profil ou un type de dossiers spécifique** (par ex., lorsque ce type de dossiers implique un nombre important de cas et/ou lorsque le bureau dispose d'un personnel spécialisé pour ce type de dossiers);
- une voie pour la **procédure d'examen de la recevabilité** (par ex., pour les demandeurs qui ont déjà reçu une protection internationale dans un autre État membre ou pour les demandes ultérieures);
- une voie pour la **procédure «régulière»**, c'est-à-dire pour les cas qui n'entrent dans aucune des autres voies définies.

La rationalisation de la procédure d'asile peut également consister à développer des stratégies ou des outils de traitement des dossiers, tels que l'élaboration de modèles ou de catalogues de questions spécifiques à un type de dossier. La conduite de l'enregistrement à distance ou des entretiens à distance peut également contribuer à simplifier la procédure d'asile ⁽¹³⁾.

Bonne pratique: un plan de scénarios comprenant trois niveaux possibles de situations d'urgence (vert, jaune, rouge)

Il est de bon usage de définir trois niveaux de situations d'urgence dans un plan de scénarios. Chaque scénario est associé à une couleur, par exemple vert, jaune et rouge, chaque couleur indiquant le niveau de gravité du scénario.

- Le niveau «vert» correspond à une situation d'«activité normale» dans laquelle aucune capacité supplémentaire n'est nécessaire. Il est important de définir ce niveau «vert» comme un scénario de référence, permettant d'évaluer les performances habituelles des différents acteurs impliqués dans la planification des mesures d'urgence.
- Le niveau «jaune» correspond à une situation dans laquelle l'afflux de demandeurs ou un événement perturbateur exige de rationaliser le processus (p. ex., en introduisant un mécanisme d'acheminement, en autorisant des heures supplémentaires ou une réaffectation du personnel, etc.), mais sans nécessiter de soutien externe.
- Le niveau «rouge» correspond à une situation dans laquelle l'afflux atteint un seuil si élevé ou dans laquelle un événement est d'une nature tellement perturbatrice qu'un soutien extérieur, et notamment un soutien d'autorités extérieures, est nécessaire.

⁽¹³⁾ EASO, [Practical recommendations on conducting the personal interview remotely](#), mai 2020; EASO, [Practical recommendations on conducting remote/online registration \(lodging\)](#), juin 2020.



En ce qui concerne l'afflux, le nombre d'arrivées n'est pas le seul critère pour déterminer le niveau de la situation d'urgence. La nature des dossiers (familiarité de l'administration avec le type de demandes ou probabilité du besoin de protection internationale) doit également être prise en considération, ainsi que la durée de l'afflux accru. Si, par exemple, une situation de niveau «jaune» se poursuit sur une longue période, la rationalisation du processus peut ne pas être tenable sur le long terme. Il se peut donc qu'une situation de niveau «jaune» doive passer à une situation de niveau «rouge» à l'issue d'une période prédéfinie.

Lorsqu'une situation d'urgence survient, il convient d'élaborer une stratégie d'intervention qui tienne compte des spécificités de la situation d'urgence afin de déterminer quelles mesures éventuelles seront activées et/ou avec quelle priorité.

Bonne pratique: présentation du plan de scénarios dans une matrice d'actions

Le plan de scénarios doit contenir les principales caractéristiques d'une matrice d'actions. Une matrice d'actions définit l'acteur responsable de l'activation des mesures ainsi que celui responsable de la mise en œuvre des mesures dans chaque scénario. Une autorité ou une unité au niveau de la direction est chargée de déterminer quel scénario est en vigueur sur la base de seuils et, par conséquent, quelles mesures sont déclenchées par le scénario activé. La matrice d'actions est utilisée de manière flexible, ce qui permet des ajustements en temps réel en fonction des circonstances concrètes.

Si le plan d'urgence est activé, les décisions et la mise en œuvre du plan sont documentées.

Voir [Annexe 1 — Exemple d'une matrice d'actions](#).

Norme 2 — Un plan d'urgence décrit différents scénarios d'afflux accru et les mesures à activer pour chaque scénario.

Indicateurs	Indicateur 2.1 — Le plan de scénarios définit des scénarios possibles basés sur différents seuils d'arrivées hebdomadaires ou mensuelles de personnes ayant l'intention de demander une protection internationale, ou sur d'autres événements susceptibles d'entraver ou de perturber gravement le fonctionnement de la procédure d'asile.
	Indicateur 2.2 — Le plan décrit, pour chaque scénario, les mesures susceptibles d'être activées conformément à la stratégie d'intervention.
	Indicateur 2.3 — Le plan précise quel acteur est responsable de chaque mesure et le délai dans lequel la mesure doit être mise en œuvre.
	Indicateur 2.4 — Il existe une unité ou une équipe responsable de la préparation et de la planification des mesures d'urgence qui assume la responsabilité exclusive de déterminer le scénario actuellement en vigueur en fonction du nombre d'arrivées sur une période déterminée. La décision d'activer les mesures déclenchées par le scénario incombe à cette unité.
	Indicateur 2.5 — Une activité est menée pour donner une vue d'ensemble des principaux acteurs internes et externes qui pourraient participer à la mise en œuvre du plan d'urgence. Leurs coordonnées sont conservées avec le plan d'urgence.



Bonne pratique: rôles et responsabilités

Matrice RACI (réalisateur, approuvateur, consulté et informé). Les rôles et les responsabilités peuvent être consignés dans une matrice RACI afin de décrire l'implication des différentes parties prenantes et des différents groupes de parties prenantes dans la mise en œuvre du plan d'urgence et la réaction à une situation d'urgence.

Voir [Annexe 2 — Exemple de matrice «réalisateur, approuvateur, consulté et informé»](#).

Indicateur	Indicateur 2.6 — Un manuel contenant toutes les informations relatives au plan d'urgence est mis à la disposition du personnel de toutes les autorités impliquées dans le plan. • Remarques supplémentaires: <i>le manuel contient le plan de scénarios, les mesures liées à chacun des scénarios, les acteurs responsables et une liste de contacts. La liste de contacts contient les coordonnées de tous les acteurs impliqués dans le plan d'urgence. Les responsabilités des différents membres sont décrites et claires pour tous les membres.</i> <i>Le manuel est administré et mis à jour régulièrement par une unité désignée.</i> <i>Il est important que toutes les parties prenantes concernées aient connaissance du plan ainsi que des tâches (nouvelles ou supplémentaires) qui leur sont confiées en lien avec les mesures prévues dans le plan de scénarios. Toutes les autorités et le personnel impliqués dans la mise en œuvre du plan d'urgence connaissent le manuel et y ont accès. Chaque acteur a accès à la liste et sait comment joindre les autres acteurs.</i> Voir Annexe 3 — Exemple d'une liste de parties prenantes/contacts.
-------------------	---

Bonne pratique: listes de contrôle dans le manuel

Il est de bon usage d'inclure dans le manuel des listes de contrôle qui donnent aux parties prenantes une vue d'ensemble de leurs tâches et responsabilités pour chaque scénario.



Opérationnalisation: la mise en œuvre pratique du plan

L'opérationnalisation fait référence à la mise en œuvre pratique de la planification des mesures d'urgence et des mesures de préparation dans le cadre de la procédure d'asile.

Norme 3 — Le système d'alerte précoce

Un système robuste d'alerte précoce peut indiquer quelles ressources doivent être affectées à la gestion des crises et à quel moment. L'objectif du système d'alerte précoce est d'informer sur l'état et la capacité des systèmes d'accueil et d'asile, y compris en période de situations d'urgence. Le système surveille les chiffres et les tendances relatifs aux indicateurs pertinents des régimes d'asile et d'accueil. Après évaluation par l'unité ou l'équipe chargée de la préparation et de la planification d'urgence, les informations issues de ce système peuvent déclencher l'activation de mesures d'urgence spécifiques. En cas d'urgence, il peut être nécessaire de compléter les systèmes habituels de collecte d'informations par des mécanismes ad hoc, tels que des ressources supplémentaires, afin d'assurer un flux continu d'informations. Pour fonctionner efficacement, le système d'alerte précoce doit être numérique.

Le personnel qualifié est en mesure d'utiliser le système d'alerte précoce et d'analyser les données afin de fournir une connaissance actualisée de la situation à l'autorité centrale chargée de la planification des mesures d'urgence. Le système peut également fournir une perspective sur les évolutions possibles des régimes d'asile et d'accueil. Dans ce contexte, un large éventail d'indicateurs quantitatifs est régulièrement suivi dans le système d'alerte précoce.

Une première série d'indicateurs concerne l'**état des régimes nationaux d'asile et d'accueil**, tels que le nombre d'arrivées et le nombre de demandes de protection internationale, les délais entre la présentation et l'enregistrement et/ou l'introduction des demandes, la prise de décisions de première instance, les affaires pendantes en première instance, la capacité d'accueil et le taux d'occupation, les profils de vulnérabilité et les ressources humaines. Ces indicateurs fournissent des informations sur l'état actuel et la capacité de votre régime national d'asile et d'accueil.

Une deuxième série d'indicateurs a trait aux **vecteurs de migration** (facteurs qui incitent à quitter un pays, attirent vers une destination et permettent ces mouvements) dans les pays d'origine, de transit et de destination. Ces vecteurs peuvent être liés à la situation dans les pays d'origine, comme la situation politique, les catastrophes naturelles, les pénuries alimentaires et la menace de guerre (civile).

En outre, des **scénarios complets prévoyant le pronostic à moyen terme** de la situation nationale en matière d'asile et d'accueil sont régulièrement formulés, mis à jour et pris en compte dans la planification des scénarios et dans le plan d'urgence associé. Pour formuler des scénarios de pronostic à moyen terme, il faut une approche holistique qui combine des méthodes quantitatives et des données qualitatives.

Le système d'alerte précoce nécessite la consultation de différentes parties prenantes ou unités (internes).



Il est très important que l'unité ou l'équipe chargée de la préparation et de la planification d'urgence reçoive en temps utile les informations nécessaires pour pouvoir évaluer si les plans d'urgence doivent être activés. Dans le cadre d'un système d'alerte précoce, il est conseillé d'élaborer une définition numérique au niveau national de ce qui est considéré comme une situation d'urgence pouvant nécessiter l'activation de mesures d'urgence. Les déclencheurs et seuils doivent être bien définis et les indicateurs doivent être clairement caractérisés pour permettre une réponse en temps opportun. Par exemple, un seuil possible pourrait être une certaine augmentation du nombre d'arrivées sur une période définie.

L'EUAA a mis au point un système d'alerte précoce et de préparation (EPS). Les indicateurs de l'EPS se concentrent sur toutes les étapes clés du RAEC: l'accès aux procédures, le système d'accueil, la détermination en première instance, les indicateurs de Dublin, les procédures d'appel et la réinstallation ⁽¹⁴⁾.

Norme 3 — Un système robuste d'alerte précoce est mis en place pour détecter les situations d'urgence ou les crises potentielles.

Indicateurs	Indicateur 3.1 — Un mécanisme de surveillance permettant de collecter, d'analyser et de diffuser des données portant au moins sur les indicateurs clés de l'état des régimes d'asile d'accueil est en place.
	Indicateur 3.2 — Des mécanismes, notamment pour la mise à disposition de ressources supplémentaires ⁽¹⁵⁾ , sont en place afin d'assurer le flux d'informations requis dans les situations d'urgence.
	Indicateur 3.3 — Le personnel ayant reçu les informations de contexte et la formation appropriées s'est vu confier la responsabilité claire de surveiller le système d'alerte précoce, d'analyser les données relatives à la situation nationale, de diffuser les résultats auprès de l'unité ou de l'équipe chargée de la préparation et de la planification d'urgence, et d'alerter les principales parties prenantes, le cas échéant.
	Indicateur 3.4 — L'unité ou l'équipe chargée de la préparation et de la planification d'urgence reçoit en temps utile les données, l'analyse des données et les alertes clés afin d'évaluer la situation et d'élaborer une stratégie d'intervention concernant les mesures à activer en lien avec un plan d'urgence.
	Indicateur 3.5 — Le système d'alerte précoce soutient la formulation de scénarios complets pour le pronostic à moyen terme, qui sont pris en compte pour l'élaboration et la mise à jour du plan de scénarios.

⁽¹⁴⁾ Pour plus de détails sur le cadre analytique de l'EUAA, voir Albertinelli et al., «[Forecasting asylum-related migration to the European Union, and bridging the gap between evidence and policy](https://euaa.europa.eu/asylum-knowledge/data-analysis-and-research)», Organisation internationale pour les migrations, *Migration Policy Practice*, vol. X, n° 4, septembre-décembre 2020, et les pages «Data Analysis and Research» sur le site internet de l'EUAA: <https://euaa.europa.eu/asylum-knowledge/data-analysis-and-research>.

⁽¹⁵⁾ Lorsqu'une situation d'urgence se produit, souvent dans la pratique, la collecte de données ou les processus associés sont dépriorisés, voire ignorés. Le système d'alerte précoce devient alors inefficace, car il ne permet plus de refléter la situation actuelle. Par conséquent, dans de tels cas, des ressources doivent être mises à disposition et allouées pour garantir la continuité des données et des processus associés. La nature de ces ressources dépendra du système d'information et d'alerte précoce de chaque pays, allant des agents de saisie des données aux responsables de la gestion des données, en passant par les analystes de données, les agents d'enregistrement, etc.



Bonne pratique: suivi des indicateurs clés

Les indicateurs clés font l'objet d'un suivi régulier, et la fréquence du suivi et des comptes rendus devient hebdomadaire, voire quotidienne, en périodes d'urgence, afin que l'unité ou l'équipe chargée de la préparation et de la planification d'urgence ainsi que les autres responsables reçoivent en temps utile des informations pour adapter la stratégie d'intervention, si nécessaire.

Norme 4 — Formation

Pendant les périodes d'«activité normale» (c'est-à-dire le niveau de situation d'urgence «vert»), des modules de formation sont disponibles et le personnel reçoit une formation spécifique dans les différents domaines de la procédure d'asile. Ces formations sont basées sur un programme national. Le personnel suit les cours en fonction de l'expertise dont il a besoin dans ses tâches quotidiennes.

Lorsque la situation devient plus exigeante (c'est-à-dire le niveau «jaune»), le personnel formé peut être utilisé pour effectuer différentes tâches en fonction de la formation qu'il a déjà reçue. Lorsque les besoins passent au niveau exigeant le recrutement de personnel externe, des modules de formation adaptés plus flexibles sont disponibles pour permettre une formation rapide et efficace du personnel, par exemple une formation sur l'utilisation des modèles pour les agents chargés de dossiers.

Norme 4 — Des plans et des modules de formation adaptés à la situation d'urgence sont disponibles.

Indicateur	Indicateur 4.1 — Le personnel prévu pour dispenser des formations est identifié et facilement disponible.
	Indicateur 4.2 — Des modules de formation plus courts que la norme et qui peuvent être adaptés aux différentes étapes de la procédure d'asile en première instance sont disponibles pour les membres du personnel qui sont recrutés ou réaffectés pour soutenir la procédure dans une situation d'urgence.

Norme 5 — Coordination interne

La coordination, entre les unités et les départements internes au sein de l'autorité nationale compétente en matière d'asile, pendant la situation d'urgence, est cruciale pour la réussite de la mise en œuvre du plan d'urgence.

Au sein d'une autorité compétente en matière d'asile, les unités et départements qui sont responsables de la mise en œuvre d'un plan d'urgence peuvent varier en fonction de la structure et de l'organisation spécifiques de l'autorité. Certains des départements et unités généralement impliqués sont énumérés ci-dessous.

- **Unité/département de gestion de crise** — Cette unité/ce département est généralement responsable de la supervision et de la coordination de la mise en œuvre



du plan d'urgence. Elle/il évalue la situation, active le plan et veille à ce que tous les départements et membres du personnel concernés soient informés et impliqués dans la réponse.

- **Unité/département «Opérations»** — Dans une situation d'urgence, l'unité/le département soumis(e) à la plus forte pression est celle/celui responsable de l'enregistrement/l'introduction et de l'examen (réalisation des entretiens individuels et prise de décisions) des demandes de protection internationale ⁽¹⁶⁾. L'unité/le département «Opérations» peut également remplir des fonctions de sécurité s'il n'existe pas d'unité/de département distinct pour cette finalité.
- **Unité/département chargé(e) des données et analyses** — L'unité/le département qui surveille et analyse les données doit suivre toutes les évolutions et tous les changements concernant les chiffres. Cela définira le moment de la mise en œuvre du plan d'urgence.
- **Unité/département des ressources humaines** — Pendant la période d'urgence, le département des ressources humaines assure des niveaux adéquats de personnel, ainsi que la formation et le soutien appropriés pour les employés impliqués dans la procédure d'asile. Il peut recruter du personnel supplémentaire, fournir des services de conseil et s'occuper des questions de bien-être du personnel.
- **Unité/département chargé(e) de la gestion des technologies de l'information et des installations** — Ces unités/départements définissent les besoins en matière d'équipement technique et de toute autre installation. En périodes d'«activité normale», ils sont responsables du suivi de tous les équipements et installations disponibles, ainsi que des équipements nécessaires en cas de situation d'urgence.
- **Unité/département de passation de marchés** — Pendant la situation d'urgence, le département de passation de marchés assure des procédures rapides et efficaces pour obtenir un espace de travail, des articles de papeterie et des fournitures de bureau en suffisance, ainsi que le matériel technique et tout autre équipement nécessaire.
- **Unité/département de la communication et des relations publiques** — Cette unité/ce département est responsable de la gestion de la communication interne et externe lors de la situation d'urgence. Elle/il diffuse des informations auprès du personnel, des demandeurs et du public. Son rôle comprend les relations avec les médias, les déclarations publiques et la garantie d'une communication cohérente pour maintenir la transparence et gérer les perceptions du public.
- **Unité/département juridique/politique/procédure d'asile** — Ces unités/départements jouent un rôle crucial lors de la mise en œuvre d'un plan d'urgence. Ils/elles fournissent des conseils sur le cadre juridique, les règlements, les procédures relatives à l'asile, le traitement des demandes et la supervision du fonctionnement général de la procédure d'asile.

⁽¹⁶⁾ En fonction de l'organisation nationale, les enregistrements/introductions et les entretiens/décisions peuvent être menés par la même autorité ou par une autorité distincte.



Norme 5 — Assurer, au sein de l'autorité nationale compétente en matière d'asile, la coordination entre les unités et départements internes.

Indicateur

Indicateur 5.1 — Il existe un mécanisme interne de coordination entre les différent(e)s unités/départements de l'autorité qui participent à la mise en œuvre du plan d'urgence.

- **Remarques supplémentaires:** un mécanisme interne de coordination entre les différent(e)s unités/départements impliqué(e)s dans la mise en œuvre d'un plan d'urgence peut inclure différentes composantes et divers processus. Il existe différents modèles pour structurer ce mécanisme. L'une des options consiste à garder les unités/départements en l'état et à disposer d'un responsable chargé de coordonner la communication. Une autre option implique d'avoir un responsable de chaque unité/département qui est chargé de la communication, ou bien une équipe composée de membres de chaque unité/département qui prend des décisions. L'autorité compétente en matière d'asile doit décider soit de mettre en place une organisation dédiée à la coordination interne, soit d'utiliser l'organisation habituelle. Quelle que soit la structure organisationnelle, le mécanisme doit faciliter une prise de décision rapide. Les éléments énumérés ci-dessous sont des éléments communs qui peuvent faire partie d'un mécanisme de coordination interne.

Canaux de communication: la communication interne entre les unités/départements est essentielle pour garantir un niveau élevé de qualité et d'efficacité de l'intervention en cas d'afflux massif. Il convient d'établir des canaux de communication formels, tels que des réunions régulières, des listes d'adresses électroniques, des plateformes de messagerie instantanée ou des logiciels de gestion de projets, afin de faciliter le partage d'informations et la collaboration entre les unités/départements.

Partage d'informations: mettre en œuvre des systèmes de partage d'informations, tels que des bases de données partagées, des référentiels de documents ou des plates-formes collaboratives, permettant aux unités/départements d'accéder aux informations pertinentes et de les mettre à jour en temps réel.

Officiers de liaison: désigner des officiers de liaison de chaque unité/département pour servir de points de contact à des fins de coordination. Ces officiers facilitent la communication, recueillent des informations pertinentes et assurent une collaboration efficace entre leurs unités ou départements respectifs. En fonction du contexte national, ce rôle peut être attribué au chef de département/d'unité.



	Compte rendu: <i>les comptes rendus en temps utile facilitent la coordination, permettent l'identification précoce des problèmes et soutiennent la prise de décisions aux niveaux supérieurs.</i> Mesure des performances: <i>définir des indicateurs et des métriques de performance clés pour évaluer l'efficacité du mécanisme de coordination. Surveiller et évaluer ces métriques afin de contribuer à l'identification des points forts et des points faibles, et de permettre des ajustements et améliorations, le cas échéant.</i>
	Indicateur 5.2 — Le représentant du mécanisme de coordination interne rend compte de ses activités en amont et en aval dans l'organisation.

Bonne pratique: structure hiérarchique pendant la situation d'urgence

Au début de l'urgence, la structure hiérarchique de l'organisation ne doit pas nécessairement changer, en ce sens que la hiérarchie normale peut gérer la situation et mettre en œuvre le mécanisme de coordination. Si la situation d'urgence se poursuit, il est conseillé d'établir une nouvelle structure, par exemple une nouvelle unité, ou d'utiliser une unité/un département dédié(e) [préalablement identifié(e)] pour coordonner la réponse. Cette unité peut faire gagner du temps et limiter la bureaucratie.

Norme 6 — Coordination et communication externes

Pour être en mesure de gérer les situations d'urgence, les autorités compétentes en matière d'asile dépendent de la coopération avec différentes parties prenantes extérieures telles que les autorités chargées de l'accueil et de la migration, les autorités examinant les recours, les autorités responsables de la sécurité, les autorités régionales et locales, les organisations de la société civile et les bénévoles. Pour pouvoir gérer les situations exceptionnelles, il est important d'assurer une coordination avec tous les acteurs externes. L'objectif de la coordination est de canaliser et d'utiliser les ressources disponibles de la manière la plus efficace possible pour gérer la situation en question.

Le principe de coopération signifie que toutes les autorités et organisations ont une responsabilité bien définie dans le cadre plus large de la coopération afin d'assurer la meilleure coordination et la meilleure utilisation possibles des ressources. Un cadre général de coopération entre les autorités peut être déterminé par l'autorité politique ou administrative concernée. Pour des modalités plus détaillées, ainsi qu'une coopération avec d'autres parties prenantes, il est nécessaire de travailler ensemble lors de l'élaboration du plan d'urgence.

Au cours de l'élaboration du plan, il est conseillé aux autorités de mener de vastes recherches sur les institutions qui pourraient contribuer à atteindre les objectifs fixés le plus efficacement possible. Comme pratique courante, il est également conseillé de collaborer occasionnellement avec le cabinet du ministre ou du secrétaire d'État chargé de l'asile pendant les périodes d'«activité normale». L'objectif de cet engagement est d'expliquer les mécanismes de surveillance existants, les plans d'urgence et les besoins de l'administration



en temps d'urgence, y compris les conséquences si les besoins ne sont pas satisfaits. Cela garantira la pleine compréhension de ceux qui sont politiquement responsables et permettra d'agir rapidement en cas d'afflux.

Norme 6 — Toutes les parties prenantes externes impliquées dans la réponse à une situation d'urgence agissent de manière coordonnée et la communication entre elles est assurée.

Indicateurs	Indicateur 6.1 — Chaque autorité impliquée dans la mise en œuvre du plan d'urgence a des tâches et des responsabilités clairement définies. • Remarques supplémentaires: gardez à l'esprit que la tâche et les responsabilités des autorités pourraient changer au cours de la mise en œuvre en raison de l'évaluation et de la mise à jour du plan. Malgré cela, les tâches et les responsabilités devraient toujours être claires.
	Indicateur 6.2 — Des canaux de communication sont en place au sein des différentes autorités.
	Indicateur 6.3 — Des canaux sont en place pour assurer la communication avec les demandeurs de protection internationale, les organisations non gouvernementales, les médias et le public.



Capacités d'augmentation du personnel et du matériel

Une situation d'urgence exige d'un régime national d'asile qu'il soit en mesure d'accroître rapidement ses capacités d'asile, notamment en augmentant ses ressources humaines et ses capacités matérielles.

En ce qui concerne l'augmentation des ressources humaines, le régime national d'asile peut mettre en place des réserves de personnel interne et/ou externe, ainsi qu'un processus de recrutement accéléré pour les agents temporaires.

De même, la planification des mesures d'urgence pour les situations d'urgence dans le cadre de la procédure d'asile implique de veiller à la disponibilité de réserves matérielles adéquates pour répondre aux événements imprévus susceptibles de se produire au cours du processus.

Norme 7 — Ressources humaines

Des procédures sont en place pour augmenter rapidement la main-d'œuvre. Ces procédures peuvent prendre différentes formes, telles que des procédures pour la réaffectation interne du personnel à des unités qui sont sous pression, le détachement de personnel d'autres autorités nationales, le recrutement rapide d'agents temporaires au moyen de contrats-cadres et le recrutement de personnel à partir de réserves externes.

Ces mesures peuvent être intégrées dans le plan de préparation aux différents scénarios dans lequel elles sont définies, c'est-à-dire en tant que réponses à activer dans un scénario donné. Par exemple, le plan de scénarios pourrait prévoir ce qui suit:

- dans un scénario de niveau «vert» (c'est-à-dire une activité normale), aucune augmentation des ressources humaines n'est nécessaire;
- dans un scénario de niveau «jaune», la réaffectation de personnel interne et, si nécessaire, le détachement de personnel dans des unités sous pression sont activés;
- dans un scénario de niveau «rouge», le recrutement externe est activé, en plus de la réaffectation de personnel interne et du détachement de personnel.

Il est important de garder à l'esprit que pour toutes ces mesures, l'augmentation des ressources humaines nécessite l'augmentation de l'unité des ressources humaines proprement dite.



Norme 7 — Une procédure est en place pour permettre l'augmentation rapide des ressources humaines nécessaires à la mise en œuvre du plan d'urgence.

Indicateurs	Indicateur 7.1 — Une procédure est en place pour permettre la réaffectation rapide et temporaire de personnel. • Remarques supplémentaires: <i>une situation d'urgence peut entraîner une modification des priorités et un besoin soudain de main-d'œuvre supplémentaire pour certaines tâches spécifiques. Afin de répondre à ces besoins, des procédures permettant la réaffectation rapide de personnel aux tâches prioritaires peuvent être introduites. Cette flexibilité peut être prévue dans les descriptions de postes, avec des dispositions avertissant que le personnel concerné peut avoir un rôle élargi ou modifié en cas de situation d'urgence.</i> Indicateur 7.2 — Une procédure est en place pour permettre des détachements à partir d'autres autorités nationales. • Remarques supplémentaires: <i>l'autorité responsable de la détermination du statut de réfugié pourrait conclure des accords avec d'autres autorités nationales pour la fourniture d'un soutien à des tâches administratives, y compris des organismes tels que l'office du travail, les forces armées et les autorités douanières, par exemple.</i> Indicateur 7.3 — Une procédure est en place pour le recrutement rapide de personnel temporaire par le biais de contrats-cadres. • Remarques supplémentaires: <i>le recrutement de personnel temporaire est un élément essentiel de la planification des mesures d'urgence. Une liste des éventuels profils professionnels requis en cas d'activation du plan d'urgence peut être établie à l'avance. Les contrats-cadres sont conclus uniquement pour une durée déterminée et non pour une durée indéterminée. Le processus de recrutement rapide devrait être mené à bien en temps utile.</i> <i>Le recrutement de personnel temporaire peut être utilisé à différentes fins, par exemple pour fournir une main-d'œuvre supplémentaire pour les tâches essentielles ou pour s'occuper des tâches de base afin de libérer le personnel existant pour des tâches plus spécialisées.</i>
--------------------	---



	<i>Les autorités nationales ont également la possibilité de demander un soutien à l'EUAA et, plus précisément, de bénéficier du soutien de la réserve d'intervention «asile» de l'EUAA, déjà établie. Il s'agit d'une réserve de 500 experts des États membres qui peuvent être déployés en cas de pression disproportionnée sur le régime d'asile et d'accueil d'un État membre. Pour que les États membres de l'UE puissent recevoir le soutien de la réserve d'intervention «asile» en temps opportun, le plus tôt possible dès que le besoin s'en fait sentir, les États membres doivent veiller à ce que ce soutien soit possible selon leur cadre juridique national.</i>
--	--

Bonne pratique: une liste des tâches et profils identifiés

Il est de bon usage de disposer d'une liste des tâches et profils identifiés qui peuvent être rapidement intégrés pour soutenir l'administration nationale.

	Indicateur 7.4 — Lorsqu'il est fait appel aux réserves d'experts externes, une procédure est en place pour permettre le recrutement. • Remarques supplémentaires: <i>il convient de constituer une réserve de personnel externe composé d'experts déployables immédiatement ou dans un bref délai. La réserve peut comprendre différents profils d'experts, dont certains sont spécialisés dans des domaines particuliers (p. ex., la violence sexiste).</i> <i>La réserve peut notamment inclure d'anciens agents de l'autorité responsable de la détermination du statut de réfugié. Les anciens agents peuvent avoir quitté volontairement l'autorité responsable de la détermination ou avoir été transférés vers d'autres autorités à la suite de l'évolution professionnelle et de la progression de carrière. La réserve peut également inclure des membres du personnel récemment retraités, à condition qu'ils n'aient pas atteint la limite d'âge légale pour travailler. La réserve ne doit pas inclure d'anciens membres du personnel qui ont quitté l'autorité responsable de la détermination en raison de mesures disciplinaires. Les membres du personnel externe doivent avoir reçu une formation adéquate au moment de leur prestation de service auprès de l'autorité responsable de la détermination, ainsi que, le cas échéant, au moment de leur recrutement à partir de la réserve d'experts, de manière à leur permettre d'accomplir les tâches qui leur sont assignées dans le cadre du plan d'urgence.</i>
--	---



Norme 8 — Espaces de travail

Norme 8 — Un espace de travail supplémentaire (y compris la possibilité accrue de travail ou d'entretien à distance) peut être mis à disposition en cas de situation d'urgence.

Indicateur	Indicateur 8.1 — L'autorité dispose d'une vue d'ensemble de tous les espaces de travail disponibles sur un jour donné.
-------------------	---

Bonne pratique: une vue d'ensemble numérique des espaces de travail disponibles

Utiliser un outil informatique pour assurer le suivi de tous les espaces de travail disponibles et définir qui est responsable de ce suivi. La responsabilité incombe généralement à l'unité/ au département chargé(e) de la gestion des technologies de l'information et/ou des installations.

Indicateur	Indicateur 8.2 — Des solutions sont en place pour accroître la capacité des installations existantes en cas de situation d'urgence. • Remarque supplémentaire: un plan est en place pour recourir à des solutions temporaires en termes d'espaces de travail du personnel mobilisé lors de situations d'urgence, telles que l'utilisation de conteneurs ou d'espaces gérés par d'autres organismes.
-------------------	---

Bonne pratique: capacités de travail à distance

Le travail à distance, par exemple à domicile, est une solution efficace en cas de manque d'espaces de travail lors d'une situation d'urgence. Dans ce cas, l'administration doit être prête à fournir un soutien et des équipements informatiques au personnel.

Bonne pratique: utilisation d'installations temporaires

Des contrats de passation de marché sont déjà en place de sorte que l'administration est prête à acquérir immédiatement des installations temporaires telles que des conteneurs. En outre, des contacts peuvent être établis avec d'autres agences gouvernementales qui peuvent être en mesure de mettre un espace de travail à disposition.

Indicateurs	Indicateur 8.3 — Il existe un plan de développement de solutions plus permanentes, telles que de nouveaux bâtiments, au cas où la situation d'urgence se prolongerait au-delà d'une courte période.
--------------------	--

Bonne pratique: utilisation de conteneurs

Les conteneurs sont utilisés pendant un an au maximum. Au-delà de ce délai, l'administration doit prévoir pour le personnel un espace de travail dans une structure en dur.



Norme 9 — Procédures de passation de marchés

La capacité d'initier rapidement des procédures de passation de marchés, d'identifier des fournisseurs ou des prestataires de services appropriés, de négocier efficacement des contrats et de mobiliser les ressources nécessaires est essentielle à la mise en place d'un plan d'urgence efficace en cas d'urgence. Les procédures rapides de passation de marchés sont particulièrement importantes pour la planification des mesures en cas d'urgence dans de nombreux domaines différents, tels que l'espace de travail, les équipements techniques, les articles de papeterie, les fournitures de bureau et les services d'interprétation.

Norme 9 — Des procédures rapides de passation de marchés peuvent être mises en œuvre en cas de situation d'urgence.

Indicateurs	Indicateur 9.1 — Il existe des contrats-cadres assortis de normes applicables, par exemple en ce qui concerne l'espace de travail, les conteneurs, les équipements informatiques et les travailleurs temporaires pour les procédures rapides de passation de marchés, qui garantissent une réponse souple et à court terme aux besoins qui apparaissent lors d'une situation d'urgence.
	Indicateur 9.2 — Il existe des directives internes à l'intention du personnel chargé de mener les procédures de passation de marchés. Ces directives décrivent les détails et les modalités d'activation des contrats-cadres au cours de procédures rapides de passation de marchés.
	Indicateur 9.3 — Le personnel chargé de mener les procédures de passation de marchés est formé et prêt à agir dans une situation d'urgence.

Bonne pratique: contrats-cadres

Des contrats-cadres sont en place et prêts à être activés en cas de situation d'urgence. Ces contrats pourraient concerner, par exemple, les articles de papeterie et les fournitures de bureau indispensables en cas d'urgence.



Norme 10 — Équipements techniques

Norme 10 — Les équipements techniques nécessaires peuvent être rapidement mis à disposition en cas de situation d'urgence.

Indicateurs	Indicateur 10.1 — L'infrastructure relative aux technologies de l'information et de la communication (TIC) est fonctionnelle et sécurisée, et comprend une connexion internet fiable, un réseau local sans fil (Wi-Fi), un réseau de téléphonie mobile et une liaison montante par satellite.
	Indicateur 10.2 — Des dispositions sont en place pour accroître la capacité de l'infrastructure TIC en cas de situation d'urgence. Il peut s'agir de matériel informatique, tels que des ordinateurs, des imprimantes ou des scanners, ainsi que de logiciels et d'une connexion internet fiable et sécurisée.

Norme 11 — Services d'interprétation

Norme 11 — Les services d'interprétation nécessaires peuvent être rapidement mis à disposition en cas de situation d'urgence.

Indicateurs	Indicateur 11.1 — Une liste actualisée de services d'interprétation est disponible et détaille la capacité des services et les qualifications des interprètes.
	Indicateur 11.2 — Un plan clair précise comment augmenter la capacité des services d'interprétation en cas de situation d'urgence.

Bonne pratique: interprétation à distance

Les modalités de l'interprétation à distance sont disponibles à partir de différents pôles dans l'ensemble du pays.



Évaluation et test du plan

Le plan d'urgence doit être régulièrement mis à jour et testé dans la pratique. Les informations issues de l'évaluation des processus menée par les parties prenantes internes ou externes peuvent fournir des renseignements précieux permettant d'approfondir le processus d'évaluation du plan d'urgence.

Il est conseillé de procéder régulièrement à l'évaluation même si aucune situation d'afflux accru ne s'est produite. Ce processus permettra d'identifier les lacunes et les faiblesses, et de détecter tout changement survenu depuis l'établissement du plan (p. ex., des modifications institutionnelles et législatives). L'évaluation aidera l'autorité à apporter les modifications nécessaires au plan d'urgence pour les futures interventions.

En plus des examens périodiques, une évaluation doit être effectuée chaque fois que le plan d'urgence est activé. Il s'agit de déterminer si les mesures prévues dans le plan ont produit les résultats escomptés. Si les mesures ne produisent pas les résultats escomptés, l'évaluation en indiquera les raisons.

Norme 12 — Directives pour l'évaluation des plans

Norme 12 — Des directives sont en place pour détailler l'évaluation du plan.	
Indicateurs	Indicateur 12.1 — La mise en œuvre du plan d'urgence fait l'objet d'évaluations régulières.
	Indicateur 12.2 — Des tests pratiques du plan d'urgence sont menés régulièrement.
	Indicateur 12.3 — Un mécanisme de retour d'information est établi dans les directives du plan. • Remarques supplémentaires: le plan d'urgence contient une section sur le mécanisme de retour d'information et les résultats des enseignements tirés sont communiqués à l'ensemble du personnel concerné. Différentes méthodes peuvent être mises en place pour recueillir les retours d'information, telles que la tenue de réunions et la réalisation d'enquêtes. <i>L'organisation peut dépendre du fait que les informations sont collectées au sein de l'autorité ou proviennent de parties prenantes externes. Il est conseillé d'élaborer un système pour faciliter la collecte et l'analyse des nouvelles informations issues de la mise en œuvre du plan. Les résultats de l'analyse doivent être communiqués à toutes les parties prenantes concernées.</i>


Indicateur 12.4 — L'adaptation régulière du plan est assurée.

- **Remarques supplémentaires:** étant donné que les risques et l'évaluation des risques peuvent évoluer au fil du temps, le plan d'urgence doit être adapté en conséquence. Les règles relatives à l'adaptation doivent être stipulées dans le plan d'urgence et se fonder sur les résultats de l'analyse des enseignements tirés. Les modifications doivent être mises en œuvre par tous les acteurs concernés.

D'autres facteurs pertinents doivent être pris en compte lors de la mise en œuvre des changements, tels que la capacité de l'autorité et les éventuelles implications juridiques. Si ces adaptations ne font pas l'objet d'un suivi par les autorités, la mise en œuvre pratique du plan risque de ne pas être effectuée correctement et l'autorité responsable de la détermination peut ne pas être en mesure d'apporter les réponses appropriées lors de la situation d'urgence. Cela peut se produire, par exemple, si une nouvelle législation change l'autorité responsable des structures d'accueil d'urgence, passant d'une autorité locale à une autorité régionale. Dans ce cas, si le plan d'urgence n'est pas modifié, il est probable qu'il y ait une communication inutile avec les autorités locales précédemment responsables, ce qui retarderait l'hébergement rapide des demandeurs.

Dans un autre scénario, un test pratique pourrait révéler que la liste existante du personnel de réserve n'est pas à jour et que la plupart des personnes figurant sur la liste n'ont pas pu être contactées directement parce que leurs coordonnées (telles que les numéros de téléphone et les adresses électroniques) n'étaient pas correctes. Cette liste doit être mise à jour avec les informations de contact correctes et communiquée à toutes les autorités compétentes. Ces ajustements doivent faire l'objet d'un suivi de la part de tous les acteurs concernés. Toute modification apportée doit renforcer la préparation de l'autorité, et non la réduire.

Bonne pratique: exercices, simulations et ateliers communs

Organiser des exercices, des simulations et des ateliers communs pour tester concrètement le plan d'urgence au moins une fois tous les deux ans.

Un exercice conjoint de simulation se concentre sur l'essai et l'amélioration de la réponse à un afflux d'urgence arrivant à un point de passage frontalier désigné. Une simulation de scénario est décrite ci-dessous.

Élaboration de scénario — Les organisateurs de l'exercice créent un scénario qui simule un afflux important arrivant à un point de passage frontalier spécifique. Le scénario comprend



des détails tels que le nombre de demandeurs d'asile arrivant, les données démographiques de ces derniers et les besoins immédiats qu'ils pourraient avoir.

Sélection et préparation des participants — Les représentants des parties prenantes concernées impliquées dans l'intervention d'urgence sont invités à participer à la simulation. Des réunions de planification sont organisées pour définir les objectifs de l'exercice, les rôles et les responsabilités de chaque participant.

Exécution de la simulation — L'exercice de simulation se déroule sur une période déterminée, généralement de quelques jours. Il peut s'agir d'une combinaison de discussions sur la situation d'urgence simulée (exercice sur table), d'exercices de poste de commandement et d'activités sur le terrain. Les participants assument leurs rôles respectifs et travaillent ensemble pour relever les défis posés par la situation d'urgence.

Un exemple pour les tests pratiques consisterait à réaliser une simulation sur des questions de procédure. Cela pourrait se faire lors de la phase d'enregistrement/d'introduction, par exemple, pour déterminer si les parties prenantes concernées sont prêtes à gérer le nombre de demandeurs dans le scénario et à orienter les demandeurs vers la procédure applicable (p. ex., la procédure accélérée ou la priorisation de certaines demandes). Un autre exemple pourrait impliquer un test de résistance de la plate-forme d'interprétation, en particulier pour savoir si la configuration logistique et informatique de la plate-forme peut fonctionner dans une situation d'urgence lorsqu'un nombre accru d'entretiens à distance sont réalisés.



Annexe 1 — Exemple d'une matrice d'actions

Action	Quelle est l'autorité chargée de décider du lancement de l'action?	Quelle(s) autorité(s) est/sont responsable(s) de la conduite de l'action?	Quand le lancement de l'action sera-t-il décidé?	Quand l'action sera-t-elle terminée?
1. <i>P. ex., mettre en œuvre un système de triage, réaffecter du personnel interne aux unités sous pression</i>				
2.				
3.				
4.				
Etc.				



Annexe 2 — Exemple de matrice «réalisateur, approbateur, consulté et informé»

Tâches (exemples)	Ministère de l'intérieur	Autorité compétente en matière d'asile	Autorité d'enregistrement	Partenaire chargé de la mise en œuvre
Planification				
Prévention				
Réponse				
R: Réalisateurs Ceux qui travaillent pour mener à bien la tâche.	A: Approbateur La personne qui est responsable en dernier ressort de l'exécution correcte et complète de la tâche, celle qui veille à ce que les conditions préalables de la tâche soient remplies et qui délègue le travail aux réalisateurs.			
C: Consultés Ceux dont l'avis est sollicité, généralement des experts en la matière, et avec lesquels il y a une communication bilatérale.	I: Informés Ceux qui sont tenus au courant de l'avancement des travaux, souvent seulement à l'achèvement de la tâche ou lors de l'obtention du résultat à fournir, et avec lesquels la communication est unilatérale.			



Annexe 3 — Exemple d'une liste de parties prenantes/contacts

Sous-groupe de parties prenantes	Nom de la partie prenante	Rôle dans le plan d'urgence	Point de contact	Disponibilité	Point de contact suppléant	Disponibilité du suppléant
Autorité gouvernementale/administrative						
Ministères						
Autorités/agences						
Autorités compétentes en matière d'asile						
Autorité responsable de la détermination						
Autorité d'enregistrement						
Partenaires opérationnels						
Entreprises privées/sous-traitants						
Organisations humanitaires						
Société civile, autres autorités et partenaires						
Organisations humanitaires						
Organisations internationales						





Office des publications
de l'Union européenne

