



Note  
d'observation  
et de  
positionnement



**L'accès aux droits des personnes migrantes :  
observations, analyse et plaidoyer**

*Conférence d'actualité du 19 avril 2023*

# Info Migrants : une expertise juridique en appui des professionnel.le.s de terrain et en accès direct pour les personnes migrantes

Parmi les activités d'ISM Interprétariat, Info Migrants, créé en **1999**, est un **service proposant une permanence téléphonique spécialisée en droit des étrangers**.

Il a pour mission principale d'offrir aux partenaires institutionnels et associatifs chargés de l'accueil et de l'accompagnement des personnes migrantes, ainsi qu'aux particulier·ère.s, des **réponses aux problématiques juridiques rencontrées par les usager·ère.s et de les orienter au mieux dans leurs démarches, et ce, de façon anonyme et gratuite**.

Il vise ainsi à **rendre intelligible la complexité du droit des étrangers** et permet à ISM Interprétariat, en complément de ses autres activités sur le terrain, de **prendre le pouls de l'accueil fait aux personnes migrantes et de leur accès aux droits en France**.

Animée par une équipe de **deux juristes**, l'activité du service compte **entre 7 000 et 8 000 appels annuels**. **En 2022, 7 105 appels ont été traités**.

Les professionnel.le.s faisant appel à Info Migrants interviennent au sein de **collectivités, services ou établissements publics** (conseils départementaux, mairies, enseignement, formation professionnelle, hôpitaux) ou au sein de **structures associatives du secteur médico-social**.

D'un point de vue méthodologique, l'équipe Info Migrants recueille les dires de ses interlocuteur·rice.s, particulier·ère.s ou professionnel.le.s, tout en recensant les informations nécessaires au traitement de la demande et à l'analyse de l'activité, par le biais d'une **fiche d'appel**.

Cette fiche d'appel regroupe les données suivantes :

**Provenance des appels** (*Paris, région parisienne, province ou de l'étranger*)

---

**Profil de l'appelant.e** (*particulier.ère ou professionnel.le*)

---

**Nationalité**

---

**Homme ou femme**

---

**Age** (*l'âge n'est relevé que lorsqu'il conditionne le droit au séjour ou à une aide sociale*)

---

**Conditions d'entrée en France** (*durée de présence sur le territoire et nature du visa*)

---

**Situation familiale**

---

**Situation administrative**

---

**Objet de l'appel**

---

Les juristes ne demandent aucune précision sur l'identité, l'adresse ou tout autre élément pouvant faire craindre à l'utilisateur·rice une quelconque identification. Ils abordent les entretiens sans pouvoir accéder aux documents administratifs des personnes les sollicitant. Ils ne peuvent avoir une vision complète de la situation, et informent avec prudence leurs interlocuteur·rice.s, en précisant toutes les limites de leurs conseils.

La veille juridique constitue le socle de l'activité du service dans la mesure où cette actualisation permanente

des connaissances permet d'apporter des réponses rigoureuses, précises et adaptées.

Les observations qui suivent reposent sur des données collectées par les juristes de la permanence via la fiche d'appel. Les données sont non exhaustives et ne peuvent en aucun cas prétendre donner une vision exacte et conforme de la réalité nationale.

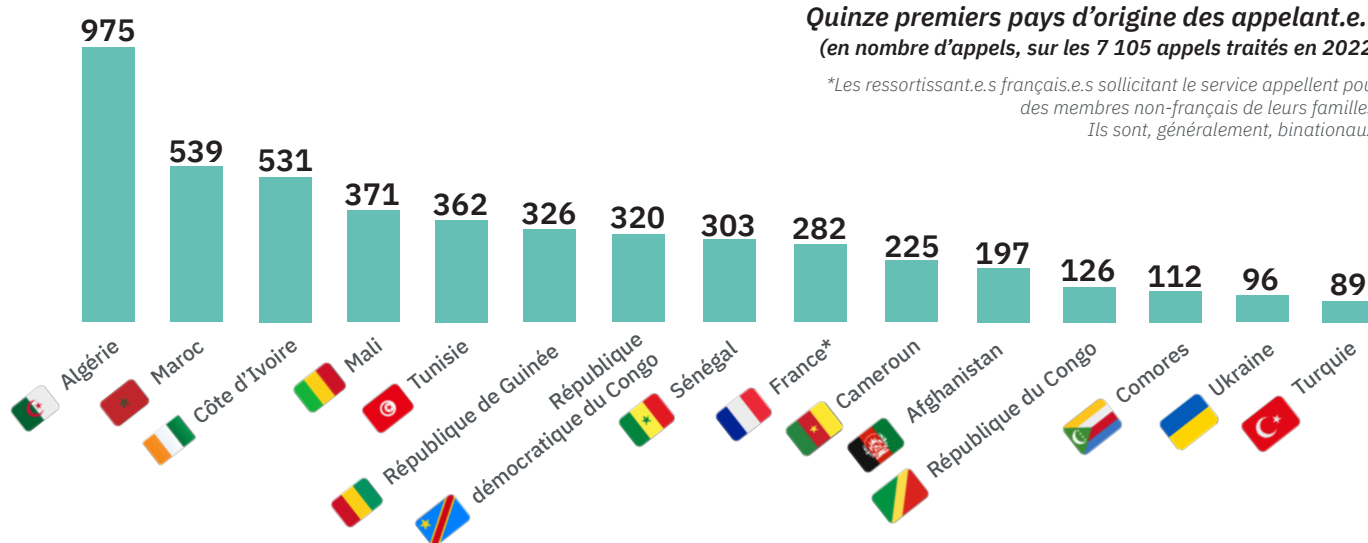
## Chiffres-clés et principaux constats

**1** Sur les 7 105 appels reçus, les cinq principaux pays d'origine des appelant.e.s sont : l'Algérie, le Maroc, la Côte d'Ivoire, le Mali et la Tunisie. Cela correspond bien évidemment à un public principalement francophone et donc capable de joindre la permanence téléphonique d'Info Migrants, qui opère en français.

**2** Dans l'ensemble, les ressortissant.e.s de 135 pays ont demandé conseil aux juristes d'Info Migrants en 2022.

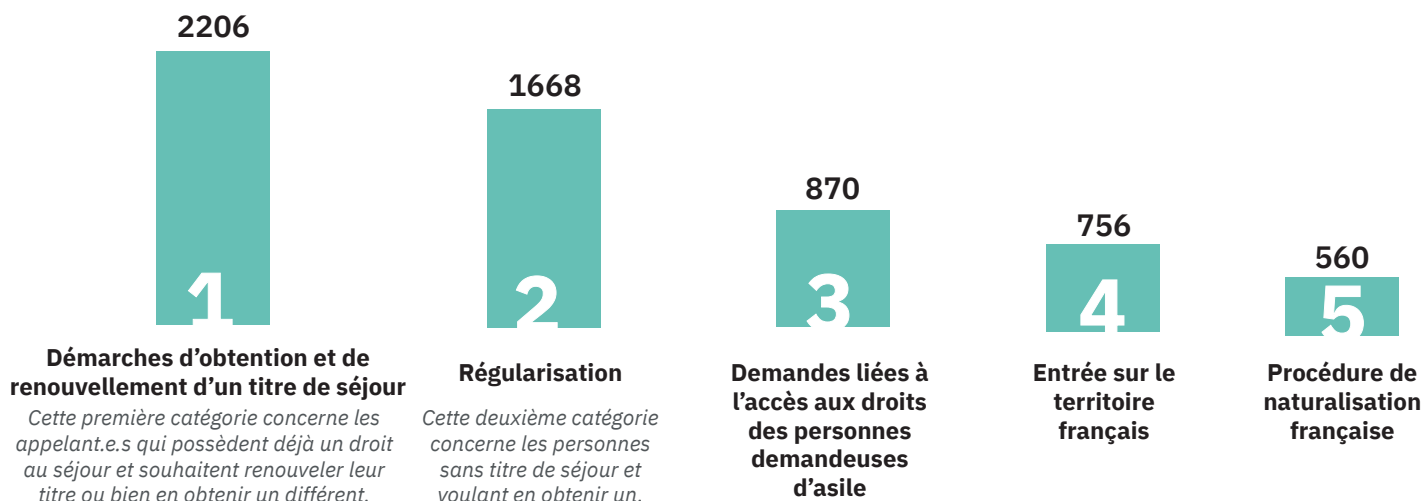
### Quinze premiers pays d'origine des appelant.e.s (en nombre d'appels, sur les 7 105 appels traités en 2022)

*\*Les ressortissant.e.s français.e.s sollicitant le service appellent pour des membres non-français de leurs familles. Ils sont, généralement, binationaux.*



**3** Sur le total d'appels pour lesquels l'âge a été relevé, 77% concernent des personnes ayant entre 26 et 45 ans, 11% des personnes entre 18 et 25 ans, 4% des personnes entre 46 et 60 ans, 4% des personnes de plus de 60 ans et presque 3% des personnes mineures.

**4** Les cinq principaux objets d'appel sont :



## Quelques tendances transversales observées

### Une dématérialisation des procédures entravant l'accès aux droits

La dématérialisation des démarches administratives constitue un sujet de préoccupation grandissant des appelant.e.s. Info Migrants a reçu environ 5 appels par jour au sujet des modalités de prise de rendez-vous, sur une moyenne de 28 appels par jour, soit 17 %. Par ailleurs, la totalité des 1 711 appels concernant des personnes en situation irrégulière font état de la difficulté, voire de l'impossibilité, de prise de rendez-vous auprès des préfectures.

À la lumière de ces données, on estime que 170 personnes sur ces 1 711 auraient vraisemblablement perdu leur droit au séjour, soit car le renouvellement leur a été refusé soit car il leur a été impossible de prendre rendez-vous ou que leur récépissé a expiré sans décision administrative.

Ces chiffres confirment que la généralisation des procédures dématérialisées entrave bon nombre de personnes étrangères dans l'exercice de leur droit au séjour, les plongeant dans des situations de précarité inextricables.

Info Migrants a notamment reçu des appels de personnes attendant un rendez-vous disponible depuis plusieurs mois. Elles font part de leurs angoisses quant à la perte d'un travail, d'un stage, de leurs droits sociaux. Les parents de mineur.e.s réfugié.e.s par exemple réitèrent que leur préoccupation principale reste la prise de rendez-vous en ligne à la préfecture pour bénéficier de la carte de résident qui leur permet d'accéder au travail, à l'assurance maladie et aux prestations sociales.

Les observations du service Info Migrants font écho aux constats formulés par la Défenseure des droits en 2022 : « *La Défenseure des droits considère que de cette procédure de prise de rendez-vous en ligne obligatoire résultent des entraves aux grands principes régissant les services publics, en particulier aux principes de continuité et d'égal accès* ». (Rapport de la Défenseure des droits sur la dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ? 2022).

Le Conseil d'État a quant à lui rappelé que l'administration doit toujours garantir la possibilité aux usager.ère.s de recourir à une solution de substitution, la saisine par téléservice étant un droit et un choix et devant donc rester facultative. (CE 27 novembre 2019, n° 452516 et CE 3 juin 2022, n° 452798).

ISM Interprétariat a déjà eu l'occasion de s'exprimer sur le sujet de l'exclusion numérique qui touche tout particulièrement les personnes migrantes qui ne parlent pas et ne lisent pas encore le français.

Si l'accès à Internet se développe, des inégalités persistent chez les personnes les moins diplômées, les personnes âgées, les ménages aux revenus modestes et forcément les personnes migrantes allophones. À l'heure où de nombreuses zones du territoire sont encore en zones blanches (c'est-à-dire sans couverture Internet), que penser de tous les autres obstacles, non matériels, à l'accès à ses droits et aux services publics en ligne ? La difficulté à lire le français ou à maîtriser le langage informatique fait des démarches administratives connectées un chemin semé d'embûches, qui mène souvent à une rupture des droits.

La dématérialisation des procédures est une difficulté supplémentaire qui se rajoute aux parcours d'exil et qui précarise davantage les personnes étrangères.

Les écrivains publics et les interprètes de l'association se mobilisent chaque jour pour lever la barrière de la compréhension, de l'écrit et de l'écran, et ainsi faciliter l'accès aux droits des usager.ère.s étrangers allophones.

## RECOMMANDATIONS

ISM Interprétariat recommande un accès effectif aux droits et aux services publics et alerte sur le risque que peut engendrer la dématérialisation, de fabriquer des personnes sans droits et des sans-papiers, alors même que le discours politique prône une meilleure intégration.

Nous encourageons la mise en place de modalités alternatives à la dématérialisation pour l'accès aux préfectures. Celles-ci doivent s'accompagner d'un renforcement de moyens humains pour traiter les démarches relatives aux demandes ou renouvellements de titres de séjour, permettant ainsi une réduction des délais de traitement et des dysfonctionnements. Nous préconisons également la traduction des supports d'information visant à faire connaître aux usager.ère.s les démarches ainsi que les délais à respecter. En complément des modalités alternatives à la dématérialisation des démarches administratives, nous recommandons des mesures d'accompagnement des personnes, comme le recours à des permanences d'écrivains publics, ou encore la mise en place de permanences sociales d'appui au renouvellement des titres de séjour, dans le cadre de conventions avec des associations, des villes ou encore des universités, pour cadrer la démarche et la sécuriser.

## Quelques tendances transversales observées

### Des publics particulièrement vulnérables en quête d'informations

#### Des mineur.e.s non accompagné.e.s en quête d'informations et d'accès à une protection

Info Migrants a reçu 112 appels de services publics et d'associations agissant auprès de mineur.e.s non accompagné.e.s. Les centres de formation, les lycées et collèges, les missions locales et les employeurs appellent également pour se renseigner sur ces jeunes non accompagnés, parfois devenus majeurs.

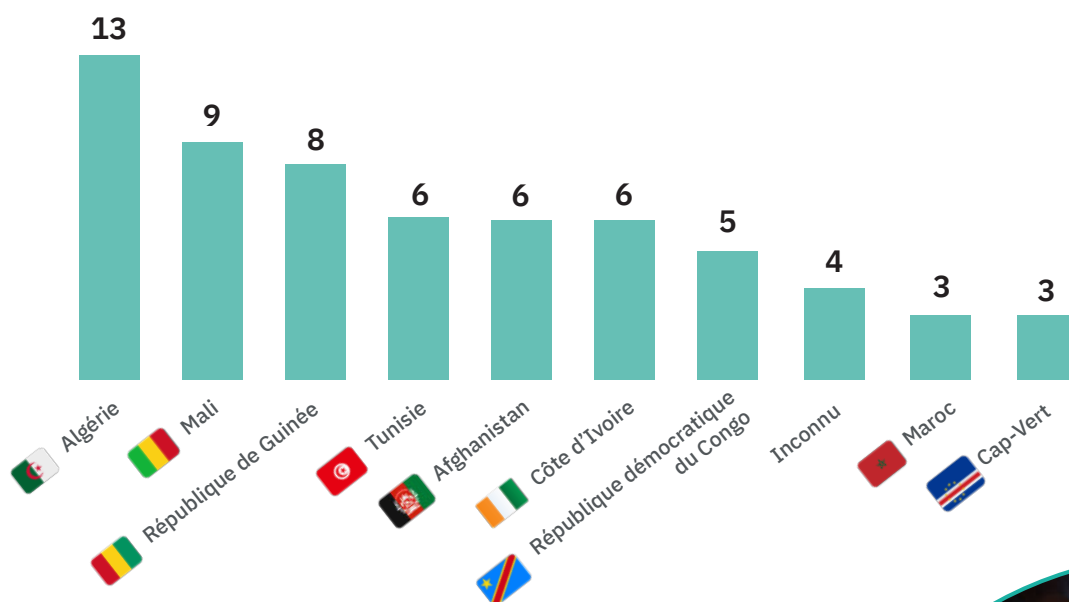
Les questions évoquées par les structures sont diverses : elles concernent l'obtention de papiers d'identité pour ces enfants, leur mise à l'abri, la difficulté à faire reconnaître la minorité lorsque les jeunes arrivent après 16 ans, la possibilité de demander l'admission

exceptionnelle au séjour ou encore la nationalité française.

Si les appels concernaient majoritairement des mineur.e.s se trouvant à Paris, ceci ne doit pas faire oublier que des problématiques similaires peuvent exister dans d'autres territoires.

Les dix premiers pays d'origine des mineur.e.s représentent 56% des appels. Les 44% restants concernent des personnes de 37 autres pays.

#### Appels concernant des mineur.e.s non accompagné.e.s Principaux pays d'origine des mineur.e.s concerné.e.s



## Des femmes victimes de violences cumulant vulnérabilités et complexités administratives

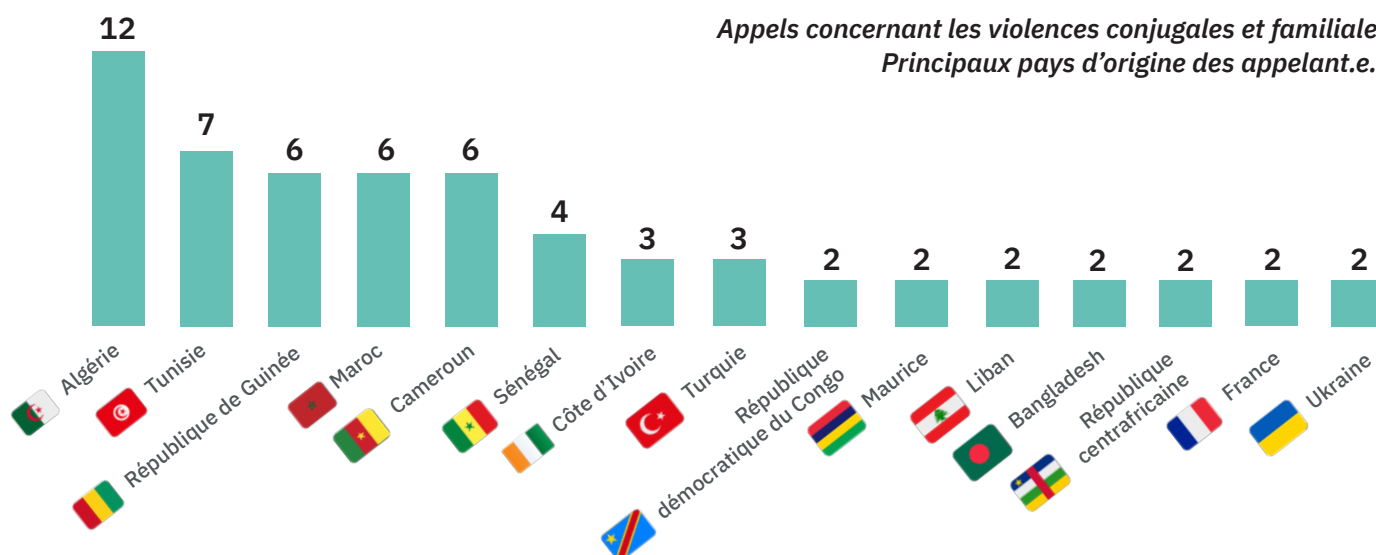
Le nombre d'appels émanant de femmes victimes de violences a doublé entre 2020 et 2022. Si 81 personnes ont appelé cette année au sujet de problématiques directement liées aux violences sexuelles, conjugales et familiales, plus d'une centaine d'appels ont mentionné indirectement ces problématiques.

Les appels donnent à voir le cumul de vulnérabilités et de difficultés administratives pour les femmes victimes de violences, surtout quand le droit au séjour résulte du lien conjugal. Rappelons également que celles-ci doivent démontrer la réalité des violences subies pour bénéficier du renouvellement de leur titre de séjour.

Les appelantes d'Info Migrants évoquent les difficultés, voire l'impossibilité, pour apporter les preuves de violences, surtout lorsqu'elles sont de nature psychologique. Certaines précisent que malgré les preuves présentées, l'administration se limite à la délivrance d'un récépissé renouvelable et non pas d'un titre de séjour « *vie privée et familiale* ».

Les 15 premiers pays d'origine des appels concernant les violences conjugales et familiales représentent 75% des appels. Les 25% restants concernent 19 autres pays.

Appels concernant les violences conjugales et familiales  
Principaux pays d'origine des appelant.e.s



## RECOMMANDATIONS

### Sur le rôle de l'interprétariat professionnel dans l'accès aux droits des personnes migrantes et la détection de leurs vulnérabilités spécifiques

La première barrière pour l'accès effectif aux droits des personnes migrantes non encore francophones est la barrière de la langue. C'est pourquoi le droit à un.e interprète professionnel.le devrait être le premier de tous les droits car il est déterminant pour l'exercice de tous les autres.

Les interprètes professionnel.le.s sont de véritables détecteur.rice.s de vulnérabilités. Sans le recours à l'interprétariat professionnel, l'identification des vulnérabilités des personnes demandeuses d'asile non francophones, des mineur.e.s non accompagné.e.s, des femmes victimes de violences est impossible.

En matière de santé, nous recommandons également un recours systématique à l'interprétariat dans toutes les structures de santé qui accueillent et accompagnent des personnes migrantes allophones. Ce recours est d'autant plus important pour les personnes vulnérables, parmi lesquelles les mineur.e.s non accompagné.e.s et les femmes victimes de violences. Il est essentiel pour que chacun.e puisse bénéficier de soins adaptés, de comprendre et de s'exprimer sur le diagnostic, le traitement et le suivi médical assurés par des professionnel.le.s de santé.



## RECOMMANDATIONS

### *Sur les mineur.e.s non accompagné.e.s*

Pour un accès effectif à la protection et aux droits, nous recommandons d'assurer, dans les pratiques des entretiens d'évaluation, le recours à un.e interprète professionnel.le lorsque les mineur.e.s non accompagné.e.s ne maîtrisent pas le français.

L'article R 221-11 du code de l'action sociale et des familles prévoit que les entretiens d'évaluation des situations des mineur.e.s non accompagné.e.s organisés par les conseils départementaux se déroulent « *dans une langue comprise par l'intéressée* ». L'arrêté du 20 novembre 2019 pris en application de cet article précise que « *l'évaluation sociale se déroule dans une langue comprise par l'intéressé, le cas échéant avec le recours d'un interprète, faisant preuve de neutralité vis-à-vis de la situation* ».

Dans ces entretiens, il est par ailleurs essentiel de proposer des modalités de sensibilisation et de formation des professionnel.le.s à la collaboration efficace avec un.e interprète.



## RECOMMANDATIONS

### *Sur les femmes victimes de violences*

Dans son rapport sur l'état de la migration en 2022, l'Organisation Internationale pour les Migrations relate que 48% des personnes migrantes internationales sont des femmes. Sur leur parcours d'exil, les femmes migrantes sont fortement exposées à des sources de violences variées et sont particulièrement vulnérables. Les conséquences sont lourdes pour elles, tant sur le plan physique que sur leur santé mentale.

Une fois dans le pays d'accueil, il est primordial que les femmes migrantes puissent bénéficier de mesures de protection et d'accompagnement spécifiques et d'un accès effectif à leurs droits. Pour les femmes migrantes allophones, un accès rapide à leurs droits ne peut être garanti que par le recours à un interprète professionnel.

ISM Interprétariat participe à l'accès aux droits des femmes migrantes allophones en assurant des interventions d'interprétariat professionnel chaque jour en présentiel et par téléphone auprès de structures publiques et associatives qui les accompagnent. ISM Interprétariat appelle chaque structure accueillant des femmes migrantes allophones à recourir à l'interprétariat professionnel.

*La première barrière pour l'accès effectif aux droits des personnes migrantes non encore francophones est la barrière de la langue.*

## FOCUS ACTUALITE

### Le positionnement d'ISM Interprétariat sur le projet de loi

#### « pour contrôler l'immigration, améliorer l'intégration »

ISM Interprétariat dispose d'un champ d'observation singulier qui est celui de l'interprétariat professionnel et de l'accès aux droits à travers son service Info Migrants. Celui-ci repose sur plus de 50 ans d'expertise, une vision nationale sur différents territoires (en métropole et en Outre-mer) dans différents secteurs d'intervention et pour une diversité de près de 200 langues.

Même si l'examen parlementaire du projet de loi « pour contrôler l'immigration, améliorer l'intégration » a été suspendu et qu'il semblerait que le texte soit détricoté selon certaines thématiques, ISM Interprétariat a pu formuler plusieurs recommandations dans le cadre des consultations relatives au projet de loi qui restent d'actualité :

## 1 Le recours à l'interprétariat professionnel n'est pas un frein à l'apprentissage du français

Le recours à l'interprétariat professionnel n'est pas un frein à l'apprentissage de la langue française. C'est un levier d'accompagnement des personnes non encore francophones vers l'apprentissage du français et d'accès à leurs droits, dans une démarche globale qui vise leur autonomie.

Une personne ne devient pas un.e interprète professionnel.le parce qu'elle parle ou prétend parler une langue. Il s'agit d'un métier à part entière, encadré par des règles déontologiques spécifiques (neutralité, impartialité, confidentialité) et s'exerçant dans le respect de celles propres aux missions du service public (laïcité, valeurs républicaines, autonomie des personnes, respect absolu de leur orientation sexuelle, etc.). Il mobilise des compétences linguistiques, culturelles, interculturelles, communicationnelles, et nécessite une

connaissance parfaite des structures publiques et de leurs différentes prérogatives, ainsi qu'une connaissance des procédures d'asile et du droit des étrangers. L'interprétariat professionnel ne s'improvise pas et ne s'accommode pas du recours hasardeux à des tiers plus ou moins informels.

En tant que maillon de proximité, l'interprète permet aux personnes non francophones de se faire comprendre, de comprendre et d'accéder à leurs droits à toutes les étapes de leur parcours en France. En même temps, il permet au professionnel.le.s, issu.e.s du secteur public ou associatif, de mieux exercer leurs missions, d'accueillir dans le respect des droits et dans de bonnes conditions. Il est un véritable levier de l'accès aux droits, de l'accueil et de l'intégration.

## 2 Le niveau de français doit rester un objectif à atteindre, assorti des moyens nécessaires et adaptés

Le projet de loi souhaite conditionner la délivrance de la carte de séjour pluriannuelle à un niveau minimum de connaissance de la langue française. Dans le processus d'intégration, le fait de parler français doit être un objectif à atteindre dans le cadre de son parcours et non pas un préalable conditionnant l'accès au séjour.

La priorité devrait être de se donner les moyens de l'apprentissage, tout en prenant en compte les multiples freins (niveau de scolarisation, absence de solution d'hébergement ou de logement stable, difficultés d'accessibilité, de mobilité et de garde des enfants, ou encore l'état de santé).





Par ailleurs, l'apprentissage de la langue française doit être renforcé et accéléré, en particulier pour les personnes demandeuses d'asile et réfugiées. L'augmentation des cours de français, introduite dans le cadre de la dernière réforme, est une avancée notable, mais pourrait être encore améliorée en prévoyant d'ajuster à la hausse le nombre d'heures pour certaines personnes bénéficiaires de la protection internationale.

La possibilité d'apprendre la langue française dès le début de la procédure d'asile serait salutaire. Cet accès précoce permettrait une intégration bien plus rapide une fois la protection obtenue et une insertion plus facile sur le marché de l'emploi.

### **3 Renforcer le recours à l'interprétariat professionnel dans la procédure de demande d'asile et mettre des moyens à la hauteur des besoins**

Le droit à l'interprète est encore trop faiblement développé dans le corpus juridique français en matière d'asile.

Il est prévu principalement à l'occasion de l'instruction de l'examen de la demande d'asile lors de l'entretien à l'Office français de protection des réfugiés et apatrides (OFPRA) et lors de l'audience de la Cour nationale du droit d'asile (CNDA), et le cas échéant lors de l'application de la procédure dite « Dublin ». Depuis la réforme du 10 septembre 2018, le choix de la langue est réalisé lors de l'enregistrement au Guichet Unique de Demande d'Asile (GUDA) et lui est opposable jusqu'à la CNDA.

Pourtant, avoir la possibilité de s'exprimer et d'être informé.e dans une langue compréhensible est essentiel à bien d'autres étapes du parcours de la demande d'asile, d'autant plus pour les personnes vulnérables.

Nous observons des bonnes pratiques en matière de recours à l'interprétariat notamment au sein de plusieurs associations opératrices de l'accueil et de l'hébergement. Néanmoins, celles-ci restent disparates et sont tributaires des moyens alloués et de leur ventilation.

Afin d'améliorer l'exercice du droit d'asile et de garantir une égalité de traitement entre les personnes demandeuses, il nous paraît indispensable de renforcer les dispositions existantes, mais aussi d'introduire dans le Ceseda (Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile) l'obligation de recourir à l'interprétariat professionnel à d'autres étapes décisives de l'accueil, en particulier des plus vulnérables.

Le recours à l'interprétariat professionnel devrait être une garantie prévue lors de l'entretien personnel d'évaluation de la vulnérabilité avec un.e agent.e de l'Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII). Or, en l'état actuel du droit, aucune disposition ne prévoit que cet entretien soit obligatoirement conduit avec le concours d'un.e interprète professionnel.le pour les personnes demandeuses d'asile allophones (article L 522-1 du Ceseda).

Le recours à l'interprétariat professionnel devrait être également systématisé dans tous les lieux de détection de vulnérabilité envisageables et le plus tôt possible, c'est-à-dire pas seulement au GUDA ou à l'OFPRA, mais aussi dans tous les autres lieux de premier accueil, notamment en Structure de Premier Accueil des Demandeurs d'Asile (SPADA).

## 4

## La territorialisation de la demande d'asile doit s'accompagner de moyens adaptés et de ressources de qualité, dont le recours à l'interprétariat fait partie

Le projet de loi porte la création de pôles territoriaux appelés « *France asile* ». Ils regrouperaient l'enregistrement de la demande d'asile par les services préfectoraux, la délivrance des conditions matérielles d'accueil par les services de l'OFII et l'introduction de la demande d'asile auprès de l'OFPRA.

Nous recommandons que la territorialisation de la demande d'asile s'accompagne des moyens adaptés et des ressources de qualité nécessaires, à la hauteur des exigences de la procédure de demande d'asile, dont l'interprétariat fait partie.

De plus, nous recommandons l'introduction d'une obligation de prévoir l'accompagnement par un interprète professionnel, au moment de l'introduction de la demande d'asile auprès de l'OFPRA lors de

l'enregistrement au GUDA, pour les demandeurs d'asile qui ne maîtrisent pas la langue française.

Par ailleurs, le projet de loi porte la création de chambres territoriales de la CNDA, dont le siège et le ressort seront fixés par décret en Conseil d'Etat. L'étude d'impact du projet de loi précise que « *la CNDA devra s'assurer de la présence d'interprètes dans les chambres territoriales. Il est probable que pour certaines langues rares, il sera nécessaire de maintenir le jugement des affaires au siège à Montreuil* ».

Dans le cadre de cette autre territorialisation, nous recommandons tout autant la mise en place d'un dispositif adapté aux exigences de qualité des audiences de la CNDA.

## 5

## Le principe de la collégialité doit être maintenu à la Cour nationale du droit d'asile

Le projet de loi entend également instaurer le principe du juge unique à la CNDA, le recours à la formation collégiale n'étant envisagé que si le Président de la CNDA ou le président de la formation de jugement estime que l'affaire « *pose une question qui le justifie* ».

Cette volonté de généralisation du juge unique entraînerait une régression certaine de la qualité de l'instruction des demandes d'asile et plus largement de la justice de l'asile. Il nous paraît fondamental de maintenir le principe de la collégialité de la formation de jugement traitant du contentieux de l'asile à la CNDA.

En effet, la collégialité à la CNDA peut s'apparenter à une garantie procédurale de la demande d'asile. Grâce au croisement des expertises, des regards, des compréhensions et cette triple vigilance, la collégialité concourt à fabriquer des décisions éclairées, équilibrées et donc plus robustes et plus justes.

Elle permet également d'assurer une prise en compte plus fine des prismes linguistiques et culturels en jeu lors des échanges entre l'examineur et le demandeur d'asile, et contribue ainsi à une compréhension plus juste de la réalité du parcours et du récit de persécutions du demandeur.

Face à la complexité de la matière, la collégialité est le garde-fou d'une justice de qualité. Les demandeurs d'asile vulnérables seraient particulièrement affectés d'un tel changement.

Nous recommandons la suppression du projet de loi des modifications apportées à l'article L 532-6 du Ceseda qui visent à supprimer la formation collégiale de la CNDA. Nous recommandons que la collégialité à la CNDA reste la règle et le juge unique l'exception.

# Notes

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



**ISM Interprétariat**  
90 avenue de Flandre, 75019 Paris  
01 53 26 52 50 - [contact@ism-mail.fr](mailto:contact@ism-mail.fr)  
[www.ism-interpretariat.fr](http://www.ism-interpretariat.fr)

*Pour suivre l'action d'ISM Interprétariat et son actualité  
au travers de ses réseaux sociaux :*



**FACEBOOK**

@InterServiceMigrantsInterpretariat



**TWITTER**

@ISM\_Inter



**LINKEDIN**

@ism-interprétariat



**YOUTUBE**

@ISM Interprétariat