
**Services d'interprétation —
Interprétation dans le domaine
de la santé — Exigences et
recommandations**

*Interpreting services — Healthcare interpreting — Requirements and
recommendations*

iTeh Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

ISO 21998:2020

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/d96086f3-b8eb-4449-9dc6-be9bb5fc529a/iso-21998-2020>



iTeh Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

ISO 21998:2020

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/d96086f3-b8eb-4449-9dc6-be9bb5fc529a/iso-21998-2020>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2020

Tous droits réservés. Sauf prescription différente ou nécessité dans le contexte de sa mise en œuvre, 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, ou la diffusion sur l'internet ou sur un intranet, sans autorisation écrite préalable. Une autorisation peut être demandée 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 401 • Ch. de Blandonnet 8
CH-1214 Vernier, Genève
Tél.: +41 22 749 01 11
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 Références normatives	1
3 Termes et définitions	1
3.1 Termes relatifs aux personnes impliquées dans l'interprétation et aux modes d'interprétation	1
3.2 Termes relatifs à la traduction	4
3.3 Termes relatifs aux contextes et spécialisations d'interprétation	4
3.4 Termes relatifs à la langue	5
4 Compétences des interprètes dans le domaine de la santé	6
4.1 Compétences en matière de sécurité des patients	6
4.2 Compétences linguistiques	6
4.3 Compétences interculturelles	7
4.4 Compétences interpersonnelles	7
4.5 Compétences techniques	7
4.6 Compétences en recherche terminologique dans le domaine de la santé	7
4.7 Compétences en matière de santé	7
4.8 Compétences en communication	8
4.9 Compétences en interprétation	8
4.10 Compétences entrepreneuriales	8
5 Qualifications pour l'interprétation dans le domaine de la santé	8
6 Assistance linguistique	9
7 Habilitation en tant qu'interprète dans le domaine de la santé	9
8 Développement professionnel — formation continue	9
9 Responsabilités des prestataires de services d'interprétation et des interprètes	9
9.1 Responsabilités des prestataires de services d'interprétation	9
9.2 Responsabilités des interprètes dans le domaine de la santé	11
Annexe A (informative) Sélection du mode d'interprétation	13
Annexe B (informative) Sélection de la modalité d'interprétation	14
Annexe C (informative) Autogestion de la santé et trauma par exposition indirecte	16
Bibliographie	17

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 attirée 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 nature volontaire des normes, 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'Organisation mondiale du commerce (OMC) concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir le lien suivant: www.iso.org/iso/fr/avant-propos.html.

Le présent document a été élaboré par le comité technique ISO/TC 37, *Langage et terminologie*, sous-comité, SC 5, *Traduction, interprétation et technologies apparentées*.

Il convient que l'utilisateur adresse tout retour d'information ou toute question concernant le présent document à l'organisme national de normalisation de son pays. Une liste exhaustive desdits organismes se trouve à l'adresse www.iso.org/fr/members.html.

Introduction

Les services d'interprétation dans le domaine de la santé:

- a) permettent une communication sûre principalement entre les prestataires de soins de santé et les patients;
- b) fournissent un accès linguistique aux services de santé.

Le présent document a été élaboré en réponse à une demande croissante à l'échelle mondiale pour faire face aux besoins d'interprétation des patients privés d'accès linguistique aux services de santé et des professionnels de santé, tels que les médecins, les infirmiers et le personnel administratif, ainsi que pour s'efforcer d'assurer la sécurité, le bien-être et la dignité des patients lors des interactions liées à la prestation des services de santé. Dans les pays ne disposant pas de formation reconnue en interprétation dans le domaine de la santé, le présent document peut servir de ligne directrice et de base pour la mise en place d'un système juridique, administratif et éducatif approprié pour toutes les parties prenantes de l'interprétation dans le domaine de la santé.

L'interprétation dans le domaine de la santé est également appelée interprétation médicale.

Le droit aux services de santé est bien documenté dans un certain nombre de textes nationaux et internationaux (voir Références [6] à [42]). Plusieurs pays ont également adopté une législation, une réglementation ou des lignes directrices concernant la prestation de services de santé culturellement et linguistiquement adaptés. Celles-ci exigent la prestation de services d'interprétation qualifiés auprès de patients de diverses origines linguistiques et culturelles (voir Références [43] à [48]). Il est nécessaire que les services d'interprétation dans le domaine de la santé soient d'une qualité suffisante pour garantir la sécurité des patients.

L'interprétation dans le domaine de la santé se distingue de la traduction médicale ou dans le domaine de la santé. La traduction implique la restitution de diverses formes de contenu dans une autre langue par écrit, tâche qui requiert le traitement du document et demande un certain temps. L'interprétation implique la restitution de messages oraux ou signés dans une autre langue, en face à face ou à distance. Certains interprètes dans le domaine de la santé sont qualifiés pour fournir des traductions médicales alors que d'autres ne le sont pas. De même, certains traducteurs médicaux peuvent être qualifiés ou non pour fournir des services d'interprétation dans le domaine de la santé, ces activités exigeant des aptitudes différentes. Lorsque des documents ne sont pas traduits, les interprètes dans le domaine de la santé les traduisent à vue dans l'autre langue. Les présentes dispositions répondent à des exigences supplémentaires qui sont spécifiques et uniques à l'interprétation dans le domaine de la santé et au milieu de la santé.

L'interprétation dans le domaine de la santé se déroule entre trois participants ou plus:

- 1) le ou les orateurs ou signeurs d'une langue autre que la langue que parle ou signe le prestataire de soins de santé;
- 2) les prestataires de soins de santé ou le personnel soignant;
- 3) le ou les interprètes dans le domaine de la santé.

Les organismes de santé fournissent des services d'interprétation directement ou par l'entremise d'un prestataire de services d'interprétation (PSI). Les interprètes dans le domaine de la santé, qui interviennent auprès d'un organisme de santé pour des cas particuliers, que ce soit en face à face ou à distance (voir [Annexe B](#)), se limitent à participer aux événements de communication qui nécessitent leurs services. Les interprètes dans le domaine de la santé qui travaillent dans un service d'interprétation au sein d'un organisme de santé effectuent des tâches et endossent des responsabilités qui vont au-delà de l'acte d'interprétation dans les événements de communication. Ces tâches peuvent être liées à des activités visant à combler les écarts culturels et linguistiques avec la communauté médicale, peuvent impliquer une recherche interculturelle, la formation culturelle ou linguistique d'autres membres du personnel soignant, la prise de contact avec les patients, des traductions ou la prise en compte des aspects liés à la gestion et à l'assurance de la qualité du service d'interprétation en

question, ou consister à se conformer aux responsabilités en matière de sécurité des patients, comme l'exige leur employeur. Les interprètes dans le domaine de la santé respectent les bonnes pratiques (voir Références [49] à [54]) et les codes de déontologie applicables.

Les objectifs du présent document sont les suivants:

- a) promouvoir la transparence du marché dans le secteur de l'interprétation dans le domaine de la santé;
- b) fournir des informations et des éclaircissements aux utilisateurs de services d'interprétation dans le domaine de la santé;
- c) établir des conditions de travail professionnelles pour les interprètes dans le domaine de la santé.

Le présent document s'adresse à toutes les parties impliquées dans le travail d'interprétation dans le domaine de la santé. Celles-ci comprennent:

- les interprètes dans le domaine de la santé;
- les prestataires de services d'interprétation;
- les patients et accompagnateurs;
- les services d'interprétation au sein des organismes de santé;
- les organismes publics;
- les organisations à but non lucratif;
- les organismes sociaux offrant des services d'interprétation;
- les employés offrant des services d'interprétation;
- les associations professionnelles;
- les organismes de santé;
- les enseignants et chercheurs;
- les prestataires de soins de santé et le personnel soignant;
- les rédacteurs de politiques de santé.

Services d'interprétation — Interprétation dans le domaine de la santé — Exigences et recommandations

1 Domaine d'application

Le présent document spécifie des exigences et des recommandations relatives aux services d'interprétation dans le domaine de la santé en communication orale et signée. Il s'applique à toutes les situations nécessitant des services d'interprétation dans le domaine de la santé, dans lesquelles les parties impliquées ont besoin de communiquer oralement ou par la langue des signes pour résoudre un problème touchant à la santé. Il est destiné aux prestataires de services d'interprétation et aux interprètes dans le domaine de la santé.

2 Références normatives

Le présent document ne contient aucune référence normative.

3 Termes et définitions

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

L'ISO et l'IEC tiennent à jour des bases de données terminologiques destinées à être utilisées en normalisation, consultables aux adresses suivantes:

- ISO Online browsing platform: disponible à l'adresse <https://www.iso.org/obp>;
- IEC Electropedia: disponible à l'adresse <http://www.electropedia.org/>.

3.1 Termes relatifs aux personnes impliquées dans l'interprétation et aux modes d'interprétation

3.1.1 interpréter

restituer une information parlée ou signée d'une *langue source* (3.4.6) vers une *langue cible* (3.4.7) sous une forme parlée ou signée, en transmettant à la fois le sens et le *registre de langue* (3.4.4) du *contenu en langue source* (3.4.8)

[SOURCE: ISO 20539:2019, 3.1.9]

3.1.2 interprétation

restitution d'une information parlée ou signée d'une *langue source* (3.4.6) vers une *langue cible* (3.4.7) sous une forme parlée ou signée, en transmettant à la fois le sens et le *registre de langue* (3.4.4) du *contenu en langue source* (3.4.8)

[SOURCE: ISO 20539:2019, 3.1.10]

3.1.3 interprète

personne qui *interprète* (3.1.1)

[SOURCE: ISO 20539:2019, 3.1.12]

3.1.4

interprète dans le domaine de la santé

interprète médical

interprète (3.1.3) qui est qualifié pour fournir des services d'*interprétation dans le domaine de la santé* (3.3.3)

Note 1 à l'article: Les interprètes dans le domaine de la santé peuvent être tenus d'être agréés.

[SOURCE: ISO 20539:2019, 3.4.24]

3.1.5

prestataire de services d'interprétation

PSI

prestataire de services d'interprétariat

interprète (3.1.3) ou personne morale assurant l'*interprétation* (3.1.2) pour un *client* (3.1.6)

Note 1 à l'article: Un prestataire de services d'interprétation peut être un organisme à but lucratif ou à but non lucratif, un service interne ou un organisme de santé, comme un hôpital offrant des services d'interprétation.

[SOURCE: ISO 20539:2019, 3.4.28, modifiée — «prestataire de services d'interprétariat» a été ajouté comme terme admis, et la Note 1 à l'article a été ajoutée.]

3.1.6

client

personne physique ou morale qui sollicite la prestation de services dans le cadre d'un contrat

Note 1 à l'article: Le contrat peut, par exemple, prendre la forme d'un contrat écrit entre deux parties ou d'un accord entre les services d'un même organisme.

Note 2 à l'article: Le client peut être la même personne que l'*utilisateur final* (3.1.7) ou le demandeur de services.

[SOURCE: ISO 20539:2019, 3.2.5, modifiée — Dans la Note 2 à l'article, le texte «Le client peut être l'utilisateur final, sans toutefois que cela soit nécessairement le cas» a été remplacé par «Le client peut être la même personne que l'utilisateur final ou le demandeur de services».]

3.1.7

utilisateur final

personne ou groupe de personnes qui au final utilise le service fourni

[SOURCE: ISO 20539:2019, 3.2.6]

3.1.8

orateur

personne s'adressant à d'autres personnes en utilisant une *langue parlée* (3.4.2)

[SOURCE: ISO 20539:2019, 3.4.9]

3.1.9

signeur

personne s'adressant à d'autres personnes en utilisant une *langue des signes* (3.4.2)

[SOURCE: ISO 20539:2019, 3.4.10]

3.1.10

interprétation à distance

télé-interprétation

avec l'appui des technologies de l'information et de la communication, *interprétation* (3.1.2) des propos d'un *orateur* (3.1.8) ou d'un *signeur* (3.1.9) se trouvant en un endroit différent de celui où se trouve l'*interprète* (3.1.3)

[SOURCE: ISO 20539:2019, 3.4.15]

3.1.11**mode**

méthode employée pour la prestation de l'*interprétation* (3.1.2) en *langues parlées* (3.4.3) et de l'*interprétation en langue des signes* (3.4.2)

[SOURCE: ISO 20539:2019, 3.4.11]

3.1.12**interprétation consécutive**

mode (3.1.11) d'*interprétation* (3.1.2) pratiqué en respectant les temps de pauses marqués par l'*orateur* (3.1.8) ou le *signeur* (3.1.9)

[SOURCE: ISO 20539:2019, 3.4.13, modifiée — La Note 1 à l'article a été supprimée.]

3.1.13**interprétation simultanée**

mode (3.1.11) d'*interprétation* (3.1.2) pratiqué en même temps que le discours de l'*orateur* (3.1.8) ou du *signeur* (3.1.9)

[SOURCE: ISO 20539:2019, 3.4.12]

3.1.14**traduction à vue**

restitution d'un *contenu en langue source* (3.4.8) en un *contenu en langue cible* (3.4.9) sous forme de *langue parlée* (3.4.3) ou de *langue des signes* (3.4.2)

[SOURCE: ISO 20539:2019, 3.4.16]

3.1.15**prise de notes**

technique utilisée dans l'*interprétation consécutive* (3.1.12) par les *interprètes* (3.1.3) pour se rappeler, conceptualiser et synthétiser l'information

Note 1 à l'article: La prise de notes est très personnelle et peut comporter un mélange de symboles, d'abréviations, de mots et de schémas.

[SOURCE: ISO 20539:2019, 3.4.29]

3.1.16**chuchotage**

interprétation chuchotée

interprétation simultanée (3.1.13) au cours de laquelle l'*interprète* (3.1.3) se tient assis ou debout à proximité physique directe des auditeurs et n'utilise aucun équipement d'*interprétation* (3.1.2)

Note 1 à l'article: Le chuchotage est employé pour une interprétation destinée à un très petit nombre d'auditeurs, idéalement un ou deux.

[SOURCE: ISO 20539:2019, 3.4.17, modifiée — Dans la définition, «parle très doucement» a été supprimé.]

3.1.17**protocole**

règle, procédure officielle ou pratique courante dictant la conduite des membres d'une profession

[SOURCE: ISO 20539:2019, 3.4.30]

3.1.18**interprétation en relais**

interprétation (3.1.2) réalisée par un *interprète* (3.1.3) à partir du travail d'un autre interprète et non directement à partir de l'*orateur* (3.1.8) ou du *signeur* (3.1.9)

[SOURCE: ISO 20539:2019, 3.4.14]

3.2 Termes relatifs à la traduction

3.2.1

traduire

transposer un *contenu en langue source* (3.4.8) en un *contenu en langue cible* (3.4.9) sous forme écrite ou en *langue des signes* (3.4.2)

[SOURCE: ISO 20539:2019, 3.1.7]

3.2.2

traduction

restitution d'un *contenu en langue source* (3.4.8) en un *contenu en langue cible* (3.4.9) sous forme écrite ou en *langue des signes* (3.4.2)

[SOURCE: ISO 20539:2019, 3.1.8]

3.3 Termes relatifs aux contextes et spécialisations d'interprétation

3.3.1

événement de communication

rencontre entre au moins deux parties au cours de laquelle des informations sont transmises

[SOURCE: ISO 20539:2019, 3.4.8]

3.3.2

interprétation en milieu social

interprétation de service public

interprétation (3.1.2) permettant à des personnes d'accéder à des services offerts à la société dans son ensemble, auxquels elles ne pourraient pas accéder en raison de la barrière linguistique

EXEMPLE Services sociaux, services touristiques, services d'aide aux victimes de catastrophes.

[SOURCE: ISO 20539:2019, 3.4.21]

3.3.3

interprétation dans le domaine de la santé

interprétation médicale

interprétation (3.1.2) de la communication en matière de santé entre les patients, les accompagnants et le personnel soignant ou le personnel administratif qui n'utilisent pas la même *langue* (3.4.1)

[SOURCE: ISO 20539:2019, 3.4.23]

3.3.4

sécurité des patients

prévention des dommages causés par des erreurs de commission et d'omission

[SOURCE: ISO/TS 18864:2017, 3.23]

3.3.5

système d'interprétation portable

équipement d'*interprétation simultanée* (3.1.13) léger, muni de composants fonctionnant sur accumulateurs et qui permet à l'*interprète* (3.1.3) et aux participants de se déplacer

[SOURCE: ISO 20539:2019, 3.5.2.14]