



**Norme
internationale**

ISO 13611

**Services d'interprétation —
Interprétation de service public —
Exigences et recommandations**

*Interpreting services — Community interpreting — Requirements
and recommendations*

**Deuxième édition
2024-02**

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

[ISO 13611:2024](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/624b6a12-6e50-4492-8a26-68e6d8757c13/iso-13611-2024)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/624b6a12-6e50-4492-8a26-68e6d8757c13/iso-13611-2024>

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

[ISO 13611:2024](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/624b6a12-6e50-4492-8a26-68e6d8757c13/iso-13611-2024)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/624b6a12-6e50-4492-8a26-68e6d8757c13/iso-13611-2024>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2024

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 liés aux activités d'interprétation	1
3.2 Termes liés aux événements de communication interprétés	3
3.3 Termes liés aux personnes ou organismes impliqués dans l'interprétation	3
3.4 Termes liés à la langue, au contenu de la langue et aux compétences linguistiques	4
3.5 Termes liés à la traduction	5
4 Principes de l'interprétation de service public	5
4.1 Nature de l'interprétation de service public	5
4.2 Prestataires de services d'interprétation (PSI)	6
4.3 Code de déontologie et lignes directrices pour l'exercice de la profession	6
4.4 Compétences	6
4.4.1 Généralités	6
4.4.2 Compétences linguistiques	6
4.4.3 Compétences liées aux activités d'interprétation	7
4.4.4 Compétences d'acquisition des informations	7
4.4.5 Compétences interpersonnelles et interculturelles	7
4.4.6 Compétences techniques	8
4.4.7 Preuves des compétences et des qualifications	8
5 Rôle et responsabilités de l'interprète de service public	8
5.1 Rôle	8
5.2 Responsabilités	8
6 Responsabilités des PSI	9
6.1 Responsabilités générales des PSI	9
6.2 Responsabilités des PSI envers les interprètes de service public	10
7 Recommandations aux clients et aux utilisateurs finaux	10
Bibliographie	12

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'ISO attire l'attention sur le fait que la mise en application du présent document peut entraîner l'utilisation d'un ou de plusieurs brevets. L'ISO ne prend pas position quant à la preuve, à la validité et à l'applicabilité de tout droit de brevet revendiqué à cet égard. À la date de publication du présent document, l'ISO n'avait pas reçu notification qu'un ou plusieurs brevets pouvaient être nécessaires à sa mise en application. Toutefois, il y a lieu d'avertir les responsables de la mise en application du présent document que des informations plus récentes sont susceptibles de figurer dans la base de données de brevets, disponible à l'adresse www.iso.org/brevets. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié tout ou partie de tels droits de propriété.

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 www.iso.org/avant-propos.

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*.

Cette deuxième édition annule et remplace la première édition (ISO 13611:2014), qui a fait l'objet d'une révision technique.

Les principales modifications sont les suivantes:

- le document a été élevé au rang de Norme internationale;
- la structure du texte a été calquée sur l'ISO 18841:2018;
- le contenu a été rationalisé pour plus de clarté.

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

Le présent document a été élaboré afin de répondre à un besoin universel d'intégration de la diversité linguistique, culturelle et ethnique croissante des personnes qui interagissent par communication parlée et signée. L'interprétation de service public est essentielle pour permettre à des personnes d'accéder aux services dont bénéficient les membres de la société et auxquels elles seraient incapables d'accéder autrement en raison de la barrière de la langue, car elles ne comprennent pas la langue dans laquelle le service est fourni.

Ces services peuvent exister dans différents contextes de communication et inclure, entre autres:

- les institutions publiques (autorités locales, écoles, universités, centres sociaux, etc.);
- les services sociaux (institutions de l'asile, centres d'aide juridique, etc.);
- les organismes commerciaux et industriels (logement, immobilier, assurance, services financiers, etc.);
- les organisations confessionnelles (rites, cérémonies, etc.);
- les organismes médiatiques (télévision, diffuseurs internet, etc.);
- les services d'urgence (catastrophes naturelles, pandémies, etc.).

L'interprétation de service public peut inclure des services fournis dans un contexte juridique (commissariats, tribunaux, prisons, etc.) pour favoriser l'égalité de l'accès à la justice. L'interprétation juridique et judiciaire est traitée par l'ISO 20228. Dans un certain nombre de pays, l'interprétation juridique, vaste domaine qui inclut l'interprétation judiciaire, n'est pas considérée comme faisant partie de l'interprétation de service public. De même, l'interprétation dans le domaine de la santé est traitée par l'ISO 21998. Dans un certain nombre de pays, l'interprétation dans le domaine de la santé n'est pas considérée comme faisant partie de l'interprétation de service public. Toutefois, dans plusieurs pays, l'interprétation de service public inclut des services fournis dans les événements de communication juridiques et judiciaires et/ou de santé, étant bien entendu que ces services nécessitent une formation additionnelle.

L'interprétation de service public est reconnue en tant que profession. Il existe différents codes et normes applicables à des contextes spécifiques mais il n'existe actuellement aucune exigence universellement admise pour les interprètes de service public. Il est important de noter que l'interprétation diffère de la traduction du fait qu'elle a lieu par communication orale ou signée en temps réel.

Services d'interprétation — Interprétation de service public — Exigences et recommandations

1 Domaine d'application

Le présent document spécifie des exigences et des recommandations pour la prestation de services d'interprétation de service public. Il établit les principes fondamentaux et les pratiques nécessaires pour assurer des services d'interprétation de service public de qualité à toutes les communautés linguistiques (de langues parlées et/ou signées), aux utilisateurs finaux comme aux clients et aux interprètes de service public.

2 Références normatives

Les documents suivants sont cités dans le texte de sorte qu'ils constituent, pour tout ou partie de leur contenu, des exigences du présent document. Pour les références datées, seule l'édition citée s'applique. Pour les références non datées, la dernière édition du document de référence s'applique (y compris les éventuels amendements).

ISO 20109, *Interprétation simultanée — Équipement — Exigences*

ISO 20539, *Traduction, interprétation et technologies apparentées — Vocabulaire*

ISO 24019, *Plateformes de distribution d'interprétation simultanée — Exigences et recommandations*

3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et les définitions de l'ISO 20539 ainsi que les 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 <https://www.electropedia.org/>

3.1 Termes liés aux activités d'interprétation

3.1.1

interpréter

restituer des informations parlées ou signées d'une *langue source* (3.4.3) vers une *langue cible* (3.4.4) sous forme parlée ou signée, en transmettant à la fois la signification et le *registre de langue* (3.4.9) du contenu dans la langue source (3.4.6)

[SOURCE: ISO 20539:20539, 3.1.10]

3.1.2

interprétation

restitution des informations parlées ou signées d'une *langue source* (3.4.3) vers une *langue cible* (3.4.4) sous forme parlée ou signée, en transmettant à la fois la signification et le *registre de langue* (3.4.9) du contenu dans la langue source (3.4.6)

[SOURCE: ISO 20539:2023, 3.1.11]

3.1.3

interprétation de service public

interprétation (3.1.2) qui permet aux personnes d'accéder à des services disponibles pour la société dans son ensemble et auxquels elles ne pourraient autrement pas avoir accès en raison d'un obstacle à la communication résultant de l'utilisation de langues différentes

[SOURCE: ISO 20539:2023, 3.4.27, modifié — «en raison de la barrière de la langue» changé en «en raison d'un obstacle à la communication résultant de l'utilisation de langues différentes» et le terme «interprétation en milieu social» a été supprimé.]

3.1.4

mode

méthode établie pour la distribution d'une *interprétation* en langue orale (3.1.2) et d'une interprétation en langue des signes

[SOURCE: ISO 20539:2023, 3.4.11]

3.1.5

interprétation consécutive

mode (3.1.4) d'*interprétation* (3.1.2) réalisé une fois que l'*orateur* (3.4.7) ou le *signeur* (3.4.8) s'arrête de parler ou de signer

Note 1 à l'article: Les *interprètes* (3.3.2) peuvent utiliser la *prise de notes* (3.1.10) pour faciliter la restitution de longs passages.

[SOURCE: ISO 20539:2023, 3.4.13]

3.1.6

interprétation simultanée

mode (3.1.4) d'*interprétation* (3.1.2) réalisé pendant qu'un *orateur* (3.4.7) ou un *signeur* (3.4.8) continue de parler ou de signer

[SOURCE: ISO 20539:2023, 3.4.12]

3.1.7

interprétation par chuchotage

chuchotage

interprétation simultanée (3.1.6) dans laquelle l'*interprète* (3.3.2) parle tout bas, près des auditeurs, sans utiliser d'équipement d'*interprétation* (3.1.2)

Note 1 à l'article: L'interprétation par chuchotage est utilisée pour interpréter pour un très petit nombre d'auditeurs, idéalement un ou deux.

[SOURCE: ISO 20539:2023, 3.4.15 modifié — «participants» a été remplacé par «auditeurs, sans utiliser d'équipement d'interprétation» et la Note 2 à l'article a été supprimée.]

3.1.8

interprétation dans le domaine de la santé

interprétation (3.1.2) pour la communication en rapport avec la santé entre des patients, des personnes accompagnantes et des prestataires de soins ou des administrateurs, qui n'utilisent pas la même langue

[SOURCE: ISO 20539:2023, 3.4.29, modifié — terme admis supprimé.]

3.1.9

interprétation juridique

interprétation (3.1.2) dans un *contexte de communication* (3.2.2) lié au droit

[SOURCE: ISO 20539:2023, 3.4.25]

3.1.10

prise de notes

technique d'*interprétation consécutive* (3.1.5) employée par des *interprètes* (3.3.2) pour mémoriser, conceptualiser et résumer des informations

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

[SOURCE: ISO 20539:2023, 3.4.14]

3.1.11

traduction à vue

interprétation à vue

restitution d'un *contenu* écrit dans la *langue source* (3.4.6) dans la *langue cible* (3.4.4) en langue orale ou en langue des signes

[SOURCE: ISO 20539:2023, 3.4.17]

3.1.12

interprétation à distance

télé-interprétation

interprétation (3.1.2) d'un *orateur* (3.4.7) ou d'un *signeur* (3.4.8) situé à un endroit différent de celui de l'*interprète* (3.3.2), rendue possible par les technologies de l'information et de la communication

[SOURCE: ISO 20539:2023, 3.4.16]

3.2 Termes liés aux événements de communication interprétés

3.2.1

événement de communication

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

[SOURCE: ISO 20539:2023, 3.4.32]

3.2.2

contexte de communication

environnement dans lequel une interaction entre des interlocuteurs a lieu

[SOURCE: ISO 20539:2023, 3.4.31]

3.2.3

domaine

sphère de connaissance ou activité

Note 1 à l'article: Un domaine peut avoir sa propre culture, son propre contexte social et ses propres caractéristiques linguistiques.

[SOURCE: ISO 20539:2023, 3.2.1]

3.3 Termes liés aux personnes ou organismes impliqués dans l'interprétation

3.3.1

prestataire de services d'interprétation

PSI

interprète (3.3.2) ou organisation mettant l'*interprétation* (3.1.2) à disposition d'un *client* (3.3.4)

[SOURCE: ISO 20539:2023, 3.4.20]

3.3.2

interprète

personne qui *interprète* (3.1.1)

[SOURCE: ISO 20539:2023, 3.1.13]

3.3.3

interprète de service public

interprète (3.3.2) qui est spécialisé dans l'*interprétation de service public* (3.1.3)

[SOURCE: ISO 20539:2023, 3.4.28, modifié — «qualifié pour réaliser une» a été remplacé par «qui est spécialisé dans» et le terme «interprète en milieu social» a été supprimé.]

3.3.4

client

personne ou organisation qui conclut un accord formel pour la prestation d'un service

Note 1 à l'article: L'accord formel peut, par exemple, prendre la forme d'un contrat ou d'un accord de service interdépartemental entre les entités d'une organisation.

Note 2 à l'article: Le client peut être l'*utilisateur final* (3.3.5), mais cela n'est pas obligatoirement le cas.

[SOURCE: ISO 20539:2023, 3.2.9]

3.3.5

utilisateur final

personne ou groupe de personnes qui au final bénéficie du service fourni

[SOURCE: ISO 20539:2023, 3.2.8, modifié — «d'un service» a été remplacé par «du service fourni».]

3.4 Termes liés à la langue, au contenu de la langue et aux compétences linguistiques

3.4.1

langue «A»

langue maternelle ou son strict équivalent, entièrement maîtrisée par l'*interprète* (3.3.2) et dans laquelle l'*interprète interprète* (3.1.1) à partir de toutes ses autres langues «A», langues «B» (3.4.2) ou langues «C»

[SOURCE: ISO 20539:2023, 3.4.8]

3.4.2

langue «B»

langue maîtrisée par l'*interprète* (3.3.2) mais qui n'est pas sa langue maternelle ou son strict équivalent

Note 1 à l'article: Un *interprète interprète* (3.1.1) dans cette langue à partir d'une ou plusieurs autres langues.

[SOURCE: ISO 20539:2023, 3.4.9]

3.4.3

langue source

langue à partir de laquelle du contenu est *traduit* (3.5.1) ou *interprété* (3.1.1)

[SOURCE: ISO 20539:2023, 3.1.3]

3.4.4

langue cible

langue dans laquelle du contenu est *traduit* (3.5.1) ou *interprété* (3.1.1)

[SOURCE: ISO 20539:2023, 3.1.4]