



# L'interprétation dans le cadre de la procédure d'asile



# **Guide pratique de l'interprétation dans le cadre de la procédure d'asile**

**Février 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 (AUEA). Toutes les références à l'EASO et aux produits et organes de l'EASO doivent s'entendre comme des références à l'AUEA.



Manuscrit achevé en décembre 2023

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

Luxembourg: Office des publications de l'Union européenne, 2026

Print ISBN 978-92-9410-651-3 doi:10.2847/6818355 BZ-09-23-430-FR-C

PDF ISBN 978-92-9410-650-6 doi:10.2847/8024530 BZ-09-23-430-FR-N

© Agence de l'Union européenne pour l'asile (AUEA), 2026

Image de couverture, jozefmicic, © Adobe Stock, 2023.

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 de ce guide

**Pourquoi ce guide a-t-il été créé?** La mission de l'Agence de l'Union européenne pour l'asile (AUEA) est de faciliter et de soutenir les activités des États membres de l'Union européenne (UE) et d'autres pays de l'espace Schengen [pays de l'UE+ <sup>(1)</sup>] dans la mise en œuvre du régime d'asile européen commun. Conformément à son objectif global de promouvoir la mise en œuvre correcte et efficace du régime et de favoriser la convergence, l'AUEA élabore des normes opérationnelles et des indicateurs communs, des lignes directrices et des outils pratiques.

Les consultations intergouvernementales sur les politiques d'asile, de réfugiés et de migrations (CIG) constituent un processus consultatif interrégional et pluridisciplinaire placé sous la direction des États. Elles favorisent l'échange informel d'informations, les débats politiques et la coopération entre leurs 19 États participants <sup>(2)</sup> autour des dernières tendances en matière de migration internationale ainsi que des défis politiques et opérationnels émergents dans l'ensemble du continuum migratoire, au nombre desquels s'inscrivent les procédures d'interprétation dans le contexte de l'asile.

Élaboré conjointement par l'AUEA et les CIG, ce guide combine les vastes expériences du réseau de l'AUEA sur les procédures d'asile et du réseau transatlantique d'experts en interprétation des CIG.

**Comment le présent guide a-t-il été élaboré?** Le présent guide a été rédigé par des experts des pays de l'UE+ et de pays tiers, avec la précieuse contribution de la Commission européenne, du Haut-Commissaire des Nations unies pour les réfugiés (HCR) et du Conseil européen sur les réfugiés et les exilés <sup>(3)</sup>. Son élaboration a été facilitée et coordonnée par l'AUEA et les CIG. Avant sa finalisation, ce guide a fait l'objet d'une consultation auprès de tous les pays de l'UE+ par l'intermédiaire du réseau de l'AUEA sur les procédures d'asile.

L'AUEA et les CIG remercient les membres du groupe de travail qui ont préparé le projet de ce guide, notamment Farihah Karim, Fien De Pauw, Hetty Klinker, Nicola Fischer, Roska Weber et Rustem Yunusov. Nous remercions également Sonja Pöllabauer, qui nous a fait part de ses observations dans un article dédié.

**À qui s'adresse le présent guide?** Ce guide s'adresse principalement aux interprètes dans le cadre de la procédure d'asile. Cet instrument est par ailleurs utile aux agents chargés de l'entretien, aux coordinateurs des interprètes, aux agents chargés de l'assurance qualité ainsi qu'à toute autre personne travaillant ou impliquée dans le domaine de la protection internationale.

<sup>(1)</sup> Les 27 États membres de l'Union européenne, auxquels s'ajoutent l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège et la Suisse.

<sup>(2)</sup> Les États participants sont l'Allemagne, l'Australie, l'Autriche, la Belgique, le Canada, le Danemark, l'Espagne, les États-Unis, la Finlande, la Grèce, l'Irlande, la Norvège, la Nouvelle-Zélande, les Pays-Bas, la Pologne, le Portugal, le Royaume-Uni, la Suède et la Suisse. Les États participants aux CIG ont contribué à l'élaboration du présent guide dans le cadre du réseau des CIG pour l'interprétation dans le contexte des procédures d'asile.

<sup>(3)</sup> Il convient de noter que la version finale du guide ne reflète pas nécessairement les positions du Haut-Commissaire des Nations unies pour les réfugiés et du Conseil européen sur les réfugiés et les exilés.





**Comment le présent guide s'articule-t-il avec la législation et les pratiques nationales?** Il s'agit d'un instrument de convergence souple qui n'est pas juridiquement contraignant. Il reflète des normes communément admises, adoptées par le conseil d'administration de l'AUEA le 22 janvier 2024.

**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.





# Table des matières

<b>Abréviations</b> .....	<b>7</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>8</b>
<b>1. Présentation de la procédure d'asile</b> .....	<b>10</b>
1.1. Protection internationale et procédure d'asile .....	10
1.2. Droits et obligations du demandeur .....	15
1.3. Principales étapes de la procédure d'asile et types d'entretiens .....	16
1.3.1. Introduction d'une demande: l'entretien mené durant l'enregistrement.....	18
1.3.2. Procédures d'examen de la recevabilité: les entretiens sur la recevabilité .....	19
1.3.3. Examen de la demande: l'entretien individuel .....	21
1.3.4. Communication de la décision .....	22
1.3.5. Procédure en deuxième instance: l'entretien dans le cadre d'un recours .....	22
1.3.6. Fin de la protection internationale.....	23
1.4. Étapes de l'entretien individuel .....	23
1.4.1. Préparation.....	23
1.4.2. Ouverture .....	24
1.4.3. Conduite .....	25
1.4.4. Clôture.....	27
<b>2. Principes clés de l'interprétation dans le cadre de la procédure d'asile</b> .....	<b>28</b>
2.1. Professionnalisme et intégrité.....	29
2.2. Fidélité et exhaustivité.....	30
2.3. Confidentialité.....	32
2.4. Impartialité et neutralité .....	33
<b>3. Interprétation d'entretiens relatifs à l'asile</b> .....	<b>36</b>
3.1. Communication et langage .....	36
3.1.1. Déséquilibre des pouvoirs.....	36
3.1.2. Communication transculturelle.....	37
3.1.3. Terminologie .....	38
3.2. Avant l'entretien .....	39
3.3. Pendant l'entretien .....	40





3.3.1. Interprétation consécutive .....	40
3.3.2. Traduction à vue .....	42
3.3.3. Prise de notes .....	44
3.3.4. Stratégies d'interprétation .....	45
3.4. Après l'entretien.....	52
3.5. Interprétation à distance.....	52
<b>4. Interpréter pour les demandeurs en situation de vulnérabilité .....</b>	<b>57</b>
4.1. La vulnérabilité dans la procédure d'asile .....	57
4.2. Groupes en situation de vulnérabilité .....	58
4.2.1. Enfants.....	58
4.2.2. Personnes LGBTIQ.....	59
4.2.3. Victimes de violences sexuelles et fondées sur le genre .....	62
4.2.4. Victimes de la TEH.....	63
4.2.5. Victimes de torture ou d'autres formes de violence.....	64
4.2.6. Personnes souffrant de problèmes de santé mentale .....	64
4.2.7. Personnes souffrant de handicaps physiques ou intellectuels.....	65
4.3. Stratégies d'interprétation pour les demandeurs en situation de vulnérabilité.....	66
4.3.1. Contribuer à l'instauration d'un climat de confiance .....	66
4.3.2. Coopérer avec le demandeur et l'agent chargé de l'entretien .....	67
4.3.3. Interpréter pour les enfants.....	68
4.3.4. Interpréter pour les personnes LGBTIQ .....	68
<b>5. Prendre soin de son bien-être .....</b>	<b>70</b>
5.1. Stress .....	70
5.2. Impact des récits traumatisants .....	70
5.3. Stratégies d'adaptation .....	71
5.3.1. Stratégies à court terme .....	72
5.3.2. Stratégies à long terme .....	74





# Abréviations

Abréviation	Définition
<b>AUEA</b>	Agence de l'Union européenne pour l'asile
<b>CIG</b>	Consultations intergouvernementales sur les politiques d'asile, de réfugiés et de migrations
<b>Convention relative au statut des réfugiés</b>	Convention relative au statut des réfugiés (1951), telle que modifiée par son protocole (1967)
<b>Directive «qualification» (refonte)</b>	Directive 2011/95/UE du Parlement européen et du Conseil du 13 décembre 2011 concernant les normes relatives aux conditions que doivent remplir les ressortissants des pays tiers ou les apatrides pour pouvoir bénéficier d'une protection internationale, à un statut uniforme pour les réfugiés ou les personnes pouvant bénéficier de la protection subsidiaire, et au contenu de cette protection (refonte).
<b>Directive relative aux conditions d'accueil (refonte)</b>	Directive 2013/33/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 établissant des normes pour l'accueil des personnes demandant la protection internationale (refonte)
<b>DPA (refonte)</b>	Directive relative aux procédures d'asile (refonte) — directive 2013/32/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 relative à des procédures communes pour l'octroi et le retrait de la protection internationale (refonte)
<b>IPO</b>	Informations sur le pays d'origine
<b>LGBTIQ</b>	Personnes lesbiennes, gays, bisexuelles, transgenres, intersexuées et queer
<b>OSIGEGCS</b>	Orientation sexuelle, identité de genre, expression de genre et caractéristiques sexuelles
<b>Règlement Dublin III</b>	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)
<b>Règlement Eurodac</b>	Règlement (CE) n° 2725/2000 du Conseil du 11 décembre 2000 concernant la création du système «Eurodac» pour la comparaison des empreintes digitales aux fins de l'application efficace de la convention de Dublin
<b>TEH</b>	Traite des êtres humains
<b>UE</b>	Union européenne



# Introduction

La procédure d'asile garantit que les personnes ayant besoin d'une protection internationale peuvent en bénéficier dans un pays d'asile. Les interprètes jouent un rôle déterminant dans cette procédure. Ils font office de miroir entre l'ensemble des acteurs impliqués dans la procédure. Un rôle particulièrement important des interprètes consiste à permettre à l'agent chargé de l'entretien et au demandeur de communiquer entre eux. La langue est un élément clé à toutes les étapes de la procédure d'asile. Pendant toute la durée de la procédure d'asile, ce qui inclut l'accès à la procédure, la phase d'examen et la procédure de recours, il est fondamental que le demandeur, l'agent chargé de l'entretien et les autres participants se comprennent parfaitement. L'entretien individuel est au cœur de la procédure d'asile. Il s'agit de la principale occasion pour le demandeur de présenter sa demande de protection internationale, assortie de toutes les informations pertinentes, en fonction de l'autorité qui prendra une décision.

Le présent guide pratique est destiné aux interprètes intervenant dans la procédure d'asile. Vous y trouverez des informations claires et concrètes sur:

- ce à quoi vous pouvez vous attendre lorsque vous intervenez dans la procédure d'asile;
- votre rôle dans la procédure;
- des conseils sur la manière d'accomplir vos tâches conformément aux normes internationales.

Le guide commence par fournir des informations essentielles sur la procédure d'asile (son contexte, ses principales étapes et ses acteurs), en mettant l'accent sur l'entretien individuel. Il met ensuite en évidence les principes clés que tout interprète intervenant dans la procédure d'asile doit respecter. Il fournit également des orientations spécifiques sur la manière d'interpréter, y compris à distance. Le guide présente ensuite les aspects à prendre en considération face à des demandeurs en situation de vulnérabilité et les stratégies d'interprétation les concernant. Il met en outre l'accent sur la manière dont vous pouvez prendre soin de votre bien-être.

Les ressources supplémentaires qui suivent viennent compléter le présent guide pour vous aider dans votre travail quotidien:

- dix règles essentielles, pour vous rappeler les aspects les plus importants de l'interprétation dans le cadre de la procédure d'asile (disponible sous forme d'affiche et au dos du dossier);
- des listes de contrôle pour vous aider à garantir la qualité de votre interprétation.

Le guide et ses ressources supplémentaires sont également disponibles en ligne.

Ce guide pratique est un outil que vous, en tant qu'interprète intervenant dans la procédure d'asile, pouvez facilement consulter pour mieux comprendre les exigences et les principales considérations liées à votre travail. Il ne saurait toutefois remplacer la formation nécessaire



des interprètes ni les orientations plus spécifiques susceptibles d'être fournies par les autorités compétentes en matière d'asile au niveau national.

Le guide s'intéresse principalement à l'interprétation dans le cadre de la procédure d'asile à la fois dans les États membres de l'UE et dans les pays tiers. Il ne couvre pas d'autres contextes dans lesquels les demandeurs de protection internationale peuvent avoir besoin des services d'interprétation, tels que l'accueil, les conseils juridiques ou la fourniture d'une assistance psychosociale ou médicale. De la même façon, la médiation culturelle n'entre pas dans le champ d'application de ce guide dans la mesure où elle n'est pas du ressort de la mission d'interprétation. Enfin, le guide met surtout l'accent sur l'interprétation et la traduction à vue et n'inclut pas de conseils concernant la traduction écrite.

Plus précisément, les sujets abordés sont les suivants:

- les principaux éléments de la procédure d'asile, en particulier l'entretien individuel;
- les principes clés à respecter et les mesures à prendre durant votre mission d'interprétation;
- comment vous préparer à vos missions d'interprétation;
- des compétences techniques pour orienter votre travail;
- des recommandations sur ce qu'il faut faire avant, pendant et après un entretien, y compris dans le contexte de l'interprétation à distance;
- travailler avec des demandeurs en situation de vulnérabilité;
- comment prendre soin de votre bien-être.



# 1. Présentation de la procédure d'asile

En tant qu'interprète intervenant dans la procédure d'asile, votre rôle consiste à permettre la communication entre le demandeur de protection internationale, les autorités nationales compétentes en matière d'asile et tous les autres acteurs concernés par la procédure d'asile. Votre travail peut être requis à toutes les étapes de la procédure, depuis la présentation d'une demande jusqu'à l'adoption d'une décision finale. Dans la mesure où la procédure d'asile repose sur une bonne compréhension entre le demandeur et les autorités, et compte tenu de la complexité des sujets abordés, votre rôle est de la plus haute importance.

Ce chapitre vous permet de comprendre la procédure d'asile et le contexte dans lequel vous serez appelé à interpréter. Plus concrètement, les aspects qui vous seront présentés sont:

- les principaux éléments de la protection internationale;
- les droits et obligations des demandeurs de protection internationale;
- les principales étapes de la procédure d'asile et les différents types d'entretiens;
- la manière dont un entretien individuel est mené.

Dans la présentation de la procédure d'asile, une partie de la terminologie pertinente et les procédures décrites sont fondées sur la législation et les pratiques de l'UE. Les modalités et les procédures peuvent différer dans les pays non membres de l'UE.

## 1.1. Protection internationale et procédure d'asile

Le droit de demander l'asile est reconnu dans la Déclaration universelle des droits de l'homme <sup>(4)</sup> et dans des instruments juridiques régionaux tels que la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne <sup>(5)</sup>, la législation de l'UE en matière d'asile <sup>(6)</sup> et la déclaration américaine des droits et devoirs de l'homme <sup>(7)</sup>. Lorsqu'une personne ne peut pas vivre dans son pays parce qu'elle risque d'y être persécutée, elle est en droit de demander à être protégée dans un autre pays. Cette protection porte le nom de **protection internationale** ou d'**asile**.

<sup>(4)</sup> Assemblée générale des Nations unies, [Déclaration universelle des droits de l'homme](#), 10 décembre 1948. Son article 14, paragraphe 1, dispose ce qui suit: «Devant la persécution, toute personne a le droit de chercher l'asile et de bénéficier de l'asile en d'autres pays.»

<sup>(5)</sup> Parlement européen, [charte des droits fondamentaux de l'Union européenne](#) (JO C 326 du 26.10.2012, p. 391). Son article 18 est libellé comme suit: «Le droit d'asile est garanti dans le respect des règles de la convention de Genève du 28 juillet 1951 et du protocole du 31 janvier 1967 relatifs au statut des réfugiés et conformément au traité sur l'Union européenne et au traité sur le fonctionnement de l'Union européenne.»

<sup>(6)</sup> La législation de l'UE en matière d'asile — en d'autres termes, le régime d'asile européen commun — est le cadre juridique qui régit la protection internationale dans les États membres de l'UE. Elle est fondée sur cinq instruments juridiques régissant tous les aspects de la procédure d'asile: la [directive 2011/95/UE](#) [directive «qualification» (refonte)], la [directive 2013/32/UE](#) [DPA (refonte)], le [règlement \(UE\) n° 604/2013](#) [règlement Dublin III (refonte)], le [règlement \(UE\) n° 603/2013](#) [règlement Eurodac (refonte)] et la [directive 2013/33/UE](#) [directive relative aux conditions d'accueil (refonte)].

<sup>(7)</sup> Commission interaméricaine des droits de l'homme, [déclaration américaine des droits et devoirs de l'homme](#), 2 mai 1948. Son article 27 est libellé comme suit: «Toute personne a droit de chercher et de recevoir asile en territoire étranger, en cas de persécution non motivée par des délits de droit commun, et conformément à la législation de chaque pays et aux accords internationaux.»



L'une des pierres angulaires de la protection internationale réside dans le **principe de non-refoulement**. Ce principe est un droit fondamental applicable à toutes les personnes, indépendamment de leur nationalité ou de leur statut migratoire, qui arrivent aux frontières ou sur le territoire d'un pays, ou partout ailleurs où un pays exerce sa juridiction.



### Qu'est-ce que le principe de non-refoulement?

Le principe de non-refoulement (interdiction de l'expulsion ou du retour) est un principe fondamental du droit international selon lequel nul ne devrait être transféré ou renvoyé dans un pays dans lequel il serait exposé à des persécutions, à des menaces contre sa vie ou sa liberté, à d'autres formes d'atteintes graves telles que la torture ou d'autres peines ou traitements inhumains ou dégradants, ou encore à d'autres violations graves des droits de l'homme <sup>(8)</sup>.

Ce principe permet aux personnes qui se trouvent dans l'une de ces situations de demander une protection internationale. Pour ce faire, le pays doit leur accorder l'accès à son territoire et à sa procédure d'asile et s'abstenir d'expulser les demandeurs de son territoire avant qu'il n'ait été statué sur leur demande.



### Qu'est-ce qu'un demandeur de protection internationale?

Un demandeur de protection internationale, également appelé demandeur d'asile, est une personne qui a présenté une demande de protection internationale vis-à-vis de laquelle aucune décision n'a encore été prise. Pour devenir demandeur, une personne doit être citoyen d'un autre pays ou apatride. Un demandeur est considéré comme tel dès lors qu'il exprime son souhait de demander une protection auprès d'une autorité. La manière dont une personne exprime ce souhait et le moment auquel elle le fait (c'est-à-dire au moment de son arrivée dans un pays ou ultérieurement) sont dénués de pertinence aux fins de pouvoir la considérer comme un demandeur de protection internationale. Les droits et obligations découlant du statut de demandeur sont applicables à partir du moment où la personne exprime son souhait de demander une protection.

La protection internationale peut être obtenue par la reconnaissance ou l'obtention de divers statuts, selon la législation applicable dans le pays d'accueil. Certains de ces statuts, y compris le statut de réfugié et la protection subsidiaire, sont examinés plus après.

<sup>(8)</sup> La protection contre le refoulement est prévue dans plusieurs instruments juridiques internationaux et régionaux protégeant les droits de l'homme. Elle est également accordée dans le droit international des réfugiés, par exemple à l'article 33, paragraphe 1, de la convention relative au statut des réfugiés (voir note de bas de page [9](#)) et dans la législation de l'UE en matière d'asile (voir note de bas de page [6](#)).



Les principaux instruments juridiques régissant la protection internationale sont la convention de 1951 relative au statut des réfugiés et son protocole de 1967 (**convention relative au statut des réfugiés**) <sup>(9)</sup>. La convention relative au statut des réfugiés énonce le principe de non-refoulement comme une obligation fondamentale et donne la définition d'un réfugié.



### Qu'entend-on par «réfugié»?

Un réfugié est une personne qui:

- est exposée à un risque de persécution du fait:
  - de sa race (par exemple, sa couleur de peau ou son appartenance à un groupe ethnique) <sup>(10)</sup>,
  - de sa religion (par exemple, la religion et les rituels qu'elle pratique ou refuse de pratiquer),
  - de sa nationalité (par exemple, sa citoyenneté, sa langue, sa culture ou son absence de nationalité),
  - de ses opinions politiques (par exemple, son appartenance politique ou ses idées politiques réelles ou perçues),
  - de son appartenance à un certain groupe social (par exemple, dans certains pays, un genre, une orientation sexuelle, un emploi ou un mode de vie spécifique);
- se trouve hors du pays dont elle a la nationalité ou, dans le cas d'une personne apatride (personne qui n'a la nationalité d'aucun pays), hors du pays dans lequel elle avait sa résidence habituelle;
- ne peut bénéficier de la protection de son pays de nationalité ou du pays dans lequel elle avait sa résidence habituelle.

Dans le langage courant, le terme «réfugié» est employé pour désigner toutes les personnes qui sont contraintes de quitter leur pays pour échapper à la guerre, à la violence ou à toute autre menace grave. Dans le contexte juridique de l'asile, un réfugié est une personne qui risque d'être **persécutée** dans son pays d'origine ou de résidence habituelle pour une ou plusieurs des raisons décrites dans l'encadré «Qu'entend-on par “réfugié”?».

<sup>(9)</sup> Assemblée générale des Nations unies, [convention relative au statut des réfugiés](#), 28 juillet 1951, Recueil des traités des Nations unies, vol. 189, p. 137 (désignée dans la législation de l'UE en matière d'asile et par la Cour de justice de l'Union européenne comme étant la convention de Genève); Assemblée générale des Nations unies, [protocole relatif au statut des réfugiés](#), 31 janvier 1967, Recueil des traités des Nations unies, vol. 606, p. 267. Cette convention, qui est applicable dans la grande majorité des pays du monde, définit le statut de réfugié et expose les droits et obligations des réfugiés dans le pays d'accueil, ainsi que les obligations juridiques des États signataires en matière de protection des réfugiés.

<sup>(10)</sup> Les exemples fournis entre parenthèses ne font pas partie de la définition d'un réfugié exposée dans la convention relative au statut des réfugiés. Ils sont fournis pour illustrer ce que la définition d'un réfugié peut signifier dans la pratique et ne sont pas exhaustifs.





### Qu'est-ce que la persécution?

La persécution est une violation grave des droits de l'homme et des libertés fondamentales qui peut inclure des violences physiques ou mentales, des peines ou des traitements abusifs, ou des agissements des autorités mettant à mal, par exemple, la possibilité pour une personne d'accéder à des soins médicaux, au travail, à l'éducation ou à l'aide de la police ou encore de demander justice devant un tribunal.

Conformément à la convention relative au statut des réfugiés et à d'autres instruments internationaux consacrés aux droits de l'homme, les États ont élaboré d'autres instruments juridiques régissant la protection internationale qui sont applicables au niveau régional, par exemple dans l'UE, en Afrique, sur le continent américain ou au niveau national. Si la convention relative au statut des réfugiés ne détaille qu'une seule forme de protection internationale (à savoir le statut de réfugié), des formes complémentaires de protection internationale qui ne sont pas applicables dans tous les pays peuvent exister aux niveaux régional et national, comme la **protection subsidiaire** dans l'UE.



### Qu'est-ce que la protection subsidiaire?

La protection subsidiaire est un type de protection internationale qui peut être accordée à une personne qui ne remplit pas les conditions d'octroi du statut de réfugié, mais qui serait exposée à un risque sérieux si elle devait retourner dans son pays d'origine ou dans le pays dans lequel elle avait sa résidence habituelle et si ce pays ne la protégeait pas <sup>(11)</sup>. Par «risque sérieux», on entend la peine de mort ou l'exécution, la torture ou des sanctions et traitements inhumains ou dégradants, ou une menace pesant sur la vie d'une personne civile en raison d'un conflit armé <sup>(12)</sup>.

La protection internationale dans l'UE inclut donc à la fois le statut de réfugié et la protection subsidiaire <sup>(13)</sup>.

<sup>(11)</sup> La définition juridique d'une personne pouvant bénéficier de la protection subsidiaire est exposée à l'article 2, point f), de la directive «qualification» (refonte).

<sup>(12)</sup> Voir l'article 15 de la directive «qualification» (refonte).

<sup>(13)</sup> Dans certains États membres de l'UE et hors UE, la législation nationale prévoit des formes complémentaires de protection. À titre d'exemple, aux États-Unis, «d'autres formes de secours» sont prévues.



### Qu'est-ce que la procédure d'asile?

La procédure d'asile, également appelée dans certains contextes «procédure de protection internationale», est une procédure qui détermine si un demandeur de protection internationale se voit accorder ou refuser la protection dans le pays dans lequel il a présenté sa demande. L'expression «procédure d'asile» recouvre toutes les étapes, depuis le moment où le demandeur exprime son souhait de demander une protection internationale jusqu'à l'adoption de la décision finale concernant la demande. Elle inclut un examen approfondi des raisons pour lesquelles le demandeur a quitté son pays et ne peut y retourner.

La procédure d'asile sert à établir si le demandeur remplit les critères pour être reconnu en tant que réfugié. Ce n'est que si ces critères ne sont pas remplis que les autorités examinent si le demandeur peut bénéficier de formes complémentaires de protection, telles que la protection subsidiaire dans l'UE.

Dans le cas du statut de réfugié et de la protection subsidiaire, la protection internationale est accordée si le demandeur n'est pas soumis aux clauses d'**exclusion** prévues dans la convention relative au statut des réfugiés et dans d'autres instruments applicables <sup>(14)</sup>.



### Qu'est-ce que l'exclusion?

Il y a exclusion <sup>(15)</sup> lorsqu'un demandeur, après examen de sa demande, se voit refuser une protection internationale pour l'une des raisons suivantes:

- il n'a pas besoin de protection internationale parce qu'il bénéficie déjà de la protection d'organisations ou d'agences des Nations unies ou d'une protection d'autres pays équivalente à la protection conférée par la nationalité;
- il est indigne d'une protection internationale parce qu'il existe des raisons sérieuses de croire qu'il a commis un crime contre la paix, un crime de guerre ou un crime contre l'humanité, un crime grave (de droit commun) avant d'entrer dans le pays d'asile, ou un agissement contraire aux buts et aux principes des Nations unies.

Les clauses d'exclusion peuvent varier en fonction du contexte régional ou national. Dans l'UE, d'autres motifs d'exclusion s'appliquent aux personnes qui pourraient autrement bénéficier d'une protection subsidiaire <sup>(16)</sup>.

Les demandeurs auxquels s'appliquent les clauses d'exclusion se voient refuser le statut de réfugié et la protection subsidiaire.

<sup>(14)</sup> [Directive «qualification» \(refonte\)](#); Nations unies, [charte des Nations unies](#), 24 octobre 1945; Assemblée générale des Nations unies, [statut de Rome de la Cour pénale internationale](#), 17 juillet 1998.

<sup>(15)</sup> En fonction de la législation nationale, d'autres dispositions similaires à l'exclusion peuvent s'appliquer. Par exemple, aux États-Unis, l'exclusion est appelée «*mandatory bar*».

<sup>(16)</sup> À savoir, 1) lorsque la personne représente une menace pour la société ou la sécurité de l'État membre dans lequel il se trouve, ou 2) lorsque la personne a commis un crime passible d'une peine d'emprisonnement avant son admission dans l'État membre et a quitté son pays d'origine dans le seul but d'échapper à des sanctions résultant de ces crimes.





## 1.2. Droits et obligations du demandeur

Les demandeurs de protection internationale jouissent d'un certain nombre de droits fondamentaux et sont tenus à plusieurs obligations tout au long de la procédure d'asile. La plupart des demandeurs ne parlent pas suffisamment bien, voire pas du tout, la langue officielle du pays d'accueil. En tant qu'interprète, vous jouerez donc un rôle essentiel en leur permettant de jouir de leurs droits et de remplir leurs obligations.

### Droits et obligations du demandeur dans le cadre de la procédure d'asile

Le demandeur est en droit d'être informé <sup>(17)</sup> de sa possibilité de demander une protection internationale, des étapes de la procédure, de ses droits et obligations au cours de la procédure ainsi que de la décision.

Le demandeur est en droit d'être entendu <sup>(18)</sup> en faisant connaître son point de vue et en participant activement à la procédure, notamment par le biais d'un entretien individuel sur les motifs de sa demande de protection internationale. L'autorité compétente est tenue d'accorder au demandeur le droit d'être entendu, à moins qu'une décision positive concernant son statut de réfugié puisse être prise sur la base des éléments de preuve disponibles sans mener d'entretien individuel <sup>(19)</sup>. Les déclarations formulées par le demandeur sont souvent la principale source utilisée pour statuer sur la demande.

Si la demande de protection internationale du demandeur se solde par une décision négative, ce dernier a droit à un recours effectif <sup>(20)</sup> et à un procès équitable <sup>(21)</sup>. Cela signifie qu'il peut introduire un recours contre la décision en matière d'asile devant l'instance d'appel, la cour ou le tribunal, qui examinera l'affaire de manière indépendante et impartiale. Cela signifie également que le demandeur est en droit d'être informé des motifs de la décision afin d'exercer utilement son droit à un recours effectif.

<sup>(17)</sup> Article 12, paragraphe 1, point a), de la DPA (refonte). Pour de plus amples informations sur la transmission d'informations aux demandeurs, consultez le portail [Let's Speak Asylum](#) de l'Agence de l'Union européenne pour l'asile.

<sup>(18)</sup> Article 41, paragraphe 2, point a), de la charte des droits fondamentaux de l'UE (op. cit., note de bas de page 5).

<sup>(19)</sup> Article 14, paragraphe 2, points a) et b), et article 15, paragraphe 3, point c), de la DPA (refonte).

<sup>(20)</sup> Article 18, paragraphe 1, point f), de la DPA (refonte); article 8 de la Déclaration universelle des droits de l'homme (op. cit., note de bas de page 4).

<sup>(21)</sup> Déclaration américaine des droits et devoirs de l'homme (op. cit., note de bas de page 7); charte des droits fondamentaux de l'UE; Cour européenne des droits de l'homme, [convention européenne des droits de l'homme](#), 4 novembre 1950.



### Droits et obligations du demandeur dans le cadre de la procédure d'asile

En tant que de besoin, le demandeur est en droit de bénéficier des services d'un interprète <sup>(22)</sup> pour lui permettre de présenter ses arguments aux autorités compétentes. Durant toute la procédure, la communication avec le demandeur doit se faire dans une langue qu'il comprend ou dont il est raisonnable de penser qu'il la comprend <sup>(23)</sup>. À certaines étapes, y compris lors de l'entretien individuel, la communication doit se faire dans la langue pour laquelle le demandeur a manifesté une préférence ou dans une autre langue qu'il comprend et dans laquelle il est à même de communiquer clairement <sup>(24)</sup>. Lorsqu'un demandeur exprime une préférence quant au sexe de l'interprète qui l'assiste lors de l'entretien individuel, les autorités chargées de l'asile évaluent les motifs de cette demande et s'efforcent d'y répondre favorablement dès lors que cela peut aider le demandeur à s'exprimer pleinement <sup>(25)</sup>.

Le demandeur est en droit de voir ses informations à caractère personnel ainsi que toutes les autres informations relatives à son dossier traitées de manière confidentielle <sup>(26)</sup>. Cela signifie qu'aucune personne intervenant dans la procédure d'asile ne peut divulguer d'informations à des personnes extérieures à la procédure.

Le demandeur est dans l'obligation de coopérer <sup>(27)</sup> avec les autorités qui, à leur tour, doivent lui donner l'occasion de le faire <sup>(28)</sup>. Le demandeur doit communiquer avec les autorités et fournir des informations complètes, précises et correctes dans la mesure du possible. Qui plus est, il doit partager avec les autorités tous les documents justificatifs dont il dispose.

## 1.3. Principales étapes de la procédure d'asile et types d'entretiens

Avec quelques variantes selon le régime d'asile en place dans chaque pays, la procédure d'asile se compose d'un certain nombre d'étapes, qui sont illustrées à la figure n° 1.

<sup>(22)</sup> Article 12, paragraphe 1, point b), de la DPA (refonte).

<sup>(23)</sup> Article 12, paragraphe 1, point a), de la DPA (refonte).

<sup>(24)</sup> Article 15, paragraphe 3, point c), de la DPA (refonte).

<sup>(25)</sup> Article 15, paragraphe 3, point c), de la DPA (refonte).

<sup>(26)</sup> Article 15, paragraphe 2, et article 48 de la DPA (refonte).

<sup>(27)</sup> Article 13, paragraphe 1, de la DPA (refonte).

<sup>(28)</sup> Considérant 25 de la DPA (refonte).



Figure n° 1 — Parcours d'asile



Source: adapté de [Asylum Procedure | Let's Speak Asylum \(europa.eu\)](https://europa.eu/let-speak-asylum/) (février 2024).

© AUEA — Agence de l'Union européenne pour l'asile — Let's Speak Asylum.

La plupart des étapes de la procédure impliquent la conduite d'un **entretien** avec le demandeur de protection internationale. Différents types d'entretiens peuvent être menés à différentes étapes de la procédure d'asile, notamment les principaux types qui sont présentés dans cette section.

Les **principaux participants** à tous les types d'entretiens sont les suivants:

- l'agent chargé de l'entretien <sup>(29)</sup>;
- le demandeur;
- l'interprète, qui permet la communication.

En fonction de la pratique nationale, de la situation personnelle du demandeur et de l'étape de la procédure au cours de laquelle l'entretien a lieu, d'**autres personnes** peuvent être présentes. Il peut s'agir, par exemple, de conseillers juridiques, de représentants du Haut-Commissaire des Nations unies pour les réfugiés, de personnes apportant une assistance psychosociale, médicale ou autre, ou encore d'une personne de confiance. Les enfants (personnes de moins de 18 ans) sans adulte responsable d'eux dans le pays d'asile peuvent être accompagnés à l'entretien par un tuteur/représentant légal <sup>(30)</sup> ou par une personne de soutien adulte. Dans certains cas, un collègue de l'agent chargé de l'entretien, un autre interprète ou un dactylo peuvent également être présents. Il incombe à l'agent chargé de l'entretien de permettre aux autres personnes d'assister à l'entretien, de les présenter au demandeur, d'expliquer leur rôle au cours de l'entretien, de définir leur place dans la pièce et,

<sup>(29)</sup> Selon le pays, l'agent chargé de l'entretien peut être appelé, par exemple, un agent chargé du dossier, un agent chargé de l'asile, un agent de protection, etc.

<sup>(30)</sup> Article 25, paragraphe 1, point a), de la DPA (refonte).



si nécessaire et conformément à la pratique nationale, de les laisser participer à la communication au cours de l'entretien.

Selon le régime d'asile national et l'étape de la procédure, les entretiens peuvent être menés dans d'autres **lieux** que dans les locaux de l'autorité compétente en matière d'asile, tels que les points frontières, les points de débarquement, les centres de rétention, les bureaux des autorités responsables ou encore les locaux des juridictions. De la même manière, les entretiens peuvent être menés par **différentes autorités ou différents membres du personnel, soit en présentiel, soit à distance**.

À toutes les étapes de la procédure et lors de tous les entretiens, le demandeur se voit communiquer des **informations** sur l'objet de l'entretien ainsi que sur ses droits et obligations. Ces dernières sont complétées par des informations supplémentaires en fonction de l'étape spécifique de la procédure. Comme vous devrez interpréter toutes ces informations, il est essentiel que vous compreniez la procédure d'asile et les différents types d'entretiens. Il est également crucial que vous connaissiez la terminologie pertinente.

Les types d'entretiens qui sont menés aux différentes étapes de la procédure diffèrent non seulement par leur finalité, mais aussi par leur contenu et leurs caractéristiques spécifiques (durée, lieu et objet). Les différents types d'entretiens ainsi que leur finalité et leurs spécificités sont expliqués dans les sections suivantes.

### **1.3.1. Introduction d'une demande: l'entretien mené durant l'enregistrement**

Lorsqu'une personne exprime son souhait de demander une protection internationale, l'autorité nationale compétente doit enregistrer sa demande. L'introduction <sup>(31)</sup> d'une demande de protection internationale constitue la première étape de la procédure d'asile. Les personnes qui introduisent une demande de protection internationale sont autorisées à rester sur le territoire du pays d'accueil jusqu'à ce qu'il soit statué sur leur demande <sup>(32)</sup>. L'introduction de la demande est essentielle pour garantir la protection contre le refoulement ainsi que pour identifier l'autorité compétente et la procédure applicable pour examiner la demande. En ce sens, le travail de l'interprète est fondamental pour garantir l'accès effectif du demandeur à la procédure d'asile.

En fonction de la pratique nationale, les entretiens d'enregistrement ne sont pas nécessairement menés par des agents chargés de l'entretien de la même autorité que celle responsable des entretiens individuels (voir la section [1.3.3. Examen de la demande: l'entretien individuel](#)). Les entretiens d'enregistrement peuvent être dirigés par le personnel chargé de l'enregistrement, les agents des services de migration, les garde-frontières ou la police. L'endroit où se déroulent les entretiens d'enregistrement peut également varier et inclure les locaux des autorités compétentes en matière d'asile, les centres d'accueil, les points de passage frontaliers et les centres de rétention.

<sup>(31)</sup> Selon le pays, l'introduction d'une demande de protection internationale peut être qualifiée d'«enregistrement», de «déclarations à la frontière», de «processus affirmatif» ou de «dépôt».

<sup>(32)</sup> Sauf si une exception à ce principe général est prévue par la loi.



Les entretiens d'enregistrement ne sont pas longs. Le personnel chargé de l'enregistrement recueille des données à caractère personnel basiques et des informations sur le demandeur, telles que son nom, sa date et son lieu de naissance, sa nationalité, son origine ethnique, sa religion, son éducation, les membres de sa famille, son emploi et son itinéraire. Des documents d'identité ou d'autres documents à l'appui de la demande du demandeur qui sont en sa possession sont également recueillis. Souvent, le demandeur est photographié et ses empreintes digitales sont relevées.

Selon la pratique nationale, les principales raisons pour lesquelles le demandeur a quitté son pays d'origine et ses craintes en cas de retour peuvent être consignées. Le récit détaillé de ces raisons ne fait cependant pas partie de l'entretien mené dans le cadre de l'enregistrement.

L'entretien d'enregistrement permet également d'identifier les demandeurs nécessitant des garanties procédurales spéciales le plus tôt possible durant la procédure d'asile.



### Qui sont les demandeurs nécessitant des garanties procédurales spéciales?

Les demandeurs nécessitant des garanties procédurales spéciales sont les demandeurs dont la situation individuelle limite leur capacité à présenter leur demande et à comprendre pleinement la procédure d'asile et à y participer. Cette situation peut s'expliquer par l'âge, le genre, le handicap, les troubles mentaux, les maladies graves et l'expérience de violences graves.

Les demandeurs nécessitant des garanties procédurales spéciales doivent bénéficier d'un soutien adéquat afin de garantir qu'ils peuvent effectivement présenter tous les éléments requis à l'appui de leur demande de protection internationale. Ce soutien peut prendre différentes formes, telles qu'une assistance médicale ou psychologique, le fait de donner au demandeur la possibilité de demander un interprète de sexe prédéfini, de reporter son entretien individuel ou encore de lui accorder du temps supplémentaire pour l'entretien.

Les demandeurs nécessitant des garanties procédurales spéciales sont communément appelés «demandeurs en situation de vulnérabilité». Pour obtenir de plus amples informations, voir la section [4. Interpréter pour les demandeurs en situation de vulnérabilité](#).

## 1.3.2. Procédures d'examen de la recevabilité: les entretiens sur la recevabilité

En fonction des lois et procédures applicables, avant d'examiner une demande de protection internationale sur le fond, les autorités peuvent d'abord examiner la recevabilité de la demande de protection internationale du demandeur.

En tant qu'interprète, il peut vous être demandé d'intervenir dans le cadre de ces entretiens sur la recevabilité. Ces entretiens s'intéressent uniquement aux éléments pertinents pour pouvoir statuer sur la recevabilité de la demande de protection internationale et n'impliquent pas de discuter des détails de la demande du demandeur.



Dans les sections qui suivent, vous trouverez de plus amples informations sur certaines des procédures de recevabilité applicables dans certains États membres de l'UE. Les pays hors UE peuvent respecter des procédures d'examen de la recevabilité similaires ou alternatives.

### **a) Concepts de pays sûrs**

Les concepts de pays sûrs reposent sur l'hypothèse que, dans certaines circonstances, un autre pays que celui dans lequel le demandeur sollicite une protection internationale peut être considéré comme sûr pour lui. Dans ces cas, le pays d'asile peut être exempté de sa responsabilité d'examiner la demande.

Lors de ces entretiens sur la recevabilité, vous pourriez remarquer que les sujets abordés ne portent pas principalement sur les raisons pour lesquelles le demandeur a quitté son pays d'origine et demande l'asile. Le demandeur sera principalement invité à parler des raisons pour lesquelles, compte tenu de sa situation individuelle, il ne peut pas retourner dans l'autre pays sûr.

Deux exemples de concepts de pays sûrs sont présentés ci-dessous.

#### **Premier pays d'asile**

Lorsqu'un demandeur a la possibilité de retourner dans un autre pays (appelé «premier pays d'asile») dans lequel il a obtenu le statut de réfugié et peut toujours bénéficier de la protection découlant de ce statut, ou dans lequel il peut par ailleurs jouir d'une protection suffisante, sa demande peut être considérée comme irrecevable.

En pareil cas, les entretiens mettront l'accent sur la situation du demandeur dans le pays dans lequel il bénéficie d'une protection ainsi que sur les raisons pour lesquelles le demandeur est parti et n'a pu être réadmis dans son premier pays d'asile.

#### **Pays tiers sûr**

Lorsqu'un demandeur est considéré comme ayant un lien avec un autre pays dans lequel il peut être en sécurité, sa demande peut être considérée comme irrecevable sans qu'il soit nécessaire d'examiner son bien-fondé. Pour qu'un pays tiers soit considéré comme sûr, le demandeur doit pouvoir y demander une protection internationale et y bénéficier du statut de réfugié, à la condition qu'il y soit éligible, y être protégé contre le refoulement et ne pas y être soumis à des persécutions ni à des atteintes graves.

En pareil cas, les entretiens sur la recevabilité s'intéressent principalement au lien entre le demandeur et le pays tiers et aux raisons pour lesquelles le demandeur ne peut pas demander à être protégé dans ce pays.

### **b) Demandes ultérieures**

Lorsqu'un demandeur dont la demande initiale a été rejetée présente une demande ultérieure, l'autorité compétente en matière d'asile examinera d'abord la recevabilité de sa demande et pourra décider de procéder à un examen complet de cette dernière.

Si un entretien sur la recevabilité d'une demande ultérieure a lieu, les sujets abordés sont les nouveaux éléments de la demande, et non ceux de la demande qui a été examinée précédemment.



### c) Déterminer le pays responsable de l'examen de la demande: la procédure de Dublin

Dans les pays européens de la zone de Dublin <sup>(33)</sup>, tout enregistrement d'une demande est suivi ou s'accompagne de la détermination du pays responsable de son examen, de façon à s'assurer que la demande est traitée dans un seul et unique pays. Les critères utilisés pour déterminer le pays responsable de l'examen de la demande ont trait à la protection de l'unité de la famille et à la responsabilité du pays qui a joué le rôle le plus important dans l'entrée ou le séjour du demandeur dans la zone de Dublin.

L'entretien visant à déterminer le pays responsable de l'examen de la demande est appelé entretien «Dublin». Les entretiens Dublin portent sur l'existence, l'identité et le statut des membres de la famille dans un autre pays au sein de la zone de Dublin, les visas ou les documents de séjour délivrés par d'autres pays, les itinéraires du demandeur et ses entrées ou séjours antérieurs dans d'autres pays, le besoin potentiel du demandeur en garanties procédurales spéciales et les facteurs éventuels empêchant le transfert du demandeur vers le pays responsable. Les entretiens Dublin ne portent pas sur les raisons pour lesquelles le demandeur a quitté son pays d'origine. Ils se déroulent après ou dans le cadre de l'entretien d'enregistrement. Ils peuvent être menés par le personnel chargé de l'enregistrement, les agents chargés du système de Dublin ou d'autres agents chargés de l'entretien.

#### 1.3.3. Examen de la demande: l'entretien individuel

Une fois la demande introduite et jugée recevable, dans le cas où une procédure d'examen de la recevabilité a eu lieu, le demandeur est convoqué pour un entretien individuel <sup>(34)</sup> devant l'autorité nationale compétente. L'entretien individuel est la pierre angulaire de la procédure d'asile, car c'est au cours de cette étape que le demandeur peut expliquer pleinement son besoin de protection internationale. Souvent, la plupart des informations que l'autorité compétente en matière d'asile évaluera au cours de l'examen de la demande sont recueillies lors de l'entretien individuel <sup>(35)</sup>.

Les entretiens individuels sont axés sur les raisons pour lesquelles le demandeur a quitté son pays d'origine ou dans lequel il avait sa résidence habituelle (s'il est apatride) et sur ses craintes de ce qu'il pourrait lui arriver s'il y retourne. Ils portent également sur les antécédents personnels et familiaux du demandeur, sur son itinéraire de voyage, ainsi que sur toute autre circonstance pertinente. Outre les déclarations orales du demandeur, l'agent chargé de l'entretien collectera tous les documents et autres éléments de preuve que le demandeur peut fournir et prendra en considération tous les éléments de preuve pertinents déjà à la disposition de l'autorité. L'agent chargé de l'entretien s'efforcera également d'identifier toute vulnérabilité ou tout besoin de garanties procédurales spéciales de la part du demandeur qui n'aurait pas déjà été identifié.

Selon le cas, un entretien individuel peut durer plusieurs heures et plusieurs entretiens individuels peuvent être nécessaires. Les éventuels motifs d'exclusion de la protection

<sup>(33)</sup> La zone de Dublin comprend les 27 États membres de l'UE et quatre pays associés, à savoir l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège et la Suisse.

<sup>(34)</sup> Selon le pays, l'entretien individuel peut être appelé «entretien relatif à l'asile».

<sup>(35)</sup> Dans certains pays, lorsque des procédures spécifiques s'appliquent et que l'autorité dispose déjà d'informations substantielles, mais souhaite confirmer certains aspects de la demande, l'entretien peut porter uniquement sur ces aspects spécifiques.



internationale peuvent être abordés et examinés lors de l'entretien individuel ou dans le cadre d'un entretien distinct. L'agent chargé de l'entretien peut entrer dans les détails pour s'enquérir de toute expérience passée spécifique ou de tout agissement et des circonstances connexes dans lesquels le demandeur a été impliqué susceptibles d'entraîner l'exclusion du demandeur de la protection internationale. Les demandeurs, à leur tour, ont la possibilité d'expliquer en détail tous les faits pertinents et de clarifier les informations incohérentes, de répondre à toute preuve qui leur est présentée ou d'étayer davantage leur demande de protection internationale.

Les entretiens sur l'exclusion peuvent être particulièrement intenses et longs. Parfois, plusieurs entretiens sont nécessaires.

Pour de plus amples informations sur la conduite de l'entretien individuel, voir la section [1.4. Étapes de l'entretien individuel](#).

### **1.3.4. Communication de la décision**

Au terme de l'entretien individuel, l'agent chargé de l'entretien ou d'autres responsables examinent la demande de protection internationale sur le fond et prennent une décision quant à l'octroi au demandeur d'une protection internationale. À l'issue de cet examen, les autorités nationales compétentes en matière d'asile notifient au demandeur si la protection lui est accordée ou si sa demande est rejetée. En cas de décision négative, la notification inclut également les motifs de la décision et des informations sur la manière de la contester. Le demandeur est informé par écrit et, selon la pratique nationale, en personne. Lorsque le demandeur est informé en personne, il peut vous être demandé de fournir des services d'interprétation.

### **1.3.5. Procédure en deuxième instance: l'entretien dans le cadre d'un recours**

En cas de décision négative ou de décision d'octroyer un autre type de protection que le statut de réfugié, le demandeur est en droit d'introduire un recours devant l'autorité compétente (une chambre de recours, une cour ou un tribunal, par exemple). La procédure en deuxième instance peut comprendre un entretien dans le cadre d'un recours qui s'intéresse principalement aux questions liées aux motifs du recours et à toute information ou préoccupation pertinente présentée par le demandeur en ce qui concerne la (première) décision relative à sa demande. En conséquence, un entretien dans le cadre d'un recours n'est généralement pas un entretien individuel complet, à moins que cela ne soit nécessaire pour décider de l'issue du recours <sup>(36)</sup>.

La fourniture de services d'interprétation au cours de l'entretien dans le cadre du recours dépend de la réglementation nationale.

---

<sup>(36)</sup> HCR, [Normes relatives aux procédures de détermination du statut de réfugié relevant du mandat du HCR](#), 26 août 2020.



### 1.3.6. Fin de la protection internationale

Dans certains cas, les autorités nationales compétentes en matière d'asile peuvent être amenées à évaluer s'il convient de mettre fin à la protection internationale.

Le statut de protection internationale peut prendre fin pour plusieurs raisons, notamment parce que la protection n'est plus nécessaire ou justifiée, par exemple si le bénéficiaire se réclame à nouveau de la protection du pays dont il a la nationalité ou dans lequel il avait sa résidence habituelle ou s'il acquiert une nouvelle nationalité et bénéficie de la protection dudit pays, ou encore si les circonstances qui ont conduit à l'octroi de la protection ont changé (par exemple, évolution de la situation dans le pays d'origine). Il peut également être mis fin à la protection si des éléments de preuve indiquent que la personne aurait dû être exclue de la protection internationale en premier lieu, ou que la personne s'est vu accorder à tort une protection en raison d'une interprétation erronée ou de l'omission de certains faits.

En fonction de la pratique nationale et des dispositions juridiques applicables, les procédures de fin de la protection internationale peuvent inclure un entretien axé sur des éléments susceptibles de justifier la fin de la protection.

## 1.4. Étapes de l'entretien individuel

Cette section s'intéresse principalement à la conduite d'un entretien individuel (voir la figure n° 2), étant donné qu'il s'agit de la pierre angulaire de la procédure d'asile et du type d'entretien au cours duquel vous êtes davantage susceptible d'intervenir en tant qu'interprète. Veuillez noter que de nombreux aspects sont également pertinents pour d'autres types d'entretiens.

Figure n° 2 — Étapes de l'entretien individuel



### 1.4.1. Préparation

Avant de mener un entretien individuel, l'agent chargé de l'entretien prendra des dispositions en fonction du cas, de l'étape de la procédure et du contexte dans lequel l'entretien se déroulera.

L'agent chargé de l'entretien se préparera à l'entretien individuel en se familiarisant avec toutes les informations disponibles sur le dossier ainsi qu'avec la situation dans le pays d'origine du demandeur. En fonction de la pratique nationale et des informations dont il dispose, l'agent chargé de l'entretien peut vous communiquer, avant l'entretien, des informations pertinentes sur le dossier, afin que vous soyez préparé à l'interprétation.

La **disposition idéale** des sièges dans la salle d'entretien établira une ligne de communication entre l'agent chargé de l'entretien et le demandeur: ils doivent pouvoir se voir mutuellement à tout moment. En tant qu'interprète, il peut vous être demandé de vous asseoir à égale distance





du demandeur et de l'agent chargé de l'entretien, généralement selon une configuration triangulaire <sup>(37)</sup>, afin de souligner votre impartialité (pour plus d'informations sur l'impartialité, voir la section [2.4. Impartialité et neutralité](#)). Normalement, vous serez tous assis autour d'une table. De l'eau et des mouchoirs en papier seront également disponibles. Des dispositions différentes peuvent être prises pour les demandeurs nécessitant des garanties procédurales spéciales, par exemple les demandeurs souffrant d'une déficience auditive, les demandeurs utilisant la langue des signes ou les enfants (pour plus d'informations sur l'interprétation à destination de ces groupes, voir le chapitre [4. Interpréter pour les demandeurs en situation de vulnérabilité](#)).

En fonction de la pratique nationale, l'agent chargé de l'entretien peut vous escorter, vous et le demandeur, depuis la salle d'attente jusqu'à la salle d'entretien.

Vous trouverez des informations détaillées sur la façon de vous préparer à l'interprétation lors d'un entretien à la section [3.2. Avant l'entretien](#).

## 1.4.2. Ouverture

Lors de l'ouverture de l'entretien individuel, il incombe à l'agent chargé de l'entretien d'instaurer un climat de confiance afin que tous les participants se sentent à l'aise. Cela peut se faire de plusieurs manières, par exemple en abordant tout d'abord un sujet neutre pour mettre le demandeur à l'aise.

L'agent chargé de l'entretien commencera l'entretien en se **présentant**. Il peut également vous introduire en tant qu'interprète ou vous demander de vous présenter. Pour des raisons de sécurité, les présentations ne doivent pas inclure de nom.

L'agent chargé de l'entretien vérifiera si vous et le demandeur parlez la même **langue** et/ou le même dialecte et si vous vous comprenez parfaitement.

L'agent chargé de l'entretien peut **informer** le demandeur que:

- l'objectif de l'entretien est de recueillir des informations détaillées et fiables sur les raisons pour lesquelles il demande une protection;
- l'entretien individuel suit une certaine structure et comprend la vérification des données à caractère personnel, du pays d'origine, de l'itinéraire de voyage et des raisons pour lesquelles le demandeur a quitté son pays et ne souhaite pas y retourner;
- toutes les personnes participant à l'entretien sont tenues à la confidentialité;
- l'interprète est neutre et impartial et n'a aucune influence sur l'issue de l'examen;
- le demandeur ne doit pas hésiter à dire qu'il ne comprend pas une question;
- il est en droit de demander une pause;
- il est tenu de coopérer en divulguant toutes les informations pertinentes: le fait de donner intentionnellement de fausses informations peut donner lieu au refus de sa demande.

Au cours de cette étape, le demandeur est également informé de la manière dont l'entretien est **enregistré et rapporté**. Selon la pratique nationale, les entretiens peuvent faire l'objet d'un

<sup>(37)</sup> Voir HCR Autriche, [Manuel pour interprètes dans les procédures d'asile](#), Vienne, 2022, p. 29.





enregistrement audio ou vidéo et/ou être documentés dans un rapport d'entretien écrit. Le rapport d'entretien peut être soit un compte rendu in extenso, soit un rapport factuel contenant des informations essentielles que le demandeur aura fournies au cours de l'entretien.

L'agent chargé de l'entretien peut également poser des questions sur l'**état de santé du demandeur** afin de déterminer s'il est apte à passer l'entretien et/ou s'il a besoin de garanties procédurales spéciales.

### 1.4.3. Conduite

La présente section décrit les techniques d'entretien les plus courantes adoptées lors des entretiens individuels. Selon la pratique nationale, d'autres techniques peuvent être employées. En outre, le plan suivi par l'agent chargé de l'entretien pour un entretien individuel donné peut varier et/ou changer au cours de l'entretien, étant donné que chaque demandeur a sa propre histoire et son propre récit.

L'agent chargé de l'entretien doit recueillir autant d'informations détaillées et pertinentes que possible sur les **raisons pour lesquelles le demandeur demande une protection**. Par conséquent, il est susceptible de s'enquérir de tout événement passé pertinent mentionné par le demandeur et de poser des questions, par exemple, sur ce qu'il s'est passé, sur le moment et l'endroit où les événements se sont déroulés, sur l'identité de la ou des victimes et sur le ou les participants aux événements, sur les raisons pour lesquelles ces événements sont survenus et sur la question de savoir si des documents ou des éléments de preuve ont été présentés concernant ces événements.

Qui plus est, l'agent chargé de l'entretien a besoin de savoir ce que le demandeur craint en cas de retour dans son pays, pourquoi il pense que cela pourrait se produire et de qui il a peur.

L'agent chargé de l'entretien peut également poser des **questions sur d'autres sujets**, notamment des questions de suivi sur les caractéristiques du demandeur, la manière dont il était perçu dans son pays d'origine, la possibilité pour le demandeur de bénéficier d'une protection dans son pays d'origine ainsi que la possibilité pour le demandeur d'accéder et de vivre en toute sécurité dans une autre région de son pays d'origine.

L'agent chargé de l'entretien introduira généralement le sujet qui va être abordé, par exemple en disant: «Je vais maintenant vous poser quelques questions sur votre voyage.» Il élabore des questions claires et simples en tenant compte de l'âge et du contexte culturel et éducatif du demandeur. Il ne pose qu'une seule question à la fois. Il pose principalement des questions ouvertes commençant par «Comment...?», «Dites-moi (la raison pour laquelle)...», «Expliquez-moi...», «Veuillez décrire...», etc. Les questions fermées seront utilisées dans une moindre mesure, généralement pour confirmer que l'agent chargé de l'entretien a bien compris la demande du demandeur. Les questions fermées nécessitent généralement une réponse brève, par exemple une date ou un lieu, ou simplement une réponse par «oui» ou «non». Au cours de certaines parties de l'entretien, l'agent chargé de l'entretien peut aborder brièvement certains sujets sans les approfondir davantage. Il peut également inviter le demandeur à clarifier certains aspects de ses déclarations ou des termes qu'il utilise <sup>(38)</sup>.

<sup>(38)</sup> Voir EASO, [Guide pratique de l'EASO: l'entretien individuel](#), 2014; HCR Autriche, [Manuel pour interprètes dans les procédures d'asile](#), Vienne, 2022, p. 32.



Pendant toute la durée de l'entretien, l'agent chargé de l'entretien surveillera à la fois le demandeur et l'interprète et leur donnera l'occasion de faire des **pauses** chaque fois que nécessaire (voir les sections [2.1. Professionnalisme et intégrité](#) et [3.3.4. Stratégies d'interprétation](#)).

Les sections qui suivent décrivent les principales parties généralement abordées lors de l'entretien.

#### **a) Confirmation de l'identité du demandeur**

Cette partie de l'entretien vise à confirmer l'identité et les données d'enregistrement du demandeur. L'agent chargé de l'entretien peut poser un certain nombre de questions sur le pays d'origine du demandeur, sa ville natale ou sa région d'origine, sa scolarité, etc.

Dans certains cas, par exemple en l'absence de documents d'identité, cette phase peut prendre beaucoup de temps, car certaines questions doivent être examinées ou comprises de manière approfondie.

#### **b) Récit libre**

Durant cette partie de l'entretien, le demandeur expose les raisons pour lesquelles il demande une protection internationale. L'agent chargé de l'entretien introduira cette partie de l'entretien en demandant au demandeur d'expliquer en détail les raisons pour lesquelles il demande une protection internationale. Il est très probable que l'agent chargé de l'entretien n'interrompra pas le demandeur afin de recueillir le plus d'informations possible. Cependant, il peut être demandé au demandeur de faire des phrases courtes de façon à vous permettre d'interpréter en détail ce qu'il raconte (pour plus d'informations sur l'interprétation consécutive brève, voir la section [3.3.1. Interprétation consécutive](#)). Si certains demandeurs s'expriment facilement librement, d'autres peuvent se montrer timides ou réticents. L'agent chargé de l'entretien adaptera sa stratégie d'entretien en conséquence. L'agent chargé de l'entretien peut également rappeler et souligner le principe de confidentialité, afin de favoriser un climat de confiance et d'encourager le demandeur à s'exprimer ouvertement.

Pendant cette phase de l'entretien, l'agent chargé de l'entretien peut reprendre certaines parties des déclarations du demandeur. Cela a pour but d'aider ce dernier à se remémorer ses souvenirs. Il peut parfois avoir besoin de recentrer le récit sur le sujet qu'il a initialement introduit, ou il peut vouloir commencer à parler d'un nouveau sujet.

#### **c) Enquête**

Pendant la phase d'enquête de l'entretien, l'agent chargé de l'entretien reviendra sur différentes parties du récit libre afin d'examiner plus en détail les informations fournies par le demandeur concernant les raisons pour lesquelles il a introduit sa demande de protection. Dans cette partie, l'agent chargé de l'entretien peut revenir sur n'importe quel sujet évoqué pendant le récit libre ou chercher à confirmer l'une des déclarations clés du demandeur. En général, l'agent chargé de l'entretien introduit chaque sujet avant de poser des questions détaillées.



#### d) Clarification des incohérences

Pour que le demandeur puisse présenter sa demande de la manière la plus complète possible, l'agent chargé de l'entretien doit lui donner la possibilité de clarifier toute incohérence ou contradiction susceptible d'avoir une incidence négative sur la décision.

Les clarifications peuvent porter sur les déclarations du demandeur ou sur des informations provenant d'autres sources.

#### 1.4.4. Clôture

Pendant la phase de clôture, l'agent chargé de l'entretien demandera au demandeur s'il a quelque chose à ajouter ou s'il a des questions à poser. L'agent chargé de l'entretien peut également vérifier si le demandeur a rencontré des problèmes de compréhension.

Conformément à la réglementation et à la pratique nationales, la possibilité d'ajouter des déclarations ou de poser des questions sera également donnée à d'autres participants, notamment au conseiller juridique ou au tuteur du demandeur.

En fonction de la pratique nationale et de l'existence ou non d'un **rapport écrit** de l'entretien, il peut vous être demandé de traduire à vue ou de «relire» le rapport afin de donner au demandeur la possibilité de corriger et de clarifier toute erreur ou mauvaise interprétation <sup>(39)</sup> (pour plus d'informations sur votre rôle dans la traduction à vue, voir la section [3.3.2. Traduction à vue](#)).

Conformément à la pratique nationale et en fonction du type d'entretien et de l'étape de la procédure, il se peut que vous deviez **signer des actes de procédure** (le rapport écrit notamment). Dans les pays où les interprètes sont tenus d'indiquer leur nom et/ou d'apposer une signature lisible, une procédure peut être engagée afin de ne pas avoir à révéler votre nom dans le cas où votre sécurité pourrait être compromise.

L'agent chargé de l'entretien peut ensuite informer le demandeur des **étapes suivantes de la procédure**, notamment de la manière dont la décision sera notifiée, des conséquences d'une décision positive, du droit du demandeur de former un recours et de bénéficier d'une aide juridictionnelle gratuite en cas de décision négative, de la manière dont le demandeur peut présenter d'autres éléments de preuve et des droits, avantages et obligations du demandeur dans l'attente de la décision.

En fonction de la pratique nationale, l'agent chargé de l'entretien peut vous escorter, vous et le demandeur, depuis la salle d'entretien jusqu'à la salle d'attente ou la sortie. L'agent chargé de l'entretien peut discuter avec vous de la manière dont s'est passée l'interprétation.

---

<sup>(39)</sup> Article 17, paragraphe 3, de la DPA (refonte).



## 2. Principes clés de l'interprétation dans le cadre de la procédure d'asile

Vous devez savoir comment vous comporter dans les différentes situations qui sont susceptibles de se produire tout au long de votre carrière en tant qu'interprète intervenant dans la procédure d'asile. La plupart des autorités nationales compétentes en matière d'asile appliquent des normes déontologiques professionnelles ou des codes de conduite pour les interprètes et il vous sera probablement demandé de les signer avant d'accepter une mission. Ces instruments énoncent les principes clés que les interprètes sont censés respecter dans l'exercice de leurs fonctions, à l'intérieur comme à l'extérieur de la salle d'entretien. Tous les principes énoncés dans la figure n° 3 sont considérés comme essentiels. Le fait de ne pas agir conformément à l'un d'entre eux peut avoir de graves conséquences sur la procédure d'asile.

**Figure n° 3 — Principes clés de l'interprétation dans le cadre de la procédure d'asile**



Ce chapitre vous aidera à vous familiariser avec les principes qu'un interprète doit respecter dans le cadre de la procédure d'asile et vous fournira des orientations sur la meilleure façon d'agir en tant qu'interprète. Plus concrètement, les aspects qui vous seront présentés sont:

- les principes clés qui orientent votre travail d'interprète: professionnalisme et intégrité, fidélité et exhaustivité, confidentialité et impartialité et neutralité;
- les situations difficiles auxquelles vous pourriez être confronté au cours de vos missions et des conseils sur les comportements à adopter dans de telles situations.



## 2.1. Professionnalisme et intégrité

Le **professionnalisme** a trait à la manière dont vous remplissez votre mission. Votre conduite professionnelle peut se manifester par votre attitude et votre comportement.

Conserver une attitude professionnelle implique de respecter les personnes présentes dans l'exercice de vos fonctions. Cela consiste également à séparer votre vie professionnelle et votre vie privée et à adopter un recul professionnel vis-à-vis du sujet que vous interprétez.

En outre, votre conduite professionnelle sera principalement visible à travers votre comportement. Le fait d'être ponctuel et organisé en arrivant à l'heure sur le lieu de la mission ou en informant l'autorité en temps utile en cas de retard ou d'annulation est le signe d'un interprète professionnel. Vous devez également faire preuve de professionnalisme en gérant vos émotions et en adoptant un comportement modéré et neutre (par exemple, évitez de manifester de l'impatience ou d'employer des termes qui peuvent être interprétés comme l'expression de vos opinions, attitudes ou croyances, etc.). Par ailleurs, vous devez prendre des notes de manière systématique afin de garantir une interprétation fidèle et exhaustive, arriver en bonne forme physique et mentale à l'entretien, et garder un esprit ouvert et une attitude neutre à l'égard du demandeur. Un interprète professionnel connaît également ses limites. Soyez conscient de votre rôle et des limites de vos connaissances et de vos compétences. Veillez à faire votre travail au mieux de vos capacités: demandez une pause ou refusez les missions lorsque, pour quelque raison que ce soit, vous pourriez ne pas être en mesure de respecter les normes établies.

L'**intégrité** consiste à faire preuve de respect à l'égard de tous les participants et à se comporter de manière appropriée, digne et respectueuse. Pour un interprète, l'intégrité consiste à respecter les normes déontologiques imposées par son travail.

En particulier, il est de la plus haute importance que vous ne profitiez jamais de votre position en acceptant de l'argent, des faveurs ou des avantages en échange d'une aide pour l'entretien ou d'autres parties de la procédure d'asile. Toute offre en ce sens émanant du demandeur doit être communiquée à l'autorité compétente en matière d'asile ou à votre supérieur hiérarchique.

Au cours de votre carrière d'interprète, il est possible que vous soyez témoin de violations du code de conduite par d'autres participants à la procédure d'asile, tels que d'autres interprètes, des agents chargés de l'entretien, d'autres membres du personnel travaillant avec l'autorité compétente en matière d'asile ou le conseiller juridique du demandeur. Vous devez connaître les moyens de signaler les infractions présumées au code de conduite. L'autorité qui vous a confié la mission d'interprétation vous orientera dans les procédures à suivre pour signaler de telles violations.



**Mise en situation: être apte à interpréter**

Il s'agit du troisième entretien de la journée. Vous vous sentez fatigué, vous n'êtes plus attentif et vous perdez patience. Cela fait plus d'une heure que l'entretien a commencé et vous avez l'impression qu'il ne finira jamais.

**Ce qu'il convient de faire**

Lorsque vous vous trouvez dans cette situation, pensez à demander une pause pour retrouver de l'énergie avant de poursuivre l'interprétation. Demandez toujours une pause si vous craignez de perdre votre sang-froid ou si la qualité de votre interprétation pourrait être réduite parce qu'un entretien dure plus longtemps que prévu.

**Mise en situation: faire face à la critique**

Au cours de l'entretien, le demandeur vous critique ou critique votre interprétation.

**Ce qu'il convient de faire**

Vous devez rester calme et interpréter tout ce que le demandeur dit, y compris les commentaires et les éventuelles insultes. Il incombe à l'agent chargé de l'entretien de gérer la situation. Si l'agent chargé de l'entretien estime qu'un manque de confiance peut nuire à l'entretien, il peut vous demander de vous retirer. Ce jugement n'est pas fondé sur vos performances, mais peut être nécessaire au bon déroulement de l'entretien.

**Mise en situation: accepter des cadeaux**

Le demandeur constate que vous êtes de la même religion et vous offre un bonbon parce qu'aujourd'hui est une fête religieuse.

**Ce qu'il convient de faire**

L'intégrité exige que vous n'acceptiez aucun cadeau ni aucun avantage, même petit ou symbolique, comme un bonbon. Dans ce cas, vous pouvez remercier le demandeur et lui dire gentiment que vous n'avez pas le droit de l'accepter. Vous pouvez laisser le bonbon sur la table.

## 2.2. Fidélité et exhaustivité

Le fait de prendre une décision équitable quant à la demande de protection internationale et de veiller à ce que le demandeur puisse exercer ses droits dépend fortement de la fidélité de l'interprétation. Les agents chargés de l'entretien doivent comprendre exactement ce que dit le demandeur et le demandeur, quant à lui, doit comprendre tout ce que l'agent chargé de l'entretien lui dit et lui demande. Les informations partagées par le demandeur lors des



entretiens constituent l'un des éléments clés sur la base desquels l'autorité compétente en matière d'asile évaluera la crédibilité des déclarations du demandeur. Cette évaluation aura une grande incidence sur la poursuite de l'examen et, en fin de compte, sur la décision relative à la demande. Il est donc extrêmement important que vous, en tant qu'interprète, restiez aussi proche que possible de la formulation originale des questions de l'agent chargé de l'entretien et des déclarations du demandeur et que vous **reflétez pleinement le message original sans ajout ni omission**. Parfois, un changement, ne serait-ce que d'un mot ou d'une date, peut avoir une incidence sur le dossier du demandeur. L'ordre dans lequel les choses sont prononcées, le niveau de détail donné et la manière dont elles sont dites sont des facteurs pertinents. Il se peut que vous ayez du mal à assurer une interprétation fidèle et complète en raison de la complexité de votre mission, mais aussi de la nature de la communication transculturelle (voir la section [3.1.2. Communication transculturelle](#)). Il est recommandé de tenir l'agent chargé de l'entretien informé de tout obstacle que vous rencontrez dans le cadre de l'interprétation (voir la section [3.3.4. Stratégies d'interprétation](#)).



#### Mise en situation: éviter les ajouts

L'agent chargé de l'entretien pose la question suivante au demandeur: «Quel moyen de transport avez-vous utilisé pour venir ici aujourd'hui?» Vous interprétez cette question, mais remarquez que le demandeur ne comprend pas la question. Pouvez-vous ajouter: «bus, taxi ou train»?

##### Ce qu'il convient de faire

Faire des ajouts de sa propre initiative n'est pas une bonne pratique. En pareil cas, il appartient à l'agent chargé de l'entretien d'intervenir et de poser des questions supplémentaires ou de clarifier les choses pour le demandeur.



#### Mise en situation: interpréter un langage figuré

Le demandeur utilise une expression figurée, telle qu'une expression idiomatique ou un proverbe, qui est courant dans sa langue, mais qui ne trouve pas d'équivalence directe dans la langue vers laquelle vous interprétez.

##### Ce qu'il convient de faire

Interprétation fidèle ne signifie pas interprétation littérale. Votre objectif est de véhiculer le message aussi fidèlement que possible et non de fournir une interprétation mot à mot. Vous expliquez à l'agent chargé de l'entretien que vous interprétez une expression figurative et décrivez le message au moyen d'ajouts et de paraphrases. Dans de tels cas, des ajouts et des modifications sont nécessaires pour garantir une interprétation fidèle.





### Mise en situation: interpréter les répétitions

Au cours de l'entretien, le demandeur répète les mêmes informations plusieurs fois.

#### Ce qu'il convient de faire

Vous devez interpréter tout ce que le demandeur dit, y compris les répétitions. Vous n'êtes pas autorisé à omettre ou à résumer les déclarations du demandeur et vous n'êtes pas responsable de ce qui est dit.



### Mise en situation: éviter les omissions

Au cours de l'entretien, le demandeur mentionne un détail, mais vous demande de ne pas l'interpréter.

#### Ce qu'il convient de faire

Vous interprétez entièrement les déclarations du demandeur, y compris le fait qu'il vous a été demandé de ne pas interpréter. L'agent chargé de l'entretien décidera alors de la manière de traiter cette information et pourra choisir d'interroger le demandeur sur les raisons pour lesquelles il n'a pas souhaité que ce détail soit interprété.

## 2.3. Confidentialité

La confidentialité est un élément essentiel de la procédure d'asile dans son ensemble et un principe clé de l'interprétation. Si la confidentialité de la procédure d'asile n'est pas garantie, on ne peut attendre des demandeurs qu'ils partagent ouvertement et en détail les menaces auxquelles ils ont été confrontés dans leur pays d'origine ou leur situation actuelle. L'absence de confidentialité peut mettre en danger le demandeur et sa famille ou ses amis, y compris ceux qui sont restés dans leur pays d'origine. L'ensemble de la procédure d'examen est compromis lorsque la confidentialité n'est pas pleinement respectée.

En tant qu'interprète, vous devez traiter de manière confidentielle toute information à laquelle vous avez accès dans le cadre de votre travail. Cela signifie qu'**aucune information relative au demandeur ou au contenu de l'entretien ne peut être discutée en dehors de l'entretien**. Vous ne pouvez pas en discuter avec des tiers, vos collègues ou même le demandeur, les membres de sa famille, son conseiller juridique ou son tuteur. Vous ne devez pas publier sur les réseaux sociaux ni faire de déclarations à la presse concernant toute information dont vous avez eu connaissance dans l'exercice de votre travail. Sachez que, pour des raisons de protection des données, vous n'aurez pas accès aux dossiers ou aux bases de données avant, pendant ou après l'entretien. Votre obligation de respecter la confidentialité de la procédure s'étend au-delà de la durée de votre contrat. Cela signifie que vous devez traiter les informations de manière confidentielle même si vous ne travaillez plus en tant qu'interprète.



Dans le même temps, vous devez prendre des précautions pour protéger votre vie privée. Dans votre propre intérêt et dans l'intérêt de la procédure d'asile, il est également essentiel que vous protégiez vos données à caractère personnel. Ne partagez pas avec les demandeurs, de votre propre initiative ou à la demande de ces derniers, des informations à caractère personnel concernant votre origine ou votre passé, votre famille, votre vie privée ou votre lieu de résidence. Gardez vos comptes et activités sur les réseaux sociaux privés.



#### Mise en situation: partager des informations avec la famille du demandeur

Durant la pause entre deux entretiens, vous êtes abordé par le mari d'une demandeuse pour laquelle vous avez assuré des services d'interprétation la veille. Il dit que sa femme est stressée et préoccupée par l'entretien d'hier et vous demande comment s'est passé l'entretien.

##### Ce qu'il convient de faire

Vous pouvez lui expliquer que vous comprenez l'appréhension de sa femme, mais que vous n'êtes pas autorisé à partager avec qui que ce soit des informations sur les entretiens pour lesquels vous assurez l'interprétation.



#### Mise en situation: partager des informations avec des collègues

Pendant la pause, un autre interprète vous pose des questions sur votre entretien: «Cette demandeuse n'est-elle pas la sœur du demandeur de la semaine dernière?» Vous hésitez à répondre.

##### Ce qu'il convient de faire

Les informations que vous obtenez au cours de votre interprétation doivent être traitées de manière confidentielle. Cela signifie que vous ne pouvez pas partager ces informations avec votre collègue, même si vous travaillez tous les deux pour la même autorité. Dans ce cas, vous refusez de répondre à votre collègue et lui dites que ces informations sont confidentielles et que vous ne pouvez pas les partager.

## 2.4. Impartialité et neutralité

La préservation de l'impartialité et de la neutralité exige **que vous ne preniez pas parti, que vous n'exprimiez pas vos opinions personnelles**, et que vous ne formuliez pas de suggestions ou de conseils, avant, pendant ou après l'interprétation. Il se peut que vous vous sentiez concerné par les difficultés rencontrées par le demandeur ou par la cause qu'il soutient ou, au contraire, que vous ne vous sentiez pas concerné par sa position ou sa situation. Dans tous les cas, vous devez adopter une position neutre par rapport à ce qui est dit, sans laisser les préjugés influencer la manière dont vous interprétez.

La partialité est un favoritisme ou un préjugé à l'égard d'un certain groupe, fondé sur certaines idées et croyances. Par exemple, vous pouvez penser que certaines cultures sont plus



ponctuelles que d'autres. De la même manière, vous pouvez penser que certaines cultures sont moins travailleuses que d'autres. Les préjugés peuvent influencer vos actes, même si vous n'en êtes pas conscient.

L'interprète doit être impartial et doit également être perçu comme tel par les autres en permanence, tant dans son attitude que dans son comportement. Vous ne devez pas laisser votre origine, votre milieu, vos opinions ou vos croyances influencer la manière dont vous interprétez.

Si vous pensez qu'un demandeur ne vous considère plus comme neutre ou si vous avez le sentiment d'être trop impliqué émotionnellement vis-à-vis d'un sujet donné pour faire respecter ce principe, vous devez en informer l'agent chargé de l'entretien. Cela s'applique également si vous vous rendez compte que vous avez déjà eu des contacts ou des relations avec un demandeur ou avec d'autres personnes présentes au cours de l'entretien. Dans ce cas, un nouvel interprète est affecté au dossier.

Une situation dans laquelle un lien que vous entretenez avec un demandeur est susceptible d'influencer votre travail est qualifiée de «**conflit d'intérêts**». Toute partialité ou tout conflit d'intérêts réel ou perçu peut entraîner un manque de confiance entre le demandeur et les autorités compétentes en matière d'asile et peut avoir une incidence négative sur la procédure d'asile. Vous devez déclarer tout conflit d'intérêts éventuel et vous abstenir d'accepter une mission si vous identifiez de tels conflits.

Étant donné que vous parlez la même langue, le demandeur peut vous voir comme quelqu'un qui l'aidera à répondre aux questions ou à obtenir une décision positive. Inversement, le demandeur peut également éprouver des sentiments hostiles à votre égard. En raison de votre parcours, il peut vous associer à l'acteur de sa persécution. Votre comportement doit indiquer que votre rôle consiste uniquement à veiller à ce qu'il puisse communiquer avec l'autorité compétente en matière d'asile.



#### Mise en situation: conflits d'intérêts

Pendant l'entretien, vous vous rendez compte que le demandeur vient de votre village d'origine et que vous connaissez très bien sa famille.

#### **Ce qu'il convient de faire**

Vous demandez une pause et expliquez à l'agent chargé de l'entretien que vous avez une information à transmettre. Vous informez l'agent chargé de l'entretien du lien exact que vous entretenez avec la famille du demandeur, car cela peut soulever un conflit d'intérêts réel ou être perçu comme tel. L'agent chargé de l'entretien avisera sur la suite à donner. Toutefois, si vous estimez que votre neutralité et votre impartialité ne peuvent être garanties, vous devez vous retirer de cette mission.

**Mise en situation: on vous demande votre avis**

Après l'entretien, l'agent chargé de l'entretien vous demande si les informations communiquées par le demandeur sur son pays d'origine sont exactes ou si vous trouvez les déclarations du demandeur crédibles.

**Ce qu'il convient de faire**

Vous rappelez à l'agent chargé de l'entretien que vous ne pouvez pas donner votre avis ou votre opinion à ce sujet, étant donné que votre seule mission en tant qu'interprète consiste à assurer l'interprétation.

**Mise en situation: rester dans les limites de votre rôle**

Vous interprétez un demandeur qui, de votre avis, ne dit pas la vérité. Cependant, l'agent chargé de l'entretien semble ne pas en avoir conscience.

**Ce qu'il convient de faire**

En tant qu'interprète, vous n'évaluez pas la véracité ni la crédibilité des informations rapportées. Vous êtes impartial et n'exprimez aucune opinion personnelle, aucun jugement de valeur, ni aucune idée préconçue.

**Mise en situation: réaffirmer votre neutralité à l'égard du demandeur**

Pendant une pause de l'entretien, le demandeur tente d'avoir une conversation avec vous au sujet de votre origine ethnique commune et des problèmes qui y sont associés dans votre pays d'origine.

**Ce qu'il convient de faire**

Vous rappelez au demandeur que vous êtes seulement chargé de l'interprétation, que vous n'êtes pas autorisé à avoir ce type de conversation et que vous n'avez pas le droit de révéler d'informations sur vous-mêmes. Vous informez l'agent chargé de l'entretien de ce qu'il s'est passé. Dans la mesure du possible, utilisez un espace différent de celui réservé aux demandeurs pendant les pauses afin d'éviter d'interagir avec eux.

## 3. Interprétation d'entretiens relatifs à l'asile

Être un interprète professionnel intervenant dans la procédure d'asile exige une préparation, des connaissances spécifiques ainsi que des compétences techniques et non techniques. Votre principal objectif, en tant qu'interprète d'un entretien s'inscrivant dans la procédure d'asile, est de veiller à ce que chaque participant comprenne tout ce qui est dit tel que c'est dit. N'oubliez pas que le demandeur a droit à une procédure d'asile équitable et impartiale. Cela dépend en partie de la qualité de votre interprétation. Dans la majorité des cas, les demandeurs n'ont qu'une seule chance de participer à un entretien individuel pour étayer leurs demandes devant l'autorité responsable de la détermination. C'est la raison pour laquelle votre mission d'interprète est très importante. Tout manquement peut avoir de sérieuses conséquences pour le demandeur.

Dans ce chapitre, vous trouverez des conseils sur la manière de vous préparer à un entretien individuel et sur la manière d'interpréter pendant l'entretien. Plus particulièrement, ce chapitre:

- présentera quelques considérations clés concernant le déséquilibre des pouvoirs durant les entretiens, les spécificités et les défis de la communication transculturelle et des conseils sur la manière de se familiariser avec la terminologie nécessaire à vos missions;
- expliquera les méthodes et techniques d'interprétation, en particulier l'interprétation consécutive, le tour de parole, la prise de notes et la traduction à vue;
- vous orientera sur les aspects techniques de l'interprétation lors d'entretiens en présentiel ou à distance;
- vous fournira des conseils sur les situations difficiles auxquelles vous pourriez être confronté au cours de vos missions et des conseils sur les comportements à adopter dans de telles situations.

### 3.1. Communication et langage

#### 3.1.1. Déséquilibre des pouvoirs

L'autorité compétente en matière d'asile a le pouvoir de prendre une décision sur la demande de protection internationale présentée par un demandeur. Pendant la procédure d'asile, l'agent chargé de l'entretien, vous en qualité d'interprète et toute personne accompagnante êtes présents en tant que professionnels exerçant leur métier. Cependant, le demandeur, lui, est présent à titre très personnel; au cours de l'entretien, dont l'issue aura une incidence considérable sur son avenir, il évoque ses expériences personnelles, ses croyances et ses convictions.

On observe donc un **déséquilibre des pouvoirs** dans le contexte de l'asile.



- L'**agent chargé de l'entretien** a, ou est perçu par le demandeur comme ayant, le pouvoir de décider de l'issue de la demande, ou du moins comme ayant une forte influence sur l'issue de la demande. L'agent chargé de l'entretien dirige l'entretien, décide du début et de la fin de ce dernier et oriente l'entretien en décidant des questions à poser et des sujets à aborder.
- En tant qu'**interprète**, vous pouvez être perçu par le demandeur comme faisant partie de l'autorité compétente en matière d'asile. En tant que seule personne dans la salle à ne pas être confrontée à une barrière linguistique, vous pouvez être perçu comme ayant le pouvoir de retenir, de déformer ou d'ajouter des informations.
- Le **demandeur**, quant à lui, n'a (ou pense n'avoir) aucun pouvoir, ou n'a (ou pense n'avoir) qu'un pouvoir limité, lors de l'entretien, bien que son sort dépende de l'issue de cet entretien. Il dépend principalement de l'agent chargé de l'entretien pour gérer l'entretien et de vous pour transmettre les messages.

En tant qu'interprète, vous devez être conscient de ces **déséquilibres de pouvoir (perçus)**. Par ailleurs, votre comportement ne doit pas les renforcer. Ces déséquilibres de pouvoir ne peuvent pas être évités, mais vous et les autres parties pouvez les atténuer. Les connaître vous permettra de comprendre la situation de l'entretien du point de vue du demandeur. Toute l'aide fournie dans ce guide, en particulier dans les sections suivantes de ce chapitre et dans le chapitre [4. Interpréter pour les demandeurs en situation de vulnérabilité](#), a été élaborée sur la base de ces considérations. Si vous agissez en conséquence, vous minimiserez le risque que le déséquilibre des pouvoirs ait une incidence négative sur la demande d'asile d'un demandeur.

### 3.1.2. Communication transculturelle

L'interprétation, si elle n'est pas correctement réalisée, comporte un **risque de déformation** du message transmis. Ce risque augmente lorsque les participants à l'entretien relatif à l'asile sont issus de milieux différents.

**Divers facteurs peuvent influencer sur la communication.** Il s'agit notamment du genre, de l'éducation et des origines culturelle, sociale, religieuse, politique et ethnique d'une personne, ainsi que de divers autres aspects du contexte dans lequel elle a grandi et vécu. Ces facteurs influent sur la manière dont les personnes transmettent et comprennent les **messages verbaux et non verbaux**, souvent à un niveau inconscient. À titre d'exemple, une personne peut être plus directe dans sa communication que d'autres, ou le degré de formalité de la langue employée peut varier en fonction de l'origine de la personne. De la même manière, le langage non verbal peut varier considérablement et être facilement mal compris par des locuteurs d'origines différentes. Dans le cadre de la procédure d'asile, l'agent chargé de l'entretien et le demandeur sont très probablement issus de milieux et d'environnements différents. Votre propre parcours diffère également, dans une plus ou moins grande mesure, de celui des autres participants. Tous ces facteurs peuvent créer des obstacles à la communication et générer des malentendus.

Durant l'interprétation, vous devrez tenir compte de tous les facteurs et veiller à interpréter non seulement les mots tels qu'ils sont énoncés, mais aussi le sens complet qui découle du contexte et de l'histoire de la personne. Les sections suivantes du chapitre [3. Interprétation](#)



[d'entretiens relatifs à l'asile](#) et du chapitre 4. [Interpréter pour les demandeurs en situation de vulnérabilité](#) du présent guide décrivent des techniques qui vous aideront à y parvenir de la meilleure façon possible. Il est important que vous informiez l'agent chargé de l'entretien lorsque vous vous rendez compte que des problèmes de communication transculturelle influent sur l'entretien. Cela renforcera la confiance de l'agent chargé de l'entretien dans votre travail et permettra à tous les participants de minimiser les risques de conséquences négatives pour la procédure d'asile. Il appartiendra ensuite à l'agent chargé de l'entretien de décider de la suite à donner aux informations que vous lui aurez fournies.



### Mise en situation: communication transculturelle

Au cours de l'entretien, le demandeur fait référence à son «frère» tandis qu'il relate un événement de sa vie. Vous savez que dans le contexte d'origine du demandeur, le terme «frère» peut être employé pour décrire un membre de la fratrie et, dans un sens plus large, pour décrire un ami proche.

#### Ce qu'il convient de faire

Vous interprétez ce que le demandeur a dit en utilisant le terme exact et, une fois que vous avez terminé, vous informez l'agent chargé de l'entretien que vous souhaitez faire une note sur un terme utilisé par le demandeur. Vous expliquez ensuite à l'agent chargé de l'entretien les deux acceptions possibles du mot «frère» dans le contexte du demandeur.

### 3.1.3. Terminologie

Pour être interprète professionnel intervenant dans la procédure d'asile, vous devez **actualiser** et développer vos compétences professionnelles en matière d'interprétation, y compris votre connaissance approfondie des **langues** source et cible (pour les définitions des langues source et cible, voir la section [3.3.1. Interprétation consécutive](#)).

Vous devez également vous familiariser avec la **terminologie** propre à l'asile et avec le contexte des pays d'origine des demandeurs et des cas pour lesquels vous pouvez être amené à interpréter. À cette fin, il est utile de consulter, régulièrement et selon les besoins, des sources telles que des rapports par pays <sup>(40)</sup> et des articles de presse pour se familiariser avec la terminologie relative aux aspects politiques, géographiques et culturels pertinents des pays d'origine des demandeurs <sup>(41)</sup>. Vous pouvez vous concentrer sur les termes clés ayant trait aux aspects susceptibles d'être abordés au cours des entretiens, tels que la division administrative du pays, les principales villes et régions, les noms des services répressifs, les acronymes couramment utilisés, le système politique, les noms et acronymes des partis politiques, les personnalités politiques ou religieuses éminentes, les noms des groupes ethniques et des tribus, et les pratiques culturelles.

<sup>(40)</sup> Les praticiens travaillant dans le domaine de l'asile font souvent référence aux informations sur le pays d'origine (IPO). Il existe des bases de données et des portails d'IPO accessibles au public, tels que le portail [EUAA COI Portal](#) et [Refworld](#).

<sup>(41)</sup> Vous pouvez également consulter et télécharger la [base de données terminologiques de l'AUEA en matière d'accueil et d'asile](#).





Nous vous conseillons d'utiliser des **glossaires** pour vous aider à traduire certains termes techniques ou spécifiques. Selon le contexte national, les autorités peuvent fournir des glossaires. Vous pouvez également créer vos propres glossaires en y inscrivant les mots que vous rencontrez lors des entretiens ainsi que leur traduction et en les classant par thème. Créez des glossaires pertinents pour les différents types de demandes d'asile, tels que des glossaires sur les grades militaires, les termes liés à la religion et la terminologie relative à l'orientation sexuelle, à l'identité de genre, à l'expression de genre et aux caractéristiques sexuelles, et lisez-les avant de commencer votre mission.

En règle générale, lorsque vous acceptez une mission, vous devez **être conscient de vos compétences** et de vos limites. Tous les entretiens sont différents et certains peuvent nécessiter des compétences spécifiques. Si vous recevez à l'avance des informations sur le dossier pour lequel vous devez assurer l'interprétation, par exemple au travers d'un rapide briefing de l'agent chargé de l'entretien, cela vous permettra d'évaluer les compétences spécifiques nécessaires (par exemple, si l'on vous informe que vous interpréterez pour un enfant, vous saurez que vous devez posséder des compétences en matière d'interprétation pour les enfants). N'acceptez que les missions pour lesquelles vous pouvez garantir la qualité requise et rappelez-vous que refuser une mission parce que vous n'êtes pas en mesure de garantir une interprétation de qualité est un signe de professionnalisme.

## 3.2. Avant l'entretien

Il est important que vous soyez bien préparé à chacune de vos missions.

Votre **code vestimentaire** sera votre «carte de visite» lorsque vous entrerez dans la salle d'entretien. Habillez-vous de manière professionnelle et appropriée. Ce qui est considéré comme professionnel et approprié peut varier selon le contexte spécifique dans lequel vous intervenez. Toutefois, une tenue professionnelle décontractée est généralement considérée comme appropriée. Vous devez toujours éviter de porter des vêtements qui ressemblent à des uniformes des forces de l'ordre ou à des uniformes militaires ou qui font référence aux forces de l'ordre, à l'armée ou à une idéologie politique particulière. S'agissant des symboles religieux, les pratiques diffèrent d'un pays à l'autre. Toutefois, vous devez savoir que les vêtements et les symboles peuvent avoir une incidence sur le demandeur. S'il est fourni, portez votre badge d'interprète de manière qu'il soit visible.

Avant le début de l'entretien, il est possible que vous receviez un **bref résumé** des principaux aspects du dossier, tels que la raison pour laquelle le demandeur a fui et ses vulnérabilités éventuelles. Arrivez à l'entretien suffisamment à l'avance pour avoir le temps de recueillir ces éléments d'informations et utilisez les informations reçues pour vous préparer techniquement et mentalement à l'entretien. Par exemple, vous pouvez passer en revue les termes techniques susceptibles d'être employés au cours de l'entretien ou vous préparer mentalement à un entretien particulièrement long ou à des sujets sensibles ou traumatisants (voir le chapitre [5. Prendre soin de son bien-être](#)).

Arriver à l'entretien avec **tout le matériel** et les outils dont vous pourriez avoir besoin pour assurer une interprétation fluide est un signe de professionnalisme. Il peut s'agir d'un stylo et de papier ou d'une tablette, de glossaires, d'un dictionnaire, si vous devez traduire un mot rare ou technique ou un mot que vous ne connaissez pas, et, le cas échéant, d'un



convertisseur de calendrier numérique ainsi que des tableaux ou des instructions de translittération. Vérifiez toujours que vous êtes autorisé à apporter ces outils et ce matériel avec vous dans la salle d'entretien et à les utiliser pendant l'interprétation. Si vous n'êtes pas autorisé à apporter du matériel électronique, vous pouvez utiliser une version papier. Pensez à utiliser des marque-pages et des surligneurs pour vous aider à vous repérer rapidement dans ces outils.

Selon les exigences de l'autorité, veillez à laisser votre téléphone portable à l'extérieur de la salle d'entretien, à l'éteindre ou à le mettre en sourdine.

### 3.3. Pendant l'entretien

L'interprétation consécutive de déclarations orales et la traduction à vue de textes écrits sont les deux méthodes que vous utiliserez pour assurer l'interprétation dans le cadre d'un entretien relatif à l'asile. Lors de l'interprétation, vous devez adopter une conduite et une approche conformes aux principes illustrés dans le chapitre [2. Principes clés de l'interprétation dans le cadre de la procédure d'asile](#) et vous devez vous assurer que tous les propos des participants sont traduits avec exactitude.

#### 3.3.1. Interprétation consécutive



##### Interprétation consécutive

Les participants prennent la parole à tour de rôle et laissent à l'interprète le temps d'interpréter.

Dans le cadre de l'interprétation consécutive, vous écoutez d'abord le message dans la langue source, puis, lorsque le locuteur marque une pause, vous restituez le message dans la langue cible.



##### Langue source

La langue du locuteur, c'est-à-dire la langue originale dans laquelle le message est produit.



##### Langue cible

La langue dans laquelle le message est rendu par l'interprète, c'est-à-dire la langue du destinataire du message.



L'interprétation consécutive peut être soit une interprétation consécutive courte, soit une interprétation consécutive longue. L'interprétation consécutive courte implique normalement la traduction immédiate d'une ou deux phrases, tandis que l'interprétation consécutive longue implique la traduction de plusieurs phrases. Dans les deux cas, vous devez écouter attentivement, prêter attention aux détails et prendre des notes (voir la section [3.3.3. Prise de notes](#)).

Dans le cadre de la procédure d'asile, il est conseillé d'utiliser l'interprétation **consécutive courte** pour garantir l'exactitude et l'exhaustivité des informations.

La consécutive courte vous permet, en tant qu'interprète, de retenir plus facilement tous les détails et donc d'assurer une interprétation appropriée. L'interprétation de phrases plus courtes par le biais d'une consécutive courte permettra de restituer plus facilement tous les détails du récit du demandeur, y compris les noms, les lieux, les références temporelles et les récits détaillés des événements.

La consécutive courte implique des **tours de parole** plus fréquents. Il peut être difficile de trouver un rythme naturel lors d'une consécutive courte et de déterminer facilement le moment où vous pouvez commencer à interpréter. L'application du principe des tours de parole nécessite de bonnes méthodes et de la pratique. Même si l'interprète est expérimenté, c'est peut-être la première fois que le demandeur s'exprime par l'intermédiaire d'un interprète, ce qui peut poser problème.

Bien qu'il soit important de prêter attention à l'intonation et au langage corporel du demandeur et de suivre son débit naturel et les pauses qu'il marque, il est essentiel que la prise de parole à tour de rôle se produise à une fréquence qui vous permette d'interpréter sans manquer d'informations ni de détails. Le demandeur doit être informé des tours de parole par l'agent chargé de l'entretien au début de la session. À ce moment-là, vous pouvez convenir d'un petit signe ou d'un geste pour indiquer que vous souhaitez que le demandeur fasse une pause pour vous permettre d'interpréter. Si le demandeur ne respecte pas les règles de la prise de parole à tour de rôle pendant l'entretien, vous pouvez demander à l'agent chargé de l'entretien de les lui réexpliquer. Vous pouvez également demander à l'agent chargé de l'entretien de faire une pause si vous avez du mal à vous souvenir de son message et à le traduire dans tous ses détails. Si vous vous trouvez dans une situation où vous devez interpréter des messages plus longs, votre prise de notes doit être exhaustive afin de n'omettre ou de ne déformer aucun détail. Cette situation est difficile et exige beaucoup d'attention de votre part. Vous pouvez vous entraîner à l'interprétation consécutive en utilisant les ressources ci-dessous.



### Entraînez-vous à l'interprétation consécutive

Le [Speech Repository](#) de la direction générale de l'interprétation de la Commission européenne est un outil pratique pour s'entraîner à l'interprétation consécutive. Le Speech Repository est un outil d'apprentissage en ligne. Il contient des vidéos de vrais discours et de discours éducatifs sur mesure pour permettre aux interprètes et aux étudiants en interprétation de mettre en pratique leurs compétences en matière d'interprétation et de les améliorer.





### Améliorez votre mémoire et votre pratique de l'interprétation consécutive courte

Les exercices ci-dessous peuvent préparer votre esprit à mieux retenir les propos d'un locuteur <sup>(42)</sup>.

#### Option n° 1

Choisissez un texte. Lisez-le phrase par phrase. Répétez chaque phrase sans regarder le texte. Dans un deuxième temps, vous pouvez procéder de la même manière, mais interpréter le texte au lieu de le répéter dans la même langue.

#### Option n° 2

Demandez à quelqu'un d'autre de vous lire un texte court ou écoutez un orateur à la télévision, sur Internet ou dans un podcast. Demandez à l'orateur de marquer une pause ou arrêtez l'enregistrement audio toutes les deux phrases. Essayez de répéter exactement ce qu'a dit l'orateur. Dans un deuxième temps, vous pouvez procéder de la même manière, mais interpréter le texte au lieu de le répéter dans la même langue.



### Mise en situation: gérer les interruptions

L'agent chargé de l'entretien ne se comporte pas comme il le devrait: il vous interrompt et ne vous laisse pas finir de traduire toutes les déclarations du demandeur.

#### Ce qu'il convient de faire

Les interruptions pendant l'interprétation peuvent vous faire perdre le fil, ce qui peut nuire à l'interprétation. En outre, l'agent chargé de l'entretien n'a aucun intérêt à ce que le rapport d'entretien contienne des informations incomplètes. Vous devez lui faire savoir qu'en cas d'interruption, l'entretien sera difficile à interpréter.

## 3.3.2. Traduction à vue



### Traduction à vue

L'interprète traduit oralement un document écrit de la langue source vers la langue cible.

La traduction à vue consiste à lire en silence un texte écrit dans la langue source et à le traduire oralement dans la langue cible.

En tant qu'interprète dans le cadre de la procédure d'asile, vous pouvez être amené à **traduire à voix haute** divers documents. Les plus courants sont les documents d'identification tels que les passeports, les permis de conduire, les cartes d'identité nationales et les

<sup>(42)</sup> D'autres exercices sont disponibles sur le site web [Language Connections](#).





certificats de naissance. On peut également vous demander de traduire à vue des lettres personnelles écrites à la main, des articles de journaux, des rapports de police ou médicaux et d'autres documents juridiques.

Pour traduire avec le plus d'exactitude et de précision possible, et en fonction de la longueur et de la complexité du document, il peut être préférable de demander à l'agent chargé de l'entretien de prendre le temps de revoir le document dans son ensemble pour vous permettre de comprendre le contexte dans lequel il s'inscrit, sa structure générale et son objectif et/ou de résoudre certains problèmes de traduction à l'avance. Si certains mots sont illisibles, vous devez en informer l'agent chargé de l'entretien.

Suivez les instructions de l'agent chargé de l'entretien sur les parties du document qu'il convient de traduire. Si l'agent chargé de l'entretien ne donne aucune précision, procédez à une traduction complète. On peut également vous demander de résumer le contenu du document ou de n'en traduire que quelques parties. Dans ce cas, vous traduirez le contenu principal ou seulement les parties spécifiques demandées, mais vous pouvez également mettre en évidence les éléments importants tels que l'émetteur du document, le lieu d'émission, les dates et autres noms mentionnés dans le document.

Avant que l'agent chargé de l'entretien ne mette un terme à l'entretien, il peut vous demander, en fonction de la pratique nationale, de **relire le rapport ou la transcription** de l'entretien au demandeur. Il est important de traduire la transcription à vue telle qu'elle vous est présentée et non en vous basant sur vos souvenirs. Si vous vous rendez compte que certains éléments ont été mal compris par l'agent chargé de l'entretien et ont été transcrits de manière erronée, vous devez tout de même lire la transcription au demandeur telle qu'elle est écrite.



#### Mise en situation: erreurs dans le rapport d'entretien

En relisant le rapport d'entretien, vous vous rendez compte qu'une ou plusieurs informations du rapport ne correspondent pas à ce que vous aviez interprété. Le demandeur ne le relève pas.

#### Ce qu'il convient de faire

Vous demandez une pause et signalez à l'agent chargé de l'entretien que vous avez constaté une divergence entre votre interprétation et le rapport d'entretien.





### Entraînez-vous à la traduction à vue

Traduisez oralement un texte court.

Les premières fois que vous faites cet exercice, commencez par chercher les verbes et les sujets dans le texte et surlignez-les, puis traduisez le texte. Une fois que vous vous êtes familiarisé avec cette technique, traduisez directement à vue, sans surligner.

Entraînez-vous jusqu'à ce que vous puissiez faire cet exercice à une vitesse d'élocution normale. Vous devez vous efforcer de traduire le texte de manière intelligible et précise. Lorsque vous pratiquez cet exercice, commencez par des textes simples avec un vocabulaire qui vous est familier. Ensuite, vous pouvez passer à des textes plus complexes avec un vocabulaire technique.

### 3.3.3. Prise de notes

Lorsque vous interprétez dans le cadre d'un entretien individuel, vous devez **prendre des notes pour vous souvenir des propos du locuteur** avant de pouvoir les traduire dans la langue cible. L'exactitude et l'exhaustivité sont des aspects particulièrement importants lors de l'entretien individuel (voir la section [2.2. Fidélité et exhaustivité](#)). Prendre des notes pendant l'interprétation ne signifie pas écrire tout ce qui est dit, mais plutôt saisir les éléments clés qui vous aideront à vous souvenir des déclarations du locuteur et à les interpréter de manière complète et précise.

La prise de notes est une technique qui doit être souvent pratiquée et pour laquelle il est utile de se former. Une certaine souplesse ou des ajustements au processus seront également nécessaires, en fonction des circonstances et de ce qui vous convient le mieux. Par exemple, vous pouvez choisir la langue dans laquelle vous prenez des notes et utiliser des symboles. Voici quelques **conseils et astuces** <sup>(43)</sup>:

- dessinez des symboles au lieu d'utiliser des mots;
- utilisez des abréviations;
- utilisez des mots ou des phrases pour relier des idées situées à des endroits différents;
- utilisez des symboles ou différents signes pour souligner, confirmer ou infirmer: par exemple, utilisez un trait barré pour indiquer «non» ou un trait de soulignement pour mettre l'accent sur une idée;
- utilisez des symboles ou des signes pour noter les temps et les verbes modaux;
- utilisez des lignes de rappel pour éviter de noter deux fois la même chose sur la même page;
- utilisez des symboles ou des abréviations spécifiques pour indiquer les liens entre les actions ou les événements;
- organisez vos notes de manière structurée sur la page.

<sup>(43)</sup> HCR Autriche, [Manuel pour interprètes dans les procédures d'asile](#), Vienne, 2022. Voir également le module de formation de l'AUEA consacré à [l'interprétation dans le contexte de l'asile](#).



### Exemple de prise de notes

Déclaration du demandeur	Éléments clés	Notes de l'interprète
Je suis arrivé en Autriche par avion le 3 avril 2023.	Qui (sujet) Action (verbe)? Où/quand/comment	Je → é AUT 03/04/2023 Avion



### Pratiquez la prise de notes

Demandez à quelqu'un de vous lire un texte ou de vous raconter quelque chose, ou écoutez un orateur à la télévision, sur Internet ou dans un podcast. Prenez des notes pendant que l'orateur parle. Faites une pause toutes les deux phrases. Essayez de répéter exactement ce que l'orateur a dit.

Analysez les résultats. Avez-vous oublié quelque chose? Avez-vous modifié quelque chose? Essayez de trouver pourquoi vous commettez des erreurs afin de savoir ce à quoi vous devez faire attention.

Lorsque vous êtes prêt, répétez l'exercice et interprétez ce que l'orateur a dit dans la langue cible <sup>(44)</sup>.

## 3.3.4. Stratégies d'interprétation

Dans la section ci-après, vous trouverez des conseils sur la **manière de vous acquitter de votre mission pendant l'entretien**, de mettre en pratique les compétences techniques et non techniques nécessaires pour garantir une interprétation précise et de haute qualité et d'adopter le comportement qu'on attend de vous dans la salle d'entretien. Les listes ne sont pas exhaustives et ne contiennent pas toutes les situations qui sont susceptibles de se présenter lors de l'interprétation. Pourtant, elles peuvent servir de guide et vous aider à vous rappeler votre rôle en tant qu'interprète.

Ces conseils s'appliquent à partir du moment où vous rencontrez le demandeur — par exemple, lorsque l'agent chargé de l'entretien vous accompagne, vous et le demandeur, jusqu'à la salle d'entretien — jusqu'à la fin de l'entretien. Les conditions de base d'une bonne interprétation sont les suivantes:

- tous les participants peuvent s'entendre clairement;
- vous comprenez la langue et le dialecte parlés par tous les participants;
- tous les participants vous comprennent.

<sup>(44)</sup> Voir le [Guide de l'interprète](#) de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada.



### a) Vérification de la compréhension

La partie introductive de l'entretien est importante; elle vous permet de vous assurer que toutes les conditions nécessaires sont réunies.

- Assurez-vous que le demandeur et l'agent chargé de l'entretien vous **comprennent parfaitement** et que vous les comprenez parfaitement. Si, pour une raison quelconque, ce n'est pas le cas, faites-le savoir immédiatement à l'agent chargé de l'entretien.
- Vous devez également vous assurer que vous pouvez **bien vous entendre et vous voir les uns les autres**. Vérifiez que la disposition des sièges vous permet de voir et d'entendre à la fois le demandeur et l'agent chargé de l'entretien. Si des facteurs tels que le bruit ou le ton de la voix du locuteur vous empêchent d'entendre tout ce qui est dit, vous devez le signaler à l'agent chargé de l'entretien dès que possible afin que le problème puisse être réglé. Parlez clairement et à une vitesse appropriée. Veillez à ce que votre rythme permette à l'agent chargé de l'entretien de taper ou de noter ce que vous interprétez.



#### Mise en situation: comprendre la langue du demandeur

Au début de l'entretien, vous vous rendez compte que le demandeur parle un dialecte que vous ne comprenez pas très bien.

##### Ce qu'il convient de faire

Vous informez immédiatement l'agent chargé de l'entretien que vous ne comprenez pas totalement ce dialecte et que vous ne pouvez pas garantir une interprétation exacte.



#### Mise en situation: entendre ce que disent le demandeur et l'agent chargé de l'entretien

Des travaux de construction démarrent devant la fenêtre et vous n'entendez pas bien tout ce qui est dit.

##### Ce qu'il convient de faire

Vous dites à l'agent chargé de l'entretien qu'en raison du bruit, vous n'entendez pas bien ce qui est dit. En outre, vous devez être transparent et interpréter pour le demandeur ce que vous dites à l'agent chargé de l'entretien.

### b) Garantir l'exactitude, la précision et l'exhaustivité

L'exactitude, la précision et l'exhaustivité sont essentielles pour que vous puissiez interpréter correctement lors d'un entretien relatif à l'asile.

- Lors de votre interprétation, utilisez toujours le **même sujet ou pronom** que celui utilisé par le locuteur. Par exemple, lorsque le demandeur dit «j'ai», vous traduisez par «j'ai» et vous parlez donc à la première personne.



- Le cas échéant, adoptez le **genre grammatical** des noms, adjectifs ou verbes utilisés par le demandeur pour désigner des personnes. Si la langue source ou la langue cible n'a pas les mêmes genres grammaticaux (par exemple, si une langue n'a pas le genre féminin et masculin ou n'a pas le genre neutre) et que vous n'êtes donc pas en mesure de traduire complètement et précisément, informez-en l'agent chargé de l'entretien. Il appartiendra à l'agent chargé de l'entretien de convenir de la marche à suivre. Par exemple, si le demandeur parle d'une personne et dit «elle est venue chez moi» et que la langue cible n'a pas de genre neutre, en tant qu'interprète, vous devrez choisir si vous devez dire «"il" ou "elle" est venu(e) chez moi». L'agent chargé de l'entretien devra être informé de ce choix et décider de la marche à suivre.
- **Interprétez tout ce qui a été dit par les participants en vous rapprochant le plus possible** de la formulation originale, **sans rien ajouter ni omettre** et **sans modifier** le contenu.
  - Interprétez tout ce que le demandeur dit au cours de l'entretien, même s'il ne s'agit pas d'une réponse à une question de l'agent chargé de l'entretien ou si le demandeur s'adresse à vous directement. En outre, vous devez interpréter toutes les répétitions; toutes les déclarations, même si elles semblent inexacts ou dénuées de pertinence, déroutantes ou illogiques; et tous les propos non amicaux, vulgaires ou offensants. Vous n'êtes pas responsable du contenu des propos exprimés.
  - Interprétez les questions posées par l'agent chargé de l'entretien de manière précise et complète. La manière dont une question est posée a une incidence sur la réponse et l'agent chargé de l'entretien choisit une formulation ou un type de question donné pour des raisons bien précises (voir la section [1.4. Étapes de l'entretien individuel](#)). Par exemple, lorsque l'agent chargé de l'entretien pose une question ouverte, vous devez l'interpréter telle qu'elle est posée. Vous ne devez rien ajouter, par exemple des possibilités de réponse, même si vous pensez que cela peut clarifier la question pour le demandeur.
  - Si l'agent chargé de l'entretien pose plusieurs fois la même question ou des questions similaires, continuez à interpréter de manière précise et complète.
  - Si un élément ne peut pas être traduit littéralement dans la langue cible, par exemple un proverbe ou un idiomme, décrivez-le et informez les participants que vous en avez donné une description.
  - Si vous devez vous assurer que vous avez bien compris ou si vous souhaitez que l'un des participants répète quelque chose pour que vous soyez certain d'interpréter correctement, dites-le. Si vous devez vérifier quelque chose avec le demandeur, assurez-vous d'en informer l'agent chargé de l'entretien, car il doit avoir connaissance de toutes les interactions avec le demandeur.
  - Interprétez toujours les conversations et dialogues tenus en parallèle entre l'agent chargé de l'entretien et les autres personnes participant à l'entretien, par exemple les conseillers juridiques. Vous devez interpréter ces conversations pour le demandeur pour qu'il ne soit pas exclu.
  - Afin de garantir la transparence à l'égard de tous les participants, veillez à ce que tout le monde soit informé lorsque vous tenez des propos qui ne sont pas strictement une interprétation des paroles d'un participant. Il peut s'agir, par



- exemple, de vous corriger si vous commettez une erreur au cours de l'interprétation.
- Lorsque vous voulez dire quelque chose de votre propre initiative, par exemple que vous avez besoin d'une pause, dites «l'interprète a besoin d'une pause» et traduisez-le.
  - Reproduisez le plus fidèlement possible la façon de parler de chaque participant. Cela signifie que vous devez **reproduire le registre** (choix des mots, structure des phrases, etc.) dans lequel les participants s'expriment. Par exemple, s'ils utilisent un langage très simple, vous devez faire de même. Si, au contraire, ils utilisent un langage complexe ou technique, vous devez faire de même lors de l'interprétation. Cela signifie également que vous ne devez pas tenter de clarifier ni d'embellir la structure des phrases utilisées par les participants.
  - **Reproduisez les messages dans l'ordre** dans lequel ils ont été produits par le demandeur et l'agent chargé de l'entretien. N'oubliez pas que même l'ordre dans lequel le demandeur décrit ou raconte des événements peut avoir son importance.
  - Selon la langue que vous interprétez, il peut vous être demandé de clarifier la transcription (ou la translittération) de noms provenant d'un alphabet différent. S'ils sont disponibles et autorisés dans votre contexte national, reportez-vous aux **tableaux de translittération** ou aux orientations en la matière. À défaut de tels outils ou orientations, vous devez faire preuve de prudence lors de la translittération, car la translittération des noms peut varier d'une langue à l'autre et il peut y avoir plusieurs façons de translittérer un nom en particulier. Informez l'agent chargé de l'entretien si tel est le cas.
  - En fonction de la pratique de votre autorité nationale, il peut vous être demandé de **convertir les dates** selon les différents calendriers. Si cela est autorisé, un convertisseur de calendrier numérique doit être utilisé. Prenez toujours note des deux dates, en fonction des deux calendriers pertinents. Afin de réduire le risque de confusion et de malentendu pendant l'entretien, vous pouvez, en accord avec l'agent chargé de l'entretien, inviter le demandeur à préciser à quel calendrier il se réfère lorsqu'il mentionne une date ou une année.



### Mise en situation: faire face à un problème de compréhension

Au cours de l'entretien, vous n'avez pas bien compris certaines parties des déclarations du demandeur. Vous comprenez toutefois bien le sens général des déclarations.

#### Ce qu'il convient de faire

Lorsque vous ne comprenez pas quelque chose, vous devez en informer l'agent chargé de l'entretien et lui faire savoir que vous devrez inviter le demandeur à répéter ou clarifier ses déclarations afin de bien comprendre ce que vous êtes sur le point d'interpréter. Demander des précisions est une marque de professionnalisme et non un manque de compétence.



### Mise en situation: gérer les termes ambigus

Le demandeur emploie un mot qui a plus d'une signification. Le contexte ne permet pas de comprendre ce que dit le demandeur.

#### Ce qu'il convient de faire

Dites à l'agent chargé de l'entretien que vous n'êtes pas en mesure d'interpréter parce que le demandeur emploie un mot qui a plusieurs significations. Demandez à l'agent chargé de l'entretien l'autorisation de vérifier avec le demandeur le sens du mot employé.



### Mise en situation: conversations en aparté

Le demandeur et son conseiller juridique ont une conversation en aparté pendant l'entretien. Vous ne pouvez pas l'interpréter entièrement.

#### Ce qu'il convient de faire

Vous pouvez attendre que l'agent chargé de l'entretien intervienne. Vous pouvez également lever la main pour intervenir et demander gentiment qu'une seule personne parle à la fois. Vous interprétez cela pour tous les participants.

## c) Respectez les limites de l'interprétation

Lorsque vous interprétez pendant un entretien, vous devez veiller à vous en tenir à votre rôle afin que le demandeur comprenne bien les responsabilités de chacun.

- **Limitez votre mission à l'interprétation.** L'agent chargé de l'entretien est responsable de l'entretien et, en tant qu'interprète, vous ne devez pas intervenir sans son autorisation. N'oubliez pas que chaque agent chargé de l'entretien a son propre plan de conduite de l'entretien et que celui-ci peut différer d'un agent à l'autre ou d'un cas à l'autre. Vous devez vous efforcer de fournir une interprétation correcte et précise.
- **Tenez-vous-en à la langue et au dialecte pour lesquels vos services ont été sollicités.** Informez l'agent chargé de l'entretien si, à un moment quelconque de l'entretien, le demandeur parle une langue ou un dialecte autre que celui que vous avez été chargé d'interpréter et dans lequel l'entretien était censé se dérouler.
- **Ne proposez jamais d'aide, d'avis personnels ou de conseils à l'un des participants, en particulier s'agissant de l'examen de la demande.** Par exemple, ne répondez pas aux questions sur la situation dans le pays d'origine et ne jugez pas de la crédibilité des déclarations du demandeur, même si on vous le demande. Il est possible que le demandeur vous pose des questions sur votre origine, votre appartenance ethnique ou votre religion. Ne répondez pas à ces questions et informez-en immédiatement l'agent chargé de l'entretien.



### Mise en situation: demandeur sollicitant votre aide

Au cours de l'entretien, l'agent chargé de l'entretien demande au demandeur quand la guerre a commencé dans son pays. Le demandeur ne se souvient pas de la date et vous demande de l'aide.

#### Ce qu'il convient de faire

Ne répondez pas au demandeur. Interprétez la question du demandeur pour l'agent chargé de l'entretien. L'agent chargé de l'entretien expliquera au demandeur que vous ne pouvez pas répondre à la question ni à des questions similaires.

#### d) Adoptez une approche attentive et respectueuse

Pour assurer une interprétation de qualité lors d'un entretien relatif à l'asile, il faut également posséder certaines compétences non techniques, telles que la capacité à adopter une approche attentive, respectueuse et réactive.

**Écoutez attentivement** tous les participants au cours d'un entretien. Cela signifie que vous devez être très attentif à ce qui est dit et réaliser un effort conscient pour retenir les informations. Soyez attentif aux signes non verbaux des participants, ainsi qu'aux expressions et modes de communication propres à chaque culture. Cela vous aidera à mieux comprendre et interpréter leurs propos. Pour ce faire, regardez en direction du locuteur lorsque vous écoutez.



### Mise en situation: attention à la communication non verbale

Vous interprétez pour un demandeur du sexe opposé. Dans votre culture et la sienne, il n'est pas approprié de le regarder directement dans les yeux.

#### Ce qu'il convient de faire

Vous continuez à regarder le demandeur, mais pas directement dans les yeux, afin de détecter la communication non verbale.

Votre comportement doit également contribuer à l'instauration d'un climat de confiance pour le demandeur.

- **Respectez tous les demandeurs** et communiquez avec eux de manière sensible pendant les entretiens, en particulier avec ceux qui se trouvent dans une situation de vulnérabilité (pour de plus amples détails, voir le chapitre [4. Interpréter pour les demandeurs en situation de vulnérabilité](#)).
- Vous devrez parfois faire face à des demandeurs agressifs ou irrespectueux. Les demandeurs peuvent, par exemple, exprimer de la colère à propos de la nature d'un entretien ou de certaines questions qui sont posées. Dans ce cas, **restez calme** et évitez de vous disputer avec le demandeur. Au contraire, vous devez interpréter strictement tout ce que dit le demandeur et, si la situation devient incontrôlable,



demander une petite pause pour vous entretenir en aparté avec l'agent chargé de l'entretien.

- Il peut arriver qu'au début ou au cours d'un entretien, un demandeur demande un interprète d'un sexe, d'une religion, d'une origine ethnique ou d'une communauté spécifique. Il peut également indiquer qu'il ne se sent pas à l'aise avec l'interprète. **Vous ne devez pas le prendre personnellement**, car cela n'est pas lié à la qualité de votre travail, mais plutôt au caractère très sensible d'une demande d'asile et aux expériences traumatisantes que le demandeur peut avoir vécues (par exemple, violence domestique, abus commis dans le cadre d'affrontements interethniques ou interreligieux).
- **Évitez d'utiliser des expressions verbales ou non verbales fondées sur des stéréotypes** ou des croyances personnelles concernant l'apparence, le comportement ou le récit du demandeur.



#### Mise en situation: contrôler vos expressions et gestes non verbaux

Au cours de l'entretien, le demandeur décrit un acte violent qu'il a commis. Vous êtes profondément touché et perturbé.

##### Ce qu'il convient de faire

Continuez à interpréter et veillez à ce que vos expressions faciales et autres communications non verbales restent neutres. Si vous avez besoin d'un moment pour reprendre vos esprits avant de poursuivre votre travail, vous pouvez demander à faire une pause.



#### Mise en situation: comportement agressif de la part du demandeur

Au cours de l'entretien, le demandeur devient verbalement agressif. Vous ne savez pas comment réagir.

##### Ce qu'il convient de faire

Surtout, restez calme et ne prenez pas les remarques personnellement. Vous devez interpréter tout ce que dit le demandeur, y compris les commentaires et les propos offensants, afin que l'agent chargé de l'entretien puisse intervenir. En dernier recours, vous pouvez demander une pause au cours de laquelle vous pourrez parler à l'agent chargé de l'entretien et solliciter un soutien supplémentaire. Il peut être utile, avant l'entretien, de convenir avec l'agent chargé de l'entretien d'un signal pour indiquer une situation d'urgence afin que vous puissiez tous les deux agir rapidement.



### e) **Demandez des pauses si nécessaire**

Il peut être nécessaire de faire une pause au cours de l'interprétation, et ce pour plusieurs raisons.

- Parfois, en raison de la longue durée d'un entretien, de la nature ou du caractère sensible des sujets abordés ou encore du comportement de l'un des participants, il peut vous être plus **difficile de vous conduire correctement** pendant toute la durée de l'entretien. Si vous êtes confronté à de telles difficultés, vous pouvez demander à l'agent chargé de l'entretien de faire une pause. C'est un signe de professionnalisme qui vous aidera à maintenir la qualité de votre interprétation.
- Pensez à demander une pause lorsque vous souhaitez **communiquer une information à l'agent chargé de l'entretien**, car cela ne doit jamais se faire en présence du demandeur. C'est ce que vous devez faire si vous avez connaissance d'un élément susceptible d'avoir une incidence négative sur l'entretien ou l'interprétation, que cela vienne du demandeur (par exemple, s'il montre des signes de méfiance), ou de vous (par exemple, un parti pris).

## 3.4. Après l'entretien

**Éliminez en toute sécurité les notes** que vous avez prises pendant l'entretien, conformément à la pratique nationale. Ne partagez jamais vos notes avec qui que ce soit, ne les emportez pas avec vous après l'entretien et ne les laissez pas sans surveillance (voir section [2.3. Confidentialité](#)).

Soyez disposé à recevoir un **retour** sur vos performances afin de prendre conscience des domaines dans lesquels vous pouvez améliorer vos compétences.

Chaque entretien est pour vous une **expérience d'apprentissage** en tant qu'interprète. Au fur et à mesure des entretiens, vous apprendrez à interpréter le plus précisément possible.

Vous devez **prendre note** de la manière dont l'entretien s'est déroulé, réfléchir et déterminer les actions de suivi qu'il vous faudra peut-être mettre en place. Si vous avez dû chercher un mot que vous ne connaissiez pas, essayez de le mémoriser pour la prochaine fois et ajoutez-le à votre glossaire.

N'oubliez pas que vous ne devez **jamais divulguer** à quiconque, y compris aux amis, à la famille et aux autres interprètes, **les informations** dont vous avez pris connaissance au cours de l'interprétation ou en consultant des documents écrits. En outre, vous ne devez jamais partager ces informations sur les médias sociaux.

## 3.5. Interprétation à distance

Le recours à l'interprétation à distance a considérablement augmenté et pourrait devenir une méthode d'interprétation importante. L'interprétation à distance présente plusieurs avantages, tels qu'une meilleure efficacité et la réduction des frais de déplacement. Elle peut s'avérer particulièrement utile lors d'entretiens avec des demandeurs se trouvant dans des endroits



éloignés, en cas de pénurie d'interprètes dans un pays ou une région, en période de confinement ou lorsque le demandeur est placé en rétention. Toutefois, l'interprétation à distance requiert des méthodes de travail différentes et présente certaines difficultés spécifiques. En règle générale, l'interprétation en présentiel est toujours privilégiée et recommandée <sup>(45)</sup>.

Aux fins du présent guide, l'interprétation à distance est définie comme une situation dans laquelle un ou plusieurs participants sont connectés par le biais d'un outil de vidéoconférence, d'un service d'appel vocal en ligne ou d'un téléphone. Les procédures peuvent varier en fonction de la pratique nationale. Vous trouverez ci-dessous quelques exemples de **configurations possibles** <sup>(46)</sup>.

- Vous vous trouvez dans le bâtiment de l'autorité chargée de l'asile, de l'immigration ou des frontières, dans la même pièce que l'agent chargé de l'entretien. Le demandeur se trouve ailleurs, par exemple dans un centre d'accueil, seul ou avec son conseiller juridique.
- Vous vous trouvez dans un poste de travail spécialement installé et sécurisé, séparé de l'agent chargé de l'entretien.
- Vous êtes seul et travaillez à domicile par vidéoconférence ou par téléphone.

Le mode d'interprétation utilisé dans un contexte à distance dépend de divers facteurs, notamment de l'équipement disponible et de la localisation du demandeur, de l'agent chargé de l'entretien et de l'interprète. Les dispositions juridiques peuvent également avoir une incidence, en particulier en ce qui concerne l'enregistrement de l'entretien.

N'oubliez pas que même pendant l'interprétation à distance, vous devez rester professionnel et tenir compte des principes clés qui s'appliquent à l'interprétation en présentiel (voir le chapitre [2. Principes clés de l'interprétation dans le cadre de la procédure d'asile](#)).

Dans les paragraphes qui suivent, vous trouverez des conseils sur la manière d'adapter votre interprétation à un contexte à distance.

Il est important que vous **prépariez bien à l'avance le matériel requis pour l'entretien à distance**.

- Assurez-vous d'avoir reçu, avant l'entretien, toutes les **instructions pertinentes** concernant les modalités de l'interprétation à distance. En tant qu'interprète, vous pouvez également encourager l'autorité chargée de l'entretien à communiquer aux participants, avant l'entretien, les instructions relatives aux entretiens à distance.
- **Vérifiez comment utiliser le matériel** requis pour les services d'interprétation et assurez-vous que tout l'équipement nécessaire fonctionne. Les dispositifs techniques utilisés dans un environnement à distance peuvent aller du plus simple — téléphone (fixe ou mobile), ordinateur ou tablette — au plus sophistiqué — équipement de vidéoconférence et de téléconférence.

<sup>(45)</sup> Voir HCR, [Key Procedural Considerations on the Remote Participation of Asylum-Seekers in the Refugee Status Determination Interview](#), 15 mai 2020.

<sup>(46)</sup> AUEA, [Training Catalogue](#) (Catalogue de formation), 2023, rubrique *Interpreting in the asylum context* (L'interprétation dans le contexte de l'asile).



- Assurez-vous que l'appareil que vous allez utiliser est **en état de marche et complètement chargé** et que vous avez un chargeur à portée de main en cas de batterie faible.
- Vérifiez que le **haut-parleur et le microphone** de votre appareil fonctionnent. Utilisez un **casque** lorsque vous interprétez par téléphone ou par vidéoconférence; la qualité du son est bien meilleure et l'utilisation d'un casque limite le risque que quelqu'un puisse entendre l'entretien et donc le risque de violation de la confidentialité. Sachez que l'utilisation prolongée d'un casque réglé sur un volume élevé peut endommager votre audition. Vérifiez que la **connexion Internet ou téléphonique** est suffisamment bonne et sécurisée, conformément aux exigences nationales. Préparez-vous à des décalages entre l'envoi et la réception des messages. Sachez qui contacter pour vous aider à régler les problèmes techniques. Informez l'agent chargé de l'entretien à l'avance si vous rencontrez des problèmes techniques que vous ne serez pas en mesure de régler à temps pour l'entretien.
- Si l'interprétation doit se faire par **vidéoconférence**, utilisez un ordinateur portable, un ordinateur ou une tablette — et non un téléphone portable — avec une webcam intégrée ou externe, afin de garantir des images de bonne qualité et de taille adéquate. Vérifiez que la caméra fonctionne et que son angle permet aux autres de vous voir clairement. Veillez à ce que le fond soit neutre. Votre visage doit être entièrement visible, de même que votre prise de notes. Veillez à ce que la pièce soit suffisamment éclairée; si on ne voit que votre silhouette à travers la caméra, vous devez régler l'éclairage. Les vêtements à rayures et à pois peuvent déformer l'image à l'écran ou avoir un effet distrayant; évitez donc d'en porter lorsque vous faites de l'interprétation par vidéo.
- Il peut vous être demandé de participer à un court **essai** avant la réunion, ou vous pouvez en solliciter un avant l'entretien. Lors de l'essai, vous pouvez vérifier que votre équipement fonctionne bien et que tous les participants peuvent se comprendre. Convenez à l'avance avec l'agent chargé de l'entretien d'autres moyens de communication et de la marche à suivre en cas de problèmes de connexion ou d'autres problèmes techniques.

Si l'entretien et l'interprétation à distance suivent les mêmes principes que la méthode en présentiel, ils nécessitent davantage d'attention et d'efforts de la part de chaque participant. De votre côté, vous devrez veiller tout particulièrement à pouvoir travailler dans un environnement propice à la concentration et à la confidentialité. Vous êtes encouragé à procéder aux **vérifications suivantes avant l'entretien**.

- Assurez-vous qu'il n'y a **pas de bruit** dans la pièce et que **personne ne peut entendre** l'entretien.
- Assurez-vous que vous êtes **seul** dans la pièce et qu'un **panneau «ne pas déranger»** est accroché sur la porte. Cela est important pour garantir la confidentialité et la concentration.
- Assurez-vous que vos **conditions de travail sont confortables** et que vous avez le temps de faire une pause entre deux ou plusieurs missions consécutives.
- Déterminez à l'avance avec l'agent chargé de l'entretien si vous souhaitez **augmenter la fréquence des tours de parole** ou le **nombre de pauses**.



**Pendant l'entretien**, vous devez veiller à ce que des conditions favorables soient maintenues.

- Comme dans les entretiens en présentiel, il est de la plus haute importance que tous les participants puissent bien entendre tout ce qui est dit. Si vous avez des **difficultés à entendre ou à voir** les autres participants, informez-en immédiatement l'agent chargé de l'entretien. Essayez de résoudre tout problème au début de la session ou dès que possible après l'apparition du problème.
- Sachez qu'il peut y avoir des **délais** entre l'envoi et la réception de messages si vous vous trouvez dans un lieu reculé. Si nécessaire, vous pouvez rappeler à l'agent chargé de l'entretien et au demandeur de prendre la parole à tour de rôle et de prévoir du temps entre les deux pour l'interprétation.



### Mise en situation: observer les signes non verbaux

L'absence de contact direct avec certains participants lors d'un entretien à distance vous empêche, en tant qu'interprète, d'observer pleinement leur langage corporel, leurs expressions ou leur communication non verbale. Vous souhaitez limiter les répercussions négatives de cette situation.

#### Ce qu'il convient de faire

Si l'interprétation se déroule au téléphone ou sans vidéo, prêtez autant d'attention que possible au ton de la voix ou à l'intonation des participants et à tout autre signe vocal qui pourrait vous aider à comprendre les indices non verbaux.

Si l'entretien est mené par vidéoconférence, réglez l'angle de la caméra de manière que les expressions de votre visage soient visibles. Vous pouvez également demander à l'agent chargé de l'entretien de régler sa caméra ou celle du demandeur, si nécessaire, pour vous permettre de les voir clairement. Si vous utilisez plusieurs écrans, regardez celui où se trouve la caméra.



### Mise en situation: risque de passer à côté de déclarations de participants

Il est prévu que vous fassiez de l'interprétation à distance. Vous avez déjà eu le sentiment que c'était particulièrement fatigant pour vous et qu'au bout d'un certain temps, il vous était difficile de saisir exactement tout ce que disait le demandeur. Vous voulez limiter le risque que cela se produise.

#### Ce qu'il convient de faire

L'interprétation à distance comporte un risque plus élevé d'altérations, d'ajouts et d'omissions que l'interprétation en présentiel. Vous devrez vous concentrer encore plus que d'habitude pour limiter ce risque. Vous pouvez prendre d'autres mesures. Par exemple, avant l'entretien, vous pouvez convenir avec l'agent chargé de l'entretien de faire des pauses plus souvent que lors des entretiens en présentiel, si l'emploi du temps le permet. Au cours de l'entretien, vous pouvez également vérifier plus souvent que le demandeur comprend bien ce que vous dites. Il est également important de prendre des notes.



**Mise en situation: assurer la prise de parole à tour de rôle**

Vous venez d'interpréter dans le cadre d'un entretien à distance. Le demandeur a fait de longues déclarations, ce qui a rendu l'interprétation difficile. Cependant, vous n'étiez pas sûr de savoir comment demander au demandeur de faire une pause. Vous n'aimeriez pas vous retrouver dans la même situation à l'avenir.

**Ce qu'il convient de faire**

La prochaine fois, essayez de convenir avec l'agent chargé de l'entretien, avant le début de l'entretien, d'un moyen de signaler que vous avez besoin que les locuteurs fassent une pause (par exemple, en utilisant l'option «lever la main» disponible avec certains outils de vidéoconférence ou en tapant un message dans la boîte de dialogue). Convenez d'en informer le demandeur en conséquence lors de la phase d'ouverture de l'entretien.

**Mise en situation: équipement défectueux ou mauvaise qualité audio ou vidéo**

Il est prévu que vous fassiez bientôt une interprétation à distance. Vous savez par expérience qu'il peut y avoir des problèmes techniques. Vous craignez que cela ne nuise à votre travail et à la procédure d'entretien.

**Ce qu'il convient de faire**

Préparez-vous correctement. Assurez-vous que tout votre matériel fonctionne correctement et qu'il est chargé avant l'entretien et que votre téléphone ou votre connexion internet sont stables. Convenez à l'avance avec l'agent chargé de l'entretien d'autres moyens de communication et de ce qu'il convient de faire en cas de problèmes. Si un problème survient au cours de l'entretien, informez-en immédiatement l'agent chargé de l'entretien et mettez en œuvre les solutions déterminées à l'avance. Discutez des solutions possibles si elles n'ont pas été déterminées au préalable.



## 4. Interpréter pour les demandeurs en situation de vulnérabilité

La vulnérabilité est l'état dans lequel une personne est susceptible de subir des atteintes ou des effets préjudiciables en raison de sa situation personnelle. Les demandeurs d'une protection internationale peuvent se trouver dans des situations spécifiques de vulnérabilité en raison de divers facteurs, notamment des événements négatifs qu'ils ont vécus. Les demandeurs en situation de vulnérabilité ont souvent besoin d'être pris en charge, soutenus ou protégés. Ils peuvent également avoir besoin de garanties spéciales pour participer à la procédure d'asile de la même manière que les autres demandeurs.

Le présent chapitre:

- introduira la notion de vulnérabilité dans la procédure d'asile;
- présentera différents groupes de demandeurs en situation de vulnérabilité et la manière dont leur situation peut compromettre leur capacité à participer aux entretiens;
- proposera des stratégies d'interprétation pour les demandeurs en situation de vulnérabilité;
- donnera des exemples de situations difficiles auxquelles vous pourriez être confronté au cours de vos missions et des conseils sur les comportements à adopter dans de telles situations.

### 4.1. La vulnérabilité dans la procédure d'asile

La plupart des demandeurs de protection internationale ont vécu des expériences ou des situations qui ont pu les rendre vulnérables. Ils ont quitté leur pays d'origine et leur vie quotidienne, souvent après avoir subi des menaces, des violences ou des abus. Dans la majorité des cas, ils ont été exposés à des situations dangereuses et extrêmement difficiles au cours de leur voyage, y compris dans les pays de transit. Dans le pays d'asile, ils se trouvent souvent dans une situation incertaine, sans perspectives claires et avec un accès limité aux soins médicaux, aux services sociaux et au marché du travail.

Les vulnérabilités peuvent également être liées **à la situation ou aux caractéristiques personnelles** du demandeur, telles que son âge (jeune ou âgé), son sexe, son genre, son identité de genre, son orientation sexuelle, sa situation familiale, son milieu culturel et social, son éducation, son état de santé, y compris ses problèmes de santé mentale, et les risques urgents en matière de sécurité.

Les demandeurs peuvent bénéficier de garanties procédurales spéciales pour s'assurer que leur situation de vulnérabilité ne compromette pas leurs chances de comprendre et de participer effectivement à la procédure d'asile. Ces garanties leur permettent de remplir leurs obligations et de jouir de leurs droits au cours de la procédure d'asile sur un pied d'égalité avec les autres. Ainsi, il peut être nécessaire de prêter une attention particulière et d'adopter une approche sur mesure lors de l'interprétation. Vous devez être mentalement préparé à rencontrer des personnes en situation de vulnérabilité et à contribuer à la création d'un



environnement sûr et respectueux au cours de leur entretien personnel et de toutes les autres étapes de la procédure auxquelles vous participez. En tant qu'interprète professionnel, vous devez également signaler lorsque vous estimez ne pas pouvoir accepter de telles missions.

## 4.2. Groupes en situation de vulnérabilité

Parmi tous les demandeurs en situation de vulnérabilité, nous pouvons identifier les groupes suivants, dont la capacité à raconter de manière complète et cohérente ce qu'ils ont vécu et à exprimer leurs craintes et leurs besoins de protection au cours de la procédure d'asile peut être limitée. Les groupes suivants sont ceux auxquels vous devez, en tant qu'interprète, prêter une attention particulière:

- les enfants, en particulier les enfants non accompagnés et les enfants séparés,
- les personnes lesbiennes, gays, bisexuelles, transgenres, intersexuées et queer (LGBTIQ),
- les victimes de violences sexuelles et fondées sur le genre,
- les victimes de la traite des êtres humains (TEH),
- les victimes de torture ou d'autres formes de violence,
- les personnes souffrant de problèmes de santé mentale,
- les personnes souffrant de handicaps physiques ou intellectuels.

La liste n'est pas exhaustive et ces caractéristiques coexistent parfois, ce qui signifie qu'un même demandeur peut se trouver dans une situation de vulnérabilité pour diverses raisons et peut donc avoir besoin de garanties procédurales spéciales.

Examinons de plus près tous ces groupes.

### 4.2.1. Enfants

En tant qu'interprète dans le cadre de la procédure d'asile, vous pouvez être amené à interpréter pour des enfants non accompagnés, séparés ou accompagnés.



#### Qu'est-ce qu'un enfant?

Un enfant, également appelé mineur, est une personne âgée de moins de 18 ans.



#### Qu'est-ce qu'un enfant non accompagné?

Les enfants non accompagnés sont ceux qui sont arrivés ou se trouvent actuellement dans le pays d'asile sans leurs parents ou tout autre adulte en ayant la charge.



### Qu'est-ce qu'un enfant séparé?

Les enfants séparés sont ceux qui ont été séparés de tous les adultes qui en ont la charge, mais pas nécessairement d'autres membres de leur famille. On peut dès lors entendre, par enfants séparés, des enfants accompagnés par un autre membre adulte de leur famille.

Que l'enfant soit interrogé seul, avec un adulte qui en est responsable ou avec une personne de confiance, il est important de garder à l'esprit que les enfants constituent un groupe particulièrement vulnérable en raison de leur âge, de leur milieu d'origine et des expériences qu'ils ont pu vivre. En conséquence, les entretiens avec les enfants sont menés d'une manière adaptée à l'enfant. Cela vous concerne en tant qu'interprète; vous devez en effet posséder des compétences particulières et effectuer une préparation particulière. Vous devez également noter que la phase d'ouverture des entretiens avec les enfants est normalement plus longue que d'habitude. L'agent chargé de l'entretien prend le temps d'établir un lien avec l'enfant et d'instaurer un climat de confiance, par exemple en abordant des sujets neutres au début de l'entretien. Cela peut consister à poser à l'enfant des questions telles que «Comment s'est passée ta journée?» ou «Quel est ton sport/activité préféré(e)?»

Lorsque vous communiquez avec des enfants, vous devez garder à l'esprit que leur perception de la réalité, ainsi que leur capacité à exprimer des pensées et des raisonnements ou à expliquer leurs propres émotions, peuvent différer de celle des adultes. La manière dont les enfants comprennent, gèrent et parlent des événements, des sentiments, des émotions et des pensées peut varier en fonction de leur âge et de leur stade de développement, qui diffère d'un enfant à l'autre et dépend de leur milieu d'origine, de leur exposition à des expériences traumatisantes et d'éventuels déficits de développement. Les enfants peuvent également être particulièrement timides ou réticents à s'ouvrir à des adultes qu'ils ne connaissent pas. Ils peuvent également être particulièrement sensibles à la suggestibilité, et donc se comporter et dire ce qu'ils pensent que les adultes aimeraient voir ou entendre.

En outre, les événements tragiques et traumatisants peuvent avoir une grande incidence sur le langage des enfants; ainsi, on peut s'attendre à des récits fragmentés et incohérents dans le cadre des entretiens relatifs à l'asile.

Des orientations supplémentaires sur les stratégies d'interprétation pour les enfants figurent dans la section [4.3.3. Interpréter pour les enfants](#).

### 4.2.2. Personnes LGBTIQ

De nombreuses sociétés soutiennent un système fondé sur la croyance qu'il n'existe que deux genres — hommes et femmes —, qu'une personne doit s'identifier strictement comme homme ou femme et que les personnes hétérosexuelles (hommes qui sont sexuellement et/ou émotionnellement attirés par les femmes, et femmes qui sont sexuellement et/ou émotionnellement attirées par les hommes) sont la norme. Ce système binaire, connu sous le nom de système hétéronormatif, ne reflète pas de manière réaliste la diversité des genres dans nos sociétés.



## Qu'est-ce que le genre et qu'est-ce que le sexe biologique?

**Le genre** est une construction sociale de normes, de comportements, d'attributs et de rôles que la société considère comme appropriés pour les individus en fonction du sexe qui leur a été assigné à la naissance.

**Le sexe biologique** est assigné à la naissance et est généralement classé comme masculin ou féminin, sur la base de l'anatomie externe et d'autres caractéristiques sexuelles qu'une personne possède à la naissance.

La plupart des sociétés attendent de chaque personne qu'elle se comporte, s'habille et agisse conformément aux règles qui sont généralement attribuées au sexe biologique de la personne et considérées comme «naturellement» appropriées. Les demandeurs LGBTIQ peuvent donc ne pas correspondre à ces normes et rôles socioculturels. En effet, leur orientation sexuelle, identité de genre, expression de genre et caractéristiques sexuelles (OSIGEGCS) peuvent les placer en dehors des catégories socioculturellement construites de «femme» et d'«homme».



## OSIGEGCS

L'**orientation sexuelle** fait référence à la capacité de chacun de ressentir une profonde attirance émotionnelle, affective et/ou sexuelle envers des individus du genre opposé, de même genre ou envers plus d'un genre, et d'entretenir des relations intimes et sexuelles avec ces individus <sup>(47)</sup>.

L'**identité de genre** fait référence à l'expérience intime et personnelle profondément ressentie par une personne vis-à-vis de son genre. L'identité de genre d'une personne et le sexe qui lui a été assigné à la naissance ou le genre qui lui est attribué par la société peuvent être identiques ou différents. Il s'agit notamment de la manière dont cette personne perçoit son corps et d'autres moyens d'expression, tels que l'apparence, l'habillement, le discours et les manières.

L'**expression de genre** fait référence à la manière dont une personne exprime, communique et affiche son identité de genre aux yeux des autres. Une personne peut exprimer son genre par sa coiffure, ses vêtements, ses accessoires et ses manières. L'expression de genre d'une personne peut correspondre ou non à son identité de genre ou au genre qui lui a été assigné à la naissance.

Les **caractéristiques sexuelles** font référence aux chromosomes, à l'anatomie, aux hormones et aux organes reproducteurs d'une personne.

<sup>(47)</sup> Ces définitions sont des versions simplifiées de celles qui peuvent être consultées sur le site web d'ILGA-Europe, «[Our Glossary](#)», 2023.





## LGBTIQ

**Lesbienne:** une femme qui est sexuellement et/ou émotionnellement attirée par les femmes <sup>(48)</sup>.

**Gay:** un homme qui est sexuellement et/ou émotionnellement attiré par les hommes. D'autres personnes attirées par le même genre ou par plusieurs genres peuvent également se définir comme gay.

**Bisexuel:** une personne qui est sexuellement et/ou émotionnellement attirée par plus d'un genre.

**Trans:** une personne dont l'identité de genre et/ou l'expression de genre diffère(nt) du sexe qui lui a été assigné à la naissance.

**Intersexe:** une personne qui est née avec des caractéristiques sexuelles qui ne correspondent pas à la définition habituelle de l'homme ou de la femme. Les caractéristiques sexuelles sont présentes dès la naissance, mais une personne peut prendre conscience de son corps intersexué à différents moments de sa vie: à la naissance, pendant l'enfance, à la puberté, voire à l'âge adulte.

**Queer:** autrefois utilisé comme un terme péjoratif, le terme queer a été repris par les personnes qui s'identifient comme n'appartenant pas aux catégories traditionnelles de genre «homme» et «femme» ou ne se conformant pas aux normes sociales hétéronormatives.

Dans de nombreux pays, l'orientation sexuelle, l'identité de genre, l'expression de genre et les caractéristiques sexuelles des personnes peuvent être à l'origine de leur crainte d'être persécutées.

L'identité et l'orientation sexuelle reflètent certains des aspects les plus importants de notre vie: qui nous considérons être, qui nous aimons et par qui nous sommes attirés. De nombreuses personnes ne seraient pas à l'aise avec le fait de partager ces aspects personnels de leur vie avec des personnes qu'elles ne connaissent pas. De la même manière, tous les demandeurs LGBTIQ ne sont pas prêts à parler de leur identité et de leurs expériences personnelles.

En outre, les demandeurs LGBTIQ viennent très souvent de sociétés où ils n'ont pas été acceptés en raison de leur orientation sexuelle, identité de genre, expression de genre et/ou caractéristiques sexuelles. De nombreuses personnes LGBTIQ ont été victimes de stigmatisation, d'agressions verbales, de harcèlement, de marginalisation, de discrimination et de violence. Nombre d'entre elles sont également confrontées à des attitudes discriminatoires de la part des forces de l'ordre et des autorités sanitaires lorsqu'elles cherchent de l'aide après avoir subi de mauvais traitements. De nombreux demandeurs viennent de pays où les orientations sexuelles non hétérosexuelles et les identités de genre transgenres et non binaires sont réprimées. Ils peuvent se méfier des autorités telles que l'agent chargé de

<sup>(48)</sup> Ces définitions sont des versions simplifiées de celles qui peuvent être consultées sur le site web d'ILGA-Europe, «[Our Glossary](#)», 2023.

l'entretien, ou même de vous en tant qu'interprète, en raison des expériences négatives qu'ils ont vécues dans leur pays d'origine ou dans d'autres lieux où ils ont séjourné précédemment. En outre, nombre d'entre eux n'ont peut-être jamais parlé de leur orientation sexuelle, de leur identité de genre, de leur expression de genre et de leurs caractéristiques sexuelles auparavant en raison de leurs craintes. Ils peuvent ne pas savoir quels sont leurs droits dans le pays d'asile et ne pas recevoir de soutien de la part de leur communauté dans le pays d'asile.

Le fait d'être perçu comme une personne dont l'orientation sexuelle, l'identité de genre, l'expression de genre et les caractéristiques sexuelles ne correspondent pas aux normes existantes et d'être exposé à des sanctions en raison de son orientation non hétérosexuelle et/ou de son identité transgenre ou non binaire peut être traumatisant et entraîner plusieurs conséquences pour la personne. Ces conséquences peuvent inclure l'homophobie et la transphobie intériorisées ou, en d'autres termes, le fait de ne pas s'accepter ou de se mépriser, des sentiments de honte et de culpabilité et des problèmes de santé mentale. Ces éléments peuvent fortement affecter la capacité du demandeur à présenter les raisons de sa demande de protection internationale et, pour les demandeurs LGBTIQ, il peut être difficile de présenter rapidement, ouvertement et clairement les raisons de leur demande d'asile <sup>(49)</sup>.

En tant qu'interprète, il est également essentiel que vous compreniez l'importance **de l'autodéfinition et de l'auto-identification**, c'est-à-dire de permettre aux demandeurs de se définir et de se décrire librement, en utilisant leurs propres mots et les pronoms qu'ils préfèrent. Cet aspect revêt une importance particulière dans le contexte de l'asile, car dans de nombreuses cultures, il n'existe pas d'équivalents exacts des concepts de genre, d'orientation sexuelle, d'expression de genre, etc.

Vous devez également être conscient de la complexité et de la **diversité des identités** et des caractéristiques humaines. Dans ce contexte, il est essentiel que vous ayez un esprit ouvert et une attitude sensible à l'égard de toutes les formes de diversité. Seule la personne concernée peut expliquer sa propre vision de sa sexualité et/ou de son genre. Dans le même temps, vous devez garder à l'esprit que même les personnes LGBTIQ elles-mêmes peuvent éprouver d'importantes difficultés à comprendre, accepter, révéler et expliquer leur propre orientation sexuelle ou identité de genre et à trouver des mots neutres pour le faire. Cela est d'autant plus vrai si elles viennent de milieux socioculturels hostiles à cette diversité.

Des conseils supplémentaires sur les stratégies d'interprétation pour les demandeurs LGBTIQ figurent dans la section [4.3.4. Interpréter pour les personnes LGBTIQ](#).

### 4.2.3. Victimes de violences sexuelles et fondées sur le genre

Certains demandeurs peuvent avoir été victimes de violences fondées sur le genre et présenter des demandes fondées sur le genre.

<sup>(49)</sup> HCR, [Principes directeurs sur la protection internationale n° 9: Demandes de statut de réfugié fondées sur l'orientation sexuelle et/ou l'identité de genre dans le contexte de l'article 1A\(2\) de la convention de 1951 et/ou de son protocole de 1967 relatifs au statut des réfugiés](#), 23 octobre 2012.



### Qu'est-ce que la violence fondée sur le genre?

La violence fondée sur le genre désigne tout type de préjudice causé à une personne en raison de son sexe ou de son genre, réel ou perçu, de son orientation sexuelle, de son identité de genre ou de son expression de genre. Elle peut prendre de nombreuses formes, notamment des violences physiques, économiques, sexuelles et psychologiques.

La violence fondée sur le genre repose sur un déséquilibre des rapports de force et peut impliquer des actes tels que:

- des violences psychologiques, physiques ou sexuelles, y compris le viol;
- des violences domestiques et des violences intrafamiliales;
- des violences fondées sur l'honneur;
- la grossesse, la stérilisation ou l'avortement forcés;
- des mutilations/ablations génitales féminines;
- des discriminations sociétales et juridiques.

La violence sexuelle et fondée sur le genre peut être un tabou dans de nombreuses cultures. Par conséquent, les personnes victimes de violences fondées sur le genre peuvent ressentir de la honte ou de la culpabilité, craindre que leur famille n'apprenne ce qu'elles ont subi, avoir peur d'être rejetées ou avoir des difficultés à faire confiance aux autres. En outre, ayant grandi et vécu dans une société où la discrimination et/ou la violence fondées sur le genre peuvent être socialement et culturellement acceptées, elles peuvent également avoir intériorisé cette acceptation. Vous devez garder à l'esprit que, pour toutes ces raisons, les personnes ayant subi de telles violences peuvent avoir beaucoup de mal à en parler et à faire part de leur besoin de protection internationale.

#### 4.2.4. Victimes de la TEH

Les demandeurs de tout genre et de tout âge peuvent être victimes de la TEH.



### Qu'est-ce que la TEH?

La TEH est un crime grave et une violation des droits humains qui impliquent le recrutement, le transport ou l'accueil de personnes par la tromperie ou la contrainte à des fins de travail forcé ou d'exploitation. La traite peut prendre diverses formes, telles que l'exploitation sexuelle, y compris la prostitution, le travail ou les services forcés, l'esclavage/ la servitude, la criminalité forcée (vol à la tire, trafic de drogue, etc.) et le prélèvement d'organes.



Les victimes de la TEH reçoivent souvent des menaces, sous forme d'intimidation ou de chantage, de la part des trafiquants, dirigées contre elles-mêmes ou contre les membres de leur famille dans leur pays d'origine ou d'asile. Vous devez savoir que les victimes de la TEH peuvent se comporter tout à fait normalement ou parfois devenir agressives. Elles peuvent être en mauvaise santé. Elles peuvent également ne pas se reconnaître comme victimes par manque d'informations ou parce qu'elles ont été mal informées sur leurs droits et sur le fait que la traite est un crime, ou parce qu'elles perçoivent la violence et l'exploitation comme des éléments normaux de la vie. Elles peuvent être très méfiantes en raison de leurs expériences et se montrer extrêmement suspicieuses à l'égard des autorités.

#### **4.2.5. Victimes de torture ou d'autres formes de violence**

Les expériences de torture ou d'autres formes de violence grave peuvent gravement affecter le bien-être physique et/ou psychologique de la victime. Il est important de garder à l'esprit que les conséquences de tels événements sont souvent toujours présentes lorsque la victime arrive dans le pays d'asile et qu'elles sont susceptibles d'avoir une incidence sur la capacité et la volonté du demandeur à communiquer pendant l'entretien. Voici quelques-uns des effets que subissent généralement les victimes de torture ou d'autres formes de violence et les mécanismes d'adaptation qu'elles peuvent adopter:

- la torture ou d'autres formes de violence grave peuvent détruire la résilience d'une personne et sa confiance dans les autres et nuire aux relations interpersonnelles;
- les personnes victimes de torture ou d'autres formes de violence grave peuvent perdre totalement confiance, en particulier envers les autorités, ces dernières étant souvent les auteurs des violences;
- elles se sentent souvent seules, isolées et exclues de la société;
- elles peuvent se sentir coupables ou avoir honte de ce qui leur est arrivé;
- elles peuvent utiliser des mécanismes d'adaptation tels que le déni et l'évitement pour supporter ce qu'elles ont vécu;
- elles peuvent souffrir d'un état de stress post-traumatique, de dépression et d'autres affections, telles que des douleurs chroniques, des flash-back, des troubles du sommeil et d'autres troubles psychosomatiques;
- pour les victimes, il peut être important de se sentir maîtres de la situation, parce qu'elles ont subi une perte de contrôle extrême lorsqu'elles ont été exposées à la torture ou à d'autres formes de violence grave <sup>(50)</sup>.

Pour ces raisons, il est souvent difficile pour les victimes de communiquer et de se concentrer sur leur récit. Vous devez donc garder à l'esprit que leurs récits peuvent être fragmentés et sembler incomplets, inexacts ou incohérents.

#### **4.2.6. Personnes souffrant de problèmes de santé mentale**

Les demandeurs peuvent souffrir de troubles de santé mentale en réaction à des situations et événements catastrophiques et traumatisants de la vie. Pour ces demandeurs, l'évocation de

<sup>(50)</sup> Voir le module de formation de l'AUEA consacré à [l'interprétation dans le contexte de l'asile](#).



ces souvenirs traumatisants lors d'un entretien peut déclencher des troubles de la santé mentale. D'autres demandeurs peuvent souffrir de problèmes de santé mentale tels que la dépression, l'état de stress post-traumatique et le trouble bipolaire, qui peuvent ou non avoir été causés par des événements en particulier qui se sont produits dans leur pays d'origine ou au cours de leur voyage et qui peuvent être aggravés par le stress provoqué par leur situation instable dans le pays d'asile.

Vous devez savoir que les demandeurs souffrant de problèmes de santé mentale peuvent être moins à même de gérer des situations stressantes telles que les entretiens relatifs à l'asile. En fonction de leur état de santé personnel et mental, ils peuvent devenir agressifs s'ils ont l'impression de ne pas pouvoir faire face à une situation. Dans d'autres cas, ils peuvent avoir des crises de panique en réaction au stress. Parfois, ils se taisent et refusent de répondre à d'autres questions s'ils se sentent stressés. Le plus souvent, ils ne sont tout simplement pas en mesure de répondre aux questions comme vous vous y attendez. Leur langage peut être incohérent et leur récit fragmenté. Ils peuvent donner des réponses que vous pouvez percevoir comme inhabituelles.

#### **4.2.7. Personnes souffrant de handicaps physiques ou intellectuels**

Les demandeurs souffrant de handicaps physiques peuvent rencontrer diverses difficultés, notamment des troubles de la vue et/ou de l'audition. Par conséquent, il peut être nécessaire de modifier la disposition des sièges, par exemple en vous asseyant, vous et l'agent chargé de l'entretien, plus près du demandeur, de faire des pauses plus fréquentes, de parler plus fort ou de recourir à des solutions techniques spéciales. Cela peut également être le cas pour les personnes âgées, si elles ont des problèmes d'audition ou de vue.

Les personnes souffrant de handicaps intellectuels sont limitées dans leurs fonctions et facultés cognitives. Ces limites affectent leur capacité à comprendre les informations, leurs compétences linguistiques, leurs capacités de communication et leur aptitude à suivre les règles. En conséquence, les demandeurs souffrant de handicaps intellectuels peuvent éprouver des difficultés à comprendre les questions posées lors de l'entretien individuel et à fournir des réponses ou des récits structurés, clairs ou cohérents. Pour ces raisons, l'agent chargé de l'entretien peut être amené à adapter les techniques d'entretien et la manière dont les questions sont posées afin de faciliter la compréhension du demandeur et sa participation significative à l'entretien. L'agent chargé de l'entretien peut utiliser un langage plus accessible, consistant en des phrases courtes et simples, que vous devrez restituer lors de votre interprétation. Il peut éviter d'utiliser des termes abstraits et des expressions idiomatiques. Il peut parler plus lentement que d'habitude, utiliser moins de questions ouvertes et vérifier plus souvent que d'habitude que le demandeur comprend bien ce qui est dit. Il peut répéter les questions régulièrement et donner au demandeur plus de temps pour y répondre. Il peut également étayer ses questions à l'aide de photographies, d'images et du langage corporel, y compris les expressions faciales et le ton de la voix.



## 4.3. Stratégies d'interprétation pour les demandeurs en situation de vulnérabilité

N'oubliez pas que l'agent chargé de l'entretien et l'interprète doivent être préparés à communiquer avec tous les groupes mentionnés à la section [4.2. Groupes en situation de vulnérabilité](#). Dans cette section, vous trouverez des stratégies et des attitudes appropriées ainsi que des compétences utiles afin d'interpréter pour les demandeurs en situation de vulnérabilité.

Ces stratégies s'appliquent à tous les demandeurs d'une protection internationale, et plus encore aux demandeurs en situation de vulnérabilité. En plus des stratégies, toutes les recommandations examinées aux chapitres [2. Principes clés de l'interprétation dans le cadre de la procédure d'asile](#) et [3. Interprétation d'entretiens relatifs à l'asile](#) s'appliquent.

### 4.3.1. Contribuer à l'instauration d'un climat de confiance

Il est important d'établir un rapport professionnel avec le demandeur, fondé sur l'empathie, la confiance et le respect. En tant qu'interprète, vous êtes également chargé de contribuer à la création d'un environnement favorable lors des entretiens relatifs à l'asile avec des personnes en situation de vulnérabilité.

- Sachez que chaque demandeur est différent et que cette **diversité** aura une incidence sur la manière dont il perçoit la situation d'entretien et s'exprime. Traitez le demandeur avec respect et dignité, quels que soient ses expériences, ses problèmes et son comportement. Faites preuve d'ouverture d'esprit, évitez les stéréotypes, soyez conscient de votre propre attitude et de vos préjugés à l'égard de tous les demandeurs et veillez à n'étiqueter personne.
- Soyez toujours attentif à votre **communication non verbale** et veillez à ce que votre langage corporel, vos expressions faciales et vos gestes soient respectueux et neutres. Ne laissez pas transparaître vos émotions ou vos sentiments dans votre communication non verbale, en particulier si les récits des demandeurs vous touchent de manière négative. Soyez conscient qu'en raison de votre langage corporel, de vos expressions faciales et de vos gestes, les demandeurs peuvent se sentir honteux ou menacés.
- **Adoptez une attitude empathique et neutre.** Les attitudes non neutres — par exemple les attitudes autoritaires, d'impatience, de surprise, d'ennui ou d'amusement — peuvent mettre les demandeurs mal à l'aise ou susciter leur méfiance. Faites preuve d'empathie et écoutez attentivement, par exemple en utilisant des signes non verbaux tels qu'un hochement de tête, en regardant votre interlocuteur ou en émettant des signaux vocaux tels que «hmm» pour indiquer que vous comprenez. Si vous avez l'impression que le demandeur ne vous fait pas confiance, demandez à l'agent chargé de l'entretien de faire une pause et proposez de rappeler au demandeur que vous et l'agent chargé de l'entretien respectez les règles de confidentialité et qu'il doit se sentir libre d'exprimer son identité, ses sentiments ou ses expériences passées.



### Mise en situation: adopter une attitude neutre et faire preuve d'empathie

Au cours de l'entretien, le demandeur devient émotif et se met à pleurer.

#### Ce qu'il convient de faire

Vous restez attentif à votre langage non verbal. Vous gardez une attitude neutre et ne montrez aucun signe d'inconfort ou d'impatience ni aucun autre sentiment. Vous pouvez également faire preuve d'empathie, par exemple en adoptant une posture ouverte (ne pas croiser les bras, ne pas tourner le dos, etc.) et en baissant les yeux.

## 4.3.2. Coopérer avec le demandeur et l'agent chargé de l'entretien

- Il n'est **pas de votre responsabilité de veiller au bon déroulement de l'entretien** — c'est celle de l'agent chargé de l'entretien. Ne pressez pas les demandeurs de poursuivre leur récit et ne montrez pas de signes d'impatience s'ils hésitent ou cherchent leurs mots. Par exemple, les personnes LGBTIQ ou les personnes qui ont subi des violences fondées sur le genre peuvent avoir besoin de temps pour s'ouvrir. Soyez conscient que vous devrez pouvoir faire face à des silences et à des pauses de longue durée.
- Si les demandeurs se sont ouverts et arrivent à parler de ce qui leur est arrivé, essayez d'éviter de les interrompre si possible, tant que vous restez en mesure d'interpréter leurs propos avec précision. **Prendre des notes** vous aidera à mieux vous souvenir de ce qui a été dit. Cela est particulièrement important pour les demandeurs en situation de grave détresse, les personnes souffrant de troubles cognitifs, les personnes âgées et les personnes souffrant de problèmes de santé mentale.
- Essayez de retranscrire **le plus fidèlement possible** le récit du demandeur, même s'il est fragmenté ou incohérent ou si le demandeur manque de mots.
- **N'interférez pas** avec les méthodes d'entretien de l'agent chargé de l'entretien. Essayez de traduire aussi fidèlement que possible les questions de l'agent chargé de l'entretien. Lorsque le demandeur est un enfant, ne simplifiez pas ou ne modifiez pas le langage utilisé par l'agent chargé de l'entretien parce que vous pensez que l'enfant pourrait mieux le comprendre. En outre, ne complexifiez pas le langage utilisé par l'enfant lorsque vous interprétez pour l'agent chargé de l'entretien.
- Familiarisez-vous avec la **terminologie** pertinente dans toutes les langues avec lesquelles vous travaillez. Les termes techniques, qui peuvent inclure des parties du corps, des termes médicaux et psychologiques, ainsi que des termes liés à l'orientation sexuelle et au genre, peuvent être particulièrement importants pour certains groupes en situation de vulnérabilité.
- Essayez autant que possible d'**éviter les stimuli perturbateurs** (tels que le cliquetis du stylo, le déplacement des chaises, le fait d'agiter nerveusement les pieds et de dessiner).
- **Parlez plus fort** aux personnes souffrant de déficience auditive et **plus lentement et plus clairement** aux personnes souffrant de déficiences intellectuelles.

### 4.3.3. Interpréter pour les enfants

- En fonction de leur âge et de leur maturité, le **langage des enfants** peut ne pas être très développé. Interprétez ce qu'ils disent le plus fidèlement possible, sans changer de registre ni adapter le langage pour refléter la manière dont les adultes expriment leurs pensées et leurs sentiments. Ne reformulez pas ou ne corrigez pas les récits des enfants.
- Ne demandez pas aux enfants de développer leurs déclarations ni de les apprécier. C'est le **rôle de l'agent chargé de l'entretien de diriger la conversation**.
- Les enfants sont particulièrement sensibles à la **suggestibilité**. Veillez, dans votre interprétation, à ne pas utiliser d'expressions ou d'intonations suggestives.
- Les enfants peuvent être particulièrement **intimidés par les adultes**. Adoptez une attitude accueillante et bienveillante pour faciliter l'instauration d'un climat de confiance.
- **Reproduisez le langage** de l'agent chargé de l'entretien. Informez l'agent chargé de l'entretien si, compte tenu des origines culturelles et linguistiques de l'enfant, vous ressentez le besoin d'utiliser un terme ou une expression spécifique pour mieux traduire ses propos.
- Soyez **à l'écoute** et envoyez des signaux positifs aux enfants afin de leur permettre d'être calmes et de se sentir à l'aise dans la situation particulière de l'entretien.
- Soyez prêt à vous adapter à une **disposition des sièges différente** de la normale. Lors de certains entretiens, d'autres participants peuvent être présents, tels que le tuteur ou le représentant légal de l'enfant. Des salles spécifiques dotées d'équipements adaptés aux enfants peuvent également être utilisées pour les entretiens avec ces derniers. Se mettre, dans la mesure du possible, à la même hauteur que l'enfant est souvent un bon moyen de communiquer avec lui d'une manière plus confortable et moins intimidante.



#### Mise en situation: réponse incohérente d'un enfant

Pendant l'entretien, l'enfant répond à une question en disant quelque chose qui n'a pas vraiment de rapport, comme s'il n'avait pas compris la question.

#### Ce qu'il convient de faire

Vous interprétez les déclarations de l'enfant avec précision, sans rien ajouter ni modifier, en utilisant les mots qu'il a employés. Vous ne demandez pas à l'enfant de répéter et ne prenez pas l'initiative de reformuler la question ou de la poser à nouveau. Il incombe à l'agent chargé de l'entretien de poser à nouveau la question ou de la reformuler, si nécessaire.

### 4.3.4. Interpréter pour les personnes LGBTIQ

- N'oubliez pas qu'un demandeur peut souhaiter **s'auto-identifier**, c'est-à-dire utiliser ses propres mots pour décrire son orientation sexuelle ou son identité de genre. Vous



devez refléter ces mots dans votre interprétation. N'utilisez pas la terminologie internationalement reconnue si le demandeur n'utilise pas ces termes.

- De nombreuses langues n'ont pas d'équivalents neutres pour les mots et les termes liés aux personnes LGBTIQ. Familiarisez-vous avec la **terminologie liée aux personnes LGBTIQ** dans toutes les langues avec lesquelles vous travaillez. De nombreux demandeurs peuvent ne pas connaître les termes utilisés au niveau international et peuvent utiliser des mots différents pour se définir et définir d'autres personnes LGBTIQ, y compris des mots qui peuvent être considérés comme offensants. Il peut s'agir des seuls mots connus dans le pays d'origine et il convient de les traduire le plus fidèlement possible.
- N'oubliez pas que **les formes grammaticales** (adjectifs féminins ou masculins, formes verbales, pronoms, etc.) **et les noms** choisis et utilisés par les demandeurs transgenres doivent se refléter dans votre interprétation et être reproduits lorsque vous vous adressez directement au demandeur dans sa langue.



#### Mise en situation: sentiment de méfiance

Le demandeur semble mal à l'aise, hésite à parler et vous demande d'où vous venez.

##### Ce qu'il convient de faire

Demandez à l'agent chargé de l'entretien de faire une pause afin de pouvoir parler avec lui. Informez l'agent chargé de l'entretien de la question que le demandeur vous a posée et de votre perception de son hésitation. En outre, faites savoir à l'agent chargé de l'entretien si vous et le demandeur êtes originaires du même pays ou de la même communauté et/ou si vous résidez actuellement dans la ville ou la communauté du demandeur.

Les interprètes du pays et de la région d'origine du demandeur ou du même groupe ethnique peuvent être perçus comme une menace et de nombreux demandeurs peuvent craindre de révéler leur identité, leur orientation sexuelle ou leurs expériences en leur présence.



#### Mise en situation: termes péjoratifs utilisés par le demandeur

Un demandeur de sexe masculin utilise un mot ou une expression péjorative pour définir son orientation sexuelle et son attirance pour les hommes, au lieu d'utiliser un mot correspondant au terme «gay» internationalement utilisé.

##### Ce qu'il convient de faire

Vous devez traduire l'expression ou le mot employé par le demandeur, même s'il est péjoratif. Si vous en ressentez le besoin, vous pouvez informer l'agent chargé de l'entretien que ce terme péjoratif était celui utilisé par le demandeur dans la langue de départ.



## 5. Prendre soin de son bien-être

Prendre soin de soi, tant physiquement que mentalement, vous aidera non seulement à travailler de manière pérenne, mais aura également un effet positif sur la qualité de votre interprétation. Investir dans son bien-être est un signe de professionnalisme.

Dans ce chapitre, vous trouverez des informations sur:

- les conséquences du stress et de l'exposition à des récits traumatisants;
- les stratégies d'adaptation que vous pouvez adopter à court et à long terme;
- les situations difficiles auxquelles vous pourriez être confronté au cours de vos missions et des conseils sur les comportements à adopter dans de telles situations.

### 5.1. Stress

En tant qu'interprète pour les demandeurs de protection internationale, vous ne savez jamais avant un entretien quelles émotions vous allez ressentir ou comment vous allez réagir aux déclarations du demandeur ou de l'agent chargé de l'entretien.

Le stress fait partie de notre vie quotidienne. Pourtant, des périodes prolongées de stress, également connues sous le nom de stress chronique, peuvent affecter votre bien-être et votre santé. Ce stress peut nuire à la qualité de votre interprétation.

Le stress chronique peut influencer différents aspects de votre santé. Sur le **plan physique**, vous pouvez souffrir de fatigue ou de maux de tête, ce qui peut avoir des conséquences sur votre capacité à vous concentrer pendant de longues missions d'interprétation ou à travailler dans des conditions difficiles. En outre, le stress peut avoir une incidence sur votre **santé mentale**. Cela peut être source de confusion ou d'oubli. Vous pouvez ainsi mal interpréter des mots ou des expressions. Vous pouvez également ressentir une souffrance **émotionnelle**. Vous pouvez vous sentir irrité ou agité. À un certain moment, le stress peut influencer votre comportement dans le processus d'interprétation. Enfin, vous pouvez souffrir d'insomnie ou d'une perte d'appétit, ce qui affectera immédiatement vos niveaux d'énergie et vos **fonctions cognitives**. Une interprétation complète et précise peut être compromise lorsque vous subissez un tel niveau de stress <sup>(51)</sup>.

### 5.2. Impact des récits traumatisants

Les récits traumatisants des demandeurs peuvent être liés à vos expériences personnelles. Vous pouvez vous souvenir d'événements ou revivre des événements qui se sont produits dans votre vie personnelle.

Les réactions des personnes aux traumatismes diffèrent en fonction de leurs caractéristiques, de leurs expériences passées et de la situation dans laquelle un événement traumatisant se

<sup>(51)</sup> Voir le module de formation de l'AUEA consacré à [l'interprétation dans le contexte de l'asile](#). Voir également HCR Autriche, [Manuel pour interprètes dans les procédures d'asile](#), Vienne, 2022.



produit. La combinaison d'une histoire personnelle de traumatisme ou d'une expérience similaire à celle évoquée lors de l'entretien et l'utilisation de la première personne lors de l'interprétation d'un contenu traumatique peuvent accroître le stress.

Selon des études, presque tous les interprètes intervenant dans la procédure d'asile connaissent, à un moment ou un autre, des problèmes psychologiques. Vous trouverez ci-dessous des exemples de conséquences de l'exposition à des récits traumatisants.

- Pour faire face au stress causé par ces récits, vous pouvez adopter un **mécanisme de défense** par lequel vous refusez de faire preuve d'empathie, en affirmant que des événements aussi horribles sont tout simplement invraisemblables ou que le récit du demandeur manque de crédibilité <sup>(52)</sup>. Les mécanismes de défense sont des stratégies psychologiques que les personnes utilisent sans en avoir conscience afin de se protéger de l'anxiété. Cela peut avoir une incidence sur la manière dont vous abordez le demandeur.
- Le **traumatisme vicariant** peut être résumé comme le «coût de la prise en charge de la douleur des autres». Le traumatisme vicariant (ou secondaire) peut être décrit comme une réaction intense par laquelle les personnes exposées aux expériences traumatiques d'une autre personne ressentent elles-mêmes des symptômes traumatiques. Il décrit un changement dans la vision qu'une personne a du monde. Pour les interprètes qui subissent un traumatisme vicariant, il devient difficile de fixer des limites à l'égard des demandeurs avec lesquels ils travaillent. Ce traumatisme peut également entraîner une perte de sens de la vie et une perte d'espoir.
- La **fatigue de compassion** désigne un changement dans la capacité d'une personne à ressentir de l'empathie pour les personnes pour lesquelles elle travaille et/ou pour ses collègues ou les membres de sa famille. En tant qu'interprète, vous pouvez souffrir d'une fatigue de compassion après avoir été exposé pendant des années aux récits traumatiques des demandeurs. Cette fatigue entraîne un sentiment d'émoussement affectif, de sorte que les récits que vous écoutez et interprétez ne déclenchent plus de réaction.
- L'**épuisement professionnel** décrit la réponse psychologique d'une personne aux facteurs de stress chroniques au travail. Bien qu'il ne soit pas considéré comme une pathologie, il peut influencer sur l'état de santé et éventuellement nécessiter une attention clinique. L'épuisement professionnel est également conceptualisé comme une crise dans la relation au travail d'une personne en général <sup>(53)</sup>.

### 5.3. Stratégies d'adaptation

Le stress peut être géré de différentes manières. En adoptant des stratégies d'adaptation négatives telles que la consommation excessive de café, le fait de passer trop de temps sur votre téléphone, le fait de fumer ou de boire de l'alcool, ou encore la consommation de stupéfiants, vous ne ferez qu'augmenter votre stress sur le long terme. Au contraire, les stratégies d'adaptation positives décrites dans les sections suivantes vous aideront à

<sup>(52)</sup> HCR Autriche, [Manuel pour interprètes dans les procédures d'asile](#), Vienne, 2022.

<sup>(53)</sup> Vlack, T. V., [Tools to reduce vicarious trauma/secondary trauma and compassion fatigue](#), Tend Academy, 2017.



maintenir et à gérer votre bien-être et, par conséquent, à fournir confortablement des services d'interprétation de haute qualité.

### 5.3.1 Stratégies à court terme

La première étape pour améliorer votre bien-être consiste à mettre en place des **mesures préventives**. Il est également important de **repérer les signes de stress** et d'**appliquer des stratégies d'adaptation positives**. Les stratégies suivantes vous aideront à vous acquitter de vos missions confortablement et à fournir des services d'interprétation de haute qualité.

- Convenez de **signaux discrets** avec l'agent chargé de l'entretien avant la mission afin qu'il sache à quel moment vous avez besoin d'une pause (par exemple, en posant votre main sur la table, la paume tournée vers le haut). N'oubliez pas que des pauses suffisantes sont nécessaires pour assurer un service d'interprétation de haute qualité et qu'à ce titre, elles profitent à tous.
- **Mettez en place des rituels personnels** avant de commencer et après avoir terminé une mission. Par exemple, se passer le visage à l'eau avant et après une mission, porter un accessoire vestimentaire tel qu'un châle ou un mouchoir avant une mission et l'enlever une fois la mission terminée, ou apporter un objet tel qu'un stylo pour l'utiliser pendant une mission. Ces rituels indiquent à votre corps et à votre esprit que vous entrez dans votre rôle d'interprète ou que vous le quittez. Ils tracent une frontière entre votre vie personnelle et votre vie professionnelle.
- Utilisez des **techniques thérapeutiques** qui vous permettent d'atteindre un état de relaxation, telles que des techniques de respiration, des techniques de relaxation musculaire et la pleine conscience.



#### Pratiquez des techniques de respiration

Avant de commencer l'exercice de respiration, assurez-vous d'être assis ou allongé aussi confortablement que possible. Ensuite, laissez votre respiration descendre aussi profondément que possible dans votre ventre. Inspirez par le nez et expirez par la bouche. Inspirez doucement et régulièrement, par exemple en comptant de un à cinq. Ensuite, sans faire de pause ni retenir votre souffle, expirez doucement, en comptant à nouveau de un à cinq.



#### Pratiquez la relaxation musculaire

Contractez chaque muscle, mais pas jusqu'au point de tension, puis relâchez. Soyez particulièrement attentif à la sensation de tension dans chaque muscle et à la sensation de détente lorsque vous relâchez la tension. Si vous avez des blessures ou des douleurs, vous pouvez ignorer les zones concernées.





## Pratiquez la pleine conscience

Vous pouvez pratiquer la pleine conscience n'importe où et à n'importe quel moment en vous concentrant sur l'instant présent et l'endroit où vous vous trouvez. Pour ce faire, vous pouvez vous concentrer sur votre respiration. Vous serez distrait par vos pensées. N'essayez pas de les contrôler. Observez plutôt comment elles vous viennent à l'esprit.

- **Soyez proactif** en demandant à l'agent chargé de l'entretien avant l'entretien s'il y a des informations qu'il vous serait utile de connaître afin de vous préparer émotionnellement.
- Connaissez-vous vous-même ainsi que vos **limites**. Refusez les missions qui peuvent déclencher des réactions négatives chez vous <sup>(54)</sup> (si le contenu de la mission est connu à l'avance). Ceci s'applique particulièrement aux missions impliquant des demandeurs en situation de vulnérabilité).
- **Concentrez-vous sur la mission** à accomplir et rappelez-vous que votre travail est essentiel pour assurer la communication entre l'autorité compétente en matière d'asile et le demandeur. Concentrez-vous sur votre fonction charnière entre les intervenants et rappelez-vous que le message n'est pas le vôtre, mais celui du locuteur.
- Restez toujours calme lorsque le demandeur traverse une crise émotionnelle et **informez l'agent chargé de l'entretien** lorsque vous vous sentez menacé.
- Assurez-vous de connaître les **mesures de sûreté et de sécurité** et les voies d'évacuation afin d'être prêt en cas de danger immédiat. Cela vous permettra de vous sentir plus calme et vous aidera à vous concentrer pendant l'entretien. Dans les cas nécessitant des mesures de sécurité supplémentaires, par exemple lorsqu'il s'agit de demandeurs ayant des antécédents de comportement violent, l'autorité peut vous en informer avant l'entretien.
- **Appliquez des techniques d'ancrage**. Tenez dans votre main une balle antistress ou quelque chose de doux et prenez des notes pendant la mission. Cela peut vous aider à rester mentalement présent dans la salle d'entretien.
- **Ne le prenez pas personnellement** si un demandeur semble ne pas vous faire confiance. En raison d'expériences personnelles passées ou du caractère extrêmement personnel de leur demande, certains demandeurs peuvent ne pas faire confiance à des interprètes d'une certaine origine ou ne pas faire confiance aux autres en général.

En **dernier recours**, si aucune des stratégies ci-dessus ne convient et seulement après en avoir convenu avec l'agent chargé de l'entretien pendant une pause, vous pouvez **utiliser la troisième personne** au lieu de la première personne pendant l'interprétation. En changeant de pronom personnel, vous pouvez prendre de la distance par rapport au traumatisme. Par exemple, dites «Il a été roué de coups» au lieu de «J'ai été roué de coups». Gardez toutefois à l'esprit que le passage à la troisième personne peut avoir une incidence sur la précision de votre interprétation en raison du changement de sujet et de pronom. Il se peut que l'agent chargé de l'entretien ne sache pas clairement à qui se rapporte le récit interprété.

<sup>(54)</sup> EASO, [Guide pratique sur le bien-être du personnel chargé de l'asile et de l'accueil — Partie II: Boîte à outils pour le bien-être du personnel](#), 2021.

Si vous sentez que vous ne pouvez vraiment plus supporter la situation, vous pouvez demander une **pause** à l'agent chargé de l'entretien pour lui expliquer en privé que vous ne pouvez plus continuer ainsi.

### 5.3.2. Stratégies à long terme

Pour pouvoir continuer à travailler en tant qu'interprète de manière professionnelle, il est également important de prêter suffisamment attention à ses sentiments et à ses émotions sur le long terme. Voici quelques stratégies pour améliorer votre bien-être en dehors de la situation d'entretien.

- Pratiquez la **méditation**.
- Allez vous **promener**.
- Soyez actif, faites de l'**exercice physique**.
- Soyez **créatif** et vivez de nouvelles expériences.
- **Apprenez** quelque chose de nouveau.
- **Exprimez** vos émotions.
- Demandez un **débriefing** avec l'agent chargé de l'entretien ou avec votre supérieur chaque fois que vous en ressentez le besoin.
- **Parlez des événements stressants** avec des professionnels tels que des psychologues. L'une des meilleures stratégies pour faire face au stress est de parler de ces événements stressants. Toutefois, la confidentialité faisant partie du code de conduite des interprètes, vous ne pouvez pas tout partager. En conséquence, vous pouvez vous sentir incapable de vous décharger de la charge émotionnelle que vous avez accumulée au cours de vos missions. Nous vous suggérons de partager votre expérience d'une mission traumatisante de préférence avec un professionnel de la santé mentale, ou avec un collègue compréhensif et qui a de l'expérience en matière de soutien psychologique, avec l'agent chargé de l'entretien ou avec votre supérieur. Toutefois, il est essentiel de ne pas mentionner de détails qui pourraient permettre d'identifier le demandeur ou des détails concernant spécifiquement le cas (par exemple, le nom du demandeur, ou sa nationalité, sa tribu ou sa profession). Vous respectez ainsi vos obligations en matière de confidentialité.
- Demandez à votre autorité compétente en matière d'asile si elle a des recommandations ou si elle propose des services visant à favoriser le **bien-être du personnel**. Dans certains pays, des séances de soutien assuré par les pairs, de la supervision et des formations sont organisées sur les interventions en situation de crise ou les traumatismes. Cela peut contribuer à améliorer votre bien-être <sup>(55)</sup>.

<sup>(55)</sup> Des ressources fournissant des informations supplémentaires sont mentionnées dans le manuel du HCR Autriche, [Manuel pour interprètes dans les procédures d'asile](#), Vienne, 2022, p. 210.



### Mise en situation: gestion des émotions

Lors de l'entretien d'aujourd'hui, la demandeuse explique comment elle a dû laisser sa mère dans son pays d'origine. Cela vous touche pour des raisons personnelles. Vous devenez émotif et vous sentez que vous êtes sur le point de pleurer.

#### Ce qu'il convient de faire

N'oubliez pas que demander des pauses lorsque c'est nécessaire est un signe de professionnalisme. Demandez à l'agent chargé de l'entretien de faire une pause et de prendre un peu de repos. Pendant la pause, pratiquez des techniques de respiration, de relaxation musculaire ou de pleine conscience. Vous pouvez également envisager de faire part de vos sentiments à l'agent chargé de l'entretien. Vous devez apprécier si vous pouvez continuer à interpréter sans que la qualité de votre travail n'en souffre. Tenez compte du fait qu'avoir une réaction émotionnelle au cours de l'entretien, qui se manifeste par la communication verbale et non verbale, peut également influencer le demandeur. Vous pouvez réfléchir aux raisons pour lesquelles ce récit en particulier a déclenché chez vous une réaction émotionnelle. Sur le long terme, vous pouvez travailler sur les éléments déclencheurs afin de mieux les gérer à l'avenir. À l'avenir, vous pouvez également choisir de ne pas accepter de missions susceptibles de déclencher des réactions négatives et donc de nuire à la qualité de votre interprétation.



### Mise en situation: vous vous sentez dépassé

Après avoir assuré de lourdes missions au cours des dernières semaines, vous vous sentez mentalement fatigué et montrez des signes d'impatience vis-à-vis des demandeurs.

#### Ce qu'il convient de faire

Il est important de reconnaître ces sentiments et de ne pas les ignorer. Réfléchissez à l'incidence que cela a sur la qualité de votre travail et demandez-vous si vous pouvez continuer à accepter de nouvelles missions à ce stade. Il peut être utile de parler de vos sentiments à un professionnel de la santé mentale, un collègue compréhensif, l'agent chargé de l'entretien ou votre supérieur. Vous pouvez également vous renseigner sur les services de bien-être que l'autorité pour laquelle vous travaillez pourrait fournir. Il est important d'agir sur ces sentiments en adoptant ces stratégies d'adaptation positives.







Consultez également les  
**Règles essentielles en matière  
d'interprétation dans le cadre  
de la procédure d'asile**



Consultez également les  
**Listes de contrôle relatives à  
l'interprétation dans le cadre  
de la procédure d'asile**



Office des publications  
de l'Union européenne

**igc** intergovernmental consultations  
on migration, asylum and refugees

