NORME INTERNATIONALE

ISO 13611

Première édition
2014-12-01

Interprétation — Lignes directrices pour l'interprétation en milieu social

Interpreting — Guidelines for community interpreting

Numéro de référence
ISO 13611:2014(F)

© ISO 2014



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2014

Droits de reproduction réservés. Sauf indication contraire, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie, l'affichage sur l'internet ou sur un Intranet, sans autorisation écrite préalable. Les demandes d'autorisation peuvent être adressées à l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20
Tel. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 749 09 47
E-mail copyright@iso.org
Web www.iso.org

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos ..... **iv**

Introduction ..... **v**

1 Domaine d'application **1**

2 Termes et définitions **1**
2.1 Concepts liés aux activités d'interprétation 2
2.2 Concepts liés aux événements de communication interprétés 3
2.3 Concepts liés aux personnes ou organismes impliqués dans l'interprétation 4
2.4 Concepts liés à la langue, au contenu de la langue et aux compétences linguistiques 5
2.5 Concepts liés à la traduction par opposition à l'interprétation 5

3 Principes de l'interprétation en milieu social **6**
3.1 Nature de l'interprétation en milieu social 6
3.2 Travail des interprètes en milieu social 6
3.3 Utilisateurs finaux des services d'interprétation en milieu social 6
3.4 Prestataires de services d'interprétation (PSI) 7
3.5 Code de déontologie et bonnes pratiques 7

4 Compétences et qualifications des interprètes en milieu social **7**
4.1 Généralités 7
4.2 Compétences 7
4.3 Aptitude à la recherche documentaire 8
4.4 Compétences interpersonnelles 9
4.5 Preuves de qualifications 9

5 Recommandations aux clients et aux utilisateurs finaux **9**

6 Responsabilités des prestataires de services d'interprétation (PSI) **11**
6.1 Rôle des PSI 11
6.2 Responsabilités des PSI envers le client 11
6.3 Responsabilités des PSI envers les interprètes en milieu social 11

7 Rôle et responsabilités des interprètes en milieu social **12**
7.1 Rôle de l'interprète en milieu social 12
7.2 Responsabilités de l'interprète en milieu social envers le PSI 13

Annexe A (informative) **Interprétation en milieu social: problèmes, classification et obstacles terminologiques** **14**

Annexe B (informative) **Index alphabétique du vocabulaire de l'Article 2** **16**

Bibliographie **17**

© ISO 2014 – Tous droits réservés

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO). L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO. Chaque comité membre intéressé par une étude a le droit de faire partie du comité technique créé à cet effet. Les organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO participent également aux travaux. L'ISO collabore étroitement avec la Commission électrotechnique internationale (IEC) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les procédures utilisées pour élaborer le présent document et celles destinées à sa mise à jour sont décrites dans les Directives ISO/IEC, Partie 1. Il convient, en particulier de prendre note des différents critères d'approbation requis pour les différents types de documents ISO. Le présent document a été rédigé conformément aux règles de rédaction données dans les Directives ISO/IEC, Partie 2 (voir www.iso.org/directives).

L'attention est appelée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence. Les détails concernant les références aux droits de propriété intellectuelle ou autres droits analogues identifiés lors de l'élaboration du document sont indiqués dans l'Introduction et/ou dans la liste des déclarations de brevets reçues par l'ISO (voir www.iso.org/brevets).

Les appellations commerciales éventuellement mentionnées dans le présent document sont données pour information, par souci de commodité, à l'intention des utilisateurs et ne sauraient constituer un engagement.

Pour une explication de la signification des termes et expressions spécifiques de l'ISO liés à l'évaluation de la conformité, ou pour toute information au sujet de l'adhésion de l'ISO aux principes de l'OMC concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir le lien suivant: Avant-propos — Informations supplémentaires.

Le comité chargé de l'élaboration du présent document est l'ISO/TC 37, *Terminologie et autres ressources langagières et ressources de contenu*, sous-comité SC 5, *Traduction, interprétation et technologies apparentées*.

© ISO 2014 – Tous droits réservés

Introduction

La présente Norme internationale a été élaborée afin de répondre à un besoin universel d'intégration de la diversité linguistique, culturelle et ethnique des personnes qui interagissent par communication orale ou signée. Dans tous les pays du monde, il existe des groupes de personnes qui ne parlent pas la langue majoritaire du pays, qu'elles vivent ou non dans leur pays de citoyenneté ou de naissance. Ces minorités linguistiques accèdent à des services par le biais des interprètes en milieu social, également appelés interprètes de service public (voir l'Annexe A pour plus d'informations). L'interprétation en milieu social est cruciale pour les membres des minorités linguistiques qui souhaitent faire valoir leur droit de communiquer et d'accéder à des services. L'interprétation en milieu social place le locuteur d'une langue minoritaire qui souhaite accéder à un service local sur un pied d'égalité avec un locuteur de la langue majoritaire. La diversité culturelle et ethnique s'accroît et cela ajoute des obstacles spécifiques à l'obligation de fournir des services à des consommateurs qui ne parlent pas la ou les langues majoritaires. Que ce soit dans les zones urbaines ou rurales, c'est par le biais d'interprètes en milieu social que les locuteurs de la langue majoritaire et les minorités linguistiques communiquent efficacement, offrent des services ou accèdent à des services.

Étant donné la diversité du monde dans lequel nous vivons, les rencontres entre des personnes qui n'ont aucune langue en commun sont de plus en plus courantes. Grâce à l'interprétation en milieu social, les prestataires de services peuvent faire en sorte que l'accès à des services de qualité soit offert de la même manière à toutes les communautés linguistiques, quelle que soit leur culture ou leur langue.

L'interprétation en milieu social est reconnue comme un des types d'interprétation professionnelle. Il existe différents codes et normes applicables à des contextes spécifiques (par exemple interprétation dans le domaine de la santé), mais il n'existe actuellement aucune règle ou norme universellement admise pour les interprètes en milieu social qui sont amenés à travailler dans de nombreux contextes différents.

Il est important de noter que l'interprétation diffère de la traduction du fait qu'elle a lieu principalement par communication orale ou signée plutôt que par communication écrite. L'interprétation en milieu social intervient dans de nombreux contextes différents et il convient de ne pas la confondre avec d'autres types d'interprétation.

© ISO 2014 – Tous droits réservés

Interprétation — Lignes directrices pour l'interprétation en milieu social

1 Domaine d'application

La présente Norme internationale propose des critères et des recommandations pour l'interprétation en milieu social lors de la communication orale et signée permettant à des personnes qui n'ont qu'une maîtrise limitée de la langue des services d'accéder à ces services. L'interprétation en milieu social se fait dans une grande variété de contextes privés et publics, et favorise l'égalité de l'accès aux services locaux et/ou publics.

La présente Norme internationale concerne l'interprétation en milieu social en tant que profession et non en tant que pratique informelle comme l'interprétation effectuée par des amis, des membres de la famille, des enfants ou d'autres personnes ne possédant pas les compétences et les qualifications spécifiées dans la présente Norme internationale ou ne suivant pas le code de déontologie approprié.

La présente Norme internationale est un document guide. Elle établit les principes de base et les pratiques nécessaires pour garantir des services d'interprétation en milieu social de qualité à toutes les communautés linguistiques, aux utilisateurs finaux comme aux demandeurs et prestataires de services. Elle fournit, en outre, des lignes directrices générales qui sont communes à toutes les formes d'interprétation en milieu social. La présente Norme internationale est applicable aux contextes dans lesquels des locuteurs de langues minoritaires ont besoin de communiquer pour accéder à des services. Les contextes varient et peuvent inclure entre autres:

— les établissements publics (écoles, universités, centres sociaux, etc.);

— les services sociaux ou d'aide à la personne (demandes d'asile, centres d'aide juridique, etc.);

— les établissements de santé (hôpitaux, maisons de retraite médicalisées, etc.);

— les organismes commerciaux et industriels (immobilier, assurance, etc.);

— les organisations confessionnelles (rites, cérémonies, etc.);

— les situations d'urgence (catastrophes naturelles, épidémies, etc.).

L'interprétation qui permet d'accéder à des services peut inclure des services fournis dans un contexte légal (commissariats, tribunaux, prisons, etc.) favorisant l'égalité de l'accès à la justice. Dans certains pays, l'interprétation juridique, vaste domaine qui inclut l'interprétation judiciaire, n'est pas considérée comme faisant partie de l'interprétation en milieu social. La présente Norme internationale ne remplace pas les normes nationales ou la législation se rapportant à un secteur quelconque de l'interprétation, y compris l'interprétation judicaire ou juridique (voir l'Annexe A pour plus d'informations).

La présente Norme internationale fournit également des lignes directrices pour la prestation de services d'interprétation en milieu social. Par conséquent, la présente Norme internationale s'adresse à toutes les parties impliquées dans la facilitation de tout événement de communication permettant d'accéder à des services locaux, que sont les membres des minorités linguistiques, les interprètes en milieu social, les prestataires de services d'interprétation en milieu social, les établissements publics et autres parties intéressées fournissant des services aux diverses communautés linguistiques.

2 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions suivants s'appliquent.

© ISO 2014 – Tous droits réservés

2.1 Concepts liés aux activités d'interprétation

2.1.1
interpréter
restituer en temps réel un message d'une *langue source* (2.4.5) parlée ou signée dans une *langue cible* (2.4.6) parlée ou signée

2.1.2
interprétation en milieu social
interprétation de service public
interprétation bidirectionnelle ayant lieu dans un *contexte de communication* (2.2.3) entre des interlocuteurs parlant des langues différentes, pour leur permettre d'accéder à des services

Note 1 à l'article: L'interprétation en milieu social peut impliquer à la fois des services privés et publics fournis par des *prestataires de services* d'*interprétation* (2.3.1). L'interprétation en milieu social ne se limite pas à l'accès à des services sociaux et inclut, par exemple, des services pour les touristes et les victimes de catastrophes.

2.1.3
interprétation consécutive
interprétation lors de laquelle la restitution d'un discours dans une autre langue est réalisée en respectant des temps de pause ou des intervalles appropriés pendant l'interaction

Note 1 à l'article: L'interprétation consécutive est le mode le plus adapté à l'interprétation en milieu social et il est considéré comme le plus courant par défaut.

Note 2 à l'article: Les intervalles peuvent être convenus au préalable entre les interlocuteurs et l'*interprète en milieu social* (2.3.3).

Note 3 à l'article: L'aptitude à la *prise de notes* (2.1.7) est recommandée pour l'interprétation consécutive.

Note 4 à l'article: Il est recommandé de prévoir plus de temps pour les *événements de communication interprétés* (2.2.2) par interprétation consécutive.

Note 5 à l'article: Les interprètes en milieu social sont autorisés, et sont même parfois encouragés, à demander des éclaircissements lorsqu'il est évident que l'utilisateur final a du mal à comprendre un concept particulier au cours de la session d'interprétation.

2.1.4
interprétation simultanée
interprétation lors de laquelle la restitution d'un discours dans une autre langue est réalisée en même temps que l'interlocuteur/le signeur délivre son discours

2.1.5
chuchotage
interprétation simultanée (2.1.4) lors de laquelle la traduction est chuchotée à l'oreille du destinataire

Note 1 à l'article: Le chuchotage est parfois utilisé en l'absence d'équipement audiovisuel ou lorsque l'auditoire est trop petit pour justifier son emploi.

2.1.6
interprétation dans le domaine de la santé
interprétation médicale
interprétation en milieu social (2.1.2) qui a lieu lorsque des individus accèdent à des services en rapport avec la médecine ou la santé et lorsque des *interprètes en milieu social* (2.3.3) facilitent la communication entre les patients et leurs familles, les prestataires de soins de santé et les administrateurs de services de santé

Note 1 à l'article: Le *contexte de communication* (2.2.3) peut être le cabinet d'un médecin, une visite à domicile, un hôpital, une clinique ou tout autre établissement médical ou de santé.

© ISO 2014 – Tous droits réservés