CA.2 1996-924
C.2

Treasury Board of Canada Secretariat
Conseil du Trésor du Canada Secrétariat

CANADIANA

JUN 3 1996

User's Guide for Translation Services

Canada

National Library of Canada Bibliothèque nationale du Canada

Official Languages and Employment Equity Branch
March 1995

Published by
Planning and Communications Directorate
Treasury Board of Canada Secretariat
Catalogue No. BT23-2/13-1995
ISBN 0-662-61708-8

©Minister of Supply and Services Canada 1995

OFFICIAL LANGUAGES AND EMPLOYMENT EQUITY BRANCH

USER'S GUIDE FOR TRANSLATION SERVICES

March 1995

USERS' GUIDE FOR TRANSLATION SERVICES

Table of contents

Foreword 1

Chapter 1 - Accountability and management framework 3

Chapter 2 - Transition period 5
- The system in place until March 31, 1995 5
- The new rules 6
- Conditions for a smooth transition 7

Chapter 3 - Translation management 11
- Internal measures for translation management 11
- Management of translation contracts 13
- Information needs 16
- Conclusion 17

Chapter 4 - Quality control of translated texts 19
- Why control quality 19
- When to control quality 20
- How to control quality 21

Chapter 5 - The translation market 23
- The profession 23
- The labour market 24
- Factors that have an impact on translation costs 26

Chapter 6 - Dealing with the Translation Bureau 29
- Optional and mandatory services 29
- Products and services offered by the Bureau 30
- How the Bureau will operate 30
- How to obtain the Bureau's services 31
- Conclusion 32

Chapter 7 - Dealing with the private sector 33
- How to proceed 33
- What to ask and specify 34
- How to make sure the product or service will meet expectations 35

Appendices
- Appendix I : Federal institutions and organizations consulted 39
- Appendix II : Professional associations of translators and interpreters 41
- Appendix III : Treasury Board Policy on Producing Texts in Both Official Languages 43

Foreword

This guide has been prepared by the Treasury Board Secretariat (TBS) for federal departments and agencies in the context of the changes that take effect on April 1, 1995 regarding access to translation services and the related procedures to which departments and agencies are accustomed. The *Users' Guide for Translation Services* is intended to help federal departments and agencies function by providing information and advice on how to proceed, operate and organize within the new system.

Translation services are governed by the Mandatory Common Services Policy[1] and federal departments and agencies rely on the Translation Bureau[2] to meet their translation needs. As of April 1, 1995, a new system is in effect that has the following characteristics:

- the optionality of the translation services provided by the Translation Bureau;
- the transformation of the Translation Bureau into a Special Operating Agency functioning on a cost-recovery basis;
- the elimination of the system of word envelopes and its replacement by translation funds or "budgets"[3] that are part of departmental and agency Operating Budgets.

This *Guide* covers only official languages translation. Although part of the services designated as optional under the new system, the translation in and from foreign and Aboriginal languages is not dealt with in the *Guide*; however the same rules apply to the translation in and from foreign and Aboriginal languages as to official languages translation.

As its name indicates, this document is a guide and not a list of instructions. Departments and agencies are invited to select the information they find useful and to adapt the content to their specific needs and situations. The *Guide* is intended primarily for departments and agencies listed in Schedules I and II of the *Financial*

---

1 *Treasury Board Manual*, "Materiel, Risk and Common Services" volume, Part III, Chapter 1 - Common Services Policy.

2 For simplicity, we have used the designation "Translation Bureau" throughout the *Guide* as this is the official designation of this organization, for all intents and purposes, as of April 1, 1995.

3 The term "budget" in this text refers to funds transferred to departments and agencies to meet their translation needs in accordance with conditions set out by the TBS and not to the current use of the term "budget", since every institution has had only one Operating Budget since April 1, 1993. In using this term, the authors of the *Guide* do not intend to imply that departments and agencies will have to maintain a separate budget for translation.

Administration Act [4]. However, because it may be of interest to Crown corporations and other agencies subject to the *Official Languages Act,* it will also be made available to them.

The Treasury Board Secretariat would like to thank the members of the Departmental Advisory Committee and all members of the official languages network for their advice and support. It would like to extend special thanks to those members who helped draft this *Guide*, and particularly to the Translation Bureau which willingly made its expertise available. The names of the institutions and organizations that participated in the working group that developed and drafted the *Guide*, along with the names of the other organizations consulted, are appended to the *Guide*.

[4] These federal institutions are referred to in the *Guide* as "departments and agencies".

Chapter 1 - Accountability and management framework

Translation is a support mechanism of the Official Languages Program and, as such, plays an important role in the Program's implementation in federal institutions.

The use of translation services arises from the application of the *Official Languages Act* and aims, more specifically, to offer federal institutions a means of meeting their obligations:

- under the terms of Part IV of the Act, to communicate with and serve the public in the official language of its choice when required to do so;
- under the terms of Part V of the Act, to ensure that, in the National Capital Region and designated regions, the workplace is conducive to the use of both official languages.

The *Regulations respecting communications with and services to the public in either official language* define in detail the obligations of federal institutions regarding the provision of communications and service to the public.

The "Official Languages" volume of the *Treasury Board Manual* contains all the policies and guidelines on official languages. The Volume's guidelines suggest ways and means by which the institutions can meet the requirements set out in the policies. **This *Guide* does not in any way alter existing official languages policies.**

The reader is invited to consult Parts 1 and 2 of the volume regarding service to the public and language of work respectively. Chapter 4-5, Part 4 of the "Official Languages" volume, deals more specifically with producing texts in both official languages and is intended to ensure that federal institutions follow sound management practices in this area, which includes translation. This chapter's appendix contains guidelines with suggestions and examples for producing texts in both official languages, including different methods of production and measures for managing translation requests and for controlling the quality of the texts.

Federal institutions have the following responsibilities in terms of producing texts in both official languages:

- To ensure that texts are really required in each language - that is, that their production in both languages is required under the statutory requirements of federal institutions under service to the public and language of work policies.

- To select the most efficient and effective means of production, taking into account the topic and the audience for which each version is intended: parallel drafting, in-house production of short texts, purchasing documents in both official languages, or translation.

- To ensure that the two versions are of comparable quality.

- To establish cost-control measures for producing texts in both languages, including cases where the production method used is translation.

Departments and agencies should already have adopted internal policies on producing texts in both official languages that reflect these responsibilities and which include, in particular, various mechanisms to ensure that the documents are really required in both languages, that the quality of the two versions is comparable and that costs are controlled.

Departments and agencies must provide supporting data to the TBS on the manner in which they meet these responsibilities. There will be no significant change in this regard under the new system. Further clarification of these issues can be found in Chapters 3 and 4 of the *Guide*.

In short, the responsibilities of departments and agencies with respect to official languages translation as a result of the optionality of translation services are the following:

- choosing the type of supplier: the Translation Bureau or the private sector
- selecting private sector suppliers
- managing contracts for translation services
- initiating security checks and issuing clearances to suppliers
- ensuring that suppliers' premises meet security requirements
- managing translation funds, including cost control
- developing and maintaining appropriate management and information systems
- controlling the quality of translated documents
- managing, controlling, authorizing and priorizing texts and translation requests
- standardizing terminology in translations
- accounting for translation management

Chapter 2 - Transition period

This chapter gives the departments and agencies guidance for the coming into effect of the optionality of translation services. It highlights the main differences between the system in place up that point and the new rules, and sets out the conditions for a smooth transition. The length of the transition period may vary from one institution to the next and depends on how prepared each department and agency is for optionality. For all practical purposes, departments and agencies, as well as the Translation Bureau, could consider the 1995-96 fiscal year, or part of it, as a transition year in order to allow themselves the time to adapt to the new system. Nevertheless, no matter how prepared are the departments and agencies and the Translation Bureau, this new system is effective on April 1, 1995 and all the players must adjust to it.

The system in place until March 31, 1995

Under that system, translation and interpretation[5] services offered by the Translation Bureau are **mandatory common services** in that client departments and agencies are required to obtain these services from the Translation Bureau. The Translation Bureau also provides the federal administration with other services including terminology, editing and text revision, and is mandated to standardize the terminology used within the federal government.

Each department or agency required to use the Translation Bureau for its translation requirements has a **word envelope for official languages translation**, whose level is set each year by TBS and which can be used according to each institution's needs. There are no envelopes for interpretation services, but the Translation Bureau responds to the needs of the departments and agencies by using the resources allocated to it for this purpose. The travel and accommodation expenses of interpreters and interpretation equipment rental costs are normally assumed by the client.

The Translation Bureau **monitors the use of the word envelopes** for the TBS and for each client department or agency to which it sends monthly use reports. The level of the envelopes is closely linked to the financial and human resources allocated to the Bureau to assist it in fulfilling its mandate. Departments and agencies that exceed their envelopes and require additional words can purchase them from the Translation Bureau with funds from their Operating Budgets. Though the use of translation does not, in principle, require clients to establish a system to monitor the use of the envelopes, many of them do take measures to

[5] Interpretation includes both official and foreign and Aboriginal languages interpretation as well as sign language interpretation.

monitor translation demand so as to avoid exceeding their envelopes, and to charge the responsibility centres that have created excessive demand, if applicable.

Texts for translation are sent to the Translation Bureau either directly or through **departmental translation coordinators.** The work is either done on-site or, in the case of multilingual translation and interpretation, by the appropriate work unit within the Bureau. Departmental coordination services ensure that the texts submitted are required in both official languages, that the same request has not already been submitted, that the relevant documentation accompanies the text, that the instructions are clear and complete, and that the necessary authorization have been obtained, especially where copyrights are involved.

Departments and agencies, and the Translation Bureau for its part, render account to the TBS for how they manage translation and provide it with data for this purpose. These data include reports on the cost of official languages translation (wages and fees) and interpretation (travel costs of interpreters, rental of equipment and, at internal meetings, interpretation costs) incurred by authorized departments and agencies. The cost for translation and interpretation services that the Translation Bureau assumes free of charge are reported directly by it, as are the number of words translated and the number of hours of interpretation it provides free of charge to departments and agencies.

The new rules

As mentioned in the foreword and in accordance with a decision of the Treasury Board, the new rules that take effect on April 1, 1995 will be:

1. **Transformation of the Translation Bureau into a Special Operating Agency functioning on a cost-recovery basis.**

   The Special Operating Agency (SOA) concept is designed to foster efficient, client-oriented service. It is based on such values as innovation, increased employee and managerial authority, client-oriented service, self-regulation, improved human resource management and accountability. In exchange for their commitment to achieve clearly established levels of performance SOAs have more autonomy with respect to certain administrative rules imposed by the home department or applicable to the whole of the Public Service. This means that the Translation Bureau will recover from client departments and agencies, in accordance with standard business practice, the costs of the translation services it provides to them.

2. **Optionality of a portion of the services provided by the Translation Bureau** - that is, official languages and foreign and Aboriginal languages translation services offered to departments and agencies[6].

3. **Elimination of the word envelope system and its replacement by individual translation "budgets" that are part of departments' and agencies' Operating Budgets.**

The Treasury Board's decision also stipulates that the Translation Bureau remains the sole federal provider of translation, interpretation and terminology services and the only employer of translators and interpreters for the federal government. This means that federal departments and agencies are not authorized to establish their own translation units or hire translators, interpreters and terminologists. They should meet their translation needs in official, foreign and Aboriginal languages by purchasing the services from either the Translation Bureau or the private sector.

The purpose of these new rules is to give departments and agencies the flexibility they need to manage their demand for translation services - a major component in managing their official languages programs - and to enable the Translation Bureau to increase the efficiency of the services it offers to the federal Public Service. These rules also provide the means to optimize the funds allocated to translation while enabling departments and agencies to fulfill their official languages responsibilities.

Conditions for a smooth transition

Below are some suggestions to help departments and agencies that are clients of the Translation Bureau to adapt to the new situation and, in particular, to prepare for it.

Making managers aware of the new rules: Departments and agencies should make their managers aware of the new rules and advise them of their impact on current operating procedures. If the decision is made to use private sector translation services, the impact of the new rules on contracting, including security (see Chapter 7), will have to be emphasized. Departments and agencies may wish to organize information sessions for their managers or to participate in those that the TBS may organize.

Making managers aware of quality: The Translation Bureau has accustomed managers to certain standards of quality. Departments and agencies should ensure that managers are not tempted to compromise on quality and do not base their decisions to use a given supplier on cost alone. They should remind managers of

6 With the exception of official languages translation services provided to parliamentary institutions, which remain mandatory.

their obligations regarding quality control and ensure that the measures in place are satisfactory. Departments and agencies might want to recommend certain general standards of linguistic quality to their managers as a reference or for inclusion in translation contracts (such as current dictionaries and *The Canadian Style/Guide du rédacteur de l'administration fédérale).* They may also want to negotiate editing-revision contracts to guarantee and control the quality of translations. Departmental quality control policies should also be reviewed or developed. Lastly, departmental official languages officers have a key role to play in advising managers on the best ways to carry out their responsibilities with respect to the quality control of texts in the new system. (For more information, see Chapter 4.)

Access to the private sector. Departments and agencies planning to deal with the private sector, even occasionally, should prepare for this by starting to create a list of suppliers as they develop their contacts with them, such as when private companies approach them. (See Chapter 7.) They might also want to develop standard service contracts for their managers' use.

Preparation of service agreements or contracts. Whether they plan to use the Translation Bureau or private sector suppliers, departments and agencies should begin planning their translation needs to determine what volume of work will go to the Translation Bureau and what will go to the private sector, and what related services they will require (reports, terminology, on-site service, etc.). They should also begin negotiating service agreements with the Translation Bureau, obtain information on the translation market and suppliers, determine how much latitude they have for negotiating and prepare cost-benefit analyses.

Translation management systems. Departments and agencies may also want to set up monitoring systems to keep track not only of costs and translation use (Bureau and private sector), but also of their translation "budget." They should also decide whether they plan to centralize or decentralize the management of this budget and establish appropriate procedures. Some departments and agencies may also want to design their own translation request forms or specify the procedures for routing translation requests within the organization. The planning of translation needs will also be a factor to consider, especially in light of the elimination of word envelopes (on this topic, see Chapter 3).

Consistency of terminology. Departments and agencies should make sure that they are able to ensure the consistency of the terminology in their translated documents. The unplanned use of various private sector suppliers, or of a combination of private sector suppliers and the Translation Bureau, may produce texts with inconsistent terminology. To circumvent this problem, departments and agencies may wish to make lexicons available to their suppliers, ensure that relevant documentation is available and accessible, make use of specialized resources to standardize translations, and so forth. Departments and agencies should realize that their choices and decisions with respect to the acquisition of

translation services may have unexpected and undesirable consequences on the quality of translations and should take steps to avoid them.

Review of the corporate policy on producing bilingual texts. Departments and agencies should review and reformulate their corporate policies on producing texts in both official languages, giving particular attention to quality control and the responsibilities of managers. This *Guide*, or a version that the department or agency has adapted to its context and the choices it has made, may also be appended to the corporate policy along with other relevant documents.

During the transition between now and the point in time during 1995-96 when departments and agencies find they are ready to choose their suppliers, the Translation Bureau will continue for a reasonable length of time to meet the translation needs of its clients who will not have had time to enter into an agreement with it. The Translation Bureau should already have provided some assurances in this connection to its clients. Departments and agencies are invited to contact the Translation Bureau for more information on this subject and on applicable rates.

Chapter 3 - Translation management

With regard to the optionality of translation services, departments and agencies are fully responsible for managing translation. They have the choice of their translation suppliers and are responsible for managing their translation "budget". As a result of this empowerment, the federal institutions concerned have to determine what mechanisms they must put in place to take full advantage of the increased flexibility they receive. The following text contains some advice and suggestions in this regard.

As indicated in the Guidelines on Producing Texts in Both Official Languages appended to the Policy on Producing Texts in Both Official Languages[7], translation is often the most efficient and effective method for producing the two language versions of a document. However, this efficiency and effectiveness will not be fully realized under optionality unless departments and agencies put in place translation management mechanisms that are simple and effective.

Internal measures for translation management

Translation can be managed on the basis of either demand (the texts to be translated) or the funds allocated to translation (translation "budget"), or a combination of the two. Before deciding on how they will manage translation, departments and agencies **should** ask themselves a number of questions that will enable them to analyse the situation:

1. What is the purpose of managing translation:
   - To avoid unnecessary translations?
   - To ensure compliance with relevant official languages policies?
   - To prevent any overspending of the translation "budget"?
   - To ensure that proper priority is given to the texts to be translated?
   - To ensure optimum or most cost-effective use of the translation "budget"?
   - To coordinate or rationalize the flow of translation requests?
   - To control translation expenditures?
   - To ensure that recourse to translation complies with in-house policy on the production of texts in both official languages?
   - To control the quality of translations?
   - Other considerations?

2. Who should be responsible for managing translation:
   - The managers of the various responsibility centres?
   - A central administrative unit, such as corporate services or administrative services?
   - The person or persons responsible for official languages?

---

7 Chapter 4-5 of the "Official Languages" volume of the *Treasury Board Manual*.

- The institution's financial services?
- The translation coordination service?
- The sector responsible for contracting out?
- Units with the necessary linguistic expertise?
- Other considerations?

3. To what degree should translation management be centralized or decentralized:
   - Should decisions be made on an institution-wide basis, by branch, by responsibility centre, or by individual managers?
   - What decisions should be delegated and to what level?
   - Should each decision level also be responsible for the appropriate controls?

4. What mechanisms or tools need to be established to manage translation:
   - Internal controls to monitor translation requests?
   - Financial controls to ensure that funds are available?
   - One-time or periodic checks of the use of translation services?
   - Mechanisms for managing translation contracts?
   - Financial reports?
   - Reports on the number of requests or words translated by responsibility centre?
   - Systems and processes for quality assurance or control?
   - Quality standards?
   - Monitoring deadlines to resolve any inconsistencies between deadlines and to ensure that deadlines are met?
   - Other considerations?

5. What controls are desirable:
   - Costs?
   - Volume of demand?
   - Priorities?
   - Deadlines?
   - Justification for using translation?
   - Quality of the documents translated?
   - Other considerations?

There is no single answer to these questions. After conducting its own analysis, each department or agency should be able to, on the basis of its particular situation, determine whether it is preferable to centralize or decentralize translation management in whole or in part. The analysis should also enable them to select the management mechanisms that best respond to the needs they have identified. It is important to remember, however, that the central agencies view the institution, and not each individual manager, as being ultimately accountable for the management of translation as a support mechanism for the Official Languages Program.

Another question that departments and agencies also have to answer is whether the translation management mechanisms in place before the implementation of optionality - such as translation coordination services, translation priority systems, and procedures for authorizing translations - should be retained and, if so, in what form and with what authority. The decision may vary from an institution to another. It is the responsibility of each to decide whether maintaining translation coordination services, for example, is appropriate given the manner in which it plans to manage its translation demand. To facilitate this decision, institutions may want to examine the present and future advantages and disadvantages of maintaining these mechanisms.

The translation management system best meeting the needs of the departments and agencies will be one that is adapted to each institution's specific situation and culture, to the type of supplier (Translation Bureau or private sector) and to the purposes for which translation management is established. In other words, it would be useful for the departments and agencies to conduct a thorough analysis of the situation by asking themselves a number of questions and not to decide on the mechanisms and controls they require until they have answered those questions.

In addition, departments and agencies should not forget the planning aspect of their translation needs. Without planning, especially when translation is not included among the steps required to produce a document, departments and agencies run the risk of incurring higher translation costs.

Departments and agencies should also consider the terminological consistency of their documents. By dealing with a single supplier, they can be assured of a certain degree of consistency with respect to the terminology used. Departments and agencies that deal with more than one supplier will need to assume responsibility for ensuring that terminology is consistent (see Chapter 2, Conditions for a smooth transition).

One aspect of the translation management issue that institutions should consider and on which we would like to comment is that of managing translation contracts.

Management of translation contracts[8]

Since the Translation Bureau is not authorized to bid on federal government contracts[9], this section will deal only with translation contracts with the private sector.

---

8 This section should be read in conjunction with Chapter 7.

9 Departments and agencies that wish to choose their translation services suppliers through a tendering process will thus exclude the possibility of using the Translation Bureau's services.

As with all other government contracts, the decision to use private sector suppliers must be carefully analysed, prepared and taken on the basis not only of cost, but also of available resources and expertise. It is part of the ongoing risk management process. A number of factors must be considered in making this decision:

- **Professional competency of the supplier(s)**: Does the supplier have recognized professional certification; what experience has he had, etc?

- **Ability of the supplier(s) to handle the anticipated volume**: An institution planning to contract with the private sector should be aware that it may not be the only one with these intentions and that suppliers may have difficulty absorbing the anticipated volume of work within the specified time frames, not to mention the impact that such demand could have on cost.

- **Nature of the deadlines to be met**: Deadlines are a key factor to consider. An institution that regularly requires documents to be translated with short deadlines and often outside normal working hours should expect that suppliers will in turn have special requirements and that not all of them will be willing to do this type of work.

- **Nature of texts to be translated**: Sensitive or specialized texts, which require a high standard of quality or which, for example, must be adapted for a specific audience, should not be given to just any supplier. The institution will have to define its requirements in this regard clearly to ensure that the supplier will be able to meet the institution's special needs.

- **Security requirements**: The institution must never overlook the security aspect of translation. It should give texts that must be translated on site or by individuals with appropriate security clearance only to suppliers who meet these requirements.

- **Cost**: Cost is a very important factor in this time of budget restraint and cutbacks. But, as with any other contract, **it should not be considered in isolation** and must be assessed in light of the quality and the nature of the service received too. The objective is to obtain the best value for money.

- **Existing mechanisms for contract management**: Institutions with already well-established contract management mechanisms have an advantage in that they have the relevant experience and procedures. They need only integrate translation contracts in these mechanisms.

- **Existence and availability of qualified resources to evaluate the quality of the product or service received**: The use of existing internal or external resources, such as editing or writing services, can be valuable if these resources are knowledgeable about the institution's areas of activity and can assess the quality of translations. It is important to rely on such resources when the manager who requests or awards a contract does not have the necessary linguistic competence to evaluate the quality of the translation.

Once an institution decides to use private sector translation suppliers, it must, as with all other service contracts, comply with the requirements of the Treasury Board's Policy on Government Contracts in the "Contracting" volume of the *Treasury Board Manual*. This volume also contains guidelines. Guideline 16 deals with service contracts in detail and offers advice on setting up inventories and source lists. Chapter 7 of this *Guide* offers advice on how to deal with private sector suppliers.

Departments and agencies are already familiar with managing service contracts; managing translation contracts should not, therefore, present any special problems provided the institutions rely on their experience in managing other types of service contracts. The statement of work and quality control of the services provided may be the only areas in which some difficulty could arise.[10] Here again, the "Contracting" volume of the *Treasury Board Manual* contains useful information. More suggestions follow.

As a general rule, the department or agency should be as explicit as possible about the product or service it is interested in acquiring without, however, providing so much detail that it complicates management of the contract or discourages suppliers from bidding.

In completing the statement of work, departments or agencies should be explicit and should not assume that the supplier will figure out their needs because they seem evident. In other words, the institution should not simply instruct the supplier to translate the document or documents in question by a given date. If it is unable to clearly indicate the style required, then the institution should state the use to which the text will be put, the public that is targetted, and whether the document is a publication. It should not hesitate to discuss the text with the supplier to ensure that expectations are fully understood. Such information is by no means superfluous. Managers will undoubtedly need to devote some time to this task, but such time will be well spent since it will help save valuable resources and time at the quality control and revision stages. The advice in Chapter 7 on the measures to take to ensure that the product or service requested meets expectations may be of use in preparing the statement of work.

---

[10] See Chapter 4 of the *Guide*, Quality control of translated texts

In conclusion, departments and agencies and their managers will ensure more effective risk management if they rely on their judgment and past experience when planning to do business with private sector suppliers. If, for example, they do not have a good knowledge of the translation market and suppliers, if they have not put in place all of the mechanisms required to manage translation effectively and efficiently, if they still do not have the linguistic or technical expertise required to evaluate the quality of the product or service, or if they simply do not feel ready, they may want to have a few trial runs or try out suppliers on a small scale before committing to larger scale contracts. In the meantime, they may want to continue doing business with the Translation Bureau for that portion of their translation demand that they planned to contract out to the private sector. In that connection, the Translation Bureau should have indicated to its clients that it will continue to meet their needs for a reasonable period of time in 1995-96.

Information needs

At the same time they are deciding on the mechanisms they require, departments and agencies will also have to determine the kind of information they need to manage translation and design their management systems accordingly. They may have a variety of management information needs such as data on the use of funds allocated to translation, statistics on the number and types of translation requests, and data on the number of words translated. This information may be useful not only for the day-to-day management of translation but also, where required, for conducting analyses such as trends or fluctuations in translation demand.

In their negotiations with the Translation Bureau or private sector suppliers, departments and agencies may want to request services other than the actual translation of documents. In the interest of cost-effectiveness and the simplification of administrative procedures, they may want to include clauses dealing specifically with the production of management reports (which could negate the need for them to maintain the systems themselves), the creation of their own terminological lexicons, quality assurance, proof-reading, and so forth. Needless to say, such clauses would only be useful and appropriate if the institution is signing a long-term contract with a private sector supplier or a service agreement with the Translation Bureau that covers all of the institution's translation demand or a good part of it. Departments and agencies should remember that such clauses cannot be included without cost and that the supplier may, for example, demand a higher rate to produce management reports.

Departments and agencies will have to collect data on translation in order to meet their own needs for management information and to make ongoing management decisions. They will also have to be able to compile and supply data on translation when such organizations as the Office of the Auditor General, the Office of the Commissioner of Official Languages, and parliamentary committees or central agencies request them to report on their management of this activity. Under the

Official Languages Act, the Treasury Board is required to table an annual report to Parliament on the situation of official languages in federal institutions. That report includes data on the cost of translation. Departments and agencies must, therefore, ensure that they have the means to provide the Treasury Board, through the Official Languages and Employment Equity Branch, with comprehensive data on the cost of official languages translation. A call letter to this effect should be sent to all federal institutions following the end of the fiscal year.

Conclusion

Translation management should enable departments and agencies to meet their management and information needs and ensure that having recourse to translation contributes to achieving the objectives of the Official Languages Program. The optionality of official languages translation services should provide departments and agencies with the flexibility and the latitude they need to manage translation to their best advantage. It is, therefore, the responsibility of each department and agency to decide what mechanisms are to be maintained or introduced to achieve this objective, including translation coordination, control systems and mechanisms for translation authorization.

Chapter 4 - Quality control of translated texts

Translated texts should be controlled for quality in order:

- to evaluate the quality of the translation provided by the supplier to ensure that it meets the expectations and needs of the client and respects contract specifications; and

- to ensure the equivalence of both versions.

This chapter will focus primarily on evaluating the quality of translations for which departments and agencies are responsible under the terms of service contracts concluded with private sector suppliers or service agreements signed with the Translation Bureau. **The new system does not change in any way the obligations of departments and agencies, which remain fully responsible for controlling the quality of texts. It is assumed that they have established the necessary measures to this end.**

Why control quality?

There are a number of reasons to control the quality of translations:

1) It provides an opportunity to verify that the quality of the delivered product - a translation - meets the expectations, needs and specifications **set out** by the client department or agency. These could cover the terminology used, correctness of the language, meaning, style, standardization, presentation, etc.

2) To provide a means of verifying, to some extent, the quality-price ratio of translations by a given supplier. This would be desirable, for example, when a supplier's rates seem excessive or very reasonable. If, in the first case, the client spends little time reviewing the translation or, in the second case, must make major changes to it, the client might be advised to examine the true cost (gross cost of the translation + cost of revision) of each of the two translations. The client may then discover that the translation which initially seemed more costly may turn out to be cheaper in the end.

3) It also makes it possible to evaluate the service provided by a new supplier and to decide whether or not to pursue business relations with it.

4) It can also serve as authorization for the full or partial payment of the invoice submitted by the supplier.

When quality control is used to determine whether the quality of the translation meets the expectations, needs and specifications of the client, it becomes both a measure of the client's satisfaction and an element in the process to ensure the quality of the translated texts (or the quality control of the text) for which the departments and agencies are responsible. Such a process should have been established by following the provisions given in Chapter 4-5, "Official Languages" volume, *Treasury Board Manual*. It could also, at the discretion of the client department or agency, replace part of this process when translation is the method used to produce a document in the other official language. For most institutions using the Translation Bureau under the Mandatory Common Services Policy, translation quality control should be nothing new because departments are already responsible for ensuring the accuracy of translations, in keeping with the policy and guidelines on producing texts in both official languages (Chapter 4-5, "Official Languages" volume, *Treasury Board Manual*). For many federal institutions, this will merely be a reminder or restatement of principles already in use. However, departments and agencies should institute a more systematic, methodical and rigorous control of the quality of translations when they are dealing with suppliers with which they are unfamiliar.

When to control quality

Quality control can take place at various stages in the production of translated texts, specifically:

- before using the translation - that is, before the distribution or publication of the translation by the client;

- while the text is being translated - that is, before it is completed. This approach is particularly valid for lengthy texts, when the client is not familiar with the supplier, when the text must be delivered in segments, or when the contractor must be paid on the completion of predetermined volumes of work;

- before the supplier is paid - that is, as a means of authorizing payment of the invoice, which is generally done in accordance with the conditions specified in the service contract or agreement. Quality control may also be carried out on each text or each group of translated texts, on each contract, or at predetermined intervals, such as once a week, every two weeks or once a month.

As a general rule, quality control should not be left until after the translation has been used because this indicates that the client has made an assumption about the quality of the text and therefore, in principle, has no way of going back and either making corrections or having corrections made, or of requesting partial or complete non-payment of the invoice. This approach is also contrary to the Policy

on Producing Texts in Both Official Languages (Chapter 4-5, "Official Languages" volume, *Treasury Board Manual*).

How to control quality

Translation can be controlled in a number of ways, ranging from reading certain passages to a full revision of the translation. Translation professionals have their own control standards. The Translation Bureau, for example, uses SICAL (Canadian Language Quality Assessment System) and its related rating system. This is a complex and recognized system that involves selecting samples and identifying errors by their nature and their severity. However, it is not a system recommended for use by individuals outside the translation profession. The other most widely-recognized methods are:

- control of samples by rereading or revision;

- parallel rereading of the document in both languages;

- parallel revision of the document in both languages.

Needless to say, the ultimate test of the quality of a translation is client satisfaction. However, it is important in this context for the client to ask himself or herself whether he or she has sufficient knowledge of the target language to judge the quality of the translation. To ensure that translation quality control is handled efficiently, effectively and objectively, the client can:

- ask an experienced colleague, with both the necessary language skills and a good knowledge of the subject matter, to reread the translation;

- call upon the services of the department or agency's editors-revisers. Though most institutions have such internal resources, it may be necessary to make their services more widely known or more accessible; and

- use an editing-revision service contract from, for example, the list of standing offers of the Canada Communication Group.

Quality control should look at both the technical and linguistic aspects of texts. This means that the person performing the quality control must ensure not only accuracy of meaning and of terminology, but also the correctness of the language, spelling and syntax.

The extent of quality control can depend not only on the known reliability or reputation of the supplier but also on the nature of the text, its complexity or its end use, the amount of time given to the supplier to do the translation or the amount of detail in the specifications given to the translator. It is up to the person

doing the quality control to use his or her own judgment in this respect. The less systematic the quality control, the more risk the client will then have to manage. However, translation quality control should neither represent an excessive workload for the department or agency nor reach such proportions that it becomes a burden to administer. Consequently, it is important to establish a quality assurance mechanism that optimizes the use of translation services at every stage and allows efficient risk management. To illustrate this point, the following elements should be considered:

- use translation suppliers who are well-established in the market and have proven their ability (see Chapters 5, 6 and 7);
- communicate regularly with suppliers about the level of satisfaction of their services and the areas requiring improvement or correction (see Chapters 6 and 7);
- evaluate the translation quality to price ratio systematically;
- provide suppliers with detailed instructions and specifications, thus avoiding the assumption that they know the requirements and needs of the client simply because such requirements and needs appear self-evident or obvious (see Chapters 3, 6 and 7);
- provide suppliers with all the documentation they need to do a good job and answer their questions. **The material that helped the author prepare the text will be useful to the translator**. Often translation is the stage in a document's production at which the clarity and logic of the text are tested for the first time on a reader (see Chapters 6 and 7).

Chapter 5 - The translation market

Translation is likely as old as the spoken or written word. Throughout the ages, people of different languages and cultures have used it as a means of communication and individuals for whom it may or may not have been their primary activity have practised it. In spite of its long history, translation never really reached the status of a profession like, for example, accounting and medicine. It has only been during this century, probably because of the multiplicity of exchanges and the acceleration of communications, that translation has assumed professional status. In Canada, translation and the profession of the translator grew significantly during the sixties and the early seventies, among other reasons because of the enactment of the *Official Languages Act*. However, compared with other sectors, the translation market in Canada is not yet extensively organized and structured.

The profession

Professionally, some translators and interpreters are grouped in provincial and territorial associations[11]. Most of these associations are affiliated with the Canadian Translators and Interpreters Council (CTIC) which is a member of the International Federation of Translators (IFT). The provincial and territorial associations include translators, interpreters and terminologists. They have two categories of professional members: certified members and associate or contributing members[12].

To become a certified member, a translator must belong to the provincial or territorial association of his or her choice and successfully pass a standardized certification examination that the CITC has authorized at the national level. In other words, a translator who, for example, wishes to become a member of the Association of Translators and Interpreters of Alberta must take the same examination as the translator who wishes to become a member of the Association of Translators and Interpreters of Nova Scotia. This rigorous exam ensures that the candidates have the required professional skills to translate general texts accurately and in correct language. Translation certification examinations are held for specific language combinations. This means that a member of an association is certified, for example, for translation from English to French. If the member wants to be certified for translation from French to English or for some other

---

[11] The list of professional associations is appended to the *Guide*.

[12] Some associations designate as "contributing" and others as "associate" those members who have not passed the certification examination and cannot, therefore, use the title of certified member. The status of associate member is a temporary one before certification and generally means that the translator does not have extensive professional experience or has not received formal training in translation.

combination of languages, he or she must pass as many exams as there are combinations of languages for which the member seeks certification.

Membership in a professional association entitles the member to the use of the title of certified translator. Some associations award certificates for specialized translators, but these are rare cases. The majority of the members are certified as generalists in one or more combinations of languages.

In recent years, three provincial associations - those of Ontario, Quebec and New Brunswick - have obtained professional recognition from their provincial governments so that their members can use the reserved title of certified translator. Most other associations receive a certain de facto recognition from the public authorities of their province or territory.

The status of certified translator presupposes adherence to a code of ethics. However, it is neither an iron-clad guarantee that all work performed will be satisfactory to the client nor that the translator has the necessary skills to translate texts in a given field. Professional associations leave it to the discretion of their members to identify their respective areas of expertise. It is clearly in the interest of members not to indicate that they are qualified in fields with which they are not familiar so as not to jeopardize their reputations. Rather, the status of certified member indicates that the translator has undergone a rigorous, nationally-recognized certification procedure and is required to follow the code of ethics of his or her association.

A few translators are also members of foreign or international associations. Translators who are members of professional associations normally indicate their membership on their business cards, in their advertising or in their offices.

Translators who are not members of professional associations may be more difficult to locate, although those who translate full time normally advertise their services in the yellow pages of telephone directories, in newspapers and specialized media, or at professional conferences. It is worth noting, however, that the fact that they do not belong to a professional association does not necessarily have any bearing on their professional competency. Rather it is a reflection of personal decisions and choices and of the fact that translation has only very recently become recognized as a profession. Furthermore, given the very nature of the profession, a considerable amount of subjectivity is involved in assessing the professional competence of translators and the quality of their work.

The labour market

The translation labour market consists of translators in the public and private sector, employed either in the translation sections of organizations or companies, or by translation firms. Some translators work as freelance translators.

Most translation units of private and public organizations consider membership in a professional association an asset without generally making it a condition of employment. Similarly, a large number of the translators currently employed by the Translation Bureau are members of professional associations although the title of certified translator is not a condition of employment in the Bureau. Membership in a professional association does, however, exempt candidates seeking employment in the Bureau from writing the recruitment exam.

The vast majority of translators are generalists with a university background in translation, education or the arts. A number of Canadian universities have been granting undergraduate and post-graduate degrees in translation for the past 20 years, and most translators currently in the labour market have academic training in translation.

While some translators hold a degree in other disciplines, such as law or biology, most translators have developed their areas of specialization on the job - that is, by translating in specific fields and do not normally have any theoretical training in these fields. The most highly specialized translators are those who work for companies in a specific activity sector, but their experience is usually limited to that field, even to the jargon specific to their company.

Translators working in translation firms or independently tend to end up working in certain fields because of the rules of the market and of supply: the contracts performed, experience, the regularity of supply, fluctuations in supply, and so forth. Some translation companies or independent translators advertise themselves as being highly specialized. However, it is generally acknowledged that a good translator can work in several related fields and provide quality professional work.

In terms of the structure of the market, there are very few translation firms that could be considered large-scale operations. Some are broadening their activities and moving into the communications field, providing, in addition to translation, a wide range of related services including the final production of the texts. Most companies work with a core group of employees, which enables them to handle the regular demand and then rely on independent translators to handle the fluctuating demand.

The Translation Bureau is a key player in the translation market in Canada because it is the major employer of professional translators and is by far the largest supplier of translation and interpretation services. In fact, the Bureau is the only federal organization that provides such services to the Canadian public sector. Employees of the Translation Bureau have an average of 15 years' experience in the Public Service and work in most areas of human endeavour. In addition, the Translation Bureau is able to rely on the support of a network of private contractors, most of whom began their careers at the Bureau. Thanks to its experience in the world of

government, the recognized professional competency of its employees, the wide diversity of its areas of work and its production capacity, the Bureau is a prime partner in the field of interlinguistic communication.

It is important to note that, while translators in both the public and private sectors have always considered the quality of their work to be important, they have begun to pay greater attention in recent years to the quality of service to the client.

Factors that have an impact on translation costs

Translation fees are set on the basis of the number of words translated or by the hour. Some package prices are also offered. Like all markets, translation is subject to the rules of supply and demand: in general, costs decline when demand for translation services is weak and supply is strong. In a normal market, where the supply and demand for translation services are balanced, a certain number of other factors have an impact on translation costs:

Deadline: The shorter the deadline, the higher the rates tend to be.

Volume of work: The shorter the text, the higher the rate tends to be, and inversely, the longer the text, the lower the rate will be. Volume is a factor in that the translator may be able to spread out any necessary research over a longer period of time.

Specialization: Certain specialized or very technical fields may require higher rates.

Complexity of the text: In principle, the more complex the document, the higher the rate will be. This is because the translator must do a significant amount of research. However, depending on the translator's area of specialization, the translator may sometimes underestimate the complexity of a document or may not share the opinion of the client as to the complexity of the text.

Availability: A client who wants to be able to secure a translator's services for potential work must expect to pay more. For translators, as for all other workers, time is a resource and no translator will agree to remain available if he is not paid. The client should expect to pay the equivalent of the translator's loss of income. It is important to emphasize that availability is a constraint on the translator and it is not easy to find translators who can make their time freely available to a client.

Hours of work: The client may expect to pay more if the translator is required to work outside normal working hours, such as in the evening, at night or on weekends. The additional cost can be substantial.

Working on-site: When the client requires that the work be done at a particular location, such as the client's office, he must expect to pay more because, on the one hand, the translator is agreeing not to be available to his other clients, and on the other hand, he must change or adapt his way of working.

Presentation of the text: The rate will also vary depending on the presentation requested by the client, such as the reproduction of tables, graphics or drawings, and delivery of camera-ready copy.

Special requirements: Any special requirement by the client could result in an additional charge, including the number of copies, use of special computer systems, difficult-to-find or costly terminology, travelling, and special security requirements.

Goodwill: The greater the reputation and experience of the translator, the busier he or she is. The rate may, therefore, be higher if you deal with a translator who is in great demand and able to choose his clients. Inversely, a translator who is looking for contracts will be more inclined to accept lower rates.

Lastly, the translation market experiences fluctuations that are peculiar to it. These fluctuations, which occur when budgets are used up (end of the fiscal year), when major clients arrive on the market simultaneously and so forth, may all affect rates. Needless to say, the above-mentioned factors apply to both the private sector and the Translation Bureau.

While there are no truly viable projects at this time, automated translation could change the rules of the game in coming years and have an impact on costs. At present, it is primarily texts with repetitive and limited vocabulary that are best suited to automated translation. There are on the market a few translation softwares of very limited scope in which interested institutions should, however, not place too much hope in the short term. Suffice it to say that computer companies such as IBM and Xerox still use translators and do not use automated translation systems except for certain types of texts. The Translation Bureau, for

its part, has run some pilot projects on computer-assisted translation but the viability of such projects has not yet been shown. Research is continuing, however, and the market currently offers not only software to assist in translation (spellcheckers, conjugation programs, dictionaries, and so forth), but also automated translation systems for limited use. The latter may sometimes be suitable for rough translation of short, non-technical documents for internal consultation or information purposes, but cannot not yet be used to translate official documents. It is important for interested institutions to find out what exactly such automated translation systems have to offer and determine whether these systems are able to meet their needs before they consider purchasing them.

Chapter 6 - Dealing with the Translation Bureau

As of April 1, 1995, the terms and conditions governing the use of the Translation Bureau's services are changing. The Translation Bureau's status is changing from that of a mandatory common service to that of a Special Operating Agency offering common services and functioning on a cost-recovery basis. This means that departments and agencies now have the option of dealing with the Translation Bureau for their official, foreign and Aboriginal languages translation needs rather than being required to do so. Certain other common services provided by the Translation Bureau, however, remain mandatory. These services are described below.

In fact, the Translation Bureau continues to offer the same range of services, but the terms and conditions for using these services are changing. In this chapter, we will review both optional and mandatory Bureau services, the way the Bureau operates in so far as it affects the federal institutions and their decisions, and how institutions may obtain the Translation Bureau's services.

Optional and mandatory services

As decided by the Treasury Board, **the following services are optional** – that is, departments and agencies are free to choose either the Translation Bureau or the private sector to purchase these services at prices that reflect current business practice:

- official languages translation within departments and agencies
- foreign and Aboriginal languages (multilingual) translation
- linguistic services (including bilingual revision and quality assessment)

The following common services remain mandatory - that is, departments and agencies have to continue obtaining them from the Translation Bureau:

- official languages translation provided to parliamentary institutions
- official languages and foreign and Aboriginal languages interpretation services provided to departments and agencies and to parliamentary institutions
- terminology services provided to federal institutions and to Parliament.

It is important to point out that no funds have been transferred to departments and agencies for acquiring mandatory common services. Therefore, departments and agencies may continue to obtain these services at no direct cost and under the same conditions as in the past.

Products and services offered by the Bureau

The Translation Bureau provides interlinguistic communication services to the federal public sector and offers a wide range of products and services in this area, including:

- translation services in and from most languages and many dialects
- interpretation services in over 40 languages, including sign language
- terminology and linguistic services, including terminological standardization and publications, and the development and maintenance of a major linguistic database (Termium)
- management and co-ordination of translation, interpretation and terminology requirements
- specialized language services, including bilingual revision, text editing and quality assessment.

The Translation Bureau will likely continue to offer this range of products and services as long as they are required by its clients and remain cost-effective. Federal institutions have access to these products and are able to obtain them by requesting them. They may also obtain these services either on a one-to-one or as-required basis or as part of a turnkey package. The Translation Bureau also intends to gear its products and services to the needs and expectations of its clients and to introduce new products and services to keep pace with the changing needs of its clients and of the market.

How the Bureau will operate

The Translation Bureau maintains service points across Canada, in particular in the Atlantic region (Charlottetown, Moncton and Halifax), Montreal, Quebec City, the National Capital Region, Toronto, Winnipeg, Calgary and Vancouver. Each service point operates according to the single-window principle[13]. The specific nature of these services is to be determined jointly by the Translation Bureau and each of its clients during their negotiations. This structure helps simplify procedures and makes it possible to send all translation service requests to the same location.

The Translation Bureau provides its clients with access to a network of brokers whose primary task is to establish and maintain business relations with clients and act as the preferred points of contact during the negotiation, follow-up, amendment and renewal of service agreements. These brokers analyze the needs

13 "Single window" refers to a central location to which federal institutions may send all the service requests provided for in their service agreements with the Translation Bureau, thus eliminating the need for clients to deal with intermediaries.

of clients and advise them, ensure that their special requirements are fully considered and provide the necessary follow-up.

Routine and everyday contact with the Translation Bureau - for example, sending texts, inquiring about deadlines, sending documentation - continue to be channelled through persons in charge of the service points.

Thanks to its versatile staff, its knowledge of government and its network of preferred and experienced suppliers, the Translation Bureau's production capacity enables it not only to keep up with the substantial volume of one or many clients while continuing to meet the needs of its other clients, but also to work in specialties that represent most areas of human endeavour. These assets mean that Bureau clients do not have to negotiate several contracts to have a lengthy text translated, with the inherent risk of inconsistent terminology, or have to devote a great deal of effort looking for a translation supplier able to work in a rare speciality or a combination of specialties.

It is important to note that the Translation Bureau has adopted a total quality approach. This means that the Bureau guarantees the quality of all its products and services and agrees to make any necessary changes at no charge to those which clients consider unsatisfactory. Interested federal institutions are invited to contact Bureau representatives for more information on this quality assurance program.

In short, the Bureau offers a highly varied range of services, from translation only to a complete package that meets all the translation needs of the department or agency in question. The quality assurance program set up by the Bureau to enhance its translation services provides clients with further assurance of quality.

How to obtain the Bureau's services

As indicated above, under the system of optionality the Translation Bureau continues to offer the same range of products and services, subject to their cost-effectiveness and to the changing needs of the market and its clients. Clients may contact the Bureau through brokers who work with clients to determine and analyze their specific needs and then propose solutions and options for using the Bureau's services.

Clients may choose the services they need and would like to obtain from the menu the Bureau offers them. The Translation Bureau encourages the deputy heads of federal institutions to negotiate and enter into service agreements for a given period of time with the chief executive officer of the Translation Bureau. Managers in federal institutions that choose this option enjoy a great deal of flexibility and do not need to concern themselves with negotiating their own contracts or agreements. The procedures for having documents translated and for

all the services to be purchased should be set out in such service agreements. It is worth mentioning that representatives of the clients and of the Translation Bureau who have the required financial authority should sign service agreements.

Clients who enter into service agreements with the Translation Bureau will continue to fill out requests for translation. Clients who have not entered into such agreements and who wish to use the Bureau's services on an occasional basis will need to ensure that requests for translation have been duly signed and authorized by a manager with spending authority.

As in the private sector, the Bureau's rates are based on the client's requirements and on the range of services they decide to obtain from the Bureau. As mentioned elsewhere in the *Guide*, the Translation Bureau is not authorized to bid on government contracts. Therefore, departments and agencies that wish to solicit bids in hopes of choosing the supplier that offers the best price to quality ratio will exclude the possibility of using the Translation Bureau's services. Departments and agencies are therefore advised to survey and test the market before deciding to turn to the private sector rather than the Translation Bureau. Of course, the Translation Bureau will make every possible effort to submit competitive proposals. Federal institutions should base their decisions not on cost alone but also on the added value that is in certain proposals or that certain suppliers are able to offer.

The 1995-96 fiscal year will be a year of transition not only for the Translation Bureau but also for the departments and agencies it currently serves. The Bureau will continue, however, for a reasonable length of time to serve its current clients who did not have time to enter into an agreement with it. In other words, federal institutions that are not ready to select their suppliers on April 1, 1995 need not be concerned that they will suddenly find themselves without a supplier for translation services. In addition, the Bureau should already have provided clarification and assurances in this connection to its federal government clients by the time this *Guide* has been distributed.

For more information on the Bureau's products and services and on the procedures for entering into a service agreement, departments and agencies should contact the Translation Bureau at (819) 997-3300.

Conclusion

The way the Translation Bureau operates as of April 1, 1995 and the business approach it plans to take provide its current clients with a number of new options: the ability to choose not only the suppliers they will be dealing with but the specific services they wish to obtain, and the opportunity for enhanced flexibility and a wider range of possibilities.

Chapter 7 - Dealing with the private sector

Departments and agencies that decide to deal with private sector suppliers rather than with the Translation Bureau may initially have certain difficulties finding their way in the translation market. The purpose of this chapter is to give them some practical advice that may assist them in dealing with qualified entrepreneurs. Much of the advice that follows also applies to dealings with the Translation Bureau.

How to proceed

Departments and agencies can use a variety of means to establish contact with private suppliers. The following list is not intended to be exhaustive or restrictive, but rather to serve as a guide.

- *Professional associations of translators and interpreters*. As was indicated in Chapter 5, such associations exist in most provinces and territories. They publish directories of their members, their fields of work and the language combinations that they handle. The names of these associations and their addresses are appended to the *Guide*. It should be mentioned that professional associations will not recommend specific translators, but do make their directories available to the public for a fee in some cases.

- *Professional conferences*. The professional associations of translators and interpreters hold annual conferences at which non-members can participate.

- *Trade shows*. Sometimes professional translators participate in these events or advertise their services on these occasions.

- *Professional associations other than translator associations*. Through their networks, these associations can put well-established translators, who are sometimes members of these associations, in contact with potential clients. The advantage is that these translators have a general knowledge of the fields of work of the members of these associations. Some specialized translators are also professionals in other disciplines, such as accounting, law and engineering.

- *Canada Communication Group* (CCG) *List*. The CCG publishes annually a list of standing offers of editors and revisers, some of whom also do translation work. Departments and agencies should be aware, however, that **the professional competence of the contractors on this list has not been verified**.

- *Telephone directories*. The yellow pages of telephone directories normally contain the names of translation companies in the region under the headings "Translators" or "Translation". There are also business directories in which translation companies advertise their services.

- *Advertisements*. Departments and agencies seeking translators could place advertisements or calls for tenders in the major newspapers and in specialized written media, such as the publications of professional associations, as well as via the electronic media, such as public interest networks similar to the National Capital Freenet/Libertel in the NCR. If they choose this method, departments and agencies should consult the Policy on Contracting in the *Treasury Board Manual* or the corporate official responsible for government contracts.

- *OLIN*. The official languages information network can also be used to exchange information on translation services suppliers. A heading for translation could easily be added if departments and agencies express the need.

- *Offers of service*. It is likely that the private sector will agressively solicit departments and agencies after the April 1, 1995 deadline. Institutions may, therefore, be able to begin establishing their own list of suppliers from the offers they receive.

What to ask and specify

Below is a list of the points that departments and agencies should verify before entering into a business relationship with a supplier of translation services. These elements are particularly useful in that they will also make it easier to draft the service contract or agreement. For the sake of expediency, we have assumed that the potential client has never done business with the supplier.

- *References*.

- *Work samples*. The client should request that the supplier certify in writing that he (or his employees, as applicable) is actually the author of the samples submitted. The samples should be long enough for quality control purposes and should deal with a field related to that of the work to be done. The samples should be prose and not simply a list or tables or graphics. Nor should the samples be taken from publications since it is likely that the final product is not identical to the original translation. It is possible to replace translation samples by a test requiring translation of a short text of a few hundred words.

- *Experience*. It is appropriate to determine whether the supplier has extensive translation experience and the nature of that experience. How and where was it acquired? Does he or she and, if applicable, the supplier's staff take professional development courses?

- *Membership in professional associations*. In translation or related fields (see Chapter 6).

- *Areas of expertise*. A translator's knowledge can be verified from his or her curriculum vitae or by reviewing work samples. Degrees that the supplier or his or her employees hold, education and courses completed, the areas of activity of clients. How does the supplier keep up to date?

- *Curriculum vitae*. The curriculum vitae of the supplier or, in the case of a translation company, those of the employees who will be assigned to the work to be performed, is a useful source of information.

- *Knowledge of the federal government*. Has the supplier already been employed by, or done work for, a federal institution? If so, which one?

- *Materiel, equipment, software*. Can the supplier deliver the work on the required system and does he or she have the necessary equipment or access to it? Communication modems and fax machines may be useful in sending urgent texts, as long as they do not have a security classification.

- *Work methods*. It is a good idea to determine how the supplier plans to proceed if the work is lengthy, if there are conflicting priorities with other clients, or if he or she becomes ill. Does the supplier have access to back-up resources who are reliable and competent?

- *Security*. It is important to ensure that, when the document to be translated has a security classification, the supplier or his or her employees have the necessary security clearance, that he is prepared to work on-site or in designated facilities, or that his own facilities are approved by Public Works and Government Services Canada. An on-site visit by the institution's security personnel would ensure that the existing precautions meet the specific requirements of a particular department or agency. Security services of the client department or agency should be consulted since security requirements can vary from institution to institution.

- *Deadline*. Can the supplier meet the deadline set? A test case may be useful to this end. Information can also be solicited from references or the supplier's clients.

- *Rate*. See Chapter 5, "Factors that have an impact on translation costs".

How to make sure the product or service will meet expectations

As a general rule, the more specific the client is about its needs, the greater are its chances of obtaining a product or service that meets those needs. The client who asks a translator to translate a text without providing any other instructions runs the risk of receiving an unsatisfactory product. The translation supplier needs

sufficient specifications to be able to carry out his or her work professionally. Below is a non-exhaustive list of such elements to which institutions can also refer when dealing with the Translation Bureau.

- *Documentation.* The translator should be provided with all documentation, preferably in both languages, useful to performing the translation. Generally this would be the same documentation the author used in preparing the original text. The translation of references and the source of quotations should also be provided, and if the document quoted is in both languages, a copy of the quotations should be provided too.

- *Terminology.* If specific terminology or terms must be used, this should be specified, along with where the terminology can be found.

- *Resource person.* The supplier should always be given the name of a resource person who could, if necessary, provide explanations about the context or a specific passage. This individual should preferably be the author of the text or one of his colleagues because they are in the best position to answer this type of questions. Care should be taken to ensure that the resource person will be available.

- *End use of the text.* This is important information because it gives the translator some direction. For example, is the audience a group of specialists or the general public? Is it a draft, a publication, a briefing note, etc.? The style and level of language can be adjusted accordingly. The client should also specify the characteristics of the translation: very close to the original text, accurate, simple structure and syntax, short sentences, adaptation for a target-language readership audience, elegant, etc.

- *Deadline.* The date by which the translation is required must be indicated. This date should not be chosen randomly, given the impact of the time factor on the cost. The best way to avoid an unrealistic deadline is to include the translation stage in the planning process. When the client decides to produce a document, he must decide whether it needs to be prepared in two languages and, if necessary, whether translation is the most effective production method. (See Chapter 4-5, "Official Languages" volume, *Treasury Board Manual.)* The more planning there is for the translation stage, the fewer risks there are of an unpleasant surprise.

- *Volume.* Most suppliers determine the length of the work to be done on the basis of the number of words. A few suppliers will bill on the basis of the job - that is, for a given text, or on an hourly basis. It is important for the client to provide an estimate of the volume: number of 8.5 x 11 or 8.5 x 14 pages. Most word-processing softwares have a word-count option that can give an

estimate of the number of words, with a margin of error of plus or minus three to five per cent.

- *Sample of the work to be done.* If there is time, a representative sample of the work to be done will enable the supplier to better assess what is involved.

- *Presentation.* It is important to indicate at the outset whether the supplier is to reproduce tables and graphics, if the format is to be identical to the original text, and even to specify the margins, the medium (paper copy, diskette, or both), etc. With this approach, rates may vary considerably.

- *Method of transmission or delivery.* The supplier must know how and when he or she will receive the work. Agreement must also be reached on how the supplier will deliver the translation: by modem, fax, messenger, in person, mail, etc.

- *Copyright.* Certain documents or parts of them that must be translated may be subject to copyright. The necessary permission must be obtained before they are reproduced or translated.

Appendix I

Federal institutions and organizations consulted

The Official Languages and Employment Equity Branch of the Treasury Board Secretariat wishes to thank the institutions and organizations mentioned below for their comments, suggestions and observations which made the distribution of the *Users' Guide for Translation Services* possible. It also wishes to acknowledge the collaboration of the Program Branch, the Legal Services Branch and the Financial and Information Management Branch of the Treasury Board Secretariat.

Departments and organizations that participated in the preparation of the *Guide*

- Translation Bureau
- Department of National Defence
- Human Resources Development
- Royal Canadian Mounted Police
- Revenue Canada
- Canadian Heritage
- Treasury Board Secretariat

Consultations

- Canadian Translators and Interpreters Council
- Departments and Agencies Advisory Committee on Official Languages
- Official Languages Community
- Canadian Union of Professional and Technical Employees - TR Group

Appendix II

Professional associations of translators and interpreters

Below are the names[1] and addresses of the provincial and territorial professional associations of translators and interpreters in Canada as of January 31, 1995. These associations are members of the Canadian Translators and Interpreters Council, which represents the profession at the national level. Membership in the Council is limited to corporations.

- **Association of Tranlators and Interpreters of Nova Scotia (ATINS)**
  P.O. Box 372, Halifax, Nova Scotia B3J 2P8
- **Corporation of Translators, Terminologists and Interpreters of New Brunswick (CTINB)**[2]
  P.O. Box 427, Fredericton, New Brunswick E3B 4Z9
  Phone: (506) 458-1519
- **Ordre des traducteurs et interprètes agréés du Québec (OTIAQ)**[2]
  1140, boul. de Maisonneuve Ouest, Bureau 1060, Montréal (Québec) H3A 1M8
  Phone: 1-800-265-4815, or (514) 845-4411; fax : (514) 845-9903
- **Association of Tranlators and Interpreters of Ontario (ATIO)**[2]
  1 Nicholas Street, Suite 1202, Ottawa, Ontario K1N 7B7
  Phone: (613) 241-2846; Fax: (613) 241-4098
- **Association of Translators and Interpreters of Manitoba (ATIM)**
  200 Cathédrale Avenue, P.O. Box 83, Saint Boniface, Manitoba R2H 0H7
  Phone: (204) 233-1757
- **Association of Translators and Interpreters of Saskatchewan (ATIS)**
  2341 Broad Street, Regina, Saskatchewan, S4P 1Y9
  Phone: (306) 522-2847
- **Association of Translators and Interpreters of Alberta (ATIA)**
  P.O. Box 2635, Station M, Calgary, Alberta T2P 3C1
  Phone: (403) 243-3477
- **Society of Translators and Interpreters of British Columbia (STIBC)**
  905 W. Pender Street, Suite 400, Vancouver, B.C. V6C 1L6
  Phone: (604) 684-2940; fax: (604) 687-0066
- **Interpreters/Translators Society of the NWT (ITSNWT)**
  P.O. Box 995, Yellowknife, NWT X1A 2N7
- **Society of Interpreters & Translators of the Yukon**
  Contact: Marc André Fiola
  54 Cedar Crescent Street, Whitehorse, Yukon Y1A 4P3
  Phone: (403) 667-8279; fax: (403) 667-6116
- **The Nunavut Interpreter/Translator Association**
  Contact: Susan Sammons
  P.O. Box 1617, Iqualuit, NT X0A 0H0
  Phone: (819) 979-1700

---

1 The order in which the associations appear is based on their geographic location from East to West.

2 These associations have obtained professional recognition in their respective provinces and have the right to use the reserved titles of certified translator, certified interpreter and certified terminologist.

Chapter 4-5

Policy on Producing Texts in Both Official Languages

Policy objective

To ensure that federal institutions follow sound management principles in producing texts in both official languages, including translation.

Policy statement

When a text has to be produced in both official languages, federal institutions must choose the most efficient and effective means for its production, taking into account the topic and the audience for which each version is intended.

Institutions must also ensure that the English and French versions of the text are of the same quality, based on the end use of the document.

Application

This policy applies to all departments and organizations listed in Schedules I and II of the *Financial Administration Act*. Crown corporations and other organizations subject to the *Official Languages Act* are encouraged to adapt it to their particular situations.

Policy requirements

1. Each federal institution must adopt a policy on producing texts in both official languages, including translation.

2. This policy must include:

   - measures that will ensure, before production starts, that the text is really required in both official languages pursuant to the institution's statutory requirements and to the policies on service to the public or language of work;
   - cost-control measures that will prevent unnecessary translations; and
   - measures that ensure the quality of the texts in each language is comparable.

Monitoring

The Treasury Board Secretariat will ensure that this policy is implemented through:

- monitoring by either the institution, the Official Languages and Employment Equity Branch, or both;
- agreements on official languages with the Treasury Board, including Annual Management Reports;
- follow-up of the reports and special studies done by the Office of the Commissioner of Official Languages.

References

Parts IV and V of the *Official Languages Act*

Treasury Board Manual, "Official Languages" volume, Part 1: Service to the Public; and Part 2: Language of Work

Treasury Board Manual, "Materiel, Risk and Common Services" volume, Part III, Chapter 1 - Common Services Policy

Enquiries

Please direct enquiries to the person responsible for official languages in your institution. This person may then address policy interpretation questions to the:

Official Languages and Employment Equity Branch
Treasury Board Secretariat

Appendix A

Guidelines on Producing Texts in Both Official Languages

These guidelines provide federal institutions with some suggestions and examples that may help them in developing their policy on producing texts in both official languages.

Different methods of production

1. The different methods for producing a text in both official languages are: parallel drafting, production of short texts in both languages within the work unit, purchasing the document in both languages, and translation.

Parallel drafting

1.1 Two writers are assigned the task of writing the text, each in his first official language. Each one is responsible for his own version but the writers must compare notes and ensure that the message is the same in both languages. The give-and-take from one language to the other usually results in better quality. This type of production is appropriate for texts in which great accuracy in each language is required, e.g., policy papers, information documents for the general public.

Production of short texts within the work unit in bilingual regions

1.2 The drafting of the text in both official languages is assigned to a person who must work in the two languages, although it may mean a colleague or the editing services of the institution will have to revise the text. This method is very effective and appropriate for general administrative texts that are relatively short and when it is important that the message is to be conveyed in a style and a terminology specific to the work environment.

Managers should ensure that the writing of bilingual texts is distributed fairly among the staff in order to avoid always having the same persons assume this responsibility.

Purchasing the document in both languages

1.3 This should especially be considered in the following two types of situations:

- information or advertising campaigns contracted out to an agency that specializes in communications, including communications written in both official languages: the language must be adapted to suit the public targeted for the message (see parallel drafting if such campaigns are done with internal resources);

- operational manuals required at the same time as the corresponding material or equipment: it may be more appropriate to buy these documents in both languages when issues of copyright or warranties or liability related to the use of the material or equipment are involved since the manufacturer can then authorize both versions at the same time. Another advantage is that this type of documentation often requires updating and, at times, frequent and extensive amendments. This method thus ensures that both versions are always completely up-to-date. This method may also allow for negotiating the best contractual terms for the production of the text in both languages.

Traduction

1.4 C'est souvent le moyen le plus efficient et le plus efficace de produire les deux versions d'un document, notamment quand il s'agit d'un document long ou spécialisé.

Mesures de gestion de la demande de traduction

2. Les exemples ci-après illustrent le genre de mesures qui répondraient aux exigences de la politique en ce qui concerne la gestion de la demande de traduction. Il s'agit de mesures qui devraient être intégrées aux critères de vérifications internes des institutions et qui permettent :

- d'éviter les traductions inutiles telles que : traductions multiples (p. ex. un texte provenant d'un organisme central), traductions existantes (p. ex. les catalogues d'équipement commercial), traductions prématurées ou mal planifiées (texte changé ensuite de fond en comble ou que l'on n'utilisera finalement pas dans les deux versions), etc.;

- d'inciter à ce que, lors de la répartition des tâches dans les régions bilingues, les textes requis dans une seule langue soient rédigés directement dans cette langue (p. ex. la correspondance);

- d'établir des priorités de traduction et des niveaux d'autorisation appropriés afin de gérer de façon efficiente la demande de traduction et de contrôler les dépenses;

- de prévoir le temps nécessaire pour la traduction dans le calendrier de travail.

Mesures touchant la qualité de l'écrit

3. La politique de l'institution fédérale devrait comporter un mécanisme de contrôle de la qualité assurant que des textes, tels que ceux destinés aux ministres ou devant être publiés, font l'objet d'un examen attentif. Maintes institutions disposent déjà de services de révision auxquels les gestionnaires peuvent faire appel pour s'assurer de la qualité comparable des textes produits dans les deux langues officielles.

Les institutions devraient également examiner périodiquement la qualité d'un certain nombre de textes produits dans les deux langues, y compris ceux qui ont été traduits, et vérifier auprès des usagers s'ils en sont satisfaits.

Translation

1.4 This is often the most efficient and effective method for producing the two linguistic versions of a document, for example, in the case of a long or specialized text.

Measures for managing translation requests

2. The following examples illustrate the types of measures that would meet the policy requirements for managing translation requests. These consist of measures that would be part of the institution's internal audit criteria and would:

- prevent unnecessary translations, such as: multiple translations of the same text (e.g., text originating from a central agency); translations that already exist (e.g., catalogues of commercial equipment); translating too soon or lack of planning (text later changed completely or finally not used in both versions, etc.);

- encourage, through the assignment of tasks in bilingual regions, that texts are required in only one language are written directly in that language (e.g., correspondence);

- establish translation priorities and appropriate levels of authorization to ensure efficient management of translation requests and to control expenses;

- include time for translation in work schedule.

Measures concerning the quality of the text

3. The federal institution's policy should contain a quality control mechanism by which texts such as those destined for ministers or for publication are subject to a careful review. A number of institutions already have editorial services. Managers can use these services to ensure that quality of texts produced in both official languages is comparable.

Institutions should also conduct periodic reviews of the quality of a certain number of texts produced in both official languages, including those produced through translation, and ensure that the users are satisfied with the quality of these texts.

Conseil du Trésor du Canada
Secrétariat

Treasury Board of Canada
Secretariat

Guide de l'usager des services de traduction

3 3286 50363 5829
N.L.C./B.N.C.

Canada

Direction des langues officielles et de l'équité en emploi
Mars 1995

Publié par la
Direction de la planification et des communications
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
N° de catalogue BT23-2/13-1995
ISBN 0-662-61708-8
NDLR : Dans la présente publication, le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

©Ministre des Approvisionnements et Services Canada 1995

DIRECTION DES LANGUES OFFICIELLES ET DE L'ÉQUITÉ EN EMPLOI

GUIDE DE L'USAGER DES SERVICES DE TRADUCTION

Mars 1995

GUIDE DE L'USAGER DES SERVICES DE TRADUCTION

Table des matières

Avant-propos 1

Chapitre 1 - Le cadre de responsabilisation et de gestion 3

Chapitre 2 - La transition 7
- Le régime en place jusqu'au 31 mars 1995 7
- Les nouvelles règles du jeu 8
- Les conditions d'une transition harmonieuse 9

Chapitre 3 - La gestion de la traduction 13
- Les mesures internes de gestion de la traduction 13
- La gestion des marchés de traduction 16
- Les besoins d'information 19
- Conclusion 20

Chapitre 4 - Le contrôle de la qualité des documents traduits 21
- À quoi sert le contrôle de la qualité des traductions 21
- Quand faire le contrôle de la qualité des traductions 22
- Comment faire le contrôle de la qualité des traductions 23

Chapitre 5 - Le marché de la traduction 25
- La profession 25
- Le marché du travail 27
- Les facteurs qui influent sur les coûts de la traduction 28

Chapitre 6 - Le recours au Bureau de la traduction 31
- Les services optionnels et les services obligatoires 31
- Les produits et services offerts par le Bureau de la traduction 32
- Le fonctionnement du Bureau de la traduction 32
- Comment accéder aux services du Bureau de la traduction 33
- Conclusion 35

Chapitre 7 - Le recours au secteur privé 37
- Où s'adresser 37
- Quoi demander et préciser 38
- Comment s'assurer que le produit/service répondra aux attentes/besoins 40

Annexes
- Annexe I — Liste des institutions fédérales et des organisations consultées 43
- Annexe II — Liste des associations professionnelles de traducteurs et d'interprètes 45
- Annexe III — Politique sur la production de textes dans les deux langues officielles 47

Avant-propos

Dans la perspective des changements qui marquent le recours à la traduction à compter du 1er avril 1995 et qui influent sur les règles du jeu auxquelles étaient jusqu'alors habitués les ministères et organismes fédéraux, le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) a entrepris d'élaborer le présent guide. Le *Guide de l'usager des services de traduction* vise à aider les ministères et organismes à fonctionner à l'intérieur du nouveau régime. Il présente de l'information et des conseils sur la façon de s'orienter, d'opérer et de s'organiser à l'intérieur de ce nouveau cadre.

Le recours à la traduction est régi par la Politique sur les services communs obligatoires[1], et les ministères et organismes fédéraux s'appuient sur le Bureau de la traduction[2] pour répondre à leurs besoins en traduction. À compter du 1er avril 1995, un nouveau régime est instauré et caractérisé par :

- l'optionalité des services de traduction offerts par le Bureau de la traduction;
- la transformation du Bureau de la traduction en organisme de service spécial fonctionnant sur la base du recouvrement des coûts; et
- l'élimination du système des enveloppes de mots et son remplacement par des fonds ou «budgets»[3] de traduction faisant partie des budgets de fonctionnement des ministères et organismes.

Le présent guide traite uniquement de la traduction en langues officielles. Bien que faisant partie des services dits optionnels dans le cadre du nouveau régime, la traduction en langues étrangères et autochtones n'est pas traitée dans le guide; toutefois les mêmes règles s'appliquent à la traduction en langues étrangères et autochtones qu'à la traduction en langues officielles.

Comme son nom l'indique, il s'agit d'un guide et non d'un recueil d'instructions. Les ministères et organismes sont invités à y puiser l'information qui leur semble utile et à en adapter le contenu à leurs besoins et à leur situation particulière. Il s'adresse au premier chef aux ministères et organismes figurant aux annexes I et II

---

1 *Manuel du Conseil du Trésor*, «Matériel, risques et services communs», partie III, chapitre 1 - Politique sur les services communs.

2 Pour des raisons de simplification, nous avons retenu dans le Guide l'appellation «Bureau de la traduction», laquelle demeurera à toutes fins utiles la raison sociale de cet organisme à compter du 1er avril 1995.

3 Le terme «budget» désigne ici les fonds transférés aux ministères et organismes pour répondre à leurs besoins de traduction selon les modalités fixées par le SCT et ne recouvre pas l'appellation courante de budget, puisqu'il n'existe à toutes fins utiles qu'un seul budget de fonctionnement par institution depuis le 1er avril 1993. Loin des auteurs du Guide l'idée de laisser entendre que les ministères et organismes auront à maintenir un budget distinct pour la traduction.

de la *Loi sur la gestion des finances publiques*[4], mais comme il peut aussi intéresser les sociétés d'État et les autres organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles*, il sera mis à leur disposition.

Le SCT tient à remercier les membres du Comité consultatif des ministères et de la collectivité du réseau des langues officielles pour leurs conseils et appui. Il adresse des remerciements tout particuliers à ceux d'entre eux qui ont donné de leur temps pour collaborer à la rédaction du présent Guide, notamment au Bureau de la traduction qui a volontiers accepté de partager son expertise. On trouvera en annexe la liste des institutions et organismes ayant participé au groupe de travail responsable de l'élaboration et de la rédaction du Guide ainsi que les noms des autres organismes consultés.

[4] Ces institutions fédérales sont désignées dans le Guide sous le terme de «ministères et organismes».

Chapitre 1 - Le cadre de responsabilisation et de gestion

La traduction est une mesure d'appui au programme des langues officielles. Elle joue, à ce titre, un rôle important dans la mise en oeuvre du programme dans les institutions fédérales.

Le recours à la traduction découle de l'application de la *Loi sur les langues officielles* et vise plus particulièrement à donner aux institutions fédérales un moyen de satisfaire à leurs obligations :

- aux termes de la partie IV de la Loi, de communiquer avec le public et de le servir dans la langue officielle de son choix là où elles sont tenues de le faire; et

- aux termes de la partie V de la Loi, de veiller à ce que, dans la région de la Capitale nationale et dans les régions désignées, le milieu de travail soit propice à l'usage des deux langues officielles.

Le *Règlement sur les langues officielles - communications avec le public et prestation des services* définit plus en détail les obligations des institutions fédérales relatives aux communications avec le public et à la prestation des services.

Le volume «Langues officielles» du *Manuel du Conseil du Trésor* regroupe les politiques et les lignes directrices en matière de langues officielles. Les politiques énoncent les exigences que doivent respecter les institutions fédérales, et les lignes directrices suggèrent des mesures et des moyens pour aider les institutions fédérales à y répondre. **Le présent Guide ne modifie en rien les politiques existantes relatives aux langues officielles.**

Les parties 1 et 2 du volume traitent du service au public et de la langue de travail respectivement, et le lecteur est invité à les consulter pour de plus amples détails. Le chapitre 4-5 de la partie 4 porte plus précisément sur la production de textes dans les deux langues officielles et vise à s'assurer que les institutions fédérales suivent à cet égard, y compris pour la traduction, de saines pratiques de gestion. Il renferme en annexe des lignes directrices qui présentent des suggestions et des exemples pour la production de textes dans les deux langues officielles, notamment les différents moyens de production, les mesures de gestion de la demande de traduction et les mesures de contrôle de la qualité de l'écrit.

Les responsabilités des institutions fédérales relativement à la production de textes dans les deux langues officielles sont les suivantes :

- S'assurer que les textes à produire dans les deux langues officielles sont bien requis dans chaque langue, c'est-à-dire que leur production dans les deux langues est prévue aux termes des obligations des institutions fédérales en matière de service au public et de langue de travail.

- Choisir le mode de production le plus efficace et le plus efficient compte tenu de l'objet et du destinataire de chaque version : la rédaction parallèle, la production des textes courts à l'interne, l'obtention des documents dans les deux langues officielles ou la traduction.

- S'assurer que les deux versions sont de qualité comparable.

- Mettre en place des mesures de contrôle des coûts de la production de textes dans les deux langues, y compris dans les cas où le mode de production retenu est la traduction.

Les ministères et organismes devraient avoir adopté des politiques internes régissant la production de textes dans les deux langues officielles, qui reflètent ces responsabilités et qui comprennent en particulier divers mécanismes visant à s'assurer que les documents sont bien requis dans les deux langues officielles, que la qualité des deux versions est comparable et que les coûts sont contrôlés.

Par ailleurs, les ministères et organismes sont tenus de rendre compte au SCT de la façon dont ils s'acquittent de ces responsabilités en lui fournissant notamment des données. Le nouveau régime ne devrait pas occasionner de changement important à ce niveau. On trouvera de plus amples précisions à ce sujet aux chapitres 3 et 4.

En résumé, les responsabilités que doivent assumer les ministères et organismes en matière de traduction en langues officielles par suite de l'optionalité des services de traduction sont les suivantes :

- le choix du type de fournisseurs : Bureau de la traduction ou secteur privé
- la sélection des fournisseurs de services de traduction du secteur privé
- la gestion des marchés de services de traduction
- la vérification et la délivrance des autorisations sécuritaires des fournisseurs
- l'accréditation des locaux des fournisseurs à des fins de sécurité
- la gestion des fonds consacrés à la traduction, dont le contrôle des coûts
- l'élaboration et la tenue des systèmes de gestion et d'information appropriés

- le contrôle de la qualité des textes traduits
- la gestion, le contrôle, l'autorisation et la priorisation des textes/demandes de traduction
- l'uniformisation terminologique des traductions
- la reddition de comptes en matière de traduction

Chapitre 2 - La transition

Le présent chapitre vise à orienter les ministères et organismes lors de l'entrée en vigueur de l'optionalité des services de traduction du Bureau de la traduction. À cette fin, les principales différences entre le régime prévalant antérieurement et les nouvelles règles du jeu sont mises en évidence, puis les conditions nécessaires à une transition harmonieuse sont présentées. Il importe de préciser que la période de transition peut varier d'une institution à l'autre et qu'elle dépend en fait du degré de préparation de chaque ministère et organisme à l'optionalité. À toutes fins utiles, les ministères et organismes pourraient, tout comme le Bureau de la traduction, considérer l'exercice 1995-1996, en tout ou en partie, comme une année de transition afin de se donner le temps de s'organiser en fonction du nouveau régime. Quoi qu'il en soit, ce nouveau régime entre en vigueur le 1er avril 1995, et tant les ministères et organismes que le Bureau de la traduction doivent s'y adapter à compter de cette date.

Le régime en place jusqu'au 31 mars 1995

Dans ce régime, les services de traduction et d'interprétation[5] offerts par le Bureau de la traduction sont des **services communs dits obligatoires**, c'est-à-dire que les ministères et organismes clients sont tenus d'obtenir ces services auprès du Bureau de la traduction. Ce dernier fournit aussi à l'administration fédérale des services de terminologie, de révision et d'aide à la rédaction, et il a en outre pour mandat de normaliser la terminologie au sein de l'administration fédérale.

Chacun des ministères et organismes tenus de s'adresser au Bureau de la traduction pour satisfaire ses besoins en traduction dispose d'une **enveloppe de mots** pour la traduction au langues officielles, dont le niveau est fixé chaque année par le SCT et qui peut être utilisée en fonction des besoins. Dans le cas de l'interprétation, il n'y a pas d'enveloppes, mais le Bureau de la traduction s'engage à répondre aux besoins des ministères et organismes à même les ressources qui lui sont allouées à cette fin. Les frais de déplacement et d'hébergement des interprètes et les frais de location d'équipement d'interprétation sont généralement défrayés par les clients.

Le Bureau de la traduction assure le **suivi de l'utilisation des enveloppes de mots** pour le compte du SCT et de chaque ministère et organisme client auxquels il adresse des rapports mensuels d'utilisation. Le niveau des enveloppes de mots est étroitement lié à celui des ressources financières et humaines allouées au Bureau de la traduction pour l'aider à remplir son mandat. Les ministères et organismes qui dépassent leur enveloppe et qui ont besoin de mots supplémentaires peuvent les acheter au Bureau de la traduction à même leur budget de fonctionnement. Le recours à la traduction n'oblige pas en principe les clients à mettre sur pied un

---

[5] Le terme «interprétation» désigne tant l'interprétation en langues officielles, étrangères et autochtones que l'interprétation gestuelle.

système de suivi de l'utilisation des enveloppes; cependant, bon nombre d'entre eux prennent des mesures pour **contrôler la demande de traduction**, et éviter ainsi les dépassements d'enveloppes, et pour facturer au besoin les centres de responsabilité à l'origine de ces dépassements.

Les ministères et organismes clients acheminent, soit directement, soit par l'intermédiaire de **coordonnateurs ministériels de la traduction**, les textes à traduire vers les services du Bureau de la traduction qui les servent sur place ou, dans le cas de la traduction multilingue et de l'interprétation, vers les services compétents du Bureau. Les services ministériels de coordination s'assurent que les textes soumis sont effectivement requis dans les deux langues officielles, que les mêmes demandes n'ont pas déjà été traitées, que la documentation pertinente est bien jointe, que les instructions sont claires et complètes, et que les autorisations requises ont été obtenues, notamment en matière de droits d'auteur.

Les ministères et organismes, et le Bureau de la traduction de son côté, rendent enfin compte au SCT de la façon dont ils gèrent la traduction et ils lui fournissent à cet effet des données. Celles-ci consistent en des rapports sur les coûts de la traduction en langues officielles (salaires et honoraires) assumés par les ministères et organismes autorisés et sur les coûts d'interprétation en langues officielles (frais de déplacement des interprètes, de location d'équipement et, lors des réunions internes, frais d'interprétation) encourus par les ministères et organismes autorisés. Les coûts des services de traduction et d'interprétation assurés gratuitement par le Bureau de la traduction sont rapportés directement par celui-ci, tout comme le sont les mots de traduction et les heures d'interprétation qu'il fournit sans frais aux ministères et organismes.

Les nouvelles règles du jeu

Comme il est mentionné dans l'avant-propos , à compter du 1er avril 1995, et aux termes de la décision prise par le Conseil du Trésor, les nouvelles règles du jeu sont les suivantes :

1. **Transformation du Bureau de la traduction en organisme de service spécial fonctionnant sur la base du recouvrement des coûts**

   Le concept d'organisme de service spécial, ou OSS, vise à favoriser l'efficience de la prestation des services et est axé sur le service à la clientèle. Il repose sur des valeurs telles que l'innovation, l'accroissement des pouvoirs des employés et des gestionnaires, le service axé sur la clientèle, l'autoréglementation, l'amélioration de la gestion des ressources humaines et la responsabilisation. Les OSS jouissent d'une plus grande autonomie à l'égard de certaines règles administratives imposées par le ministère d'attache ou applicables à l'ensemble de la fonction publique. En échange, ils s'engagent à atteindre des niveaux de rendement clairement établis. Cela signifie que le Bureau de la traduction recouvrera auprès des ministères et organismes clients, et sur la base des principes commerciaux normaux, les coûts des services de traduction qu'il leur assurera.

2. **Optionalité d'une partie des services offerts par le Bureau de la traduction**, soit les services de traduction en langues officielles et en langues étrangères et autochtones offerts aux ministères et organismes[6].

3. **Élimination du système des enveloppes de mots et son remplacement par des «budgets» de traduction faisant partie des budgets de fonctionnement des ministères et organismes**.

La décision du Conseil du Trésor prévoit également que le Bureau de la traduction demeure le seul fournisseur fédéral de services de traduction, d'interprétation et de terminologie pour le gouvernement fédéral et le seul employeur de traducteurs et d'interprètes de l'administration fédérale. Cela signifie que **les ministères et organismes fédéraux ne peuvent se doter de leurs propres services de traduction ni recruter de traducteurs, interprètes et terminologues.** Ils doivent répondre à leurs besoins de traduction (en langues officielles, étrangères et autochtones) en achetant les services requis soit du Bureau de la traduction soit du secteur privé.

Ces nouvelles règles du jeu ont pour objet de donner aux ministères et organismes la marge de manoeuvre dont ils ont besoin pour gérer leur demande de services de traduction – un volet important de la gestion de leur programme des langues officielles – et de permettre au Bureau de la traduction d'accroître l'efficacité des services qu'il offre à la fonction publique fédérale. Enfin, ces règles représentent le moyen d'optimiser l'utilisation des fonds consacrés à la traduction tout en permettant aux ministères et organismes de s'acquitter de leurs responsabilités en matière de langues officielles.

Les conditions d'une transition harmonieuse

On trouvera ci-après quelques conseils visant à aider les ministères et organismes clients du Bureau de la traduction à s'adapter à la nouvelle situation et surtout à s'y préparer.

Sensibilisation des gestionnaires aux nouvelles règles. Il serait bon que les ministères et organismes fassent connaître les nouvelles règles à leurs gestionnaires et les informent notamment des répercussions sur les façons de procéder. Dans le cas du recours au secteur privé, l'incidence des nouvelles règles sur les marchés de services, y compris le volet «sécurité» (voir à ce sujet le chapitre 7), devra être

6 À l'exception des services de traduction en langues officielles fournis aux institutions parlementaires, lesquels demeurent obligatoires.

soulignée. Les ministères et organismes pourraient vouloir organiser des séances d'information à l'intention des gestionnaires ou participer à celles que peut mettre sur pied le SCT.

Sensibilisation des gestionnaires à la qualité. Le Bureau de la traduction a habitué les gestionnaires à certaines normes de qualité. Les ministères et organismes devraient veiller à ce que les gestionnaires ne soient pas tentés de faire de compromis sur la qualité et ne fondent pas leurs décisions de recourir à un fournisseur donné sur le seul facteur du coût. Ils devraient également leur rappeler leurs obligations en matière de contrôle de la qualité et s'assurer que les mesures en place sont satisfaisantes. Les ministères et organismes pourraient vouloir aussi recommander certaines normes générales de qualité linguistique à leurs gestionnaires comme référence ou pour inclusion dans les marchés de services (tels des dictionnaires courants ou le *Guide du rédacteur de l'administration fédérale/The Canadian Style*) et entamer la négociation de marchés de services de rédaction-révision pour garantir et contrôler la qualité. Les politiques ministérielles sur le contrôle de la qualité devraient aussi être révisées ou élaborées. Enfin, les responsables ministériels des langues officielles ont certainement un rôle clé à jouer pour conseiller les gestionnaires sur les meilleures façons d'assumer leurs responsabilités en matière de contrôle de la qualité des textes et de s'en acquitter dans le nouveau contexte. (Pour plus de précisions, consulter le chapitre 4 .)

Accès au secteur privé. Les ministères et organismes qui envisagent de s'adresser au secteur privé, même occasionnellement, devraient se préparer en conséquence, notamment en commençant à se constituer un répertoire de fournisseurs au fil de leurs contacts, par exemple lorsqu'ils sont sollicités par des firmes privées. (Voir à ce sujet le chapitre 7.) Ils pourraient vouloir aussi élaborer des marchés de services types à l'intention de leurs gestionnaires.

Préparation des ententes et/ou des marchés de services. Qu'ils s'adressent au Bureau de la traduction ou au secteur privé, les ministères et organismes devraient commencer à planifier leurs besoins en traduction et notamment déterminer, s'il y a lieu, la répartition qu'ils voudraient faire entre le Bureau de la traduction et le secteur privé, les services connexes dont ils auront besoin (rapports, terminologie, service sur place, etc.). Ils devraient aussi entamer la négociation des ententes de services avec le Bureau de la traduction, se renseigner sur le marché et les fournisseurs de services de traduction, déterminer leur marge de négociation et élaborer des analyses coûts-avantages.

Systèmes de gestion de la traduction. Les ministères et organismes voudront peut-être commencer à mettre sur pied des systèmes de suivi, non seulement des coûts et du recours à la traduction (Bureau et secteur privé) mais également de leur «budget» de traduction. Il leur faudrait également déterminer s'ils entendent centraliser ou décentraliser la gestion de ce budget et établir les mécanismes requis

au besoin. Certains ministères et organismes pourraient aussi vouloir concevoir leurs propres formules de demande de traduction ou encore préciser les étapes du cheminement des demandes de traduction au sein de l'organisation. La planification des besoins de traduction sera aussi un facteur à prendre en considération, notamment avec l'élimination du système des enveloppes de mots. (Voir à ce sujet le chapitre 3.)

Uniformité de la terminologie. Les ministères et organismes devraient s'organiser de manière à pouvoir assurer l'uniformité de la terminologie employée dans leurs documents traduits. Le recours non planifié à divers fournisseurs du secteur privé, ou à une combinaison de fournisseurs du secteur privé et du Bureau de la traduction, peut avoir pour effet de produire des textes dont la terminologie n'est pas uniforme. Pour résoudre ce problème, les ministères et organismes voudront peut-être mettre des lexiques à la disposition de leurs fournisseurs, s'assurer que la documentation pertinente est disponible et accessible, recourir à des ressources spécialisées pour uniformiser les traductions, etc. Il importe que les ministères et organismes soient conscients que leurs choix et décisions en matière d'acquisition de services de traduction peuvent avoir des conséquences non souhaitées et non souhaitables sur la qualité des traductions et qu'ils prennent les dispositions nécessaires pour les éviter.

Révision de la politique ministérielle sur la production de textes bilingues. Les politiques ministérielles sur la production de textes dans les deux langues officielles devront être revues et reformulées, et plus spécialement les parties touchant la traduction. Une attention particulière devrait être portée au contrôle de la qualité et aux responsabilités des gestionnaires. Le présent guide, ou une version adaptée au contexte propre au ministère ou organisme et aux choix faits par ce dernier, pourrait aussi être inclus en annexe à la politique ministérielle de même que tous les documents pertinents.

Durant la transition, soit entre maintenant et le moment où, en 1995-1996, les ministères et organismes se jugeront prêts à choisir leurs fournisseurs, le Bureau de la traduction continuera pendant une période raisonnable de répondre aux besoins de traduction de ses clients qui n'auront pas eu le temps de signer une entente avec lui. Le Bureau de la traduction devrait d'ailleurs avoir fourni des assurances en ce sens à sa clientèle. Les ministères et organismes sont invités à s'adresser au Bureau de la traduction pour obtenir de plus amples précisions à ce sujet et sur les tarifs applicables.

Chapitre 3 - La gestion de la traduction

En régime d'optionalité des services de traduction, les ministères et organismes sont entièrement responsables de la gestion de la traduction. Ils ont en effet le choix de leurs fournisseurs de services de traduction et ils sont responsables de la gestion de leur «budget» de traduction. Cette responsabilisation signifie que les institutions fédérales concernées doivent déterminer comment elles peuvent s'organiser de façon à tirer le meilleur parti de la marge de manoeuvre accrue qui leur est ainsi octroyée. Dans les paragraphes qui suivent, nous leur présentons quelques conseils et suggestions.

Ainsi que l'indiquent les *Lignes directrices sur la production de textes dans les deux langues officielles* en annexe à la Politique sur la production de textes dans les deux langues officielles[7], la traduction est souvent le moyen le plus efficient et le plus efficace de produire les deux versions d'un document. Toutefois, suite à l'optionalité des services de traduction, cette efficience et cette efficacité ne se matérialiseront pleinement que si les ministères et organismes ont mis en place des mécanismes de gestion du recours à la traduction à la fois simples et efficaces.

Les mesures internes de gestion de la traduction

La gestion de la traduction peut s'effectuer par le biais de la demande de traduction, c'est-à-dire des textes à faire traduire, ou par celui des sommes consacrées à la traduction («budget» de traduction) ou encore par une combinaison des deux. Avant de décider de la façon dont ils géreront la traduction, les ministères et organismes **devraient** se poser un certain nombre de questions qui leur permettront d'effectuer au préalable une analyse de la situation.

1. Quelles sont les fins visées par la gestion même de la traduction :
   - Éviter les traductions inutiles?
   - Vérifier la conformité aux politiques pertinentes sur les langues officielles?
   - Veiller à demeurer à l'intérieur des limites du «budget» de traduction?
   - S'assurer qu'une priorité adéquate est attribuée aux textes à traduire?
   - Veiller à l'utilisation optimale/la plus efficiente possible du «budget» de traduction?
   - Régulariser/coordonner le flux de demandes de traduction?
   - Contrôler les dépenses de traduction?
   - S'assurer que le recours à la traduction est conforme aux modalités de la politique interne sur la production des textes dans les deux langues officielles, dont la traduction?
   - Contrôler la qualité des traductions?
   - Autres?

---

[7] Chapitre 4-5 du *volume «Langues officielles»* du *Manuel du Conseil du Trésor*.

2. Qui devrait être responsable de la gestion de la traduction :
   - Les gestionnaires de chaque centre de responsabilité?
   - Une unité administrative centrale, par exemple les services ministériels ou administratifs?
   - La ou les personnes responsables des langues officielles?
   - Les services financiers de l'institution?
   - Le service de coordination de la traduction?
   - La direction responsable des marchés?
   - Les services ayant l'expertise linguistique requise ?
   - Autres?

3. Quel devrait être le degré de centralisation/décentralisation de la gestion de la traduction :
   - Les décisions devraient-elles être prises au niveau de l'institution dans son ensemble, des grandes directions de l'institution, des centres de responsabilité, des gestionnaires?
   - Quelles décisions devraient être déléguées et à quel niveau?
   - Chaque palier de décision devrait-il aussi être responsable des contrôles?

4. Quels mécanismes/instruments devraient être requis pour gérer la traduction :
   - Des contrôles internes pour vérifier les demandes de traduction?
   - Des contrôles financiers pour s'assurer que des fonds sont disponibles?
   - Des lignes directrices sur le recours à la traduction?
   - Des vérifications ponctuelles ou périodiques du recours à la traduction?
   - Des mécanismes de gestion des marchés de traduction?
   - Des rapports financiers?
   - Des rapports sur le nombre de demandes/mots traduits par centre de responsabilité?
   - Des systèmes ou processus de contrôle/assurance de la qualité?
   - Des normes de qualité?
   - Des contrôles des délais, tant pour résoudre les incompatibilités entre délais que pour veiller à leur respect?
   - Autres?

5. Quels contrôles sont souhaitables :
   - Des coûts?
   - Du volume de la demande?
   - Des priorités?
   - Des délais?
   - De la justification du recours à la traduction?
   - De la qualité des documents traduits?
   - Autres?

Il n'existe pas de réponse unique à ces questions. À l'issue de cette analyse, les ministères et organismes devraient pouvoir, dans un premier temps, déterminer s'il est préférable, compte tenu de leur situation particulière, de centraliser ou de décentraliser en tout ou en partie la gestion de la traduction. Dans un deuxième temps, ils devraient pouvoir choisir les mécanismes de gestion qui répondront le mieux aux besoins qu'ils auront identifiés. Il importe toutefois de préciser que c'est l'institution, et non chaque gestionnaire individuellement, qui, du point de vue des organismes centraux, est responsable en dernier ressort de la gestion globale de la traduction à titre d'appui au programme des langues officielles.

L'une des questions sur lesquelles doivent aussi se pencher les ministères et organismes concerne les mécanismes de gestion de la traduction en vigueur avant l'avènement de l'optionalité, tels les services de coordination de la traduction, les systèmes de priorité des traductions, les procédures d'autorisation des traductions, etc. Devraient-ils être maintenus? Et si oui, sous quelle forme et avec quelle autorité? La réponse pourra varier d'une institution à l'autre car c'est une décision qui incombe en propre aux ministères et organismes qui devront déterminer si, compte tenu de la façon dont ils entendent s'organiser pour gérer la traduction, le maintien de services de coordination, par exemple, est souhaitable ? Afin de faciliter leur prise de décision, les institutions pourraient vouloir, dans un premier temps, recenser les avantages et les inconvénients actuels et futurs du maintien de ces mécanismes.

On peut dire que le système de gestion de la traduction qui répondra le mieux aux besoins des ministères et organismes est celui qui sera adapté à la situation et à la culture de l'institution, au type de fournisseurs (Bureau de la traduction ou secteur privé), et aux fins mêmes visées par la gestion de la traduction. Autrement dit, il serait utile que les ministères et organismes analysent en détail la situation en se posant un certain nombre de questions et qu'ils prennent leurs décisions à la lumière des réponses qu'ils y auront données avant de décider des mécanismes et des contrôles dont ils ont besoin.

Il leur faudra aussi ne pas perdre de vue l'aspect planification de leurs besoins de traduction. En l'absence de planification, notamment lorsque la traduction n'est pas incluse dans les étapes de la production d'un document, les ministères et organismes s'exposent à assumer des coûts de traduction plus élevés.

Les ministères et organismes devraient aussi tenir compte de l'uniformité terminologique de leurs documents. En faisant affaire avec un seul fournisseur, ils peuvent être assurés d'une certaine uniformisation de la terminologie. En s'adressant à divers fournisseurs, il leur faudra s'organiser de manière à assurer eux-mêmes l'uniformisation de la terminologie (voir à ce sujet les conditions d'une transition harmonieuse, au chapitre 2).

L'un des aspects de la gestion de la traduction auquel les institutions devraient porter une attention particulière et auquel nous souhaiterions réserver quelques commentaires est celui de la gestion des marchés de services de traduction.

La gestion des marchés de traduction[8]

Étant donné que le Bureau de la traduction n'est pas autorisé à soumissionner pour les marchés de l'État[9], nous ne traitons dans cette partie que des marchés de traduction passés avec des fournisseurs du secteur privé.

Comme c'est le cas pour tous les autres marchés de l'État, la décision de faire affaire avec des fournisseurs du secteur privé doit être mûrement analysée et préparée et tenir compte non seulement des coûts, mais également des ressources et des compétences disponibles. Elle fait en effet partie de la gestion courante des risques. Cette décision doit prendre en considération un certain nombre de facteurs :

- **La compétence professionnelle du ou des fournisseurs** : Le fournisseur possède-t-il un titre professionnel reconnu, quelle expérience a-t-il, etc. ?

- **La capacité du ou des fournisseurs à absorber le volume prévu** : L'institution qui envisage de faire affaire avec le secteur privé doit se rendre compte qu'elle ne sera peut-être pas la seule à le faire et que les fournisseurs pourraient avoir des difficultés à absorber le volume prévu dans les délais impartis, sans compter l'incidence que cela peut avoir sur les coûts.

- **La nature des délais à respecter** : Les délais sont un facteur important. L'institution qui doit habituellement faire traduire des documents dans des délais serrés et souvent en dehors des heures normales de travail doit s'attendre à ce que les fournisseurs aient eux aussi des exigences particulières et que tous ne soient pas disposés à exécuter des travaux de ce genre.

- **La nature des textes à traduire** : Les textes de nature délicate ou spécialisée, ceux qui demandent une grande qualité ou une adaptation particulière au destinataire, par exemple, ne devraient pas être confiés à n'importe quel fournisseur, et l'institution devrait clairement formuler ses exigences sur ce plan et s'assurer que le fournisseur sera en mesure de répondre à ses besoins particuliers.

8 Cette partie devrait être lue en même temps que le chapitre 7.

9 Les ministères et organismes qui souhaiteront choisir leurs fournisseurs de services de traduction par le biais des appels d'offres se priveront de ce fait des services du Bureau de la traduction.

- **Les exigences de sécurité** : L'institution ne devrait jamais perdre de vue l'aspect «sécurité». Les textes qui doivent être traduits sur place ou par des personnes autorisées ne devraient être confiés qu'aux fournisseurs qui répondent à ces exigences.

- **Les coûts** : Les coûts sont certainement un facteur très important en cette période de restrictions et de compressions, mais, comme pour tout autre marché, **ils ne devraient pas être considérés isolément** et devraient toujours être évalués à la lumière de la qualité et de la nature mêmes du service reçu. L'objectif est en effet d'obtenir la meilleure valeur.

- **Les mécanismes existants de gestion des marchés** : L'institution qui a déjà des mécanismes bien rodés de gestion des marchés bénéficie d'un atout, à savoir qu'elle dispose d'une expérience et de façons de procéder en la matière. Il lui suffira d'intégrer les marchés de traduction à ces mécanismes.

- **L'existence et la disponibilité de ressources qualifiées pour évaluer la qualité du produit/service reçu** : Le recours à des ressources existantes comme les services de rédaction/révision, à l'interne ou à l'externe, peut s'avérer précieux dans la mesure où ces ressources sont qualifiées dans les domaines de travail de l'institution et peuvent se prononcer sur la qualité des traductions. Il importe de faire appel à de telles ressources lorsque le gestionnaire qui a conclu le marché ou qui demande la conclusion d'un marché n'a pas les connaissances linguistiques requises pour se prononcer sur la qualité de la traduction.

À partir du moment où une institution décide de s'adresser à des fournisseurs de services de traduction du secteur privé, elle se doit, comme pour tout autre marché de services, de respecter les exigences de la politique du Conseil du Trésor sur les marchés de l'État. Cette politique figure dans le volume «Marchés» du *Manuel du Conseil du Trésor*, Module de gestion de l'information et gestion administrative, lequel renferme également une série de lignes directrices, dont la Ligne directrice 16 qui porte plus précisément sur les marchés de services et qui présente notamment des conseils pour l'établissement de répertoires et listes de fournisseurs. Le chapitre 7 du présent Guide fournit pour sa part des conseils sur les divers moyens à utiliser pour se mettre en rapport avec des fournisseurs du secteur privé.

Les ministères et organismes ont déjà l'habitude de gérer des marchés de services et la gestion des marchés de traduction ne devrait donc pas leur poser de difficultés particulières s'ils s'inspirent de l'expérience qu'ils possèdent de la gestion d'autres types de marchés de services. Les seules difficultés pourraient se situer au niveau

de l'énoncé de travail et du contrôle de la qualité des services fournis[10]. Mais là encore, le volume «Marchés» du *Manuel du Conseil du Trésor* renferme des renseignements utiles. On trouvera ci-après des suggestions additionnelles.

Règle générale, il importe que le ministère ou organisme fournisse le plus de précisions possibles sur le produit ou le service qu'il veut obtenir, sans entrer toutefois dans une foule de détails qui pourraient compliquer la gestion du marché ou décourager les fournisseurs de soumissionner.

Dans l'énoncé de travail, il faut éviter de demeurer vague et de croire que le fournisseur «devinera» les besoins du ministère ou organisme parce que ceux-ci semblent évidents. Autrement dit, il ne faut pas donner pour seule instruction de traduire le ou les documents d'ici telle date. Par exemple, à défaut de pouvoir définir avec précision le style requis, il faudrait indiquer la destination du texte, le public visé, s'il s'agit d'une publication, et ne pas hésiter à en discuter avec le fournisseur pour être sûr qu'il a bien compris ce que l'on attend de lui. Ces précisions sont loin d'être superflues. Il est certain que le gestionnaire devra y consacrer un certain temps, mais il s'agit d'un investissement rentable qui permettra par la suite d'économiser des ressources et un temps précieux à l'étape du contrôle de la qualité et de la révision. Les conseils fournis au chapitre 7 sur les mesures à prendre pour s'assurer que le produit/service demandé répond aux attentes peuvent s'avérer utiles lors de la rédaction de l'énoncé de travail.

En conclusion, les ministères et organismes et leurs gestionnaires géreront mieux les risques s'ils se fient à leur jugement et s'appuient sur leur expérience passée lorsqu'ils envisagent de faire affaire avec des fournisseurs du secteur privé. Par exemple, s'ils n'ont pas une bonne connaissance du marché de la traduction et des fournisseurs, s'ils n'ont pas mis en place tous les mécanismes requis pour gérer la traduction de façon efficiente et efficace, s'ils ne disposent pas encore des compétences linguistiques ou techniques requises pour évaluer la qualité du produit ou du service, ou s'ils ne se sentent tout simplement pas prêts dans l'immédiat, ils voudront peut-être faire des «essais» ou «tester» des fournisseurs sur une petite échelle avant de s'engager dans des marchés de plus grande envergure. Dans l'intervalle, ils voudront peut-être faire affaire avec le Bureau de la traduction pour la partie de leur demande de traduction qu'ils envisageaient de confier au secteur privé. Le Bureau de la traduction devrait d'ailleurs avoir fait savoir à ses clients qu'il continuera de répondre à leurs besoins pendant une période raisonnable en 1995-1996.

---

[10] Voir le chapitre 4 du Guide pour le contrôle de la qualité.

Les besoins d'information

Au moment de décider des mécanismes dont ils ont besoin, les ministères et organismes ont aussi à déterminer le type d'information qu'il leur faut pour gérer la traduction et ils devraient concevoir leurs systèmes de gestion en conséquence. L'information de gestion dont ils pourraient avoir besoin peut être variée : données sur l'utilisation des fonds consacrés à la traduction, données sur le nombre et le type de demandes de traduction, données sur le nombre de mots traduits, etc. Ces données peuvent s'avérer utiles non seulement pour gérer la traduction au quotidien, mais également, et au besoin, pour effectuer des analyses, par exemple, des fluctuations ou des tendances de la demande.

Dans leurs négociations avec le Bureau de la traduction ou des fournisseurs du secteur privé, les ministères et organismes pourraient vouloir demander la prestation d'autres services que la traduction proprement dite des documents. Par exemple, dans un souci de simplification des procédures administratives et d'efficience, ils pourraient vouloir inclure des clauses traitant spécifiquement de la production de rapports de gestion (ce qui pourrait leur éviter d'avoir à tenir eux-mêmes les systèmes de gestion requis), de la confection de lexiques terminologiques internes, de l'assurance de la qualité, de la relecture d'épreuves, etc. Il va de soi que ces clauses ne sont utiles et pertinentes que dans la mesure où le marché conclu avec un fournisseur privé ou l'entente signée avec le Bureau de la traduction est de longue durée et prévoit la traduction de toute la demande de l'institution ou d'une bonne partie de celle-ci. Les ministères et organismes ne devraient pas oublier cependant que l'inclusion de telles clauses n'est pas gratuite et que le fournisseur pourra, par exemple, exiger un tarif plus élevé pour la production de rapports de gestion.

Afin de répondre à leurs besoins d'information de gestion et de prendre leurs décisions courantes de gestion, les ministères et organismes devront recueillir des données sur la traduction. Il leur faudra également être en mesure de compiler et de fournir des données sur la traduction en vue de rendre éventuellement compte de la façon dont ils gèrent la traduction lorsque des demandes en ce sens leur seront adressées. Il pourrait par exemple s'agir de demandes émanant du Bureau du vérificateur général, du Bureau du Commissaire aux langues officielles, de comités parlementaires ou d'organismes centraux. Par ailleurs, le Conseil du Trésor est tenu, aux termes de la *Loi sur les langues officielles*, de déposer chaque année un rapport au Parlement sur la situation des langues officielles dans les institutions fédérales, lequel renferme habituellement des données sur les coûts de la traduction. Par conséquent, les ministères et organismes doivent prendre les mesures requises pour pouvoir fournir au Conseil du Trésor, par l'intermédiaire de la Direction des langues officielles et de l'équité en emploi, des données globales sur les coûts de la traduction en langues officielles. Une lettre d'appel en ce sens devrait être envoyée aux institutions fédérales après la fin de chaque exercice.

Conclusion

La gestion de la traduction doit permettre aux ministères et organismes de répondre à leurs besoins de gestion et d'information et de s'assurer que le recours à la traduction permet d'atteindre les objectifs du programme des langues officielles. Pour sa part, l'optionalité des services de traduction en langues officielles doit permettre aux ministères et organismes de disposer de la latitude et de la marge de manoeuvre voulues pour gérer la traduction de la façon qui leur convient le mieux. Il appartient donc à chaque ministère ou organisme de décider des mécanismes qu'il souhaite maintenir en place ou établir à cet effet, notamment en ce qui concerne la coordination de la traduction, les contrôles et les mécanismes d'autorisation du recours à la traduction.

Chapitre 4 - Le contrôle de la qualité des documents traduits

Le contrôle de la qualité des documents traduits a pour objet :

- d'évaluer la qualité de la traduction livrée par un fournisseur de services de traduction afin de s'assurer que celle-ci répond aux attentes et aux besoins du client et est conforme aux spécifications du marché de services; et

- de s'assurer de l'équivalence des deux versions.

Dans le présent chapitre, il sera surtout question de l'évaluation de la qualité des traductions livrées dont sont responsables les ministères et organismes aux termes des marchés de services qu'ils concluent avec des fournisseurs du secteur privé ou des ententes de services signées avec le Bureau de la traduction. **Il convient de préciser que le nouveau régime ne modifie en rien les obligations des ministères et organismes qui demeurent entièrement responsables du contrôle de la qualité de l'écrit, et il est supposé qu'ils ont mis en place les mesures requises à cet effet.**

À quoi sert le contrôle de la qualité des traductions

Le contrôle de la qualité des traductions vise diverses fins :

1) Il permet de vérifier que la qualité du produit livré est conforme aux attentes, aux besoins et aux spécifications **exprimés** par le ministère ou l'organisme client, par exemple en ce qui concerne la terminologie employée, la correction de la langue, le sens, le style, l'uniformisation, la présentation, etc.

2) Il permet dans une certaine mesure de vérifier le rapport qualité-prix des traductions faites par un fournisseur donné. C'est le cas, par exemple, lorsque le tarif d'un fournisseur semble excessif ou très raisonnable. Si, dans le premier cas, le client consacre peu de temps à revoir la traduction et que, dans le deuxième cas, il est obligé de la remanier en grande partie, il aurait peut-être avantage à s'interroger sur le coût réel (coût brut de la traduction + coût de la révision) de chacune des deux traductions. Il est possible alors qu'il constate que la traduction la plus coûteuse à l'origine lui revient moins cher en fin de compte.

3) Il permet aussi d'évaluer le service rendu par un nouveau fournisseur et de décider de la poursuite ou non de relations d'affaires avec celui-ci.

4) Il peut enfin servir à autoriser le règlement intégral ou partiel de la facture présentée par le fournisseur.

Lorsqu'il sert à vérifier si la qualité de la traduction est conforme aux attentes, besoins et spécifications du client, le contrôle de la qualité des traductions devient à la fois un indice du degré de satisfaction du client et un élément du processus visant à s'assurer de la qualité des textes produits (ou contrôle/assurance de la qualité de l'écrit) dont sont responsables les ministères et organismes et qu'ils ont mis en place en application du chapitre 4-5 du volume «Langues officielles» du *Manuel du Conseil du Trésor*. Le contrôle de la qualité pourrait, à la discrétion du ministère ou organisme client, se substituer en partie au processus de contrôle/assurance de la qualité de l'écrit dans les cas où le mode de production d'un document dans l'autre langue officielle est la traduction. Pour la plupart des institutions qui font affaire avec le Bureau de la traduction dans le cadre de la Politique sur les services communs obligatoires, le contrôle de la qualité des traductions ne devrait pas être nouveau car il leur incombe déjà de s'assurer de la fidélité des traductions, conformément à la politique et aux lignes directrices sur la production de textes dans les deux langues officielles (chapitre 4-5 du volume «Langues officielles» du *Manuel du Conseil du Trésor*). Il s'agira pour beaucoup d'un rappel ou d'une reformulation de principes déjà en usage. Il importe toutefois de préciser que le contrôle de la qualité des traductions devrait être fait de façon plus systématique, méthodique et rigoureuse lorsque les ministères et organismes traitent avec des fournisseurs qu'ils ne connaissent pas.

Quand faire le contrôle de la qualité des traductions

Le contrôle de la qualité peut se faire à diverses étapes de la production des documents traduits.

Les étapes sont les suivantes :

- Avant utilisation de la traduction, c'est-à-dire avant diffusion ou publication de la traduction par le client.

- En cours d'exécution de la traduction, c'est-à-dire avant que la traduction ne soit terminée. Cette façon de procéder convient surtout dans le cas des textes volumineux, lorsque l'on connaît mal le fournisseur, lorsque le texte doit être livré en tranches ou lorsque l'entrepreneur doit être payé à l'achèvement de tranches prédéterminées.

- Avant paiement du fournisseur, c'est-à-dire en vue d'autoriser le paiement de la facture, et cela s'effectue généralement selon les conditions spécifiées dans le marché ou l'entente de services. Mentionnons, pour mémoire, que le contrôle de la qualité peut se faire à chaque texte ou groupe de textes traduits, à chaque marché de services ou à intervalles prédéterminés, par exemple une fois par semaine, tous les 15 jours, une fois par mois.

Généralement, le contrôle de la qualité ne devrait pas se faire après utilisation de la traduction car il signifierait, dans ce cas, que le client a présumé de la qualité et qu'il n'a en principe aucun moyen de revenir en arrière, soit pour apporter ou faire apporter les corrections qui s'imposent, soit pour demander le non-paiement partiel ou intégral de la facture. En outre, cette façon de procéder irait à l'encontre de la politique sur la production de textes dans les deux langues officielles (chapitre 4-5 du volume «Langues officielles» du *Manuel du Conseil du Trésor*).

Comment faire le contrôle de la qualité des traductions

Il existe différents moyens de contrôler la qualité des traductions, qui vont de la lecture de certains passages à la révision intégrale de la traduction. Les professionnels de la traduction ont leurs propres normes de contrôle. Ainsi, le Bureau de la traduction utilise le Système canadien d'appréciation de la qualité linguistique ou SICAL auquel est associé un barème de cotation. Il s'agit d'un système complexe et reconnu consistant à sélectionner des échantillons et à identifier les fautes en fonction de leur nature et de leur gravité. Il n'est toutefois pas conseillé à des non-professionnels de la traduction de l'appliquer. Les autres méthodes les plus répandues sont les suivantes :

- contrôle d'échantillons par la lecture parallèle ou la révision;

- lecture parallèle du document dans les deux langues;

- révision du document dans les deux langues.

Il va de soi que le test ultime de la qualité d'une traduction est la satisfaction du client. Il importe cependant à cet égard que le client se demande s'il a une connaissance suffisante de la langue d'arrivée pour juger de la qualité de la traduction. Afin de s'assurer que le contrôle de la qualité des traductions est effectué de façon efficace, efficiente et objective, le client peut :

- confier à un collègue expérimenté, ayant les compétences linguistiques voulues et connaissant bien le sujet traité, le soin de revoir la traduction;

- faire appel aux services des rédacteurs-réviseurs de son ministère ou organisme. La plupart des institutions disposent de telles ressources internes qu'il conviendrait au besoin de mieux faire connaître ou de rendre plus accessibles; et

- recourir à un marché de services de rédaction-révision, par exemple en puisant dans le répertoire des offres permanentes du Groupe Communication Canada.

Le contrôle de la qualité doit couvrir les aspects tant technique que linguistique des documents. Autrement dit, la personne qui procède au contrôle de la qualité doit non seulement s'assurer de l'exactitude du sens et de la terminologie, mais également de la correction de la langue, de l'orthographe et de la syntaxe.

L'importance ou le degré de contrôle de la qualité peut dépendre non seulement de la fiabilité connue ou de la réputation du fournisseur, mais aussi de la nature du texte, de sa complexité ou de sa destination, du délai d'exécution donné au fournisseur ou de la précision des spécifications fournies au traducteur. La personne qui effectue le contrôle de la qualité doit à cet égard user de son jugement. Moins le contrôle de la qualité est systématique et plus le client court de risques qu'il lui faut alors gérer. Le contrôle de la qualité des traductions ne devrait toutefois pas représenter une charge de travail excessive pour les ministères et organismes ni prendre des proportions telles qu'il deviendrait lourd à administrer. À cette fin, il conviendrait d'établir un mécanisme d'assurance de la qualité qui optimise le recours à la traduction à toutes ses étapes et permet de gérer efficacement les risques. À titre d'illustration, mentionnons les éléments suivants :

- Faire affaire avec des fournisseurs de services de traduction qui sont bien établis sur le marché et qui ont fait leurs preuves (voir les chapitres 5, 6 et 7).

- Communiquer régulièrement avec les fournisseurs afin de leur faire part de son degré de satisfaction et de leur signaler les points à améliorer ou à corriger (voir les chapitres 6 et 7).

- Évaluer systématiquement le rapport qualité-prix de la traduction.

- Fournir des instructions et spécifications détaillées aux fournisseurs en évitant de supposer que ceux-ci connaîtront les exigences et les besoins du client parce qu'ils semblent évidents ou aller de soi (voir les chapitres 3, 6 et 7).

- Transmettre aux fournisseurs toute la documentation dont ils ont besoin pour bien faire le travail et répondre à leurs questions. **Ce qui a pu aider l'auteur à rédiger le document sera certainement utile au traducteur**. Souvent, la traduction est l'étape de la production du document où la clarté et la limpidité du texte sont testées pour la première fois sur un lecteur (voir les chapitres 6 et 7).

Chapitre 5 - Le marché de la traduction

On peut supposer que la traduction est aussi ancienne que la parole et l'écriture. Elle s'est imposée, à toutes les époques, comme mode de communication entre des peuples de langues et cultures différentes et a été pratiquée par des individus dont c'était ou non la principale activité. Malgré ses origines anciennes, la traduction n'a jamais véritablement constitué une profession au même titre que la comptabilité ou la médecine, par exemple. Ce n'est qu'au cours de ce siècle, probablement sous l'effet de la multiplication des échanges et de l'accélération des communications, que la traduction s'est établie comme profession. Au Canada, la traduction et la profession de traducteur ont connu un essor vers la fin des années 1960 et le début des années 1970 en raison notamment de l'entrée en vigueur de la *Loi sur les langues officielles*. Comparativement à d'autres secteurs, le marché de la traduction au Canada demeure cependant relativement peu organisé et structuré.

La profession

Sur le plan professionnel, une partie des traducteurs sont regroupés au sein d'associations professionnelles provinciales ou territoriales[11]. Celles-ci sont majoritairement affiliées au Conseil des traducteurs et interprètes du Canada (CTIC), lequel est membre de la Fédération internationale des traducteurs. Les associations professionnelles provinciales et territoriales regroupent non seulement des traducteurs, mais également des interprètes et des terminologues. Elles comprennent généralement deux catégories de membres : les membres agréés et les membres adhérents/associés[12].

Pour devenir membre agréé, le traducteur doit adhérer à l'association provinciale ou territoriale de son choix puis réussir un examen d'agrément qui est uniformisé et sanctionné à l'échelle nationale par le CTIC. Autrement dit, le traducteur qui, par exemple, veut devenir membre de l'Association des traducteurs et interprètes de l'Alberta passera le même examen que celui qui veut devenir membre de l'Association des traducteurs et interprètes de la Nouvelle-Écosse. Cet examen est rigoureux et permet de vérifier que les candidats possèdent les compétences professionnelles requises pour traduire fidèlement et dans une langue correcte des textes de nature générale. La réussite à l'examen d'agrément ne vaut que pour la traduction de textes d'une langue particulière vers une autre langue. Autrement dit, un traducteur agréé d'une association l'est, par exemple, pour la traduction de l'anglais vers le français. S'il veut être agréé pour la traduction du français vers

---

11 On trouvera la liste de ces associations professionnelles en annexe au Guide.

12 Certaines associations qualifient d'adhérents et d'autres, d'associés ceux de leurs membres qui n'ont pas encore passé l'examen d'agrément et qui ne peuvent donc se prévaloir du titre de membre agréé. Le statut de membre adhérent/associé est une étape transitoire vers l'agrément et il signifie généralement que le traducteur n'a pas une grande expérience professionnelle ou n'a pas une formation reconnue en traduction.

l'anglais ou pour toute autre combinaison de langues, il doit réussir autant d'examens qu'il y a de combinaisons de langues pour lesquelles il veut se faire agréer.

L'appartenance à une association professionnelle permet de se prévaloir du titre de traducteur agréé. Certaines associations décernent des certificats de traducteurs spécialisés, mais il s'agit de cas peu nombreux, la majorité de leurs membres étant agréés comme généralistes dans une ou plus d'une combinaison de langues.

Ces dernières années, trois associations provinciales, celles de l'Ontario, du Québec et du Nouveau-Brunswick, ont obtenu de leur gouvernement provincial la reconnaissance professionnelle pour leurs membres qui peuvent se prévaloir du titre réservé de traducteur agréé. La plupart des autres associations jouissent cependant d'une certaine reconnaissance de fait de la part des administrations publiques de leur province ou territoire.

Le statut de traducteur agréé suppose le respect d'un code de déontologie. Il ne garantit toutefois pas nécessairement à 100 pour 100 que les travaux exécutés le seront à la satisfaction du client ni que le traducteur possède les compétences requises pour traduire des textes dans un domaine particulier. Les associations professionnelles laissent en effet à la discrétion de leurs membres le soin d'indiquer leurs domaines de travail. Il est évident qu'il est dans l'intérêt des membres de ne pas se déclarer qualifiés dans des domaines qu'ils ne connaissent pas afin de ne pas ternir leur réputation. Le statut de membre agréé signifie plutôt que le traducteur a été soumis à une procédure d'adhésion rigoureuse et reconnue au niveau national et qu'il est tenu d'observer le code déontologique de son association.

Certains traducteurs, quoique moins nombreux, sont membres d'autres associations professionnelles étrangères ou internationales. Les traducteurs membres d'associations professionnelles l'annoncent habituellement sur leurs cartes d'affaires ou dans leur publicité et leurs locaux.

Les autres traducteurs non membres d'associations professionnelles peuvent être plus difficiles à retracer, mais ceux qui pratiquent la traduction à temps plein annoncent généralement leurs services dans les pages jaunes des annuaires téléphoniques ou font paraître des annonces dans les quotidiens et médias spécialisés ou à l'occasion de congrès professionnels. Il importe toutefois de préciser que leur non-appartenance à une association professionnelle n'est pas nécessairement révélatrice de leurs compétences professionnelles. Elle est plutôt le reflet de décisions et choix personnels et témoigne du fait que l'organisation de la traduction en profession est un phénomène relativement récent. Enfin, il convient d'ajouter que, étant donné la nature même de la profession, il entre une certaine part de subjectivité dans l'évaluation des compétences professionnelles des traducteurs et de leurs travaux.

Le marché du travail

Sur le marché du travail, les traducteurs se retrouvent dans les secteurs public et privé, à l'emploi soit de services de traduction dans des organismes ou entreprises, soit de cabinets de traduction. Certains d'entre eux travaillent aussi à leur propre compte et forment ce qu'il est convenu d'appeler des traducteurs indépendants, pigistes ou en pratique privée.

La plupart des services de traduction dans les entreprises privées et publiques considèrent comme un atout l'appartenance à une association professionnelle sans toutefois en faire généralement une condition d'emploi. Ainsi, actuellement, une proportion importante des traducteurs à l'emploi du Bureau de la traduction sont membres d'associations professionnelles sans que le titre de traducteur agréé soit une condition d'emploi. L'appartenance à une association professionnelle permet toutefois aux candidats à un emploi au Bureau de la traduction d'être dispensés de l'examen de recrutement.

La très grande majorité des traducteurs sont des généralistes ayant des antécédents universitaires en traduction, en enseignement ou en lettres. Plusieurs universités canadiennes décernent des diplômes de premier et deuxième cycles en traduction depuis une vingtaine d'années, et la plupart des traducteurs qui se retrouvent aujourd'hui sur le marché du travail ont une formation universitaire en traduction.

Bien que certains d'entre eux détiennent un diplôme dans une autre discipline, comme le droit ou la biologie, la majorité des traducteurs se spécialisent individuellement sur le tas, c'est-à-dire par la pratique de la traduction dans des domaines particuliers, et n'ont donc généralement pas de formation théorique dans ces domaines. Les plus spécialisés sont ceux qui travaillent pour des entreprises oeuvrant dans un secteur d'activité donné, mais leur expérience est alors généralement limitée à ce domaine, voire au jargon propre à leur entreprise.

Dans les cabinets de traduction et chez les traducteurs indépendants, ce sont les règles du marché et de l'offre qui amènent les traducteurs à s'orienter vers certains domaines : les contrats conclus, l'expérience, la régularité de l'approvisionnement, les fluctuations de l'offre, etc. Certains cabinets de traduction et traducteurs indépendants affichent des domaines de travail bien particuliers. Il convient toutefois de préciser qu'il est généralement admis qu'un bon traducteur peut travailler dans plusieurs domaines apparentés et fournir un travail professionnel de qualité.

Sur le plan de la structure du marché, il y a très peu de cabinets de traduction importants qui peuvent être qualifiés d'entreprises en soi. Certains étendent leurs activités et s'orientent dans le domaine de la communication proprement dite, offrant, outre la traduction, toute la gamme des services qui y sont liés, dont la production finale des textes. La majorité des cabinets travaillent avec un noyau

d'employés qui leur permet de répondre à la demande de base, et ils font affaire avec des traducteurs indépendants pour traiter la demande fluctuante.

Le Bureau de la traduction est un intervenant clé sur le marché canadien de la traduction où il représente le principal employeur de traducteurs professionnels et où il est de loin le plus important fournisseur de services de traduction et d'interprétation. Le Bureau est en fait le seul organisme fédéral offrant de tels services au secteur public canadien. Les employés du Bureau de la traduction comptent en moyenne une quinzaine d'années d'expérience de la fonction publique et travaillent dans la plupart des domaines de l'activité humaine. En outre, le Bureau de la traduction peut compter sur l'appui d'un réseau de collaborateurs du secteur privé dont la carrière a principalement débuté au Bureau. Son expérience de l'administration fédérale, les compétences professionnelles reconnues de ses employés, la grande diversité de ses domaines de travail et sa capacité de production en font un partenaire de choix dans le domaine des services de communication interlinguistique.

Il importe de préciser que si les traducteurs se sont toujours souciés de la qualité professionnelle, ils portent depuis quelques années, tant dans le secteur public que dans le secteur privé, une attention accrue à la qualité du service au client.

Les facteurs qui influent sur les coûts de la traduction

Les tarifs de traduction sont établis au mot ou à l'heure. Des prix forfaitaires sont aussi parfois conclus. Comme tous les autres marchés, la traduction est soumise au jeu de l'offre et de la demande, c'est-à-dire que généralement les coûts baissent lorsque la demande de services de traduction est faible ou que l'offre est forte. Dans un marché normal, c'est-à-dire où l'offre et la demande globales de services de traduction sont équilibrées, un certain nombre d'autres facteurs agissent sur les coûts de la traduction :

Délai : Plus le délai est court, plus les tarifs ont tendance à augmenter.

Volume de travail : Si le texte est court, le tarif est élevé et, inversement, si le volume est important, le tarif sera réduit. Le volume est un facteur en ce sens que le traducteur peut ou non amortir son temps de recherches sur une plus longue période.

Spécialisation : Certains domaines de travail spécialisés ou pointus peuvent justifier des tarifs plus élevés.

Complexité du texte : En principe, plus le document est complexe, plus le tarif devrait être élevé. Cela est dû au fait que le traducteur devra effectuer des recherches poussées. Toutefois, selon la spécialisation du traducteur, ce dernier peut parfois mal évaluer la complexité du document ou ne pas partager l'avis du client au sujet de la complexité.

Disponibilité : Le client qui veut pouvoir s'assurer les services d'un traducteur au cas où il y aurait du travail à faire doit s'attendre à payer plus cher. Pour le traducteur, comme pour tout autre travailleur, le temps est une ressource et aucun traducteur n'acceptera d'être disponible s'il n'est pas rémunéré. Le client doit s'attendre à payer l'équivalent du manque à gagner du traducteur. Il importe de préciser que la disponibilité est une contrainte pour le traducteur et qu'il n'est pas facile de trouver des traducteurs pouvant mettre tout leur temps au service du client.

Heures de travail : Le client peut s'attendre à payer plus cher lorsque le délai oblige le traducteur à travailler en dehors des heures habituelles, par exemple le soir, la nuit ou les fins de semaine. Le supplément peut parfois être élevé.

Travail sur place : Lorsque le client exige que le travail soit fait à un endroit particulier, par exemple dans ses locaux, il doit s'attendre à payer plus cher car, d'une part, le traducteur consent à ne pas se rendre disponible pour ses autres clients et, d'autre part, il doit modifier et adapter sa façon de travailler.

Présentation du texte : Le tarif variera en fonction de la présentation demandée par le client, par exemple, s'il faut reproduire des tableaux, des graphiques ou des dessins, livrer un document prêt à photocopier, etc.

Exigences spéciales : Toute exigence particulière du client pourrait demander une rémunération additionnelle, par exemple, nombre d'exemplaires, systèmes informatiques particuliers, terminologie peu accessible ou coûteuse, déplacements à l'extérieur, exigences particulières en matière de sécurité, etc.

Achalandage : Plus la réputation et l'expérience du traducteur sont grandes, plus celui-ci sera occupé. Le tarif risque donc d'être plus élevé lorsqu'on fait affaire avec un traducteur très sollicité et qui peut se permettre de refuser des clients. Inversement, le traducteur qui cherche des contrats sera plus enclin à consentir des tarifs inférieurs.

Enfin, le marché de la traduction connaît des fluctuations qui lui sont propres et qui peuvent être liées, par exemple, à l'épuisement des budgets (à la fin de l'exercice), à l'arrivée simultanée de clients importants sur le marché, etc., et qui peuvent toutes avoir une incidence sur les tarifs. Il va de soi que les facteurs mentionnés précédemment s'appliquent tant dans le secteur privé qu'au Bureau de la traduction.

Bien qu'il n'existe pas encore de projets réellement viables, la traduction automatique pourrait au cours des années à venir modifier les règles du jeu et influer sur les coûts. À l'heure actuelle, ce sont surtout les textes dont le vocabulaire est limité et répétitif qui se prêtent à la traduction automatique. Il existe sur le marché des logiciels de traduction d'application très limitée dans lesquels les institutions intéressées ne devraient cependant pas mettre trop d'espoir à court terme. Qu'il suffise à cet égard de mentionner que des entreprises informatiques comme IBM ou Xerox font toujours appel à des traducteurs et qu'elles ne recourent à la traduction automatique que pour certains types de textes. Pour sa part, le Bureau de la traduction a mené des projets pilotes de traduction assistée par ordinateur dont la rentabilité n'a pu être démontrée jusqu'à ce jour. Les recherches se poursuivent cependant et l'on trouve actuellement sur le marché non seulement des logiciels d'aide à la traduction (correcteurs orthographiques, conjugueurs, dictionnaires, etc.), mais également des logiciels de traduction automatique d'utilisation limitée. Ces derniers peuvent parfois convenir à la traduction brute de courts documents non techniques à des fins de consultation et d'information internes, mais ne sauraient être utilisés actuellement pour traduire des documents officiels. Il importe que les institutions intéressées s'informent des possibilités exactes de ces systèmes de traduction automatique et déterminent s'ils peuvent répondre à leurs besoins avant d'en envisager l'acquisition.

Chapitre 6 - Le recours au Bureau de la traduction

Le recours aux services du Bureau de la traduction est modifié à compter du 1er avril 1995. Le Bureau de la traduction change en effet de statut et, d'un organisme de services communs obligatoires, devient un organisme de service spécial offrant des services communs et fonctionnant sur la base du recouvrement des coûts. Cela signifie que les ministères et organismes ont le choix, et non plus l'obligation, de s'adresser au Bureau de la traduction pour répondre à leurs besoins de traduction en langues officielles, étrangères et autochtones. Par contre, certains autres services communs offerts par le Bureau de la traduction et décrits plus loin, demeurent obligatoires.

Le Bureau de la traduction continue en fait d'offrir la même gamme de services, mais les modalités d'utilisation de ces services changent. Dans le présent chapitre, nous examinons les services du Bureau selon qu'ils deviennent optionnels ou demeurent obligatoires, le mode de fonctionnement du Bureau, dans la mesure où il peut influer sur les institutions fédérales et leurs décisions, ainsi que la manière dont les institutions peuvent accéder aux services du Bureau de la traduction.

Les services optionnels et les services obligatoires

Ainsi qu'en a convenu le Conseil du Trésor, **les services suivants deviennent facultatifs ou optionnels**, c'est-à-dire que les ministères et organismes peuvent s'adresser soit au Bureau de la traduction, soit au secteur privé pour les acheter, à des coûts reflétant des principes commerciaux courants :

- la traduction en langues officielles aux ministères et organismes
- la traduction en langues étrangères et autochtones (multilingue)
- les services linguistiques (dont la révision bilingue et l'évaluation de la qualité)

Pour leur part, **les services communs suivants demeurent obligatoires**, c'est-à-dire que, le cas échéant, les ministères et organismes doivent continuer de se les procurer du Bureau de la traduction :

- les services de traduction en langues officielles fournis aux institutions parlementaires
- les services d'interprétation en langues officielles, étrangères et autochtones fournis aux ministères et organismes et aux institutions parlementaires
- les services de terminologie fournis aux institutions fédérales et au Parlement

Il importe de préciser qu'aucun fonds n'a été transféré aux ministères et organismes pour l'acquisition des services communs obligatoires. En conséquence, les ministères et organismes peuvent continuer de se procurer ces services sans débourser directement de fonds et aux mêmes conditions que par le passé.

Les produits et services offerts par le Bureau de la traduction

Le Bureau de la traduction fournit des services de communication interlinguistique au secteur public fédéral et il offre à cet effet une gamme complète de produits et services liés à ce domaine, y compris :

- des services de traduction dans la plupart des langues et dans de nombreux dialectes
- des services d'interprétation dans plus d'une quarantaine de langues, y compris le langage gestuel
- des services terminologiques et linguistiques, dont des services de normalisation terminologique, des publications ainsi que l'établissement et la tenue à jour d'une importante base de données linguistiques (Termium)
- des services de gestion et/ou de coordination des besoins en traduction, interprétation et services terminologiques
- des services linguistiques spécialisés, y compris des services de révision bilingue, d'aide à la rédaction et des services d'évaluation de la qualité

Le Bureau de la traduction continuera vraisemblablement d'offrir cette gamme de produits et services dans la mesure où ils seront requis par ses clients et qu'ils demeureront rentables. Les institutions fédérales ont accès à ces produits et services et elles peuvent les recevoir en faisant la demande. Elles peuvent tout aussi bien se procurer ces services un à un ou ponctuellement qu'obtenir des services clés en main. Il est également prévu que le Bureau de la traduction pourra adapter ces produits et services aux besoins et attentes des clients et en lancer de nouveaux à mesure que les besoins de la clientèle et du marché évolueront.

Le fonctionnement du Bureau de la traduction

Le Bureau de la traduction maintient des points de service à travers le Canada, notamment dans la région de l'Atlantique (Charlottetown, Moncton et Halifax), à Montréal, à Québec, dans la région de la Capitale nationale, à Toronto, à Winnipeg, à Calgary et à Vancouver. Chaque point de service fonctionne selon le principe du guichet unique[13]. La nature précise de ces points de service sera déterminée conjointement par le Bureau de la traduction et chacun de ses clients lors de leurs négociations. Cette structure simplifie les démarches et permet d'acheminer toutes les demandes de services au même endroit.

[13] Par guichet unique, il faut entendre un lieu central où peuvent être acheminées toutes les demandes de services d'une institution fédérale prévues dans son entente de services avec le Bureau de la traduction, ce qui évite aux clients de s'adresser à divers intervenants.

Le Bureau de la traduction met également à la disposition de ses clients un réseau de «courtiers» dont la tâche principale consiste à établir et à maintenir des relations d'affaires avec la clientèle et qui sont les points de contact privilégiés lors de la négociation des ententes de services, de leur suivi, de leur modification ou de leur renouvellement. Ces courtiers analysent les besoins des clients et les conseillent, ils s'assurent que leurs exigences particulières sont bien prises en considération et ils effectuent les suivis requis.

Pour leur part, les communications courantes et quotidiennes avec le Bureau de la traduction (par exemple, pour acheminer un texte, pour s'informer d'un délai, pour transmettre de la documentation, etc.) continuent de se faire avec les responsables des points de service.

Grâce à son effectif multidisciplinaire, à sa connaissance de l'administration fédérale et à son réseau de fournisseurs privilégiés et expérimentés, le Bureau de la traduction dispose d'une capacité de production qui lui permet non seulement de répondre à des demandes volumineuses d'un ou de plusieurs clients tout en étant en mesure de satisfaire les besoins de ses autres clients, mais également d'oeuvrer dans des spécialités touchant la plupart des domaines de l'activité humaine. Ces atouts permettent aux clients qui s'adressent au Bureau de ne pas avoir à conclure plusieurs contrats pour obtenir la traduction d'un texte volumineux avec les risques inhérents du manque d'uniformisation ni d'avoir à effectuer de longues recherches pour trouver le fournisseur en mesure de traduire dans une spécialité rare ou dans une combinaison de spécialités.

Il importe de préciser que le Bureau de la traduction a adopté une démarche de qualité totale. Aux termes de cette démarche, le Bureau s'engage à garantir la qualité de tous ses produits et services et à reprendre sans frais ceux que les clients n'auront pas jugés satisfaisants. Les institutions fédérales intéressées sont invitées à communiquer avec les représentants du Bureau pour obtenir de plus amples détails sur ce programme d'assurance de la qualité.

En résumé, les services qu'offre le Bureau de la traduction sont très variés et peuvent aller de la traduction uniquement à la gestion complète des besoins en traduction du ministère ou de l'organisme concerné. Le programme d'assurance de la qualité mis sur pied par le Bureau pour compléter ses services de traduction fournit aux clients des garanties de qualité additionnelles.

Comment accéder aux services du Bureau de la traduction

Tel qu'indiqué précédemment, en régime d'optionalité, le Bureau de la traduction continue d'offrir la même gamme de produits et services sous réserve de leur rentabilité et de l'évolution des besoins du marché et de la clientèle. Les clients peuvent s'adresser au Bureau par le biais des courtiers qui se chargent de définir

avec eux leurs besoins précis et de les analyser, puis de proposer des solutions et des options de recours aux services du Bureau.

Les clients peuvent choisir, à même le «menu» que le Bureau leur offre, les services dont ils ont besoin et qu'ils veulent acquérir. Le Bureau de la traduction favorise à cet égard la négociation et la conclusion d'ententes de services portant sur une période donnée entre les administrateurs généraux des institutions fédérales et le premier dirigeant du Bureau de la traduction. Grâce à ces ententes de services, les gestionnaires d'une même institution fédérale bénéficient d'une grande souplesse et n'ont pas à se préoccuper de conclure eux-mêmes des marchés ou des ententes. Il est prévu en effet que toutes les modalités de traitement des documents à traduire et tous les services achetés sont définis dans l'entente de services. Il importe de préciser que les ententes de services doivent être conclues entre des personnes ayant les pouvoirs financiers requis tant chez les clients qu'au Bureau de la traduction.

Les clients qui concluront une entente de services avec le Bureau de la traduction continueront de remplir des demandes de traduction. Ceux qui n'auront pas conclu une telle entente et qui souhaiteraient faire appel aux services du Bureau de temps en temps devront cependant s'assurer que les demandes de traduction ont été dûment signées et autorisées par un gestionnaire ayant le pouvoir de dépenser.

Tout comme dans le cas du secteur privé, les tarifs du Bureau de la traduction sont fonction des besoins exprimés par les clients et dépendent de la gamme de services que ceux-ci décideront d'acquérir du Bureau. Comme il est indiqué ailleurs dans le Guide, le Bureau de la traduction n'est pas autorisé à soumissionner pour les marchés de l'État. En conséquence, les ministères et organismes qui souhaiteraient procéder par appels d'offres dans l'espoir de choisir parmi tous les soumissionnaires celui qui leur offrira le meilleur rapport qualité-prix se priveront des services du Bureau de la traduction. Il est plutôt conseillé aux ministères et organismes de sonder et de tester le marché avant de décider de recourir au secteur privé plutôt qu'au Bureau de la traduction. Il va sans dire que le Bureau de la traduction cherchera dans toute la mesure du possible à présenter des propositions concurrentielles et que les institutions fédérales devraient prendre leurs décisions en tenant compte non seulement du coût, mais également de la valeur ajoutée que peuvent renfermer certaines propositions ou que peuvent offrir certains fournisseurs.

L'exercice 1995-1996 sera une année de transition tant pour le Bureau de la traduction que pour les ministères et organismes qu'il sert actuellement. Le Bureau de la traduction continuera cependant, pendant une période raisonnable, de servir ses clients actuels qui n'auront pas eu le temps de conclure une entente avec lui. Les institutions fédérales qui ne sont pas prêtes à choisir leurs fournisseurs au 1er avril 1995 ne doivent pas craindre de se retrouver du jour au lendemain sans fournisseur de services de traduction. Le Bureau de la traduction devrait d'ailleurs

avoir fourni des précisions et des assurances en ce sens à sa clientèle fédérale lorsque le présent Guide sera diffusé.

Pour tout renseignement complémentaire au sujet des produits et services du Bureau et sur la procédure à suivre pour conclure une entente de services, les ministères et organismes sont invités à communiquer avec le Bureau de la traduction au (819) 997-3300.

Conclusion

Le fonctionnement que le Bureau de la traduction adopte à compter du 1er avril 1995 et l'approche commerciale qu'il entend suivre offrent à sa clientèle actuelle des avenues nouvelles : non seulement celle de choisir ses fournisseurs, mais également celles de choisir les services précis qu'elle veut obtenir et de jouir d'une souplesse et d'une marge de manoeuvre accrues.

Chapitre 7 - Le recours au secteur privé

Les ministères et organismes qui décident de s'adresser à des fournisseurs du secteur privé plutôt qu'au Bureau de la traduction pourraient avoir certaines difficultés à s'orienter au début sur le marché de la traduction. Le présent chapitre a pour objet de leur fournir des conseils pratiques qui pourraient les aider à faire appel à des entrepreneurs compétents. Nombre des conseils qui suivent peuvent également s'appliquer dans le cas du recours au Bureau de la traduction.

Où s'adresser

Les ministères et organismes peuvent emprunter divers canaux pour entrer en rapport avec des fournisseurs privés. La liste ci-dessous ne se veut ni exhaustive ni limitative, mais entend servir de repère.

- *Associations professionnelles de traducteurs et d'interprètes.* Comme il est indiqué au chapitre 5, il existe de telles associations dans la plupart des provinces et territoires. Ces associations publient des répertoires de leurs membres et de leur(s) domaine(s) de travail et combinaisons linguistiques. On trouvera en annexe les noms de ces associations et leurs coordonnées. Il y a lieu de préciser que les associations professionnelles ne recommandent pas de traducteurs en particulier, mais mettent leurs répertoires à la disposition du public moyennant des frais dans certains cas.

- *Congrès professionnels.* Les associations professionnelles de traducteurs et d'interprètes tiennent des congrès annuels auxquels peuvent participer les non-membres.

- *Salons des affaires.* À l'occasion, les traducteurs professionnels participent à ces expositions ou y annoncent leurs services.

- *Associations professionnelles autres que de traducteurs.* Ces associations peuvent, par l'intermédiaire de leurs réseaux, mettre des traducteurs bien établis, et parfois membres de ces mêmes associations, en rapport avec des clients potentiels. L'intérêt, c'est que ces traducteurs connaissent généralement les domaines de travail des membres de ces associations. Certains traducteurs spécialisés en sont également membres à titre de professionnels d'une autre discipline, comme la comptabilité, le droit ou le génie.

- *Répertoire du Groupe Communication Canada (GCC).* GCC publie annuellement un répertoire d'offres permanentes de rédacteurs/réviseurs dont certains effectuent également de la traduction. Il convient toutefois d'aviser les ministères et organismes intéressés que **les compétences professionnelles des entrepreneurs figurant sur cette liste ne sont pas vérifiées.**

- *Annuaires téléphoniques.* Les pages jaunes des bottins renferment généralement, à la rubrique «Traducteurs» ou «Traduction», les noms des cabinets de traduction de la région. Il existe également des bottins pour les gens d'affaires où les cabinets de traduction annoncent leurs services.

- *Annonces.* Les ministères et organismes à la recherche de traducteurs pourraient vouloir faire paraître des annonces ou des appels d'offres/soumissions dans les principaux journaux et dans les médias écrits spécialisés tels que les publications des associations professionnelles, ainsi que dans les médias électroniques comme les réseaux d'intérêt public semblables au National Capital Freenet/Libertel dans la RCN. Il conviendrait dans ce cas qu'ils consultent la politique sur les marchés de services (*Manuel du Conseil du Trésor*) ou le responsable ministériel des marchés de l'État.

- *Le Réseau d'information des langues officielles (RILO).* Le RILO peut être utilisé, comme dans le cas de la formation linguistique, pour échanger de l'information sur les fournisseurs de services de traduction. Une rubrique sur la traduction pourrait aisément y être ajoutée si les ministères et organismes en expriment le besoin.

- *Offres de services.* Il est vraisemblable que les ministères et organismes seront grandement sollicités par le secteur privé après l'échéance du 1er avril 1995. Ils pourraient commencer à se constituer leur propre répertoire de fournisseurs à partir des offres de services qu'ils reçoivent.

Quoi demander et préciser

On trouvera ci-dessous une liste des points que devraient **vérifier** les ministères et organismes **avant de s'engager à faire affaire avec un fournisseur** de services de traduction. Ces aspects sont d'autant plus utiles qu'ils faciliteront du même coup la rédaction du marché ou de l'entente de services. Pour des raisons de commodité, nous avons posé l'hypothèse que le client potentiel n'a jamais fait affaire avec le fournisseur.

- *Références*

- *Échantillons de travaux.* Il convient de demander au fournisseur de certifier par écrit qu'il (ou, le cas échéant, ses employés) est bien l'auteur des échantillons soumis. Chaque échantillon devrait être suffisamment long pour qu'on puisse s'assurer de la qualité et porter, de préférence, sur un domaine apparenté à celui du travail à faire. Les échantillons devraient aussi être des textes suivis et ne pas constituer une simple énumération ou ne comporter que des tableaux/graphiques. Il convient de demander que les échantillons ne soient pas tirés de publications car il est alors peu probable que le produit final soit identique à la traduction originale. Il est possible de remplacer les

échantillons de travaux par un test consistant à traduire un court texte de quelques centaines de mots.

- *Expérience.* Il serait bon de vérifier si le fournisseur a une longue expérience de la traduction et de s'informer de la nature de cette expérience. Comment et où l'a-t-il acquise? A-t-il suivi et suit-il des cours de perfectionnement?

- *Appartenance à des associations professionnelles.* En traduction ou dans d'autres domaines, du fournisseur et de ses employés. (Voir à ce sujet le chapitre 5.)

- *Domaines de travail.* Les connaissances peuvent se vérifier dans le curriculum vitae ou par l'examen des échantillons de travail. Les diplômes que détient le fournisseur, ou ses employés, les études/cours suivis, les domaines d'activité de ses clients. Comment maintient-il ses connaissances à jour?

- *Curriculum vitae.* Le curriculum vitae du fournisseur ou, dans le cas d'un cabinet de traduction, ceux des employés qui seront affectés au travail à exécuter sont une source utile d'information.

- *Connaissance de l'administration fédérale.* Le fournisseur a-t-il déjà travaillé ou fait des travaux pour une institution fédérale? Si oui, laquelle?

- *Matériel, équipement et logiciels.* Il est préférable de s'assurer que le fournisseur pourra livrer le travail sur le support requis et qu'il possède l'équipement nécessaire ou qu'il y a accès. Les modems et les télécopieurs peuvent également s'avérer utiles lors de la transmission de textes urgents à condition que ceux-ci n'aient pas de cote de sécurité.

- *Méthodes d'exécution du travail.* Il est bon de s'informer auprès du fournisseur de la façon dont il entend procéder si le travail est volumineux, s'il y a conflit de priorité avec d'autres clients ou encore en cas de maladie. A-t-il accès à des ressources d'appoint, et celles-ci sont-elles fiables et compétentes?

- *Sécurité.* Lorsque le document à traiter a une cote de sécurité, il convient de s'assurer que le fournisseur et ses employés possèdent l'autorisation sécuritaire voulue, qu'ils sont disposés à venir travailler sur place ou dans des locaux désignés, ou que leurs propres locaux et leurs accès ont été agréés par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (une visite sur place des services de sécurité de l'institution permet de s'assurer que les dispositions existantes répondent aux exigences propres au ministère ou organisme). Il convient de consulter à ce sujet les services de sécurité de son ministère ou organisme étant donné que les exigences de sécurité peuvent varier d'une institution à l'autre.

- *Délai.* Il est avisé de s'assurer que le fournisseur sera en mesure de respecter le délai fixé. Un test peut être révélateur à ce sujet. On peut aussi s'informer auprès des personnes fournissant des références ou des clients du fournisseur.

- *Tarif.* Voir à ce sujet, au chapitre 5, «Les facteurs qui influent sur les coûts de la traduction».

Comment s'assurer que le produit/service répondra aux attentes/besoins

En règle générale, on peut dire que **plus le client précise ses besoins, plus il a de chances d'obtenir un produit/service qui réponde à ses besoins**. Le client qui demande à un traducteur de lui traduire un texte sans lui donner d'autres précisions risque de recevoir une traduction qui ne le satisfera pas. Le fournisseur de services de traduction a besoin d'un certain nombre de précisions pour pouvoir faire son travail professionnellement. On trouvera ci-après une liste non exhaustive de ces éléments auxquels les institutions peuvent également se reporter lorsqu'elles font affaire avec le Bureau de la traduction.

- *Documentation.* Il convient de fournir au traducteur toute la documentation utile (dans les deux langues de préférence) pour l'aider à faire la traduction. Il s'agit généralement de la même documentation que celle dont s'est servi l'auteur pour rédiger son texte. Il importe également de fournir la traduction des références et la source des citations et, si le document cité est disponible dans les deux langues, une copie de la citation.

- *Terminologie.* S'il faut employer une terminologie ou des termes particuliers, il importe de le préciser et d'indiquer où cette terminologie est disponible, notamment dans les cas où des lexiques internes existent.

- *Personne-ressource.* Le nom d'une personne-ressource qui pourra au besoin fournir des explications sur le contexte ou un passage particulier devrait toujours être donné au fournisseur. Il est préférable que ce soit l'auteur ou un de ses collaborateurs car ce sont les mieux placés pour répondre à ce type de questions, et il faut veiller à ce que cette personne soit disponible.

- *Destinataire/usage du texte.* Cette précision est importante car elle permet d'orienter le traducteur. Par exemple, s'agit-il d'un public de spécialistes ou du grand public? Est-ce une ébauche, une publication, une note d'information, etc.? Le style et le niveau de langue peuvent alors être adaptés en conséquence. Il faut également préciser les caractéristiques que doit avoir la traduction : fidélité au texte de départ, précision, structure et simplicité de syntaxe, phrases courtes, adaptation au public de la langue d'arrivée, élégance, etc.

- *Délai.* Il importe de bien préciser la date à laquelle la traduction est requise. Cette date ne doit pas être fixée au hasard étant donné l'incidence du facteur temps sur le tarif. Le meilleur moyen d'éviter d'avoir à fixer un délai irréaliste consiste à inclure l'étape de la traduction dans la planification des travaux. Au moment où le client décide de produire un document, il doit déterminer si le document doit être préparé dans les deux langues et, le cas échéant, si la traduction est le mode de production le plus efficace. (Voir à ce sujet le chapitre 4-5 du volume «Langues officielles» du *Manuel du Conseil du Trésor*.) Plus l'étape de la traduction est planifiée, plus les risques de mauvaise surprise sont faibles.

- *Volume.* La plupart des fournisseurs évaluent la longueur du travail à faire en mots. Certains, plus rares, facturent à l'acte, c'est-à-dire pour un travail donné, ou à l'heure. Il importe que le client fournisse une estimation du volume : en nombre de pages 8,5 x 11 ou 8,5 x 14. La plupart des logiciels de traitement de texte comportent une fonction de comptage de mots, qui peuvent donner une approximation du nombre de mots avec une marge d'erreur de plus ou moins trois à cinq pour 100.

- *Échantillon du travail à faire.* Si le délai le permet, l'examen d'un échantillon représentatif du travail à faire permettra au fournisseur de mieux évaluer le travail à faire.

- *Présentation.* Il importe au départ de préciser si l'on veut que le fournisseur reproduise les tableaux et les graphiques, si la présentation doit être identique au texte de départ, ou encore de spécifier les marges, le support (copie papier ou disquette), etc. Le tarif peut alors varier considérablement.

- *Mode de transmission/livraison.* Le fournisseur doit savoir quand et comment il recevra le travail à faire. Il faut également s'entendre sur la façon dont le fournisseur livrera la traduction : modem/télécopieur, messager, en personne, service postal, etc.

- *Droits d'auteur.* Certains documents ou parties de documents qui doivent être traduits peuvent être frappés de droits d'auteur. Il convient d'obtenir les autorisations voulues avant de les reproduire ou de les faire traduire.

Annexe I

Liste des institutions fédérales et des organisations consultées

La Direction des langues officielles et de l'équité en emploi du Secrétariat du Conseil du Trésor tient à remercier les ministères et organismes dont les noms suivent pour avoir, par leurs commentaires, suggestions et observations, rendu possible la diffusion du *Guide de l'usager des services de traduction*. Elle tient également à souligner la collaboration de la Direction des programmes, de la Direction des services juridiques et de la Direction de la gestion financière et de l'information du Secrétariat du Conseil du Trésor.

Ministères et organismes ayant participé à la rédaction du Guide

- Bureau de la traduction
- Ministère de la Défense nationale
- Développement des ressources humaines
- Gendarmerie royale du Canada
- Ministère du Revenu
- Patrimoine Canadien
- Secrétariat du Conseil du Trésor

Consultations

- Conseil des traducteurs et interprètes du Canada
- Comité consultatif des ministères et organismes sur les langues officielles
- Collectivité des langues officielles
- Syndicat canadien des employés professionnels et techniques - Groupe TR

Annexe II

Liste des associations professionnelles de traducteurs et d'interprètes

On trouvera ci-après les noms[1] et adresses des associations professionnelles provinciales ou territoriales de traducteurs et d'interprètes qui existaient au Canada au 31 janvier 1995. Il convient de préciser que ces associations sont membres du Conseil des traducteurs et interprètes du Canada, lequel représente la profession au niveau national et ne regroupe en son sein que des personnes morales.

- **Association des traducteurs et interprètes de la Nouvelle-Écosse (ATINE)**
  Case postale 372, Halifax (Nouvelle-Écosse), B3J 2P8
- **Corporation des traducteurs, traductrices, terminologues et interprètes du Nouveau-Brunswick (CTINB)**[2]
  Case postale 427, Fredericton (Nouveau-Brunswick), E3B 4Z9
  Tél. : (506) 458-1519
- **Ordre des traducteurs et interprètes agréés du Québec (OTIAQ)**[2]
  1140, boul. de Maisonneuve Ouest, Bureau 1060, Montréal (Québec), H3A 1M8
  Tél. : 1-800-265-4815, ou (514) 845-4411, Télécopieur : (514) 845-9903
- **Association des traducteurs et interprètes de l'Ontario (ATIO)**[2]
  1, rue Nicholas, pièce 1202, Ottawa (Ontario), K1N 7B7
  Tél. : (613) 241-2846, Télécopieur : (613) 241-4098
- **Association des traducteurs et interprètes du Manitoba (ATIM)**
  200, avenue de la Cathédrale, C.P. 83, Saint-Boniface (Manitoba), R2H 0H7
  Tél. : (204) 233-1757
- **Association des traducteurs et interprètes de la Saskatchewan (ATIS)**
  2341, rue Broad, Regina (Saskatchewan), S4P 1Y9
  Tél. : (306) 522-2847
- **Association des traducteurs et interprètes de l'Alberta (ATIA)**
  Case postale 2635, succursale M, Calgary (Alberta), T2P 3C1
  Tél. : (403) 243-3477
- **Society of Translators and Interpreters of British Columbia (STIBC)**
  905 W. Pender Street, Suite 400, Vancouver, B.C. V6C 1L6
  Tél. : (604) 684-2940, Télécopieur : (604) 687-0066
- **Interpreters/Translators Society of the NWT (ITSNWT)**
  P.O. Box 995, Yellowknife, NWT X1A 2N7
- **Society of Interpreters & Translators of Yukon**
  Pour renseignements : Marc André Fiola
  54 Cedar Crescent Street, Whitehorse, Yukon Y1A 4P3
  Tél. : (403) 667-8279, Télécopieur : (403) 667-6116
- **The Nunavut Interpreter/Translator Association**
  Pour renseignements : Susan Sammons
  P.O. Box 1617, Iqualuit, NT X0A 0H0
  Tél. : (819) 979-1700

---

[1] L'ordre dans lequel sont énumérées les associations est celui de leur localisation géographique, de l'est à l'ouest du Canada.

[2] Associations qui ont obtenu la reconnaissance professionnelle de leur province et l'utilisation du titre réservé de traducteur agréé, d'interprète agréé et de terminologue agréé.

Chapitre 4-5

Politique sur la production de textes dans les deux langues officielles

Objectif de la politique

Faire en sorte que les institutions fédérales suivent de saines pratiques de gestion en matière de production de textes dans les deux langues officielles, y compris la traduction.

Énoncé de la politique

Lorsqu'elles doivent produire un texte dans les deux langues officielles, les institutions fédérales choisissent pour ce faire le moyen le plus efficace et le plus efficient compte tenu de l'objet et du destinataire de chacune des versions.

Les institutions doivent également s'assurer que les textes français et anglais sont de même qualité, compte tenu de leur finalité.

Application

La présente politique s'applique aux ministères et organismes qui figurent aux annexes I et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Les sociétés d'État et autres organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles* sont invités à l'adapter à leur propre situation.

Exigences de la politique

1. Chaque institution fédérale doit adopter une politique concernant la production des textes dans les deux langues officielles, notamment la traduction.

2. Cette politique doit comprendre :

   - des mesures permettant de s'assurer que le texte est bien requis dans les deux langues officielles en vertu des exigences statutaires de l'institution et des politiques sur le service au public ou la langue de travail avant d'en commencer la production;
   - des mesures de contrôle des coûts afin d'éviter des traductions inutiles; et
   - des mesures qui assurent une qualité comparable des textes dans chaque langue.

Surveillance

Le Secrétariat du Conseil du Trésor s'assure que cette politique est appliquée au moyen :

- des activités de surveillance effectuées, soit par l'institution, soit par la Direction des langues officielles et de l'équité en emploi, soit par les deux;
- des ententes en matière de langues officielles avec le Conseil du Trésor, y compris les rapports annuels de gestion;
- du suivi des rapports et études du Commissariat aux langues officielles.

Références

Parties IV et V de la *Loi sur les langues officielles*

Manuel du Conseil du Trésor, volume intitulé «Langues officielles»,
Partie I : Service au public; et Partie II : Langue de travail

Manuel du Conseil du Trésor, volume intitulé «Matériel, risques et services communs»,
Partie III, chapitre 1 - Politique sur les services communs

Demande de renseignements

Si vous souhaitez obtenir des renseignements, veuillez vous adresser à la personne responsable des langues officielles de votre institution. Celle-ci pourra transmettre les questions d'interprétation de la politique à la :

Direction des langues officielles et de l'équité en emploi
Secrétariat du Conseil du Trésor

Appendice A

Lignes directrices sur la production de textes dans les deux langues officielles

Ces lignes directrices offrent aux institutions fédérales des suggestions et des exemples dont elles peuvent s'inspirer pour élaborer leur politique en matière de production de textes dans les deux langues officielles.

Les différents moyens de production

1. Les différents moyens de produire un texte dans les deux langues officielles sont essentiellement : la rédaction parallèle, la production de textes courts dans les deux langues au sein de l'unité, l'acquisition du document dans les deux langues et la traduction.

Rédaction parallèle

1.1 La rédaction du texte est confiée à deux rédacteurs, chacun écrivant chacun dans sa première langue officielle. Chacun est responsable de son texte mais les deux doivent s'assurer que le message est le même dans les deux langues. Ce «va-et-vient» d'une langue à l'autre ajoute en général une valeur qualitative. La rédaction parallèle convient bien aux textes qui exigent une grande précision dans chaque langue, par ex. les exposés de politique, des documents d'information à l'intention du public, etc.

Textes courts rédigés au sein de l'unité en régions bilingues

1.2 La rédaction des textes dans les deux langues officielles est confiée à une personne qui doit travailler dans les deux langues, quitte à ce qu'un collègue ou le service de révision de l'institution révise le texte. Cette méthode est très efficace et convient bien aux textes administratifs courants et relativement courts, surtout lorsqu'il est important d'utiliser un style et une terminologie propres à la langue de travail d'un milieu donné pour transmettre un message.

Les gestionnaires devraient s'assurer que la rédaction de textes bilingues soit équitablement répartie dans le personnel afin que ce ne soit pas toujours les mêmes qui assument cette responsabilité.

Acquisition du document dans les deux langues

1.3 Il faudrait l'envisager surtout dans les deux cas suivants :

- les campagnes d'information et de publicité données en sous-traitance à une agence spécialisée en communication, y compris les communications écrites dans les deux langues : la langue doit être adaptée au public cible (voir rédaction parallèle si ces campagnes sont entreprises avec des ressources internes);

- les documents expliquant le fonctionnement du matériel et de l'équipement sont requis au moment de l'achat : il peut être plus indiqué d'acheter ces documents dans les deux langues lorsque des questions de droits d'auteur, ou encore de garanties et de responsabilité peuvent être liées à l'exploitation de ce matériel, le fabricant certifiant alors les deux versions au même titre. Autre avantage, ce genre de documents comporte souvent des mises à jour, parfois fréquentes et volumineuses. On s'assure ainsi que les deux versions sont toujours parfaitement à jour. Ce moyen peut aussi permettre de négocier aux meilleures conditions, dans le cadre du contrat général, le coût d'un texte dans les deux langues.

Translation

1.4 This is often the most efficient and effective method for producing the two linguistic versions of a document, for example, in the case of a long or specialized text.

Measures for managing translation requests

2. The following examples illustrate the types of measures that would meet the policy requirements for managing translation requests. These consist of measures that would be part of the institution's internal audit criteria and would:

- prevent unnecessary translations, such as: multiple translations of the same text (e.g., text originating from a central agency); translations that already exist (e.g., catalogues of commercial equipment); translating too soon or lack of planning (text later changed completely or finally not used in both versions, etc.);

- encourage, through the assignment of tasks in bilingual regions, that texts are required in only one language are written directly in that language (e.g., correspondence);

- establish translation priorities and appropriate levels of authorization to ensure efficient management of translation requests and to control expenses;

- include time for translation in work schedule.

Measures concerning the quality of the text

3. The federal institution's policy should contain a quality control mechanism by which texts such as those destined for ministers or for publication are subject to a careful review. A number of institutions already have editorial services. Managers can use these services to ensure that quality of texts produced in both official languages is comparable.

Institutions should also conduct periodic reviews of the quality of a certain number of texts produced in both official languages, including those produced through translation, and ensure that the users are satisfied with the quality of these texts.

Traduction

1.4 C'est souvent le moyen le plus efficient et le plus efficace de produire les deux versions d'un document, notamment quand il s'agit d'un document long ou spécialisé.

Mesures de gestion de la demande de traduction

2. Les exemples ci-après illustrent le genre de mesures qui répondraient aux exigences de la politique en ce qui concerne la gestion de la demande de traduction. Il s'agit de mesures qui devraient être intégrées aux critères de vérifications internes des institutions et qui permettent :

- d'éviter les traductions inutiles telles que : traductions multiples (p. ex. un texte provenant d'un organisme central), traductions existantes (p. ex. les catalogues d'équipement commercial), traductions prématurées ou mal planifiées (texte changé ensuite de fond en comble ou que l'on n'utilisera finalement pas dans les deux versions), etc.;

- d'inciter à ce que, lors de la répartition des tâches dans les régions bilingues, les textes requis dans une seule langue soient rédigés directement dans cette langue (p. ex. la correspondance);

- d'établir des priorités de traduction et des niveaux d'autorisation appropriés afin de gérer de façon efficiente la demande de traduction et de contrôler les dépenses;

- de prévoir le temps nécessaire pour la traduction dans le calendrier de travail.

Mesures touchant la qualité de l'écrit

3. La politique de l'institution fédérale devrait comporter un mécanisme de contrôle de la qualité assurant que des textes, tels que ceux destinés aux ministres ou devant être publiés, font l'objet d'un examen attentif. Maintes institutions disposent déjà de services de révision auxquels les gestionnaires peuvent faire appel pour s'assurer de la qualité comparable des textes produits dans les deux langues officielles.

Les institutions devraient également examiner périodiquement la qualité d'un certain nombre de textes produits dans les deux langues, y compris ceux qui ont été traduits, et vérifier auprès des usagers s'ils en sont satisfaits.

Library and Archives Canada
395 Wellington Street
Ottawa, ON K1A 0N4

Bibliothèque et Archives Canada
395, rue Wellington
Ottawa, ON K1A 0N4

For material still subject to legislative, contractual or institutional obligations, users warrant that they will respect those obligations and not use LAC collections in a manner that would infringe the rights of others. Liability that may arise in the use of a copy is assumed in full by the user. LAC accepts no responsibility for unauthorized use of collection material by users.

To ensure proper citation and to facilitate relocation of an item, the source of the material and its reference number should always accompany the copy.

Pour les documents faisant encore l'objet d'obligations législatives, contractuelles ou institutionnelles, les usagers s'engagent à respecter ces obligations et à ne pas utiliser les documents des collections de BAC de façon à nuire aux droits d'autrui. Ils doivent assumer entièrement toute responsabilité qui pourrait découler de l'utilisation d'une reproduction de document. BAC décline toute responsabilité quant à l'utilisation non autorisée de documents provenant de ses collections.

Afin de citer un document avec exactitude et d'en faciliter le repérage, sa source et son numéro de référence doivent toujours accompagner la reproduction.

TITLE/TITRE : ***1) User's Guide for translation services+2) Guide de l'usager des services de traduction***
FILE/DOSSIER :
REFERENCE NUMBER / NUMÉRO DE RÉFÉRENCE: ***ISBN 0-662-61708-8, no de catalogue BT23-2/13-1995***
PAGE(S) : ***56***
DATE : ***21/08/2019***