



Ni l'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, 2022

PDF ISBN 978-92-9487-103-9 doi:10.2847/817844 BZ-01-22-108-FR-N

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

Illustration de la page de couverture, Irina_Strelnikova, © iStock, 2021

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





Introduction à cet outil

Les informations présentées dans cet outil ne sont en aucun cas exhaustives, mais constituent un recueil d'orientations et de conseils pratiques sur les thèmes liés à la communication par l'intermédiaire des interprètes (¹). L'objectif est de soutenir les États membres de l'Union européenne et les pays associés (UE+) dans leur travail opérationnel en matière de réinstallation.

Quelle est la finalité de cet outil?

Ce document vise à promouvoir et à garantir la qualité des services d'interprétation pour les pays de réinstallation. Il fournit des orientations sur les aspects dont les professionnels de la réinstallation sont susceptibles de vouloir tenir compte lorsqu'ils communiquent avec les réfugiés par l'intermédiaire d'interprètes.

Il contient un exemple de code de conduite qui peut être utilisé et examiné avec les interprètes avant l'entretien de sélection. Le code vise à fournir des indications aux interprètes sur la manière de se comporter dans le but de garantir la haute qualité de l'interprétation de l'entretien. Il contient également des orientations pour maintenir une bonne relation de travail entre les interprètes, les personnes interrogées et le personnel pendant les missions d'entretien. L'outil contient également un petit guide présentant un ensemble de sujets qui peuvent être abordés lors de la préparation/du briefing des interprètes en vue de préparer une journée ou d'une mission de travail.

Pourquoi a-t-il été créé?

Des services d'interprétation de haute qualité sont essentiels à la réussite des missions de sélection. C'est pourquoi il est important, à chaque étape du processus de réinstallation, de faire appel à des interprètes possédant des compétences professionnelles de haut niveau.

Le présent document considère que les services d'interprétation doivent faire partie intégrante de la planification de la mission de sélection et faire l'objet de contrôles de qualité convenus à l'avance. Par conséquent, le document présente une compilation des éléments à prendre en compte lors du recours aux interprètes, sur la base des pratiques de différents pays de réinstallation.

À qui est destiné cet outil?

Le document vise à fournir des orientations aux agents chargés des dossiers de réinstallation et aux interprètes qui travaillent avec eux lors des entretiens de réinstallation.

(¹) Cet outil a été initialement élaboré dans le cadre du projet «Facilitating Resettlement and Refugee Admission through New Knowledge» [Faciliter la réinstallation et l'admission de réfugiés grâce à l'acquisition de connaissances] (EU-FRANK). Le projet a été financé par le Fonds européen «Asile, migration et intégration», dirigé par l'Agence suédoise des migrations. Dans le cadre du processus de transfert de EU-FRANK, l'AUEA a mené un exercice d'assurance qualité des outils opérationnels de réinstallation mis au point dans ce projet.





Quels autres outils et sources de formation peuvent également être utilisés?

Ce guide pratique s'accompagne du [Guide pratique pour la planification et la mise en œuvre des missions de sélection](#) et du [Guide pratique pour la planification et la conduite des entretiens de réinstallation](#).





Note d'orientation: communication par l'intermédiaire des interprètes

PARTIE I. CODE DE CONDUITE – OUTIL D'INTERPRÉTATION

L'interprétation sera nécessaire pendant la plupart des entretiens de réinstallation, car il est probable que la plupart des réfugiés ne connaissent pas (suffisamment) votre langue nationale pour être interrogés directement dans cette langue. Les interprètes peuvent également être utiles lorsqu'il est nécessaire de traduire des documents présentés par les personnes interrogées.

Afin de garantir la réussite des entretiens, la prise en charge du besoin d'interprètes et leur préparation à leur affectation constituent une tâche importante pour l'équipe de la mission. Un code de conduite peut être utilisé pour décrire les tâches et les rôles des interprètes travaillant pour des missions de réinstallation. Il peut également fournir des indications aux interprètes sur la manière de se comporter dans le but de garantir la haute qualité de l'entretien. Il contient également des orientations pour maintenir une bonne relation de travail entre les interprètes, les personnes interrogées et le personnel pendant les missions de sélection.

Les points ci-dessous proposent une série de points à aborder avec les interprètes lors de la préparation des entretiens de réinstallation. Ils peuvent servir de liste de contrôle ou d'inspiration pour toute mission de sélection dans laquelle les interprètes sont utilisés, quelle que soit la manière dont ces interprètes ont été recrutés. La liste de contrôle peut être communiquée aux interprètes avant la mission en tant que document de référence, ou elle peut être fournie oralement par l'équipe ou le chef de mission. Certains pays demandent également aux interprètes de signer une

déclaration dans laquelle ils s'engagent à travailler selon les principes du code de conduite.

Interprétation

La tâche de l'interprète est de traduire les déclarations de l'enquêteur et de la personne interrogée de manière précise, complète et objective, sans ajouts, omissions ou modifications. Il peut également leur être demandé de traduire à vue le contenu de documents écrits.

L'interprète doit être prêt à appliquer une interprétation bidirectionnelle consécutive afin de traduire correctement les mots de l'orateur et ce que celui-ci entend dire.

Lorsqu'une traduction intégrale n'est pas possible et qu'une description est requise pour que l'enquêteur et l'enquêté se comprennent mutuellement, l'interprète doit le mentionner. Le traducteur/interprète ne peut, de sa propre initiative ou sur demande, fournir d'autres informations que celles qui doivent être traduites. L'interprète ne doit jamais discuter du contenu de l'entretien.

- Les interprètes doivent traduire tout ce qui est dit par les différentes parties lors d'un entretien, y compris des propos offensants, des discours choquants ou des déclarations désagréables. Ils ne sont pas responsables du contenu des propos de la personne qui s'exprime. Les interprètes doivent également



traduire les propos qui leur sont directement adressés par l'une des parties ainsi que les commentaires sans rapport immédiat avec l'entretien.

- Les interprètes sont autorisés à prendre des notes pour faciliter leur travail. Ces notes doivent être remises à l'enquêteur à la fin de l'entretien. En particulier, les noms de personnes, de lieux, de partis politiques, de grades militaires, etc., doivent être rendus avec le plus grand soin et doivent être écrits dans la mesure du possible. Si nécessaire, l'interprète demandera au demandeur de confirmer ce type d'informations.
- L'interprète doit utiliser les mêmes personnes grammaticales que l'orateur (par exemple, «j'» ai fui «mon» pays et non «il» a fui «son» pays).
- L'interprète doit s'exprimer de manière claire et compréhensible.
- L'interprète ne doit jamais interrompre l'orateur, sauf dans le cas où un énoncé exceptionnellement long doit être interrompu pour garantir une traduction correcte ou lorsque l'interprète ne comprend pas un mot ou une expression.
- Le comportement professionnel ne peut être maintenu que si le niveau de compétence linguistique, les aptitudes physiques et mentales, les conflits d'intérêts potentiels et les sentiments personnels de l'interprète ne constituent pas un obstacle à ce comportement. En présence de l'un des obstacles susmentionnés, l'interprète est censé informer l'État de réinstallation et renoncer à sa mission.

Impartialité

- L'interprète est tenu au secret professionnel et adopte une position de totale objectivité, neutralité et indépendance vis-à-vis du demandeur et de l'enquêteur.
- L'interprète ne doit jamais tenter d'influencer le processus en prenant parti et ne doit pas laisser ses propres vues, opinions ou sentiments influencer le processus. Il doit s'abstenir de tout commentaire, sauf s'il est pertinent pour

le travail d'interprétation. Si nécessaire, il peut intervenir en se désignant comme «l'interprète»:

- demander des éclaircissements si quelque chose n'est pas clair;
- indiquer que l'une des parties a mal compris ou n'a pas compris;
- indiquer qu'il ne peut plus travailler correctement en tant qu'interprète, par exemple en raison de la fatigue, d'une maladie ou de phrases trop longues.
- Les interprètes doivent déclarer les conflits d'intérêts (par exemple, qu'ils connaissent personnellement les personnes interrogées).
- L'interprète ne doit jamais agir en tant que conseiller de l'une ou l'autre des deux parties.
- L'État de réinstallation garantit que l'anonymat de l'interprète est préservé. À cette fin, l'État de réinstallation ne fournit jamais au candidat à l'entretien de données à caractère personnel concernant l'interprète.

Confidentialité

- L'interprète ne doit en aucun cas divulguer ou répéter oralement ou par écrit à un tiers, pour quelque raison que ce soit, les informations obtenues dans le cadre de son travail, sauf si cela est exigé par les forces de l'ordre.
- En aucun cas l'interprète ne doit divulguer les connaissances qu'il pourrait avoir de la personne interrogée en ce qui concerne son dossier, ses antécédents, sa fonction, son statut ou un élément similaire.

Intégrité

- L'interprète doit se comporter de manière correcte et respectueuse envers le personnel du pays de réinstallation, les autres interprètes, les demandeurs et les autres membres du personnel présents lors de la mission de sélection, indépendamment de leur nationalité, de leur origine ethnique, de



leur religion, de leur sexe ou de leur orientation sexuelle. L'interprète évitera toujours toute attitude de jugement.

- L'interprète doit respecter les horaires de travail convenus.
- L'interprète doit avoir une apparence soignée et porter une tenue appropriée, discrète et non provocante.
- Les interprètes ne peuvent en aucun cas se prévaloir de leur qualité pour recevoir des dons ou des indemnités de quelque nature que ce soit de la part des parties concernées.
- L'interprète doit avoir une conduite irréprochable et connaître les règles et les dispositions légales régissant sa profession et ses tâches.
- Les interprètes peuvent demander une pause aux enquêteurs lorsqu'ils estiment que la fatigue commence à nuire à leur précision.
- Tout en faisant preuve de l'empathie nécessaire à l'accomplissement de sa tâche, l'interprète doit conserver une distance professionnelle appropriée vis-à-vis des différentes parties et traiter toutes les informations de manière confidentielle.

Limitations

- L'interprète accepte que ce soit l'enquêteur de l'État de réinstallation qui mène l'entretien et décide de ce qui est pertinent ou non pour le dossier du demandeur. L'interprète ne devrait en aucun cas s'imposer. Il ne doit pas non plus tenter d'influencer le contenu de l'entretien ou d'orienter son déroulement, par exemple en suggérant des questions au demandeur ou en lui demandant des explications complémentaires.
- Les interprètes ne doivent jamais réagir de leur propre initiative à des propos désagréables, choquants ou offensants ou manifester leurs émotions de quelque manière que ce soit.
- Si un interprète s'aperçoit que le demandeur est un parent ou une connaissance, ou qu'il existe tout autre

lien entre eux, il doit en informer immédiatement l'enquêteur. Cela pourrait se produire au cours d'un entretien ou lors de la traduction d'un document pour un dossier. En règle générale, l'interprète doit éteindre son téléphone portable pendant l'entretien. En consultation avec l'enquêteur, le téléphone peut être maintenu en mode vibrant si nécessaire. Les appels téléphoniques ne doivent en principe avoir lieu que pendant les pauses.

Rappel: principes éthiques à l'intention des interprètes travaillant dans le domaine de l'asile

Confidentialité. En tant qu'interprète, vous devez:

- ne divulguer aucune information à des tiers (par exemple, à un représentant du pays d'origine du demandeur, à des membres de sa famille, à ses amis, etc.) sur le demandeur ou l'agent chargé du dossier;
- garder à l'esprit que la divulgation d'informations peut nuire à la sécurité du demandeur.

Impartialité. En tant qu'interprète, vous devez:

- être neutre et objectif;
- ne pas prendre parti ou exposer votre point de vue personnel;
- éviter de vous impliquer personnellement;
- déclarer les éventuels conflits d'intérêts et, si nécessaire, s'abstenir d'accepter la mission;
- ne pas vous moquer d'autrui, ne pas manquer de respect;
- Vous abstenir de juger la crédibilité de la demande.





Fidélité et exhaustivité. En tant qu'interprète, vous devez:

- ne pas résumer, omettre ou ajouter du contenu;
- interpréter tout ce qui est dit, y compris les conversations/commentaires en aparté;
- ne pas modifier le contenu ou le style d'un message;
- ne tenter de paraphraser qu'en l'absence d'équivalent pour un terme (toujours en informer les participants);
- signaler/expliciter les termes qui sont propres à la culture (toujours en informer les participants);
- demander des clarifications si on ne comprend pas (un terme, une notion, un dialecte);

Intégrité. En tant qu'interprète, vous devez:

- accepter uniquement les missions pour lesquelles vous possédez les compétences linguistiques et les connaissances nécessaires;
- informer les participants en cas d'erreur d'interprétation, et corriger l'erreur/demander des éclaircissements;
- ne pas accepter/donner des récompenses, des cadeaux ou de l'argent;
- ne pas communiquer avec le demandeur en dehors de la mission concernant sa procédure d'asile et lui dire d'en référer aux autorités nationales d'asile;

Conduite professionnelle. En tant qu'interprète, vous devez:

- être ponctuel;
- vous vêtir de manière appropriée;
- vous préparer à l'avance pour les missions (préparer le sujet, se préparer physiquement et mentalement);
- être conscient de vos propres compétences et limites;
- informer l'autorité nationale si vous ne vous sentez pas à l'aise pour interpréter le demandeur;
- informer l'enquêteur de toute menace ou offre de corruption;
- demander de faire une pause si nécessaire;
- parler clairement et à une vitesse adaptée;
- maîtriser vos émotions;
- demander de l'aide à l'agent chargé du dossier si le demandeur devient agressif, ne répond pas à la question, critique votre interprétation ou remet en question votre objectivité.

Code de conduite – déclaration

Certains pays fournissent à leurs interprètes un code de conduite en guise d'assurance qualité. Si possible, ce type de document peut être envoyé aux interprètes par l'intermédiaire de l'OIM ou du HCR avant la mission de sélection. Il peut également être expliqué ou mentionné lorsque l'équipe ou le chef de mission rencontre les interprètes, de préférence lors du briefing initial avec les interprètes. À cette occasion, il pourrait être demandé aux interprètes s'ils ont lu le document. Certains pays demandent aux interprètes de signer une déclaration dans laquelle ils confirment avoir lu le code et être prêts à travailler selon les principes qui y sont décrits. Un exemple de ce type de déclaration est présenté à la page suivante.





Exemple: Code de conduite – déclaration

Je confirme avoir lu le code de conduite pour l'interprétation et comprendre les principes décrits dans ce code. Je déclare accepter les conditions de ma mission telles que décrites dans le présent code.

Pendant mon engagement en qualité d'interprète par

.....

Je m'engage à interpréter dans les deux langues de manière fidèle et précise en utilisant les mêmes mots dans la mesure du possible et à le faire de manière impartiale et professionnelle. Toute information dont je pourrais avoir connaissance dans le cadre de mon travail sera traitée dans la plus stricte confidentialité.

Nom complet (en lettres capitales):

.....

Coordonnées de contact:

.....

Signature:

.....

Date:

.....

Lieu:

.....





PARTIE II. SÉANCE D'INFORMATION – BRIEFING À L'INTENTION DES INTERPRÈTES

Étant donné que le rôle de l'interprète est important pour la réussite des entretiens, certains États fournissent leurs propres interprètes ou désignent des enquêteurs qui peuvent s'entretenir directement dans la langue des réfugiés. Une autre option consiste à demander au HCR ou à l'OIM de fournir des interprètes pour la mission. Cela devrait être fait bien à l'avance. Pour la protection des personnes interrogées, il est essentiel que la communication entre la personne interrogée, l'enquêteur et l'interprète fonctionne bien.

Si des interprètes sont fournis par le HCR ou l'OIM, il est conseillé aux professionnels de la réinstallation de s'assurer qu'ils sont correctement informés avant l'entretien et qu'ils comprennent ce qu'ils doivent faire. Il est important de prévoir suffisamment de temps pour rencontrer les interprètes et vous présenter les uns aux autres. Le chef de mission peut normalement fournir les informations nécessaires au cours d'une séance d'information dès l'arrivée de la mission sur le terrain.

L'objectif d'une séance d'information est d'informer les interprètes de leur mission, ainsi que de toute procédure ou considération particulière revêtant de l'importance pour l'État ou la mission de réinstallation. Les pays de réinstallation appliquant des méthodes de travail différentes, peut-être souhaitez-vous discuter avec les interprètes de certains sujets qui sont importants pour votre équipe. Vous pouvez également associer un agent chargé des dossiers à un interprète. Certains pays informent les interprètes des normes de confidentialité et de professionnalisme attendues (comme décrit dans la section ci-dessus).

Une séance d'information est une bonne occasion d'aborder le code de conduite que votre équipe et les interprètes sont tenus de respecter. **Cette séance d'information peut également porter sur** les cas ou les sujets sensibles qui peuvent être abordés au cours de votre travail ensemble et aborder les questions logistiques (heures de travail, paiements, horaires, etc.). Quelques explications sur le processus de détermination du statut de réfugié et la terminologie courante peuvent également être utiles. Dans tous les cas, vous devez fournir des orientations sur le code de déontologie attendu de l'interprète. Un exemple de séance d'information avec des interprètes **est présenté à la page suivante**.





Exemple – Séance d'information avec les interprètes

Présentation

Présentation par le représentant de la mission

Je m'appelle

.....

Je viens de Je travaille au
.....

Je suis ici avec l'équipe de sélection de (pays).

Notre mission consiste à examiner les dossiers de réfugiés en vue d'une éventuelle réinstallation en en coopération avec le HCR.

Présentation des interprètes

Interprètes de l'OIM (noms)

Interprètes du HCR (noms)

Prévoyez des badges nominatifs pour les interprètes et pour l'équipe.

Programme

- Nous commençons chaque matin à (heure) par une séance d'information pour toutes les personnes qui vont être interrogées avant le déjeuner. Les entretiens ont lieu de à
- Le déjeuner aura lieu à –
- La séance d'information pour les dossiers de l'après-midi se tient à (un interprète)
- Les entretiens de l'après-midi ont lieu de à
- L'horaire sera flexible en fonction de la durée des entretiens. Vous aurez également de courtes pauses entre les différents cas/familles.





Attentes

Les choses les plus importantes que vous devez savoir:

- Vous êtes soumis au secret professionnel, ce qui signifie que vous n'êtes pas autorisé à parler à qui que ce soit de ce qui s'est passé pendant l'entretien.
- Nous attendons de vous que vous traduisiez les mots exacts utilisés par les réfugiés. Si les réfugiés ne comprennent pas la question, il n'appartient pas à l'interprète de l'expliquer, mais à l'enquêteur de répéter la question ou d'expliquer la question. Vous ne devez rien ajouter ou omettre. Si le réfugié a des questions, il est important que nous y répondions.
- Interprétez pour toute la famille, y compris les enfants. Nous n'interrogerons pas les enfants les plus jeunes, et le parent doit nous donner son consentement pour nous laisser parler aux enfants.
- Vous serez l'interprète de la même personne/du même enquêteur pendant plusieurs jours.

Ce que nous attendons de vous en tant qu'interprète:

- interprétez tout ce qui est dit, sans ajouter ni retrancher aucune information;
- soyez neutre/impartial;
- soyez lié par la confidentialité;
- parlez à la première personne («je», «moi», «mon»).

Pour de plus amples informations sur les attentes concernant le code de conduite, veuillez consulter la section «PARTIE I. Code de conduite – outil d'interprétation».





PARTIE III. RECONNAÎTRE LES NORMES D'INTERPRÉTATION DE QUALITÉ

Si la mission fait appel à des interprètes locaux, certains pays de réinstallation remettent à ceux dont les services sont jugés satisfaisants une lettre d'appréciation ou un certificat. Cela peut servir de référence pour les futures missions d'interprétation.

Si l'équipe de la mission n'est pas satisfaite de l'accord d'interprétation, elle doit déterminer avec le chef de mission si l'entretien doit se poursuivre. Le cas échéant, l'agent chargé du dossier peut se référer au code de conduite pour rappeler certains principes. Si la mission fait appel à

des interprètes qui ont été sélectionnés par des partenaires opérationnels, il convient de leur fournir un retour d'information sur la qualité perçue de l'interprétation. Cela peut se faire oralement à la fin de la mission, lors d'une séance de débriefing ou par écrit après la mission. Naturellement, la mission doit chercher d'autres interprètes si elle constate que certaines personnes ne fournissent pas une interprétation de qualité ou que la relation de travail ne fonctionne pas pour d'autres raisons.



ISBN 978-92-9487-103-9

