

Charte de l'interprétariat

La relation de confiance établie entre l'Office, les prestataires et les interprètes qu'ils emploient, constitue l'un des piliers du bon exercice par l'OFPRA de sa mission de protection au bénéfice des demandeurs d'asile et des personnes protégées. La qualité des prestations d'interprétariat est essentielle au bon accomplissement des missions de l'OFPRA. Elle est indispensable à la confiance que les demandeurs d'asile et les personnes protégées doivent pouvoir avoir dans l'institution en charge de statuer sur les demandes d'asile et d'exercer la protection. De cette exigence découlent des droits et des obligations pour chacun des acteurs, rassemblés dans la présente Charte qui s'inscrit notamment dans le cadre de la réforme de l'OFPRA engagée depuis 2013 ainsi que des marchés qui le lient aux prestataires.

1. La qualité du recrutement des interprètes.

Les interprètes sont recrutés par des prestataires qui s'assurent, pour les interprètes qui ont vocation à exercer au service de l'Office, que leur recrutement est conforme aux exigences de compétence, de comportement et de déontologie qui s'imposent à ces missions.

L'OFPRA participe au respect de ces exigences au niveau du recrutement. Il est systématiquement consulté avant qu'un interprète n'exerce au service de l'OFPRA. L'Office est destinataire de l'ensemble des éléments d'information permettant de s'assurer du respect des principes de la présente Charte (formation, expérience, éventuels risques de conflits d'intérêt) et se réserve la possibilité d'effectuer toute démarche de nature à s'assurer du respect par chaque candidat des exigences fixées.

2. La compétence et la formation des interprètes.

Le prestataire s'assure du niveau de compétence linguistique et de la clarté du langage et de l'élocution requis pour les missions effectuées au service de l'OFPRA. Il veille également à l'acquisition par les interprètes des connaissances nécessaires sur le plan juridique, géopolitique, des procédures, de l'accueil des récits de souffrance, de la bonne prise en compte des situations de

vulnérabilité à l'entretien et au développement du vocabulaire technique adapté (administratif, juridique, sociétal, militaire, religieux...).

Les prestataires veillent à la formation continue des interprètes tant sur le plan linguistique que des éléments relatifs à l'exercice par l'Office de la protection et à l'accueil de récits de souffrance des demandeurs d'asile et des protégés. Les prestataires adressent chaque année à l'OFPRA un bilan des formations dispensées aux interprètes intervenant dans l'Etablissement, comportant notamment des statistiques sur le nombre de bénéficiaires par module.

L'Office apporte son concours à la qualité de la formation initiale et continue des interprètes, à la charge des prestataires, notamment s'agissant de la maîtrise des principes fondamentaux du droit d'asile, de la procédure et de l'attitude à adopter pour des besoins de protection spécifiques, relevant de l'intime ou de la vulnérabilité comme pour les personnes victimes de tortures, de traite des êtres humains, de persécutions en raison de l'orientation sexuelle, pour les mineurs isolés ou les femmes victimes de violences. Une attention particulière est portée à la formation relative à l'interprétation des mots liés à l'intimité des demandeurs, notamment à l'orientation sexuelle et à l'identité de genre, de manière à ce qu'elle ne soit pas péjorative ou inappropriée, mais neutre.

3. L'adéquation du choix de l'interprète aux besoins de l'entretien.

L'Office et le prestataire, chacun pour la part qui lui incombe, veillent à l'adéquation du choix de l'interprète aux besoins de l'entretien :

- la langue de l'entretien, conformément à l'article 10-II-2° de la loi n° 2018-778 du 10 septembre 2018, est celle qui a été choisie par le demandeur lors de l'enregistrement de sa demande d'asile, parmi celles qui sont proposées par l'Office. Les interprètes ne travaillent que dans les langues qu'ils maîtrisent, dont ils entretiennent la pratique et enrichissent régulièrement la connaissance ;
- le sexe de l'interprète peut être précisé dans la commande de l'Office conformément au cadre légal, compte tenu des circonstances particulières de la demande d'asile instruite (violences sexuelles en particulier).

4. La qualité de l'accueil des interprètes à l'Office.

L'Office veille à ce que l'interprète dispose d'un contexte de travail adéquat et d'un bon accueil pendant sa présence dans ses locaux. Les interprètes disposent d'une salle de repos équipée, suffisamment dimensionnée à leur effectif, et ont accès aux infrastructures collectives de l'Office.

Le service de l'interprétariat accueille les nouveaux interprètes et aménage des séances de tutorat avant leur prise de fonction. Il organise à leur profit, avec les chefs de section et en présence du titulaire, des séances de sensibilisation aux méthodes de travail à l'Office, selon la langue et/ou la problématique spécifique. L'interprète fait part au prestataire, qui en réfère au service interprétariat, de toute difficulté rencontrée dans l'exercice de sa mission.

5. Prescriptions générales relatives à l'entretien.

Dans un souci de respect des participants, et en tout premier lieu des demandeurs d'asile, chacun veille à commencer les entretiens aux horaires de convocation.

Comme toutes les personnes en contact avec le public à l'Office, les interprètes font preuve, tant par leur tenue vestimentaire que par leur comportement général, de correction, de neutralité, de bienveillance et de respect envers chacun et en particulier à l'égard des demandeurs d'asile et des personnes protégées.

L'officier de protection veille à ce que tous les téléphones portables soient éteints.

Les interprètes sont informés des spécificités du dossier et notamment d'éventuels aspects de vulnérabilité avant l'entretien.

6. Le déroulé de l'entretien.

Obligations de l'officier de protection

L'officier de protection assure la conduite de l'entretien et mène l'audition de bout en bout. A ce titre, il prend la parole le premier pour présenter les participants, préciser le rôle de chacun et annoncer le déroulement de l'entretien.

Il ne décline pas l'identité de l'interprète, mais indique qu'il est l'interprète en langue « X », intervenant régulièrement à l'Office pour traduire oralement et astreint à la confidentialité.

L'officier de protection vérifie que la langue annoncée et utilisée est comprise et parlée par le demandeur. S'il apparaît à ce stade une difficulté linguistique, l'officier de protection interrompt l'audition, le temps nécessaire à l'Office pour rechercher une solution afin d'y remédier.

Il veille à ce que le rythme des questions/réponses permette à l'interprète de procéder à la traduction intégrale de tous les échanges de manière consécutive (simultanée dans le cas particulier de la langue des signes), sans l'interrompre.

Obligations de l'interprète

Il ne peut pas s'établir de discussion en aparté hors de la présence de l'officier de protection.

L'interprète veille au cours de l'entretien à la bonne compréhension entre l'officier de protection et le demandeur d'asile et restitue les propos tenus par l'un et l'autre de manière claire, complète et précise.

Il informe l'officier de protection lorsque le demandeur ne comprend pas les propos traduits. Il adopte le style, l'expression et le niveau de langue du demandeur d'asile et de l'officier de protection.

L'interprète traduit fidèlement les propos du demandeur et de l'officier de protection, avec rigueur, justesse et exactitude, sans ajout ou omission.

L'interprète n'est pas habilité à commenter le questionnement de l'officier de protection ou l'attitude du demandeur, ni à apporter des informations complémentaires.

L'interprète veille par son attitude, son comportement et les mots employés à une totale neutralité au regard des propos du demandeur, sans exprimer de jugement de valeur ou d'appréciation.

L'interprète ne pose pas de question de sa propre initiative et informe l'officier de protection si une reformulation ou précision s'avère nécessaire. Il annonce alors explicitement qu'il procède à une reformulation.

Pour faciliter la compréhension, l'interprète traduit à la première personne les dires du demandeur et il restitue dans toute la mesure du possible le niveau de langage et le contenu émotionnel de ses propos.

L'interprète traduit dans leur intégralité les propos du demandeur et se limite à ces propos ; il ne résume ni ne commente.

Si l'interprète rencontre une difficulté pour traduire un terme qu'il ne connaît pas ou dont il n'est pas sûr, il en informe l'officier de protection afin d'éviter tout contresens.

Le cas échéant, l'interprète prend des notes pour assurer l'exactitude de la transcription (nom propre, date, lieu géographique ou sigle par ex.) d'une part et garantir la complétude de la traduction d'autre part. Il détruit ces notes en présence de l'officier de protection à l'issue de l'audition.

L'interprète traduit au demandeur les observations formulées à la fin de l'entretien par l'avocat ou le représentant de l'association lorsqu'ils sont présents dans le cadre fixé par la loi et les textes d'application. Ces derniers ne s'adressent pas directement à l'interprète.

L'interprète traduit les points de procédure utiles au demandeur, notamment les délais et voies de recours après la décision qui sera rendue, rappelés par l'officier de protection en conclusion de l'entretien.

L'interprète quitte le local d'entretien à l'invitation de l'officier de protection, qui raccompagne le demandeur à la sortie.

7. La déontologie.

Les interprètes, comme les agents de l'Office, sont tenus au strict respect des exigences de déontologie afin de garantir l'impartialité de l'Office conformément à la loi du 29 juillet 2015.

Les interprètes n'entretiennent pas de liens directs ou indirects, ni avec les autorités (notamment gouvernement, police, justice, services de renseignements, haute administration, ambassades) d'un Etat d'origine de la demande d'asile, ni avec les demandeurs d'asile ou personnes protégées pour lesquels ils sont appelés à traduire, ni avec les agents de l'Office.

Ils sont tenus d'informer le prestataire de toute situation de nature à entamer leur impartialité. Dans le cadre du recrutement, ils déclarent les relations qu'ils entretiennent ou ont entretenues avec des demandeurs d'asile ou des personnes protégées, qu'il s'agisse de liens fonctionnels, associatifs ou bien familiaux. Le prestataire porte tout changement de leur situation à la connaissance de l'Office qui prend les mesures adéquates pour prévenir tout conflit d'intérêt.

A l'occasion d'un entretien, s'il y a lieu, l'interprète indique à l'officier de protection toute relation préalable, lien de proximité, y compris l'exécution d'une traduction ou d'un interprétariat antérieurement pour le demandeur, ou antagonisme avec le demandeur. L'entretien est interrompu, le temps pour l'officier de protection et son chef d'évaluer l'aptitude de l'interprète à effectuer sa prestation sans nuire à la neutralité qui s'impose, ou afin que les mesures nécessaires soient mises en œuvre.

En cas de proximité entre l'officier de protection et l'interprète, l'officier de protection se rapproche de son chef afin de convenir s'il y a lieu de se déplacer.

Les interprètes ne conseillent pas les demandeurs d'asile dans le cadre de leur procédure devant l'Office.

A l'instar du personnel de l'Office et des prestataires, les traducteurs et interprètes intervenant à l'Office sont tenus au secret professionnel et au devoir de réserve en ce qui concerne les informations qu'ils auront traduites et tous les renseignements reçus, de quelque nature que ce soit, pendant et postérieurement à l'exercice de leurs fonctions.

L'interprète est neutre dans sa traduction et dans son comportement au cours de l'entretien.

Le prestataire veille au respect de ces règles en rappelant aux interprètes les obligations qu'il a contractées vis-à-vis de l'Office dans le cadre des marchés et que l'interprète s'est engagé à respecter en acceptant de travailler pour son compte. Il forme les interprètes à la déontologie et aux particularités du travail d'interprète à l'Office et peut pour ce faire solliciter le concours de l'Office. Il met en place les dispositifs adaptés de prévention et de sanction en cas d'atteinte aux principes déontologiques. L'Office apporte dans ce cadre son concours aux prestataires.

8. Le contrôle de qualité.

L'OFPPRA saisit le prestataire de toute difficulté rencontrée dans le respect des obligations de la présente charte.

Les prestataires font de même en direction de l'Office en cas de difficultés rencontrées par les interprètes.

L'OFPPRA s'assure du respect des obligations fixées par la présente charte à travers un contrôle de qualité fondé sur les critères établis par le HCR.