



European
Commission



Études sur la traduction et le multilinguisme

Contrôle de la qualité de documents
dans les administrations publiques et
les organisations internationales

Résumé

2/2013

Traduction

Europe Direct est un service destiné à vous aider à trouver des réponses aux questions que vous vous posez sur l'Union européenne.

Un numéro unique gratuit (*):

00 800 6 7 8 9 10 11

(*) Certains opérateurs de téléphonie mobile ne permettent pas l'accès aux numéros 00 800 ou peuvent facturer ces appels

De nombreuses autres informations sur l'Union européenne sont disponibles sur l'internet via le serveur Europa (<http://europa.eu>).

Une fiche catalographique figure à la fin de l'ouvrage.

Luxembourg: Office des publications de l'Union européenne, 2013

Manuscript finalisé en Janvier 2013

ISBN 978-92-79-31429-2

doi:10.2782/26105

© Union européenne, 2013

Reproduction autorisée, moyennant mention de la source.

Printed in Belgium

IMPRIME SUR PAPIER RECYCLE SANS CHLORE (PCF)

Résumé opérationnel

Les objectifs de cette étude concernant le contrôle de la qualité de documents dans les administrations publiques et les organisations internationales consistent à : (a) passer en revue les connaissances sur le sujet, identifier les solutions aux problèmes apparaissant dans différents contextes institutionnels; (b) identifier les meilleures pratiques actuelles; (c) prendre en compte le rapport entre les besoins sociaux, les aspects culturels, la prise de décision, les pratiques institutionnelles, les évaluations réalisées et les changements institutionnels; (d) mettre en évidence la relation entre certaines pratiques institutionnelles et leurs résultats (les documents) ; (e) rassembler données et résultats dans le but de faciliter la réalisation d'évaluations comparatives.

La première partie de cette étude examine la question sous un aspect à la fois théorique et comparatif. L'analyse théorique retrace l'évolution historique des politiques de contrôle de qualité des documents et de rédaction claire et signale le lien entre politiques et pratiques d'une part, et caractères fondamentaux de systèmes juridiques spécifiques d'autre part.

La deuxième partie de l'étude examine la mise en œuvre actuelle du contrôle de qualité des documents à travers une enquête sur institutions, procédures et outils dans des contextes précis. L'étude concerne une sélection d'expériences nationales et n'est donc pas exhaustive. Afin de faciliter la comparaison, toutes les expériences nationales sont examinées en fonction d'une grille commune. Il se peut toutefois que l'examen se concentre sur les éléments particuliers d'une expérience spécifique. Avant d'analyser les politiques, les instruments juridiques ainsi que les récentes réformes, l'étude fournit un bref historique ainsi qu'une description des contextes juridiques, culturels et linguistiques. Elle décrit aussi les acteurs clés, les procédures, le personnel et les outils principaux. Enfin, elle met en évidence les aspects critiques et les nouvelles tendances.

La troisième partie a pour but d'identifier les pratiques les meilleures et les recommandations. Le questionnaire réalisé par l'équipe de recherche complète les recherches actuelles par une vue d'ensemble des tendances et des politiques effectives et évalue autant que possible l'efficacité des instruments à disposition et des structures de travail.

L'étude prend en considération un ensemble d'expériences effectuées dans des pays unilingues et multilingues et dans des organisations internationales. Plusieurs types de documents ont été pris en compte, qui vont des textes de loi aux textes d'information. L'étude traite aussi bien de questions très générales, telles que le rapport entre le contrôle de qualité des documents et les systèmes juridiques, que de détails minutieux. L'étude, même si elle n'est pas complète, a pour but de présenter les caractéristiques de base de la situation actuelle.

La recherche dresse donc un inventaire des informations disponibles sur les pratiques suivies pour rédiger des documents de bonne qualité. Les documents destinés à la divulgation d'informations sont concernés, mais dans une large mesure, les considérations portent également sur des textes de loi et de jurisprudence. Le questionnaire recueille les opinions des fonctionnaires et des juristes et a été rédigé avec l'aide d'une équipe d'experts qui opèrent dans le milieu académique, dans les administrations publiques, ou encore au sein des organisations internationales. Il est structuré en 4 parties: conception, écriture et traduction éventuelle des documents; révision; publication; retour d'informations.

On constate aujourd'hui que l'augmentation du besoin de contrôle de qualité, va de pair avec l'exigence croissante de transparence. L'affirmation selon laquelle un document doit être compréhensible est fondamentale dans de nombreux domaines: par exemple, la transparence est nécessaire pour qu'un patient soit informé avant de consentir à un traitement médical. Dans le

domaine juridique, la transparence des règles constitue une condition préalable à leur respect de la part des citoyens. Une longue évolution nous a permis de passer d'un ensemble dissimulé de préceptes contrôlés par un cercle d'initiés (les «sacerdotes» de l'époque romaine) au droit que possède aujourd'hui tout citoyen de connaître les normes qui lui sont applicables. Ceci explique l'importance grandissante du rôle du législateur lors de la production des lois. L'équilibre entre précision juridique et clarté d'un texte se reflète également dans cette étude, comme le prouvent les nombreuses réponses aux questionnaires concernant les processus législatifs mis en œuvre dans différents pays. De gros efforts ont été fournis pour améliorer la qualité des documents afin de préserver cet équilibre.

Au cours des 20 dernières années la précision juridique s'est insérée dans un contexte d'amélioration de la réglementation: plusieurs étapes ont placé cette question au premier plan, aussi bien au niveau national qu'international. Des politiques «de meilleure réglementation» ont été lancées suite aux recommandations de l'OCDE en 1995 ; le programme de Lisbonne a permis également d'améliorer et de simplifier l'élaboration des réglementations au niveau de l'UE. Les Etats Membres de l'UE ont fait de même en appliquant des politiques de simplification du processus d'élaboration des réglementations.

Au même moment, l'intérêt pour les questions de langage a augmenté: l'impact du mouvement en faveur d'un langage plus clair a pris de l'ampleur en Europe, partant des pays de l'Europe du Nord (la Suède étant au premier plan) et s'imposant peu à peu à d'autres pays d'Europe. En ce qui concerne les pays de l'Europe de l'Est, l'évolution a été double, touchant aussi bien la question de l'accès aux sources juridiques que celle de la clarté des textes.

L'étude ne s'est pas limitée à l'Europe: on ne pouvait limiter les recherches au système de Common Law au Royaume-Uni, il fallait les étendre aux Etats-Unis et aux autres zones de Common Law. Le besoin d'élargir le domaine d'investigations est aussi lié au problème du multilinguisme. La notion de transparence ne peut pas être séparée de la nécessité d'atteindre les citoyens et les communautés qui parlent différentes langues dans un même état ou encore la vaste communauté des organisations internationales. On a jugé nécessaire d'opérer une distinction entre les situations où plusieurs langues sont utilisées dans un contexte culturel uniforme et les cas où des langues différentes reflètent des racines différentes (systèmes bi-juridiques): l'expérience canadienne avec un système de Common Law qui coexiste avec un système de Civil Law rédigé aussi bien en anglais qu'en français ne peut être comparée à l'effort belge d'aligner les versions flamande et française de la législation (toutes deux ayant pour origines la tradition germano-romaine).

Le processus pour fournir des documents de qualité exige l'interaction entre plusieurs fonctions et compétences. Ceci implique de respecter un ordre précis dans le flux de travail. Certains pays ont un contrôle très serré sur les mécanismes au prix d'une certaine rigidité qui rend les cas spéciaux plus difficiles à gérer. De même, les grandes organisations internationales doivent mettre en place des procédures complexes qui risquent parfois de cloisonner le travail, rendant l'interaction entre rédacteurs et traducteurs moins fluide. La recommandation qui en ressort principalement est celle de la procédure de co-rédaction, où l'approbation d'un document doit se faire au même moment dans deux langues ou plus, au moyen d'une comparaison continue des différentes versions. Ce processus permet de respecter la structure de chaque langue concernée et évite le risque que le texte final sonne comme une traduction. Une autre recommandation consiste à laisser une certaine flexibilité au traducteur, lui évitant de devoir traduire mot à mot, ce qui risquerait de créer une construction artificielle lorsque les langues ont une syntaxe différente.

Une approche multidisciplinaire est recommandée pour améliorer les résultats. Non seulement les linguistes peuvent conseiller les législateurs en vue de simplifier leur langage, mais des études en psychologie cognitive ont confirmé les avantages et les inconvénients qu'apportent des textes «fluides». Les enseignements en neuroscience aident à comprendre le processus d'apprentissage, ils peuvent aussi motiver les personnes dont le travail consiste à communiquer avec un vaste public. Ils permettent d'améliorer les outils utilisés fréquemment dans les administrations tels que rédaction de manuels, instructions générales et bases de données. L'attention portée à la précision et à l'exhaustivité, propre au législateur, doit être combinée aux stratégies qui permettent d'atteindre un vaste public. Une chaîne de distribution des connaissances doit être mise en place là où la compétence des experts en communication fait suite à la phase de rédaction technique. Puisque la législation ne peut pas être simplifiée au-delà du seuil où elle perdrait en précision, une autre intervention est nécessaire lorsque le public ciblé est moins instruit. Dans ce cas, des images, des graphiques, des messages simplifiés peuvent être utilisés, mais ceux-ci relèvent de la compétence des experts en communication plutôt que du processus législatif ordinaire.

La recherche a abouti à d'autres conclusions dans le domaine de la formation. La rédaction est souvent effectuée par des personnes qui ont une formation juridique mais pas nécessairement des compétences approfondies en techniques de rédaction. Du fait de l'interaction entre personnes d'origines différentes pendant ce processus, le niveau général obtenu est normalement bon. Cependant, lorsque la rédaction est considérée comme une fonction générale, une formation spécifique sur les techniques de rédaction juridique devrait être offerte de manière plus systématique. La culture de la «bonne rédaction» a besoin d'être plus répandue, ce qui signifie que la formation devrait avoir pour but de transmettre une connaissance de pointe dans le domaine concerné. A cet égard, il ne faut pas sous-estimer l'importance d'un éventail de ressources plus large. En effet, à long terme, des initiatives spéciales telles que récompenses aux étudiants, nouveaux modules d'enseignement, bourses pourraient être mis en place pour promouvoir la diffusion des cours de rédaction juridique à l'université.

La complexité dans ce domaine nécessite la combinaison de connaissances et de savoir-faire. La méthode largement répandue «apprendre par la pratique» semble insuffisante en elle-même mais a l'avantage de faire comprendre que même les connaissances les plus sophistiquées doivent aboutir à la création d'un produit très spécifique, c'est à dire un document. En d'autres termes, l'art de rédiger implique une connaissance pratique où la formation, les instructions, les outils, les flux de travail complexes ont pour but de produire un document de la meilleure qualité possible. «Meilleure» et «possible» devraient tous deux être soulignés. La nature particulière de ce travail nécessite de traiter de questions complexes telles que délais à respecter et problèmes linguistiques difficiles à résoudre. On exige donc du rédacteur qu'il aspire à améliorer en permanence ses résultats, en prenant conscience des implications profondes de son travail sur les valeurs démocratiques fondamentales.

Le lien étroit entre questions de fond et de forme représente un des aspects les plus intéressants des questions traitées dans cette étude. D'un côté, si l'on considère que la loi est transmise principalement au travers des textes, la qualité des documents peut être considérée comme profondément enracinée avec la qualité de la loi elle-même. D'un autre côté, toute tentative de rendre la loi plus claire doit tenir compte de la nature spécifique des documents juridiques, qui ne peuvent pas être simplifiés outre mesure. La qualité ne peut pas se définir en termes abstraits mais doit être liée au contexte.

Le processus doit s'adapter continuellement aux différentes exigences. A cet égard, le retour d'informations et la communication entre ceux qui prennent part activement au processus sont

cruciaux pour aboutir à un meilleur résultat du cas à traiter. Ces pratiques pourraient être institutionnalisées et constituer un nouveau standard. Il est évident que chaque institution a le droit de promouvoir la qualité des documents qu'elle produit, mais une transmission entre institutions des pratiques les meilleures se produit de manière inévitable et pourrait être davantage encouragée.

Une autre aspect de la recherche concerne le rôle des citoyens en tant que destinataires qui peuvent apporter une contribution significative à la culture de la rédaction. Toutes les institutions et organisations devraient fournir des outils comme, par exemple, une page spéciale sur leurs sites officiels permettant aux utilisateurs (citoyens et autres destinataires) d'envoyer leurs commentaires et leurs observations concernant la qualité des documents. En fin de compte, cette dernière doit être évaluée en fonction de la capacité effective à satisfaire les besoins des destinataires.

Les chercheurs travaillent de plus en plus dans ce domaine, ce qui semble apporter une nouvelle prise de conscience au niveau institutionnel. Dans ce cadre, cette étude a pour but d'apporter une contribution aux chercheurs et aux responsables politiques grâce à une analyse préliminaire sur les expériences vécues qui peut servir de base à une recherche approfondie et au développement de politiques plus efficaces, largement ancrées sur les droits fondamentaux, sur les principes démocratiques. Il s'agit, en fin de compte, de construire des sociétés meilleures.

COMMENT VOUS PROCURER LES PUBLICATIONS DE L'UNION EUROPÉENNE?

Publications gratuites:

- sur le site de l'EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>);
- auprès des représentations ou des délégations de l'Union européenne.
Vous pouvez obtenir leurs coordonnées en consultant le site <http://ec.europa.eu>
ou par télécopieur au numéro +352 2929-42758.

Publications payantes:

- sur le site de l'EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

Abonnements facturés (par exemple séries annuelles du *Journal officiel de l'Union européenne*, recueils de la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne):

- auprès des bureaux de vente de l'Office des publications de l'Union européenne
(http://publications.europa.eu/others/agents/index_fr.htm).



Office des publications

ISBN 978-92-79-31429-2



9 789279 314292