

ISO 13611 : « Interprétation – Lignes directrices pour l'interprétation en milieu social »

Compilation des éléments centraux du point de vue d'INTERPRET

Remarques préalables d'INTERPRET

Norme ISO 13611

L'*International Organization for Standardization*, dont l'acronyme est ISO (du grec *isos* = pareil), est l'association internationale des organisations de normalisation. Après une longue phase d'élaboration, en partie controversée, l'ISO a publié en décembre 2014 la norme ISO 13611. Elle est publiée en français (« Interprétation – Lignes directrices pour l'interprétation en milieu social ») et en anglais (« Interpreting – Guidelines for community interpreting »).

Compilation par INTERPRET

Les normes ISO étant protégées et payantes, l'ISO 13611 ne peut pas être diffusée par INTERPRET. Afin de rendre les principaux éléments de la norme internationale largement soutenus accessibles aux divers groupes d'intérêts de Suisse, INTERPRET présente les points clés essentiels dans ce document de compilation. Il s'agit d'un résumé et en partie d'un nouveau regroupement, ne représentant donc pas une reproduction complète.

INTERPRET accueille favorablement l'existence de standards internationaux dans le domaine de l'interprétariat communautaire. L'orientation de la norme reflète largement les positions et les convictions d'INTERPRET. De nombreux standards et recommandations sont identiques aux efforts de professionnalisation qu'INTERPRET poursuit depuis que la procédure de qualification a vu le jour.

Recommandations relatives à l'usage de la norme ISO 13611

Du point de vue d'INTERPRET, la norme ISO 13611 représente une base très précieuse permettant de fournir des prestations d'interprétariat de qualité dans les services publics. INTERPRET recommande à tous les acteurs du domaine de l'interprétariat communautaire, notamment aux services d'interprétariat régionaux, d'acquérir la version originale de la norme et de baser l'exercice de leurs activités dessus.

Domaines d'application

Les directives et recommandations d'ISO 13611 concernent des prestations d'interprétariat dans le domaine public, qui ont pour but de rendre possible un accès équitable aux prestations du service public, aux personnes ne maîtrisant pas suffisamment la langue locale majoritaire, ainsi qu'à celles dont l'ouïe est limitée. L'interprétariat en langue des signes est expressément inclus dans la norme. Les liens entre ce dernier et les autres offres d'interprétariat étant quasiment inexistantes en Suisse, le présent document se réfère uniquement aux offres de l'interprétariat communautaire.

Les directives sont appliquées lorsqu'il est question de l'interprétariat comme profession, soit lorsqu'il est pratiqué par des interprètes qui disposent des compétences et des qualifications esquissées ensuite dans la norme et qui respectent le code professionnel. La palette des champs d'intervention est large : établissements publics (écoles, universités, centres sociaux), services sociaux, centres d'aide juridique, établissements de santé (hôpitaux, EMS, etc.), organismes commerciaux et industriels, organisations confessionnelles, situations d'urgence. Selon les applications d'éventuelles réglementations spécifiques, les directives peuvent également s'appliquer à des autorités judiciaires et administratives.

Notions et définitions

Remarques préalables relatives aux notions et à leur transférabilité

Les notions employées pour désigner la profession varient selon le pays, le contexte et le cadre de référence. Alors qu'en Suisse romande, le terme « interprétariat communautaire » est bien établi, la norme a choisi « interprétariat en milieu social », utilisé notamment en France et au Canada. La version anglaise, quant à elle, parle de « community interpreting ».

En absence d'une définition faisant l'unanimité, INTERPRET ne voit donc pas de raison de changer la désignation « interprétariat communautaire ». Sur la base des domaines d'application décrits par la norme, INTERPRET part du principe que les standards présentés peuvent être transférés sans restriction au contexte de l'interprétariat communautaire. D'un point de vue linguistique, les éléments principaux rassemblés ici s'orientent aux désignations répandues dans ce contexte. Dans un souci de cohérence pour les lecteurs/trices en possession de la norme, nous avons utilisé dans ce document la terminologie employée dans la norme (par exemple code de déontologie et non code professionnel).

Quelques définitions centrales

L'ISO 13611 présente un grand nombre de définitions. INTERPRET se limite aux termes suivants :

Interpréter

Restituer en temps réel un message d'une langue source parlée ou signée dans une langue cible parlée ou signée

Interprétation en milieu social, interprétation de service public (interprétariat communautaire)

Interprétation bidirectionnelle ayant lieu dans un contexte de communication entre des interlocuteurs parlant des langues différentes, pour leur permettre d'accéder à des services.

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

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. Les intervalles peuvent être convenus au préalable entre les interlocuteurs et l'interprète en milieu social. L'aptitude à la prise de notes est recommandée pour l'interprétation consécutive. Il est recommandé de prévoir plus de temps pour les événements de communication interprétés par interprétation consécutive. 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.

Interprète

Professionnel de la langue qui transfère un message d'une langue source, qu'elle soit parlée ou signée, dans une langue cible parlée ou signée, en temps réel, et dont la tâche est de transmettre tous les éléments du message

Les éléments d'un message peuvent inclure le contenu, l'intention, la forme, le fond, les gestes, les pauses, les silences, le ton, etc. Un interprète professionnel respecte toujours le code de déontologie applicable à sa profession ainsi que les bonnes pratiques.

Interprète en milieu social (interprète communautaire)

Interprète qui facilite la communication dans un contexte de communication, privé ou public, entre au moins deux interlocuteurs qui n'ont aucune langue en commun, afin de permettre l'accès à des services locaux ou publics

Il convient qu'un interprète en milieu social soit titulaire d'un diplôme en interprétation ou dans un domaine en rapport avec son travail, ou qu'il ait des qualifications spécifiques et possède des compétences et de l'expérience en matière d'interprétation, et qu'il respecte le code de déontologie de la profession et perçoive un revenu pour la prestation d'interprétation.

Client

Personne ou organisme demandant un service linguistique auprès d'un prestataire de services linguistiques

Recommandations aux clients et aux utilisateurs finaux

La norme ISO 13611 recommande que les institutions et professionnel-le-s qui sollicitent des prestations d'interprétariat disposent de directives et d'instructions correspondantes (déroulements, profils d'exigences, etc.).

Les client-e-s sont tenu-e-s :

- d'informer les interprètes quant aux éventuels dangers et risques et de prendre des mesures pour protéger les interprètes ;
- de fournir les informations et les documents (contenu, contexte, terminologie, informations linguistiques, etc.) relatifs à l'intervention prévue. Ces informations servent aux interprètes à se préparer et, le cas échéant, à entreprendre les recherches nécessaires ou à préparer un glossaire correspondant ;
- de prévoir suffisamment de temps pour l'entretien nécessitant une interprétation.

La norme ISO 13611 cite de nombreux autres points qui doivent être respectés par les client-e-s ou les professionnel-le-s **durant l'entretien**. Entre autres, ces derniers doivent veiller à :

- parler clairement et à un rythme modéré ;
- s'adresser directement à leur interlocuteur/trice (et non pas à l'interprète) ;
- mentionner la confidentialité ;
- donner régulièrement l'occasion à l'interprète de traduire, à intervalles courts ;
- faire une pause après une heure d'entretien au maximum, lorsque l'entretien est long ;
- avoir conscience des éléments de communication non verbaux ;
- encourager l'interprète à demander des éclaircissements ;
- ne pas interrompre l'interprète ;
- choisir la forme d'interprétariat la plus appropriée, en suivant la recommandation de l'interprète ;
- mettre en place les conditions cadres (local, disposition adéquate des sièges, bruit, etc.) nécessaires à une prestation d'interprétariat réussie.

Compétences et qualifications des interprètes

De manière générale, l'ISO 13611 indique que les interprètes professionnel-le-s doivent disposer des compétences nécessaires pour comprendre et de transmettre de la langue source à la langue cible, de manière à placer les locuteurs/trices d'une langue minoritaire qui souhaitent accéder à un service local sur un pied d'égalité avec les locuteurs/trices de la langue majoritaire.

La norme ISO 13611 mentionne également de manière détaillée les compétences, qualifications et attestations suivantes, que nous présentons ici sous forme résumée.

Compétences liées aux activités d'interprétation

Afin de pouvoir transférer de manière adéquate les contenus d'un entretien de la langue source à la langue cible, les interprètes doivent être en mesure de comprendre le message d'origine et de le restituer fidèlement, du point de vue du sens comme de la fonction de communication. Pour cela, des connaissances correspondantes sont nécessaires, ainsi qu'une compréhension claire du rôle de l'interprète. Entre autres, il s'agit de moduler ce rôle selon les besoins et avec l'objectif de permettre une communication directe entre des interlocuteurs/trices qui ne disposent pas d'une langue commune.

Les interprètes communautaires doivent notamment disposer des compétences et capacités suivantes :

- interprétariat consécutif (ou simultané ou de chuchotage, selon la situation) ;
- traduction à vue de documents écrits ;
- technique de prise de notes ;
- capacité de réflexion et d'évaluation de ses performances ;
- écoute active ;
- bonne capacité de mémorisation ;
- capacité d'identifier et utiliser les registres de langue appropriés ;
- élaboration de stratégies efficaces pour résoudre les problèmes ;
- maîtrise de possibilités d'intervention efficaces, y compris la capacité d'établir et de pouvoir garantir la transparence ;
- respect de l'autonomie des interlocuteurs/trices ;
- respect du code de déontologie.

Aptitude linguistique

Dans leurs langues de travail, les interprètes doivent disposer de compétences linguistiques, attestées au moyen de procédures d'examen validées. Cela englobe également le fait de savoir identifier et transmettre les nuances, les registres et les variantes des langues en question. De plus, ils doivent disposer de connaissances suffisantes et du vocabulaire correspondant dans leurs domaines d'intervention.

Aptitude à la recherche documentaire

Les interprètes doivent être en mesure de s'approprier rapidement des compétences linguistiques et terminologiques. Ils/elles doivent disposer de techniques et de stratégies de recherche efficaces.

Compétences interpersonnelles

Les interprètes doivent :

- être respectueux, polis et agir avec tact ;
- disposer de bonnes compétences en communication ;
- posséder des compétences interculturelles ;
- savoir intervenir de manière efficace, en cas de besoin ;
- pouvoir suivre une communication et y contribuer ;
- garder son sang-froid et avoir un comportement impartial dans toutes les situations.

Preuves de qualifications

Afin que la qualité des prestations d'interprétariat puisse être garantie dans le sens de cette norme, les services d'interprétariat doivent vérifier et documenter la qualification de leurs interprètes. Il s'agit d'une part de l'attestation des compétences linguistiques sous forme d'un examen de langue validé ou d'une autre vérification et, d'autre part, de la vérification et de la garantie des qualifications spécialisées nécessaires pour l'activité d'interprétariat.

Les interprètes doivent remplir au moins un des critères suivants :

- diplôme être titulaire d'un diplôme reconnu en interprétation délivré par un établissement d'enseignement supérieur ou d'un certificat de formation reconnu en interprétation ;
- être titulaire d'un diplôme reconnu dans tout autre domaine délivré par un établissement d'enseignement supérieur et posséder deux années d'expérience continue en interprétation ;
- détenir une attestation de compétences en interprétation et de l'expérience en interprétation ;
- être membre d'un registre national d'interprètes avec des critères de qualification clairs ;
- posséder cinq années d'expérience continue en interprétation dans les cas où les conditions ci-dessus ne peuvent pas être remplies ;
- attestations de formation continue.

Rôle et responsabilités des interprètes des interprètes

Dans le cadre de l'exercice de leur activité d'interprétariat, les interprètes veillent notamment à :

- respecter à tout moment les bonnes pratiques et le code professionnel en vigueur ;
- n'accepter que les mandats qu'ils/elles sont en mesure de prendre en charge avec la qualité exigée par cette norme ;
- refuser les mandats pour lesquels ils/elles ne disposent pas des compétences et des qualifications nécessaires ;
- écouter toutes les personnes participantes attentivement et avec respect ;
- transmettre le sens de tous leurs messages d'une langue à l'autre, sans ajouts inutiles, oublis ou changements de sens ;
- rendre possible la communication entre les personnes participant à l'entretien ;
- intervenir (verbalement ou non verbalement) lorsque les interlocuteurs/trices ne leur permettent pas de faire leur travail ;
- comprendre et transmettre les nuances culturelles ;
- demander des éclaircissements lorsqu'ils/elles ne comprennent pas certaines expressions ou déclarations ;
- indiquer clairement, en cas d'interventions, qu'ils/elles agissent dans la fonction d'interprète ;
- signaler, lorsque c'est demandé ou possible, l'existence d'une barrière culturelle, lorsqu'elle peut conduire à un problème de communication ou à une incompréhension, en prenant soin de ne pas fournir d'explications mais d'identifier clairement l'incompréhension de sorte que les interlocuteurs/trices puissent l'explorer et la clarifier ensemble ;
- limiter leur rôle à l'interprétation sans donner d'avis ou de conseils (même lorsqu'ils/elles sont invité-e-s à le faire) et sans agir comme défenseur.

A l'égard du service d'interprétariat, les interprètes veillent particulièrement à :

- demander suffisamment d'informations sur l'intervention prévue, afin de pouvoir s'y préparer de manière adéquate ;
- respecter strictement le calendrier et les horaires prévus ;
- avoir une présentation et un comportement professionnels ;
- suivre les protocoles, les modalités et les procédures établis ou convenus avec le service ;
- informer le service quant à des interventions difficiles et à demander du soutien pour réduire et atténuer l'impact de la charge émotionnelle.

Responsabilités des services d'interprétariat

L'ISO 13611 recommande que les services d'interprétariat définissent leur prestation de service avec les client-e-s et les interprètes.

A l'égard des clients, les services d'interprétariat veillent notamment à :

- informer les client-e-s suffisamment tôt, lorsqu'aucun-e interprète n'est disponible pour un mandat donné ;
- s'assurer que tous les interprètes recruté-e-s disposent des qualifications correspondantes et sont capables de mener à bien la tâche spécifiée ;
- communiquer les qualifications et compétences des interprètes aux client-e-s ;
- attirer l'attention des client-e-s sur d'éventuels conflits d'intérêt ;
- informer les clients sur la manière de travailler efficacement avec des interprètes ;
- mettre à la disposition du client les éventuels documents relatifs à la collaboration avec les interprètes ;
- mettre à la disposition du client l'ensemble des procédures, des tarifs et des conditions du contrat ;
- vérifier que les interprètes sont en situation régulière et n'ont pas de casier judiciaire ;
- ne pas donner de mandat à des interprètes dans les domaines juridique et judiciaire, s'il existe des normes et une législation spécifique à l'interprétation juridique et judiciaire.

A l'égard des interprètes, les services d'interprétariat doivent notamment :

- fournir aux interprètes les informations nécessaires pour toute intervention :
 - ✓ indications relatives au contexte, ainsi que de la documentation, le cas échéant,
 - ✓ terminologie / glossaires,
 - ✓ détails administratifs (adresse, personne de contact, etc.) ;
- garantir que les interprètes disposent de conditions de travail correctes. Il s'agit en particulier :
 - ✓ d'un environnement professionnel adéquat et sûr,
 - ✓ de la communication aux client-e-s des besoins, des droits et des obligations des interprètes, ainsi que des limites de leur fonction,
 - ✓ d'un pool suffisant d'interprètes, correspondant à la demande,
 - ✓ du droit de refuser ou d'interrompre une intervention, sans encourir de pénalités ;
- établir les conditions contractuelles pour la collaboration et régler les modalités de la rémunération ;
- effectuer la rémunération dans le respect des délais usuels. Il convient de ne pas faire dépendre la rémunération des interprètes du paiement des client-e-s.