

La traduction de cette page a été générée par traduction automatique [Lien]. Les traductions automatiques peuvent comporter des erreurs susceptibles de nuire à la clarté et à l'exactitude; le Médiateur décline toute responsabilité en cas de divergences. Pour obtenir les informations les plus fiables et pour assurer la sécurité juridique, veuillez consulter la version source en anglais dont le lien figure ci-dessus. Pour en savoir plus, veuillez consulter notre [politique linguistique et de traduction](#) [Lien].

Décision du Médiateur européen dans l'affaire 1139/2018/MDC relative à la conduite d'experts lors d'entretiens avec des demandeurs d'asile organisés par le Bureau européen d'appui en matière d'asile

Décision

Affaire 1139/2018/MDC - **Ouvert le** 23/07/2018 - **Décision le** 30/09/2019 - **Institution concernée** Bureau européen d'appui en matière d'asile (Mauvaise administration constatée) |

Le plaignant a allégué une faute commise par des experts lors d'entretiens avec des demandeurs d'asile organisés par le Bureau européen d'appui en matière d'asile (EASO) en Grèce.

Le Médiateur a constaté que le fait que l'EASO n'ait pas traité de manière adéquate et en temps utile les graves erreurs qu'il avait relevées dans une affaire particulière avant que le demandeur d'asile en question n'ait été expulsé constituait une mauvaise administration. Étant donné que, malheureusement, il n'est pas possible de remédier à la mauvaise administration à ce stade, le Médiateur n'a pas donné suite à une recommandation. Toutefois, pour éviter des problèmes similaires à l'avenir, le Médiateur a suggéré que l'EASO s'efforce d'informer immédiatement et systématiquement les autorités nationales s'il découvre que des erreurs significatives ont été commises lors des entretiens avec des demandeurs d'asile.

Le Médiateur s'est félicité de la déclaration de l'EASO selon laquelle il s'emploie à mettre en place un mécanisme de traitement des plaintes et a suggéré qu'il le fasse en priorité. Enfin, le Médiateur a demandé à l'EASO d'expliquer comment il surmontait les défis identifiés en l'espèce en ce qui concerne le travail et la supervision des interprètes.

Contexte de la plainte



1. Le requérant, Advocates Abroad, est une organisation non gouvernementale américaine et grecque (ONG). Il aide les réfugiés et les demandeurs d'asile à travers le monde, entre autres, à préparer leurs entretiens d'asile et à rédiger leurs appels.
2. Le 25 avril 2018, le plaignant a envoyé trois lettres au chef des opérations du Bureau européen d'appui en matière d'asile (EASO). Dans la première lettre, elle a critiqué le comportement de plusieurs intervieweurs et interprètes de l'EASO lors d'entretiens avec des demandeurs d'asile en Grèce depuis 2016. Il a affirmé que les intervieweurs avaient été abusifs et/ou mal préparés. Il a également contesté l'absence de mécanisme de plainte pour les demandeurs d'asile qui souhaitent se plaindre du comportement des intervieweurs ou des interprètes. Le requérant a également critiqué le fait que les demandeurs d'asile ne reçoivent pas toujours les transcriptions de leurs entretiens.
3. Les deuxième et troisième lettres concernaient un entretien de deux jours auquel assistait un avocat qui travaille pour la plaignante, en sa qualité de représentant d'un demandeur d'asile, «M. X» [1]. La deuxième lettre a critiqué un certain nombre d'irrégularités commises par l'interprète arabe au cours de l'entretien. La troisième lettre concernait le comportement de l'expert de l'EASO qui a mené l'entretien avec M. X et qui, selon l'avocat, « *a mené l'entretien de manière hostile et contradictoire, semblait confus sur les faits et ignorant sur des questions liées à l'orientation sexuelle et à l'identité de genre, et parfois impatient, agressif et insensible à [M. X]* ». De l'avis de l'avocat, l'entretien a été mené « *en dehors des limites des normes de professionnalisme de l'EASO* ».
4. Le plaignant n'ayant pas reçu de réponse de l'EASO, il s'est adressé au Médiateur européen.

L'enquête

5. Le Médiateur a ouvert une enquête sur l'absence de réponse de l'EASO à la correspondance du plaignant. Elle a informé l'EASO qu'une fois sa réponse reçue, elle examinerait s'il serait nécessaire d'enquêter davantage sur l'aspect matériel de la plainte, en ce qui concerne l'inconduite alléguée des intervieweurs et des interprètes déployés par l'EASO.
6. Au cours de l'enquête, l'EASO a répondu au plaignant et a regretté le retard. Le Médiateur a ensuite reçu les observations du plaignant sur la réponse de l'EASO.
7. Après avoir examiné attentivement la réponse de l'EASO et les observations du plaignant, le Médiateur a décidé d'enquêter plus avant [2] sur le fond de la plainte.
8. Elle a reçu une réponse supplémentaire de l'EASO et les commentaires de la plaignante à ce sujet.

Faute alléguée dans le cas de M. X



Arguments présentés au Médiateur

9. L'EASO indique avoir examiné en profondeur le cas de M. X dans le cadre d'un «rapport d'information sur la qualité» [3] , qui est un document d'évaluation interne. L'EASO a estimé que le rapport de rétroaction sur la qualité montrait que l'intervieweur avait suivi une ligne de questionnement inappropriée pour l'affaire et qu'il avait fait preuve d'une mauvaise compréhension de la situation du plaignant. Par conséquent, l'agent chargé de l' *affaire* «*a commis une grave erreur de jugement lorsqu'il a traité [cette] affaire* », ce qui n'aurait pas dû être approuvé par son gestionnaire. L'EASO a également reconnu qu'il y avait des problèmes avec le travail de l'interprète.

10. Toutefois, l'EASO a précisé que son rôle est d'apporter un soutien uniquement aux autorités nationales et qu'il n'est donc pas en mesure d'influencer la décision finale du service d'asile grec (GAS) sur les demandes d'asile. L'EASO a affirmé que le système de rapports de retour d'informations sur la qualité a été mis en place pour garantir que l'EASO ne dépasse pas son mandat. Ces rapports visent à améliorer la qualité globale du travail de l'EASO et non à intervenir dans des cas individuels «ouverts». L'EASO a informé le Médiateur qu'il partageait ses rapports de retour d'informations sur la qualité avec les autorités grecques depuis le début de 2019.

11. En réponse à la question du Médiateur quant aux mesures qui pourraient être prises dans un cas comme celui-ci, lorsque de graves erreurs ont été constatées mais que le demandeur d'asile a été expulsé à la suite du rejet de sa demande, l'EASO a déclaré qu'il n'avait pas le mandat de demander ou de faciliter le retour des demandeurs d'asile dans une telle situation.

12. Le plaignant a estimé que l'EASO aurait dû informer de manière proactive les autorités grecques des erreurs qu'il avait commises dans le cas de M. X. Elle a affirmé que M. X avait été expulsé vers son pays d'origine en raison de ces erreurs et qu'il était désormais présumé mort [4] . En outre, le plaignant a fait valoir que le fait que l'EASO n'ait pas informé les autorités grecques des erreurs commises ne saurait être justifié par le fait que les rapports de retour d'informations sur la qualité ne sont destinés qu'à des améliorations futures. Le plaignant a fait valoir que l'EASO devrait immédiatement informer les autorités grecques de toute erreur grave de procédure ou de fond qu'il identifie. Le simple fait qu'une affaire soit «fermée» du point de vue de l'EASO ne signifie pas que l'affaire soit close pour le demandeur d'asile ou les autorités nationales.

L'évaluation du Médiateur

13. Comme indiqué dans la demande de réponse du Médiateur en l'espèce, les erreurs relevées par l'EASO peuvent avoir contribué au fait que M. X a été expulsé. La Médiatrice s'est également déclarée préoccupée par le fait que l'EASO a envoyé sa réponse (retardée) au plaignant et au Médiateur le jour même où M. X a été expulsé. Selon le plaignant, M. X est maintenant redouté de mort. Bien qu'il soit difficile de voir ce qui pourrait être fait à ce stade



pour corriger les erreurs commises dans son cas, il est de la plus haute importance de déterminer quelles leçons pourraient être tirées pour l'avenir.

14. Il est vrai que la responsabilité juridique ultime des décisions relatives aux demandes d'asile individuelles incombe aux autorités grecques [5] . Toutefois, l'EASO mène des entretiens avec des demandeurs d'asile et rédige les avis y afférents. Bien que ces avis ne lient pas les autorités nationales, elles peuvent contribuer à éclairer leur décision finale. À ce titre, l'EASO devrait veiller à ce que ses travaux soient de la plus haute qualité possible, que les erreurs commises par ses experts soient identifiées et que, dans la mesure du possible, des mesures correctives soient prises.

15. Le Médiateur se félicite que le système de rapports de retour d'informations sur la qualité ait été mis en place pour garantir que l'EASO ne dépasse pas son mandat, améliore la qualité globale du travail de l'EASO et n'intervient pas dans les cas individuels «ouverts». Toutefois, si, grâce à ce système, une erreur grave est constatée, le Médiateur estime que l'EASO devrait tout mettre en œuvre pour y remédier.

16. Le Médiateur reconnaît que l'EASO n'a pas le pouvoir de demander aux autorités nationales de prendre des mesures spécifiques s'il constate de graves erreurs après leur avoir transféré un dossier. Néanmoins, le Médiateur estime que l'EASO pourrait s'efforcer d'informer immédiatement et systématiquement les autorités nationales en cas d'erreurs significatives. Les autorités nationales peuvent alors décider s'il y a lieu de prendre des mesures correctives, en particulier si une décision finale n'a pas encore été prise ou si le demandeur d'asile n'a pas encore été expulsé.

17. Dans le cours normal, on s'attendrait à ce que de telles erreurs soient identifiées par les autorités nationales, une fois qu'elles auront vu la transcription de l'entretien [6] . Toutefois, compte tenu de la gravité de l'affaire et des conséquences humaines des erreurs dans ce domaine, le Médiateur estime qu'il serait raisonnable pour l'EASO de considérer cette mesure comme une garantie supplémentaire.

18. Le Médiateur estime donc que le fait que l'EASO n'ait pas traité de manière adéquate et en temps utile les erreurs graves commises dans l'affaire de M. X constituait une mauvaise administration.

19. L'EASO a déclaré qu'il partage **désormais** ses rapports de rétroaction sur la qualité avec le GAS. Le Médiateur se félicite de cette mesure et encourage l'EASO à partager les rapports en temps utile afin que, si nécessaire, les autorités nationales puissent prendre des mesures correctives. Toutefois, étant donné que les rapports de retour d'information sur la qualité sont anonymisés, leur partage avec les autorités nationales est potentiellement insuffisant. Si un rapport d'information sur la qualité révèle qu'une erreur grave s'est produite au cours d'un entretien, l'EASO devrait envisager d'informer les autorités nationales non seulement de l'erreur mais aussi de l'identité du demandeur d'asile concerné.

20. Étant donné que, malheureusement, la mauvaise administration identifiée par le Médiateur



dans l'affaire de M. X ne peut être remédiée à ce stade, le Médiateur ne formulera pas de recommandation mais fera une suggestion d'amélioration correspondante ci-dessous.

Inconduite alléguée lors des entrevues

Arguments présentés au Médiateur

21. L'EASO a décrit les mesures qu'il a mises en place pour prévenir, réduire et réagir aux erreurs commises lors des entretiens. Elle a déclaré qu'elle devait renforcer ces mesures. [7] Dans le même temps, l'EASO a réaffirmé qu'il n'avait qu'un rôle de soutien, étant donné que les décisions finales concernant toutes les demandes sont prises par les autorités nationales.

22. L'EASO a fait valoir que les critiques formulées par le plaignant à l'égard du comportement de plusieurs intervieweurs et interprètes de l'EASO entre 2016 et 2018 «ont été *formulées de manière isolée, indépendamment du contexte complet de l'entretien ou de l'affaire* » [8] et ne révèlent pas de problème systémique. Le plaignant n'avait pas indiqué si ni dans quelle mesure les problèmes mis en évidence ont conduit à une décision erronée du SGA. En tout état de cause, au cours de l'étape de l'appel, tous les candidats peuvent soulever tous les problèmes rencontrés au cours de l'entrevue, qui, selon eux, ont eu un impact négatif sur leur demande.

23. En ce qui concerne la supervision des interprètes, l'EASO a précisé que les agents chargés des dossiers ont la direction de l'entretien. Ils ont le pouvoir de donner des instructions directes aux interprètes pendant le processus. En cas de difficultés persistantes, l'agent peut demander l'aide de ses gestionnaires. [9] S'il ressort de la transcription de l'entrevue que l'agent n'a pas pris les mesures nécessaires pour remédier aux lacunes de l'interprète, cela est inclus dans le rapport de rétroaction sur la qualité.

24. L'EASO note qu'il existe des propositions visant à mettre en place un mécanisme de plainte dans le projet de règlement portant création d'une Agence de l'Union européenne pour l'asile (EUAA), qui est toujours en cours de processus législatif. Dans ce contexte, l'EASO examine actuellement la manière de mettre en place un mécanisme de plainte pour couvrir ses activités. Entre-temps, les plaintes reçues par différents canaux continuent d'être enregistrées et traitées en conséquence.

25. Le **plaignant s'** est dit préoccupé par le fait que, malgré les mesures mises en place par l'EASO, des violations des droits fondamentaux persistent et que les personnes responsables ne sont pas tenues de rendre des comptes.

26. Le plaignant s'est également inquiété de la manière dont l'EASO supervise les interprètes. Elle a affirmé que, d'après son expérience, aucune supervision n'a lieu dans la pratique et que ce sont souvent les interprètes qui fournissent des conseils ou des conseils aux agents chargés du dossier. De plus, le plaignant a soutenu qu'il est difficile, voire impossible, pour l'agent chargé du dossier de s'assurer que l'interprète respecte les normes de conduite prévues si



l'interprète parle dans une langue que l'agent de cas ne comprend pas.

27. En outre, le plaignant a estimé que l'EASO n'avait pas fourni d'informations spécifiques sur le futur mécanisme de plainte. En particulier, elle a fait valoir que l'EASO ne mentionnait pas quand et comment ce mécanisme de plainte serait mis à la disposition du public et n'indiquait pas non plus comment il enregistre et traite actuellement les plaintes.

L'évaluation du Médiateur

28. Il s'agit de la deuxième plainte que le Médiateur a reçue, alléguant des lacunes dans la conduite d'experts qui effectuent ou facilitent des entretiens avec des demandeurs d'asile et qui sont déployés par l'EASO en Grèce. Dans sa décision dans l'affaire 735/2017/MDC, la Médiatrice a souligné que toute lacune dans le processus d'entretien (et dans les décisions du GAS) est mieux traitée dans le cadre de recours individuels, plutôt que dans le cadre d'une enquête du Médiateur [11].

29. Ce qu'une enquête de l'Ombudsman dans ce domaine peut aider à déterminer où des améliorations systémiques peuvent être apportées. À cette fin, la Médiatrice se félicite de l'initiative de l'EASO de mettre en place un mécanisme de plainte et encourage l'EASO à traiter cela en priorité. Elle fera une suggestion d'amélioration à cet effet, en invitant des commentaires dans un délai de trois mois. Dans sa réponse à la suggestion, le Médiateur s'attend à ce que l'EASO réponde aux préoccupations du plaignant énoncées au point 27.

30. La Médiatrice note que, pour que ce futur mécanisme de plainte soit efficace, l'EASO devrait, conformément à sa première suggestion, s'efforcer systématiquement et immédiatement d'informer les autorités nationales de toute erreur significative qu'il décèle à la suite d'une plainte. En outre, la Médiatrice comprend, à la suite de son enquête précédente [12], que l'EASO ne dispose pas de transcriptions d'entretiens ou d'autres documents connexes, étant donné que tous les dossiers des entretiens d'admissibilité sont renvoyés aux autorités nationales. Il sera donc important, dans ce contexte, de réfléchir à la manière dont le mécanisme de traitement des plaintes peut procéder à un examen approprié.

31. Enfin, le Médiateur prend note des préoccupations du plaignant en ce qui concerne le travail et la supervision des interprètes. Elle fera donc une troisième suggestion à l'EASO à ce sujet.

Conclusion

Sur la base de l'enquête, le Médiateur conclut l'affaire avec la conclusion suivante:

Le fait que l'EASO n'ait pas traité de manière adéquate et en temps utile les erreurs graves commises dans le cas de M. X constituait une mauvaise administration.

Le plaignant et l'EASO seront informés de cette décision.



Suggestions d'amélioration

Si l'EASO découvre [13] que des erreurs significatives se sont produites au stade de l'entretien, il devrait s'efforcer d'en informer immédiatement et systématiquement les autorités nationales.

L'EASO devrait donner suite à son engagement de mettre en place un mécanisme de plainte et le faire en priorité.

L'EASO devrait expliquer comment il relève les défis recensés en l'espèce en ce qui concerne le travail et la supervision des interprètes.

Emily O'Reilly

Médiateur européen

Strasbourg, le 30/09/2019

[1] M. X a demandé l'asile en Grèce par crainte d'être persécuté sur la base de l'orientation sexuelle en Algérie, son pays d'origine.

[2] Les questions que la Médiatrice a posées à l'EASO dans sa nouvelle lettre d'enquête peuvent être consultées à l'adresse suivante:

<https://www.ombudsman.europa.eu/en/correspondence/en/115125> [Lien]

[3] Chaque mois, l'EASO procède à des « *révisions détaillées d'un lot de 10 cas anonymisés* ». Au moins deux membres du service compétent examinent et discutent de chaque cas. L'EASO indique que ce contrôle de qualité *ex post* a lieu après que l'avis a été partagé avec le service d'asile grec. Les rapports de rétroaction sur la qualité sont adressés à tous les agents chargés des dossiers. Ils contiennent des exemples concrets d'erreurs et d'aspects louables des entretiens et des opinions. Le rapport d'information sur la qualité en question a été publié le 27 mars 2018.

[4] Le plaignant a informé le Médiateur que la demande d'asile de M. X avait été rejetée et qu'il avait été expulsé. Il a ensuite disparu.

[5] Voir la décision du Médiateur européen dans l'affaire 735/2017/MDC, point 46.

[6] Comme indiqué dans la décision susmentionnée du Médiateur, les autorités grecques



peuvent, une fois qu'elles ont vu une transcription de l'entretien, déterminer s'il existe des lacunes qui exigent que l'entretien soit répété; ou il leur est loisible de ne pas être d'accord avec l'avis de l'expert de l'EASO. En outre, en vertu du droit grec, la requérante peut faire appel de la décision du GAS devant les comités d'appel compétents.

[7] L'EASO a énuméré un certain nombre de mesures qu'il prend ou envisage de prendre afin d'améliorer encore la qualité des procédures d'examen.

[8] À titre d'exemple, l'EASO a évoqué des questions soulevées par le plaignant au sujet du refus d'accorder des pauses à certains moments de certains entretiens. Elle a fait valoir que, sans le contexte complet des entrevues (durée, absence de pauses antérieures, demandes antérieures), il n'était pas possible de déterminer si le refus d'accepter la demande de pause était problématique.

[9] Le chef d'équipe et le coordinateur de l'EASO, qui supervisent la performance des interprètes.

[10] Le Parlement européen a proposé d'inclure dans le projet de règlement une disposition obligeant l'agence à mettre en place un mécanisme de plainte pour surveiller et garantir le respect des droits fondamentaux dans toutes ses activités.

[11] Voir la décision du Médiateur européen dans l'affaire 735/2017/MDC, point 46.

[12] Voir la décision du Médiateur européen dans l'affaire 735/2017/MDC, point 38.

[13] Des erreurs importantes peuvent être détectées par un certain nombre de moyens, par exemple au moyen de rapports de rétroaction sur la qualité, de la «méthodologie d'assurance de la qualité» de l'EASO et de son futur mécanisme de plainte.