



PROJET DE NORME INTERNATIONALE ISO/DIS 13611

ISO/TC 37/SC 5

Secrétariat: ASI

Début de vote
2012-10-31

Vote clos le
2013-03-31

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION • МЕЖДУНАРОДНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ • ORGANISATION INTERNATIONALE DE NORMALISATION

Interprétation — Lignes directrices pour l'interprétation communautaire

Interpreting — Guidelines for community interpreting

ICS 01.020

ITeH STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
Full standard:
<http://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/49-a8b749-944b-441e273fccc9/iso-13611-2014>

Pour accélérer la distribution, le présent document est distribué tel qu'il est parvenu du secrétariat du comité. Le travail de rédaction et de composition de texte sera effectué au Secrétariat central de l'ISO au stade de publication.

To expedite distribution, this document is circulated as received from the committee secretariat. ISO Central Secretariat work of editing and text composition will be undertaken at publication stage.

CE DOCUMENT EST UN PROJET DIFFUSÉ POUR OBSERVATIONS ET APPROBATION. IL EST DONC SUSCEPTIBLE DE MODIFICATION ET NE PEUT ÊTRE CITÉ COMME NORME INTERNATIONALE AVANT SA PUBLICATION EN TANT QUE TELLE.

OUTRE LE FAIT D'ÊTRE EXAMINÉS POUR ÉTABLIR S'ILS SONT ACCEPTABLES À DES FINS INDUSTRIELLES, TECHNOLOGIQUES ET COMMERCIALES, AINSI QUE DU POINT DE VUE DES UTILISATEURS, LES PROJETS DE NORMES INTERNATIONALES DOIVENT PARFOIS ÊTRE CONSIDÉRÉS DU POINT DE VUE DE LEUR POSSIBILITÉ DE DEVENIR DES NORMES POUVANT SERVIR DE RÉFÉRENCE DANS LA RÉGLEMENTATION NATIONALE.

LES DESTINATAIRES DU PRÉSENT PROJET SONT INVITÉS À PRÉSENTER, AVEC LEURS OBSERVATIONS, NOTIFICATION DES DROITS DE PROPRIÉTÉ DONT ILS AURAIENT ÉVENTUELLEMENT CONNAISSANCE ET À FOURNIR UNE DOCUMENTATION EXPLICATIVE.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
Full standard:
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/49-a8b749-6845-47d1-944b-441e273fcee9/iso-13611-2014>

Notice de droit d'auteur

Ce document de l'ISO est un projet de Norme internationale qui est protégé par les droits d'auteur de l'ISO. Sauf autorisé par les lois en matière de droits d'auteur du pays utilisateur, aucune partie de ce projet ISO ne peut être reproduite, enregistrée dans un système d'extraction ou transmise sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé électronique ou mécanique, y compris la photocopie, les enregistrements ou autres, sans autorisation écrite préalable.

Les demandes d'autorisation de reproduction doivent être envoyées 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

Toute reproduction est soumise au paiement de droits ou à un contrat de licence.

Les contrevenants pourront être poursuivis.

Sommaire

Page

Avant-propos	iv
Introduction.....	v
1 Domaine d'application	1
2 Termes et définitions	1
3 Principes de base de l'interprétation-médiation	6
3.1 Nature de l'interprétation-médiation	6
3.2 Travail des interprètes-médiateurs	6
3.3 Utilisateurs finaux des services d'interprétation-médiation	7
3.4 Prestataires de services d'interprétation (PSI)	7
4 Compétences et qualifications des interprètes-médiateurs	8
4.1 Aptitudes et compétences	8
4.2 Compétences de recherche	9
4.3 Compétences interpersonnelles	9
4.4 Preuves de qualifications	10
5 Recommandations pour les demandeurs et les utilisateurs finaux	10
6 Responsabilités des prestataires de services d'interprétation (PSI)	11
6.1 Rôle des PSI	11
6.2 Responsabilités des PSI envers le client	12
6.3 Responsabilités pour l'engagement d'un interprète-médiateur	12
7 Rôle et responsabilités des interprètes-médiateurs	13
7.1 Rôle de l'interprète-médiateur	13
7.2 Responsabilités de l'interprète-médiateur envers le PSI	14
8 Contextes et événements de communication	14
Annexe A (informative) Types d'événements de communication	15
Bibliographie	16

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 (CEI) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les Normes internationales sont rédigées conformément aux règles données dans les Directives ISO/CEI, Partie 2.

La tâche principale des comités techniques est d'élaborer les Normes internationales. Les projets de Normes internationales adoptés par les comités techniques sont soumis aux comités membres pour vote. Leur publication comme Normes internationales requiert l'approbation de 75 % au moins des comités membres votants.

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.

L'ISO 13611 a été élaborée par le comité technique ISO/TC 37, *Terminologie et autres ressources langagières et ressources de contenu*, sous-comité SC 5, *Traduction, interprétation et technologies apparentées*.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
Full standard available on
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/47d11-944b-441e273fccc914c7-13611-2014>

Introduction

L'ISO 13611 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 dans leur pays d'origine ou dans un autre pays. Ces minorités linguistiques – qu'elles utilisent des langues d'immigration, des langues autochtones, des langues de réfugiés ou des langues des signes, ou qu'elles fassent du tourisme ou aient besoin d'un traitement médical dans un pays autre que le leur – accèdent à des services par le biais des interprètes-médiateurs. L'interprétation-médiation est cruciale pour garantir aux minorités linguistiques le droit de communiquer et d'accéder à des services. 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 langue majoritaire. Que ce soit dans les zones urbaines ou rurales, c'est par le biais d'interprètes-médiateurs 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, la rencontre entre des personnes qui n'ont aucune langue en commun est la norme plutôt que l'exception. Grâce à l'interprétation-médiation, 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-médiation est un type d'interprétation professionnelle. Il existe différents codes et normes applicables à des contextes spécifiques (par exemple interprétation juridique ou interprétation dans le domaine de la santé), mais aucune série unique de normes applicable à tous les contextes. Il existe différents codes et normes applicables à des contextes spécifiques (par exemple interprétation juridique ou interprétation dans le domaine de la santé), mais il n'existe actuellement aucune règle ou norme universellement admise pour les interprètes-médiateurs qui travaillent dans des 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, bien qu'il puisse être nécessaire de rédiger ou d'interpréter des documents écrits. De plus, l'interprétation-médiation intervient dans de nombreux contextes différents et il convient de ne pas la confondre avec l'interprétation de conférence. En outre, les différences entre les locuteurs des langues majoritaires et minoritaires sont plus marquées en interprétation-médiation qu'en interprétation de conférence. Il convient donc de procéder avec la plus grande prudence afin d'éviter de transposer aveuglément au domaine de l'interprétation-médiation les normes élaborées pour l'interprétation de conférence, et inversement.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

Full standard:
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/49a8b749-6845-47d1-944b-441e273fcee9/iso-13611-2014>

Interprétation — Guide pour l'interprétation-médiation

1 Domaine d'application

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

L'ISO 13611 est un document guide. Elle établit les principes de base et les pratiques nécessaires pour garantir des services d'interprétation-médiation 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-médiation et des lignes directrices détaillées pour des contextes institutionnels spécifiques, notamment l'interprétation médicale/dans le domaine de la santé et l'interprétation juridique. La présente norme 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, 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 repos, etc.), les institutions veillant à l'application du droit (commissariats, prisons, etc.), les organismes commerciaux et industriels (immobilier, assurance, etc.), les organisations confessionnelles (rites, cérémonies, etc.) et les situations d'urgence (catastrophes naturelles, épidémies, etc.).

Elle fournit également des lignes directrices pour la prestation de services d'interprétation-médiation. Par conséquent, la présente norme s'adresse à toutes les parties impliquées dans la facilitation de cet événement de communication, par exemple les membres des minorités linguistiques, les interprètes-médiateurs, les prestataires de services d'interprétation-médiation, les demandeurs, 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.

2.1

événement de communication

événement au cours duquel des informations sont transmises entre au moins deux parties

Note à l'article : L'intention, la forme, le fond, les gestes, les pauses, les silences et le ton employés au cours d'un événement de communication peuvent influencer sur les informations transmises.

2.2

événement de communication interprété

événement de communication (2.1) au cours duquel l'*interprétation-médiation* (2.11) facilite la communication entre au moins deux parties qui n'ont aucune langue en commun

Note à l'article : La langue utilisée au cours d'un événement de communication interprété peut être signée ou parlée.

EXEMPLE 1 : Un entretien médecin-patient au cours duquel le médecin parle la langue majoritaire et le patient la langue d'une minorité.

EXEMPLE 2 : Une réunion parents-professeurs au cours de laquelle le professeur et les parents ne parlent pas la même langue.

2.3

contexte de communication

lieu physique dans lequel se déroule un *événement de communication interprété* (2.1) entre des parties

EXEMPLES Une réunion de village, une clinique, une banque, une instance administrative, une école.

2.4

interprète

professionnel de la langue qui transfère un message d'une *langue source* (2.28), qu'elle soit parlée, signée ou écrite, dans une *langue cible* (2.29) parlée ou signée, en temps réel, et dont la tâche est de transmettre tous les éléments sémantiques du message, tout en observant le code de déontologie de la profession et les bonnes pratiques

Note à l'article : Les éléments sémantiques peuvent inclure le contenu, l'intention, la forme, le fond, les gestes, les pauses, les silences, le ton, etc.

2.5

interprète-médiateur

interprète (2.4) qui facilite la communication, parlée ou signée, dans un *contexte de communication* (2.3), privé ou public, entre au moins deux interlocuteurs qui n'ont aucune langue en commun, pour leur permettre d'accéder à des services

2.6

interprète professionnel

interprète (2.4) titulaire d'un diplôme en interprétation ou dans un domaine en rapport avec son travail, ou ayant des qualifications spécifiques et possédant des compétences et de l'expérience en matière d'interprétation, et qui observe le code de déontologie de la profession et perçoit un revenu de l'interprétation

2.7

interprète non professionnel

personne pouvant présenter l'aptitude à parler à la fois la *langue source* (2.28) et la *langue cible* (2.29) et pouvant avoir une certaine expérience en tant qu'*interprète* (2.4), ou à qui il a pu déjà être demandé, par une instance officielle, d'interpréter, mais qui n'est ni titulaire d'un diplôme en interprétation ni d'autres qualifications ou preuves de compétences, et qui ne suit pas le code de déontologie de la profession

EXEMPLES Un technicien de laboratoire à qui l'on demande d'aider un patient qui ne comprend pas la langue majoritaire, un assistant pédagogique à qui l'on demande de servir d'interprète entre un parent et le professeur, ou un membre de la famille ou un ami qui se porte volontaire pour aider car il n'y a pas d'interprète sur place.

2.8

prestataire de services d'interprétation

PSI

personne ou organisme proposant des services d'interprétation

Note à l'article : Un PSI peut être un interprète indépendant, une agence, une société privée ou publique, un établissement ou un département au sein d'un établissement, par exemple un service d'interprétation au sein d'un hôpital.

2.9

demandeur

personne ou organisme demandant un service linguistique auprès d'un prestataire de services de traduction, d'interprétation ou de services linguistiques

Note 1 à l'article : Le demandeur est généralement la personne ou l'organisme qui demande l'*interprétation-médiation* (2.11) ou la *traduction* (2.27) pour le compte des *utilisateurs finaux* (2.10).

Note 2 à l'article : Dans le secteur commercial, le demandeur est parfois appelé client. Ce terme, en particulier dans le domaine de l'interprétation, est ambigu et pourrait faire référence à l'*utilisateur final* (2.10). C'est pourquoi le terme demandeur est recommandé.

2.10

utilisateur final

personne ou groupe de personnes qui au final bénéficie du service linguistique demandé

Note à l'article : Il arrive souvent que l'utilisateur final ne soit pas la même entité que le *demandeur* (2.9).

2.11

interprétation-médiation

interprétation bidirectionnelle ayant lieu dans un *contexte de communication* (2.3) entre des interlocuteurs parlant des langues différentes, pour leur permettre d'accéder à des services

Note à l'article : L'interprétation-médiation peut impliquer à la fois des services privés et publics fournis par des *prestataires de services d'interprétation* (2.8). L'interprétation-médiation 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.

2.12

interprétation pour les services sociaux

interprétation-médiation (2.11) ayant lieu dans tout *contexte de communication* (2.3), privé ou public, dans lequel un interprète-médiateur facilite la communication entre au moins deux interlocuteurs pour leur permettre d'accéder à des services sociaux, exception faite des conférences et des rassemblements politiques

Note à l'article : L'interprétation pour les services sociaux peut avoir lieu, par exemple, dans des instances administratives, des écoles et des centres sociaux. Elle peut se faire pendant une situation d'urgence, une intervention militaire, une réunion communautaire ou dans une classe lorsqu'un étudiant sourd ou malentendant a besoin d'un interprète. Elle comprend l'*interprétation dans le domaine de la santé* (2.14) et l'*interprétation juridique* (2.13).

2.13

interprétation juridique

interprétation-médiation (2.11) qui a lieu lorsque des individus accèdent à des services fournis dans des bureaux judiciaires et dans un contexte légal, lorsque des *interprètes-médiateurs* (2.5) peuvent être appelés pour servir d'interprètes entre les fonctionnaires de la cour, les avocats, les clients, les prévenus, les témoins ou les représentants de la loi

2.14

interprétation dans le domaine de la santé

interprétation médicale

interprétation-médiation (2.11) qui a lieu lorsque des individus accèdent à des services fournis dans un *contexte de communication* (2.3) en rapport avec la médecine ou le paramédical et lorsque des *interprètes-médiateurs* (2.5) facilitent la communication entre les patients et leurs familles, les prestataires de soins de santé et les administrateurs de services de santé

Note à l'article : Le *contexte de communication* (2.3) peut être le cabinet d'un médecin, un hôpital, une clinique ou tout autre établissement médical ou de santé.

2.15

minorité linguistique

groupe de personnes qui ne lisent, n'écrivent, ne parlent ou ne comprennent pas suffisamment la ou les langues de la société dans laquelle elles vivent pour obtenir un accès satisfaisant aux services

Note à l'article : Pour différentes raisons, leur langue leur confère généralement moins de pouvoir et de prestige que la *langue majoritaire* (2.16).

2.16

langue majoritaire

langue qui est parlée par la majorité des personnes de la société dans laquelle elles vivent

Note 1 à l'article : La langue majoritaire est généralement associée à davantage de pouvoir et de prestige social que les autres langues co-existantes.

Note 2 à l'article : La langue majoritaire est généralement la langue officielle ou nationale d'un territoire ou d'une région.

2.17

langue minoritaire

langue qui n'est pas parlée ou signée par la société en général, qui n'est pas la langue d'un territoire ou d'une région et qui confère moins de pouvoir que la *langue majoritaire* (2.16)

2.18

chuchotage

interprétation simultanée (2.21) exécutée par des *interprètes* (2.4) qui murmurent leur traduction

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

2.19

interprétation de conférence

interprétation qui a lieu dans une réunion entre des hommes politiques, des hommes d'affaires, des experts techniques ou des universitaires, dont le but est de transmettre des informations ou des connaissances, et non d'accéder à des services

Note à l'article : L'interprétation de conférence implique généralement de suivre un seul interlocuteur à la fois au cours de monologues ou de présentations, et elle nécessite généralement l'emploi d'un équipement.

EXEMPLE L'interprétation pratiquée aux Nations-Unies, au Parlement Européen ou dans des réunions d'affaires.

2.20

interprétation consécutive

interprétation dans laquelle la restitution d'un discours dans une autre langue est réalisée par intervalles pendant que l'interlocuteur fait une pause au cours d'un *événement de communication interprété* (2.2)

Note 1 à l'article : Les intervalles peuvent être convenus au préalable entre les interlocuteurs et l'*interprète* (2.4).

Note 2 à l'article : L'interprétation consécutive nécessite généralement une aptitude à la *prise de notes* (2.25).

2.21

interprétation simultanée

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

2.22

langue A

langue de travail qu'un *interprète* (2.4) ou un traducteur a déclaré comme étant sa première langue active dans sa combinaison linguistique

Note 1 à l'article : Cette définition est basée sur le système de classification des langues établi par l'Association Internationale des Interprètes de Conférence (AIIC).

Note 2 à l'article : La langue A est souvent la langue maternelle de l'interprète ou du traducteur, la langue qu'il parle le mieux et dans laquelle il peut exprimer facilement des concepts abstraits et complexes.