

Principes pour l'établissement d'un cadre de mesure de la qualité en matière de traduction au gouvernement fédéral



CENTRE DE RECHERCHE
EN TECHNOLOGIES LANGAGIÈRES
CRTL

 **École nationale
d'administration publique**

Mars 2018
Gatineau, Québec

Daniel J. Caron Ph D
Chercheur associé
Centre de Ressources en Technologies Langagières (CRTL)

Professeur et Fellow du CIRANO
Chercheur associé au CEFRIO
Adjunct Professor, SPPA, Carleton University
Titulaire de la Chaire de recherche en exploitation des ressources informationnelles
École nationale d'administration publique

Sommaire exécutif	3
1. Introduction	4
2. Contexte plus tard	5
3. Approche et méthodologie	5
3.1. Exigences du Conseil du Trésor du Canada en matière d'évaluation	5
3.2. Approche : évaluation basée sur la théorie et sur l'évaluation rapide de l'impact.....	5
3.3. Méthodologie de recherche	6
4. Contexte et modélisation	8
4.1. Contexte et facteurs externes	8
4.1.1 Le cadre juridico-administratif	8
4.1.2 La définition de la qualité	11
4.2. Le rôle du Bureau de la traduction	13
4.2.1. Description des activités du Bureau de la traduction.....	13
4.3. Discussion sur la théorie du changement, les hypothèses et les risques.....	15
4.3.1 Les hypothèses	16
4.3.2 Les risques.....	17
4.3.3 La chaîne des résultats et la modélisation de l'intervention	19
5. Principes et mesure de la qualité	20
5.1 Observations générales.....	21
5.2 Propositions.....	22
6. Conclusion	23
 Bibliographie sélective.....	 24
Annexe 1	30
Annexe 2	31
Annexe 3	32
Annexe 4	33

Sommaire exécutif

La traduction au gouvernement fédéral répond à des exigences historiques qui sont inscrites dans le fonctionnement institutionnel du pays. Dans le contexte canadien, la qualité des traductions est donc aussi importante que les textes dans leur langue d'origine.

La réflexion ayant mené à l'élaboration de ce cadre de mesure de la qualité a permis de bien ancrer la traduction dans ses fondements constitutionnels, législatifs, administratifs et politiques. De là, la discussion sur la qualité a fait ressortir les principaux éléments à considérer pour la mesurer. Au-delà de sa dimension technique, il y a plusieurs facteurs qui font la qualité d'une traduction. On pense au contexte d'utilisation, mais aussi à l'importance d'être compris par les usagers. La dimension technique est elle-même apparue comme difficile à mesurer pour diverses raisons dont, par exemple, le texte d'origine. La proposition a retenu cinq éléments liés à la mesure de la qualité du texte. Ce sont la justesse de la forme, la justesse du contenu, l'esthétique du texte, le reflet du contexte socioculturel et les usages prévus.

Une fois la qualité du texte esquissé autour de ses éléments constitutifs, le cadre propose une théorie du changement pour élaborer une traduction de qualité. Cette théorie du changement s'appuie sur des activités de traduction, des extrants (p. ex. les textes traduits) et des répercussions sur le fonctionnement des institutions canadiennes. Pour parvenir à une traduction de qualité, sept hypothèses ont été identifiées allant de l'assurance de l'existence d'une capacité suffisante de traduction sur le marché jusqu'à la mesure systématique de la qualité. Les hypothèses centrales sont l'existence d'un modèle d'affaires à responsabilités partagées, de normes de qualité et de normes de services. Sans la présence de ces trois éléments, il est difficile, voire impossible, d'assurer la qualité des traductions.

Enfin, la chaîne de résultats esquissée avec ses hypothèses a permis de proposer sept principes directeurs pour la mesure et quatre outils de mesure de la qualité.

1. Introduction

Le présent rapport présente les bases pour établir la mesure de la qualité en matière de traduction au gouvernement fédéral. Le rapport s'inscrit dans une démarche évaluative et répond aux exigences du Conseil du Trésor du Canada en matière d'évaluation selon la Politique sur les résultats de juillet 2016.

La question de la qualité et de sa mesure repose sur plusieurs considérations tant techniques que juridiques et administratives. Il est nécessaire de décrire l'environnement qui définit le cadre d'opérations de la traduction afin de comprendre les multiples facteurs qui peuvent influencer sur sa qualité et sa mesure. Comme il s'agit d'une question qui n'est pas que technique, la mesure doit, entre autres, s'assurer de capter l'ensemble des éléments qui servent à la définir.

Le but du cadre est de répondre à diverses questions comme : savoir ce qu'est la traduction au gouvernement fédéral, le processus d'affaires qui permet de la concrétiser; identifier qui sont les principaux acteurs et les parties prenantes au dossier de la traduction; présenter une théorie qui explique comment les activités en place permettent d'atteindre les résultats escomptés (théorie du changement); et, valider ces informations pour pouvoir établir des indicateurs et une méthodologie d'évaluation rigoureuse. Ce rapport vise deux objectifs précis. D'une part, il servira à l'établissement d'assises principielles partagées pour l'élaboration éventuelle d'une stratégie de mesure qui permettra l'évaluation des services linguistiques du Bureau de la traduction. D'autre part, ceci permettra d'assurer que le Bureau de la traduction appuie le gouvernement du Canada dans ses efforts visant à fournir des services aux Canadiens et aux Canadiennes et à communiquer avec eux dans la langue officielle de leur choix.

Pour bien situer la question, le rapport explique d'abord le contexte de l'étude et l'approche et la méthodologie choisies pour développer le cadre. Ensuite, le rapport présente le cadre retenu tel que validé par les entretiens en conformité avec l'approche de l'évaluation axée sur la théorie. Enfin, le rapport présente un modèle de la chaîne des résultats attendus, les hypothèses sous-jacentes et les risques associés à la concrétisation des résultats attendus.

2. Contexte

Le Bureau de la traduction travaille depuis 2016 à structurer ses efforts afin d'améliorer la qualité de ses services linguistiques. Suite au rapport et aux recommandations du Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes déposés en février 2016, le gouvernement a proposé des réponses en octobre 2016 et en février 2017. Pour appuyer le gouvernement dans ses engagements autour de sa démarche d'amélioration proposée, le Bureau de la traduction souhaite élaborer un cadre d'évaluation afin d'évaluer la qualité de ses services linguistiques.

Ce cadre doit être créé dans le respect de la Politique sur les résultats du gouvernement du Canada entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2016¹.

3. Approche et méthodologie

L'approche retenue pour établir le cadre reflète les exigences usuelles du Conseil du Trésor en matière d'évaluation. Après avoir mentionné ces exigences, cette section décrit l'approche évaluative choisie et la méthodologie de recherche pour concevoir le cadre.

3.1. Exigences du Conseil du Trésor du Canada en matière d'évaluation

Les exigences en matière d'évaluation du Conseil du Trésor sont présentées dans la politique de juillet 2016 intitulée *Politique sur les résultats*². Au Gouvernement du Canada, l'évaluation se fait par la « (...) collecte et ['] analyse systématiques et neutres de données probantes en vue d'évaluer le bien-fondé, le mérite ou la valeur. L'évaluation guide la prise de décisions, les améliorations, l'innovation et la reddition de comptes. Elle porte habituellement sur les programmes, les politiques et les priorités et examine des questions se rapportant à la pertinence, à l'efficacité et à l'efficience. (...) ». Aux fins de ce rapport, nous avons utilisé la Politique sur les résultats ainsi que le document intitulé *Approches d'évaluation axées sur la théorie : Concepts et pratiques*³ et le *Guide sur l'évaluation rapide de l'impact*⁴.

3.2. Approche : évaluation basée sur la théorie et sur l'évaluation rapide de l'impact.

¹ <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=31300§ion=html>

² <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=31300§ion=html>

³ <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/verifications-evaluations/centre-excellence-en-evaluation/approches-evaluation-axe-es-theorie-concepts-pratiques.html>

⁴ <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/verifications-evaluations/centre-excellence-en-evaluation/guide-sur-levaluation-rapide-limpact.html>

Aux fins de cette évaluation, l'approche utilisée repose principalement sur une approche d'évaluation basée sur la théorie. Cette approche a été utilisée pour émettre et valider les hypothèses concernant les activités du Bureau de la traduction dans leur contexte global d'appui au programme canadien en matière de langues officielles. Les activités du Bureau de la traduction ont une incidence directe sur la capacité du gouvernement canadien de s'acquitter de ses obligations et exigences juridiques et administratives en matière de production de document dans les deux langues officielles du Canada à travers les services de traduction et du fonctionnement des institutions dans les deux langues légales à travers les services d'interprétation. Aussi, l'évaluation rapide de l'impact a été utilisée pour proposer une mesure plus technique de la qualité de la traduction selon sa source ainsi que la contribution des traductions à la construction de l'expertise du gouvernement fédéral en matière terminologique à plus long terme.

3.3. Méthodologie de recherche

La méthodologie qui a servi à développer le cadre est basée sur quatre sources de preuve. L'intérêt de ce choix est de s'assurer que l'ensemble des acteurs et parties prenantes ont une compréhension commune de la théorie du changement qui sera évaluée.

La méthodologie reflète les recommandations du Centre d'excellence en évaluation du Conseil du Trésor, lequel propose plusieurs sources de preuve dont la revue de documents clés relatifs à l'intervention (p. ex., mémoires au Cabinet, modalités de l'intervention, documents de planification, etc.), des études bibliographiques pertinentes (p. ex., évaluations antérieures, publications de chercheurs en sciences sociales, etc.), des entretiens avec les gestionnaires de l'intervention, les bénéficiaires et des spécialistes du domaine⁵. Le choix s'effectuera selon la problématique et le contexte.

- ***État des connaissances***

La qualité de services linguistiques n'est pas un concept dont la définition est unique et dont les critères sont établis et partagés par tous de la même manière. Il existe un certain nombre d'interprétations selon les perspectives. Ces dernières sont parfois issues du milieu professionnel, d'individus utilisateurs de services linguistiques, de responsables de politiques publiques ou encore d'organismes d'agrément ou de régulation. Ces diverses perspectives sont un élément essentiel pour comprendre « quoi » et « comment » mesurer. Cette revue a permis d'identifier et de catégoriser les diverses définitions et d'avoir une compréhension commune de ce qu'est la qualité selon différentes perspectives.

- ***Revue de la documentation contextuelle***

⁵ <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/verifications-evaluations/centre-excellence-en-evaluation/approches-evaluation-axes-theorie-concepts-pratiques.html#toc6>

Le second aspect essentiel à la construction du cadre d'évaluation est de pouvoir situer l'intervention, ici l'offre de services linguistiques, dans l'environnement administrativo-institutionnel auquel l'intervention contribue. Ceci permet de comprendre la raison d'être et les objectifs d'intervention à tous les niveaux.

Pour se faire, une revue de la littérature gouvernementale sur le Bureau de la traduction, sa création et plus généralement sur les objectifs et besoins gouvernementaux en matière de services linguistiques a été effectuée. Elle inclut aussi des éléments sur l'interprétation juridique du bilinguisme canadien.

Comme le cadre d'évaluation utilise une approche basée sur la théorie, cet état des connaissances a permis, entre autres, d'émettre certaines hypothèses et de définir les résultats attendus.

- ***Entretiens avec des intervenants du milieu***

Le troisième volet reflète une autre recommandation du Conseil du Trésor afin d'enrichir notre compréhension de ce qu'est la qualité et de ce qui devrait être mesuré en fonction des hypothèses et des risques identifiés.

Une série d'une quinzaine d'entretiens semi-dirigés a été complétée afin de répondre à deux questions. Premièrement, les entretiens ont porté sur la question de la définition de la qualité elle-même. Deuxièmement, les entretiens ont traité des enjeux face au maintien de cette qualité. L'objectif est de faire émerger certains thèmes directement liés à la performance des services linguistiques, dont une première validation des hypothèses et des risques qui entourent la théorie de changement.

- ***Groupes de discussion***

Enfin une quatrième source de preuve a consisté à mener deux groupes de discussion autour des mêmes enjeux que ceux couverts par les entretiens. Le premier groupe de discussion a été fait avec des clients du Bureau de la traduction alors que le second groupe a été mené avec des langagiers d'expérience.

4. Contexte et modélisation

La présente section présente les éléments de contexte dont la théorie de programme, le contexte dans lequel se fait la traduction au gouvernement fédéral, la théorie du changement avec ses hypothèses et ses risques ainsi que la modélisation de l'intervention.

4.1. Contexte et facteurs externes

Comme les nombreux comités parlementaires et les multiples publications sur le sujet en ont fait état directement ou indirectement au cours des années⁶, la problématique liée à la qualité de la traduction dépasse la seule question de sa dimension technique. Concevoir un cadre d'évaluation de la qualité de la traduction requiert donc une prise en compte sérieuse et la plus exhaustive possible de l'environnement et du contexte dans lesquels se déploient les activités de traduction.

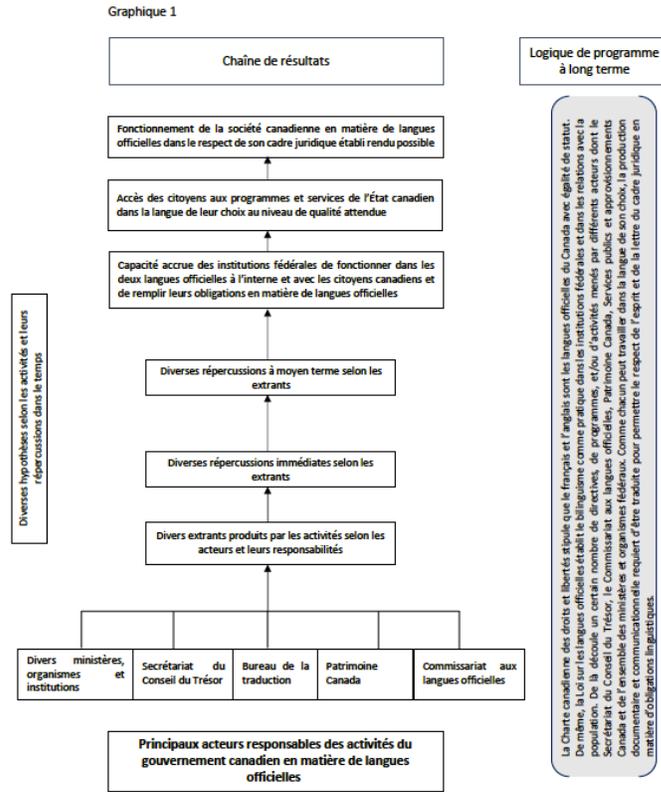
4.1.1. Le cadre juridico-administratif

À cet effet, le Secrétariat du Conseil du Trésor souligne que « (...) Les approches axées sur la théorie, plus que toute autre approche d'évaluation, s'intéressent explicitement au contexte de l'intervention. Il est reconnu que des facteurs contextuels peuvent aider une intervention à réaliser ses objectifs ou nuire à l'efficacité de celle-ci (...) Ces facteurs sont souvent essentiels pour établir des inférences de causalité et doivent donc faire partie du modèle d'évaluation (...) »⁷. Dans le cas du Bureau de la traduction et de sa préoccupation de mesurer la qualité de ses activités de traduction, les facteurs contextuels sont particulièrement importants. Nous en retiendrons quatre.

⁶ Voir en particulier les débats parlementaires qui traitent de l'enjeu de manière assez exhaustive. Par exemple, <https://www.noscommunes.ca/DocumentViewer/fr/42-1/LANG/rapport-2>

⁷ <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/verifications-evaluations/centre-excellence-en-evaluation/approches-evaluation-axe-theorie-concepts-pratiques.html>

Premièrement, au Canada, et comme le montre le graphique 1, la traduction tire ses racines dans des exigences constitutionnelles et légales spécifiques en matière de langues officielles. Ceci



constitue la logique de programme qui est plus vaste et repose sur le long terme. La problématique est ainsi directement ancrée dans la Charte canadienne des droits et libertés de la Loi constitutionnelle de 1982. En effet, la Charte stipule : « (...) Le français et l'anglais sont les langues officielles du Canada; ils ont un statut et des droits et privilèges égaux quant à leur usage dans les institutions du Parlement et du gouvernement du Canada (...) »⁸⁹. De là découlent des obligations en matière de langues de travail et de production de documents à l'intérieur des institutions fédérales. Travaux et documents parlementaires, procédures devant les tribunaux et communication entre les administrés et l'administration fédérale sont directement touchés par la Charte en ce qui a trait à l'usage des deux langues officielles. Ces obligations avaient été formulées de

diverses manières bien avant 1982 dont dans la Loi de 1867¹⁰. Mais avant la Charte de 1982, la Loi sur les langues officielles de 1969 prévoyait déjà des éléments de bilinguisme assez précis, mais qui n'avaient pas ce caractère supralégislatif.

En 1988, la Loi sur les Langues officielles est venue préciser certaines obligations. Entre autres, elle prescrit « (...) la traduction simultanée des interventions orales et la traduction des documents (...) Cette Loi prévoit aussi le droit d'être compris par le juge sans l'aide d'un interprète devant les tribunaux autres que la Cour Suprême. Et sa partie IV, ainsi que le pouvoir de réglementation qu'elle confère permettent d'étendre les services fédéraux bilingues au-delà de ce que prescrit l'article 20 de la Loi de 1982 (...) »¹¹. Pour le sujet de ce cadre d'évaluation, on notera particulièrement la partie V de la Loi sur les langues officielles de 1988 qui détaille les obligations en matière de communication et de documentation à l'intérieur de l'appareil

⁸ Charte canadienne des droits et libertés, <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/Const/page-15.html>

⁹ Brun, H., Tremblay, G., et Brouillet, E., Droit constitutionnel, 6^{ième} édition, Éditions Yvon Blais, 2014. Les auteurs rappellent les exigences légales en matière de langues officielles, mais aussi les pratiques des différentes législatures en cette matière qui ne reflète pas le bilinguisme intégral.

¹⁰ Idem, p. 856

¹¹ Idem, p. 881 et Loi sur les langues officielles 1988, <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/O-3.01/TexteComple.html>

administratif fédéral. Ces obligations juridiques procurent des éléments de contexte fondamentaux pour comprendre l'importance du rôle et des responsabilités des institutions fédérales en matière de langues officielles.

Deuxièmement, plusieurs acteurs sont sollicités pour la mise en œuvre de ces obligations et la Loi sur les langues officielles établit le rôle de certains d'entre eux. À l'intérieur des institutions fédérales, les parties VIII et IX sont d'un intérêt particulier. En effet, la Loi prescrit un rôle pour l'employeur, le Secrétariat du Conseil du Trésor, en matière de langues officielles. À ce titre, on peut lire que « (...) Le Conseil du Trésor est chargé de l'élaboration et de la coordination générales des principes et programmes fédéraux d'application des parties IV, V et VI dans les institutions fédérales (...) » avec certaines exceptions¹². Ces obligations et attributions donnent au Secrétariat du Conseil du Trésor des pouvoirs pour établir des principes d'application, proposer des règlements, donner des instructions, surveiller et évaluer l'efficacité des diverses mesures mises en place dans l'administration pour répondre aux exigences. Il y a donc une cohérence attendue entre la Loi de 1982, la Loi sur les langues officielles et les règlements et les politiques administratives des institutions fédérales en matière de langues officielles. Cette cohérence est aussi souhaitée pour les autres aspects de la Loi qui touchent davantage les citoyens et les communautés à travers le mandat de Patrimoine Canada : « (...) la progression vers l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais et la promotion et le développement des minorités francophones et anglophones du Canada (...) »¹³. Le troisième acteur qui joue un rôle prépondérant est le Commissaire aux langues officielles du Canada dont les responsabilités se résument à « (...) prendre, dans le cadre de sa compétence, toutes les mesures visant à assurer la reconnaissance du statut de chacune des langues officielles et à faire respecter l'esprit de la présente loi et l'intention du législateur en ce qui touche l'administration des affaires des institutions fédérales, et notamment la promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne (...) »¹⁴. Enfin, il faut rappeler que le rôle des tribunaux est aussi mis à contribution pour les aspects exécutoires des lois concernées.

Troisièmement, comme nous le verrons dans la prochaine section, le Bureau de la traduction n'a pas de « monopole » sur les activités de traduction au gouvernement fédéral. Il ne peut donc pas contrôler la qualité des traductions à l'exception de ce qu'il produit lui-même. En effet, les multiples acteurs impliqués dans les questions liées à la traduction peuvent avoir un impact direct ou indirect sur la qualité de la traduction selon les mécanismes choisis ou qui prévalent dans la façon d'assurer la traduction et/ou l'interprétation.

Ainsi et quatrièmement, il faut retenir que la dimension constitutionnelle de la question linguistique en fait un enjeu légal à la merci de décisions judiciaires ou quasi judiciaires qui peuvent influencer sur les résultats prévus.

¹² Loi sur les langues officielles, idem. Ces exceptions touchent le « (...) Sénat, de la Chambre des communes, de la bibliothèque du Parlement, du bureau du conseiller sénatorial en éthique, du bureau du commissaire aux conflits d'intérêts et à l'éthique, du Service de protection parlementaire et du bureau du directeur parlementaire du budget. »

¹³ Loi sur le ministère du Patrimoine canadien S.C. 1995, c. 11 L.C. 1995, ch. 11. Pouvoirs et fonctions du Ministre, 4 (g).

¹⁴ Loi sur les Langues officielles, partie IX, 56 (1), idem.

En conclusion, notons que les éléments mentionnés ci-haut montrent qu'il y a une cohérence d'ensemble dans l'articulation des questions linguistiques allant de la Charte aux exigences de pratiques concrètes dans le fonctionnement de l'administration et envers les citoyens. Cette cohérence en termes d'instrumentation presse donc le gouvernement à s'assurer d'avoir les moyens à sa disposition pour favoriser l'atteinte de ses objectifs. Si la traduction n'est pas une fin en soi, elle demeure tout de même un moyen essentiel pour appuyer la concrétisation des obligations et des engagements en matière linguistique. On comprend aussi déjà que les besoins de traduction varieront et que, selon leur nature – légale, programmatique, communicationnelle ou encore dans le but d'une simple compréhension personnelle d'une communication interne –, ils auront une influence sur les besoins en termes de qualité dont, par exemple, l'exactitude de sens.

4.1.2. La définition de la qualité

La qualité est un attribut et n'est pas intrinsèque à la simple existence du texte traduit. Pour la mesurer, il faut considérer la traduction dans le cadre du processus qui va du texte d'origine au texte traduit. Les définitions de la qualité varient et touchent plusieurs dimensions du produit rendu. Ceci étant, il est essentiel de construire la chaîne de résultats autour de la traduction, son mode de production, les acteurs qui la font et les règles qui les gouvernent pour comprendre comment se construit une traduction de qualité. Les entretiens menés et l'état des connaissances ont montré que pour comprendre comment différents niveaux de qualité peuvent être atteints, il faut s'intéresser au processus et aux conditions de production de la traduction. C'est-à-dire autour de toutes décisions ou tous processus qui pourraient influencer le niveau de qualité. Ensuite, comme nous l'avons vu, la traduction est un moyen servant à atteindre les objectifs liés aux obligations et engagements linguistiques de l'État canadien. Il y a une dimension de la qualité qui se trouve dans la nature technique de l'attribut, mais aussi dans sa dimension plus subjective soit la perception qu'en ont les usagers. La définition de la qualité est donc différente d'un interlocuteur à l'autre. Rappelons toutefois, dans le cadre canadien, cette requête du Général Murray¹⁵ dans un document demandant des mesures pour améliorer l'administration de la justice qui exprime bien les enjeux que pose un bilinguisme fonctionnel dans un État de droit. Précisément, la demande visait l'embauche d'un juge en chef et de trois juges pour seconder celui-ci. On précisait que « [tous devraient] connaître le français et l'un d'entre eux en particulier devrait être au courant des *usages* français [...] ».

Dans leurs travaux sur la question de l'interprétation des textes bilingues, Brun et coll. rappellent que « (...) l'interprétation des textes bilingues implique la recherche de l'intention du législateur à partir d'une comparaison des deux versions, compte tenu de leur contexte. En matière constitutionnelle, cette démarche aura normalement pour effet de donner suite à la version la

¹⁵ *Report of the Attorney and Solicitor General Regarding the Civil Government of Quebec*, transmis en 1766 à The Right Honourable the Lords of Committee of Council for Plantation Affairs

plus généreuse (...) »¹⁶. La qualité de la traduction, ici dans sa capacité de rendre l'intention de l'auteur du texte à traduire, est donc primordiale et on reconnaît que cela a des conséquences.

La littérature qui touche à la qualité en matière de traduction peut être découpée en plusieurs segments. Certains sont plus techniques, d'autres axés sur le sens et d'autres que nous pourrions qualifier de plus « pragmatiques » ou utilitaires.

Le premier élément qui définit la qualité est sans aucun doute la justesse de la forme. Ici, tant les personnes interviewées que la littérature nous ont indiqué qu'il y a un « minimum requis » c'est-à-dire les aspects grammaticaux, la syntaxe ou encore l'orthographe. Ce premier élément est en quelque sorte essentiel et une mesure de la qualité ne peut l'évacuer.

En second lieu, il y a la dimension de la justesse du contenu rendu par rapport au contenu d'origine. Encore une fois, les personnes rencontrées et la littérature sont unanimes sur le fait que le contenu traduit doit refléter en toute conformité les informations et les messages véhiculés dans le texte d'origine.

Le troisième élément qui est ressorti de la littérature et des discussions est la question de l'esthétique du texte. Au-delà du simple message rendu, il y a les questions de style dans la langue d'arrivée qui sont aussi des éléments qui font partie de la définition d'une traduction de qualité. Autrement et simplement dit, le mot à mot n'est pas indiqué pour avoir une traduction de qualité. Le texte traduit doit refléter le mieux possible l'esthétique usuelle de la langue d'arrivée.

Quatrièmement, une traduction de qualité devrait considérer les expressions idiomatiques de la langue de départ et d'arrivée ainsi que le contexte socioculturel dans lequel s'inscrivent les exemples, les illustrations ou images mentales auxquelles le lecteur sera convié. S'il s'agit de références à des artistes connus, des émissions télévisées ou radiophoniques ou encore des personnages qui se sont illustrés, il pourrait y avoir des différences importantes entre le cadre socioculturel de la langue de départ avec celui de la langue d'arrivée. Pour être bien comprise, une traduction doit prendre ces éléments en considération.

Enfin et cinquièmement, le but pour lequel une traduction est effectuée est important. L'exemple classique est celui d'une instruction pour l'utilisation d'un outil ou d'une machine dangereuse ou encore la traduction d'un texte législatif. Dans ces cas, les conséquences d'une mauvaise traduction sont assez claires. Les exigences pourraient être moindres selon les usages qui seront faits du texte. Toutefois, sur ce point, les opinions diffèrent. Pour certains, toutes les traductions devraient être d'une qualité exemplaire. Pour d'autres, le contexte et les usages jouent un rôle.

Ces cinq éléments concernent directement le texte traduit. Ils peuvent, avec plus ou moins de facilité et de précisions, être évalués en analysant le texte. D'autres éléments sont venus s'ajouter particulièrement lors des discussions et touchent principalement les questions de contexte, c'est-à-dire dans quel environnement se fait la traduction. Ici, c'est toute la question des normes de service comme déterminants de la qualité. Par exemple, les questions de délai ou encore de

¹⁶ Brun et coll. idem, p. 851

spécialisation des traducteurs, d'accès ou non à des thésaurus ou des mémoires de traduction, de discussions possibles ou non entre le traducteur et l'auteur. Ces aspects sont importants, mais sont liés aux déterminants de la qualité. Ils seront donc utilisés pour formuler ou expliquer les hypothèses qui sous-tendent un modèle de traduction permettant d'atteindre le niveau souhaité de qualité. Nous les nommerons « normes de service ».

Avant de poursuivre la discussion sur l'élaboration du modèle de mesure, il est important de situer le rôle du Bureau de la traduction en tant qu'acteur central, et non pas unique, dans la réalisation des traductions au gouvernement fédéral.

4.2. Le rôle du Bureau de la traduction

Même si le Bureau de la traduction n'est pas explicitement mentionné dans les lois comme un acteur de la mise en œuvre, on comprend que son mandat, établi en 1934, vient appuyer « (...) le gouvernement du Canada dans ses efforts pour servir les Canadiennes et les Canadiens et communiquer avec eux dans les deux langues officielles (...) »¹⁷. D'ailleurs, sa loi constitutive, *Loi concernant le Bureau de la traduction (L.R.C., 1985, ch. T-16)*, stipule que :

« (...) 4 (1) Le Bureau a pour mission de servir les ministères et autres organismes institués par une loi fédérale ou par un décret en conseil, ainsi que les deux Chambres du Parlement, pour tout ce qui concerne la traduction et la révision de leurs documents : notamment rapports, débats, projets de loi, lois, procès-verbaux ou comptes rendus, et correspondance, ainsi que l'interprétation, l'interprétation gestuelle et la terminologie. (...) »¹⁸.

À cette fin, le Bureau de la traduction offre différents services lui permettant de remplir son mandat. Ces activités peuvent être résumées comme suit :

« (...) Le Bureau de la traduction offre des services de traduction, de révision, de correction d'épreuves, de terminologie, de conseils linguistiques et d'interprétation aux ministères et organismes fédéraux, au Parlement et au Sénat ainsi qu'aux entreprises privées qui ont conclu un contrat avec la fonction publique fédérale. Ces services sont offerts dans les deux langues officielles, dans les langues autochtones du Canada, dans plus de 100 langues étrangères ainsi qu'en langues des signes visuels et tactiles (...) »¹⁹.

4.2.1. Description des activités du Bureau de la traduction

¹⁷ <https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/bt-tb/contact-fra.html> page consultée le 13 janvier 2018.

¹⁸ L.R.C., 1985, ch. T-16

¹⁹ <https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/bt-tb/contact-fra.html> page consultée le 13 janvier 2018.

objectifs par rapport aux activités provenant des autres acteurs-clés comme le Secrétariat du Conseil du Trésor, le ministère du Patrimoine ou le Commissariat aux langues officielles. De plus, ceci permet aussi de mieux comprendre les limites et les contraintes du Bureau de la traduction dans l'accomplissement de son mandat. Enfin, le centre d'intérêt de ce cadre étant la qualité des traductions, il faut être capable de mesurer les répercussions de cette qualité sur les usages immédiats, mais aussi sur les usages secondaires ou ultimes des traductions dans la chaîne des activités du programme linguistique du gouvernement canadien. Par exemple, y a-t-il des liens entre la qualité des traductions et la gestion des ressources du portail linguistique qui sert, entre autres, aux enseignants des écoles canadiennes? Y a-t-il des liens entre la qualité de la traduction et la qualité des programmes et services offerts aux Canadiens?

4.3. Discussion sur la théorie du changement, les hypothèses et les risques

Après avoir élaboré à propos du contexte dans lequel travaille le Bureau de la traduction, il faut voir comment peut se faire la traduction au gouvernement fédéral, quelles sont les hypothèses qui peuvent assurer la qualité des traductions et quels sont les risques associés aux processus de traduction choisis.

Premièrement, il existe plusieurs processus de traduction. Les traductions n'étant pas toutes faites ou vérifiées par le Bureau de la traduction, il est important de développer une théorie du changement qui reflète bien cette situation. Les différents processus divergent principalement selon la voie choisie pour effectuer la traduction : une traduction purement mécanique faite par le client (usage d'un logiciel ou « traduction libre »), une traduction envoyée à une firme privée, une traduction envoyée et faite par le Bureau de la traduction ou encore, une traduction envoyée au Bureau de la traduction, mais sous-contractée à une firme privée. Ces différents processus comportent des inconnues quant aux exigences comme les qualifications professionnelles des traducteurs, les mécanismes de contrôle en place dont celui de la révision des textes ou encore l'accès aux mémoires de traduction ou à divers thésaurus propres à des vocabulaires singuliers.

Deuxièmement, il est aussi central de comprendre le contexte dans lequel les traductions sont requises. C'est ici que les *normes de service* entrent en jeu. Par exemple, les délais sont-ils raisonnables? Démarre-t-on le processus de traduction dès la création d'un projet qui produira nécessairement des documents à traduire? A-t-on un canal de communication entre le traducteur attitré et l'auteur du texte à traduire? Y a-t-il suffisamment de précisions sur les exigences attendues du niveau de qualité en fonction, par exemple, de l'usage final du texte? Ces éléments de contexte sont importants pour comprendre les raisons qui peuvent expliquer le niveau de qualité au-delà de la simple compétence d'un professionnel de la traduction.

Le service de traduction retenu et les normes de service sont deux éléments qui ont été soulevés par les répondants et qui reflètent aussi certains principes stipulés dans la littérature quant à la possibilité d'atteindre un niveau de qualité approprié. Ces deux ingrédients forment le socle du modèle d'affaires qui mènera à l'atteinte, ou non, de traduction de qualité.

4.3.1. Les hypothèses

Les hypothèses derrière le fonctionnement des services de traduction de qualité sont multiples. Toutefois, sept sont apparues comme critiques.

La première hypothèse est qu'il y a une capacité de traduction capable de répondre aux attentes et aux besoins du gouvernement. Ici, il faut comprendre que les activités du gouvernement sont diversifiées et couvrent des domaines uniques comme la défense, le renseignement, les pensions de vieillesse ou encore les politiques environnementales. De plus, comme l'indique le graphique 1, la logique de programme à long terme est ancrée dans des obligations constitutionnelles et législatives.

La seconde hypothèse est que le gouvernement fédéral a un modèle d'affaires qui permet l'existence, le maintien et le renouvellement de cette capacité de traduction en lien avec les *exigences* et les *besoins* du gouvernement. Les exigences de qualité ne sont pas commerciales, mais constitutionnelles et politiques. Les signaux quant aux besoins et exigences du gouvernement que celui-ci envoie aux institutions de formation et aux fournisseurs potentiels sont donc primordiaux pour assurer l'existence et le renouvellement de cette capacité de traduction. De plus, ce modèle d'affaires doit permettre d'y intégrer les processus menant à la qualité.

Conséquemment, la troisième hypothèse est qu'il doit nécessairement y avoir des critères (normes) bien définis et mesurables de ce que l'on entend par « qualité ». Ces critères n'ont pas à être uniquement de nature technique, mais doivent inclure les cinq éléments mentionnés à la section 4.1.2 et doivent être insérés dans un modèle d'affaires qui les rend réalisables. Il existe des normes canadiennes et beaucoup d'interlocuteurs ont souligné la qualité de ces normes. Toutefois, ces normes soulèvent elles-mêmes certaines exigences pour qu'elles puissent être concrétisées. Si ce sont celles qui sont retenues, elles devraient être finement analysées afin d'en dégager les exigences qui en découlent pour créer un modèle d'affaires complet et viable. Si ce sont d'autres normes, le même travail devra aussi être fait. Il est clairement ressorti que l'existence de normes de qualité doit se traduire dans le modèle et les exigences d'affaires. Comme nous l'avons constaté plus haut, il y a plusieurs manières de définir et de mesurer la qualité d'une traduction. Pour que les acteurs impliqués dans les processus de traduction puissent bien faire le travail, il doit y avoir une telle définition et des contraintes, leviers ou mécanismes par lesquels ces exigences seront concrétisées. De même, ces normes serviront à donner des indications sur les besoins du marché pour les formateurs. L'enjeu central des acteurs est lié à l'atteinte et au respect de cette qualité des traductions. Par exemple, en ce qui a trait au Bureau de la traduction et à cette fin, il suffit de rappeler que le Règlement sur le Bureau des traductions (C.R.C., ch. 1561) stipule que :

« (...) Le Bureau doit :
(...)
d) s'assurer que les traductions ou révisions faites par lui soient conformes, dans la mesure où le permettent les usages canadiens, au français universel ou au « Standard English »
(...) »²¹

²¹ C.R.C. ch., 1561, Règlement sur le Bureau des traductions, [http://laws-lois.justice.gc.ca/PDF/C.R.C., c. 1561.pdf](http://laws-lois.justice.gc.ca/PDF/C.R.C.,_c._1561.pdf), page consultée le 13 janvier 2018.

La quatrième hypothèse est que ces normes de qualité sont accompagnées par des normes de service intégrées dans un modèle d'affaires qui permet de les respecter. Ces normes de services incluent, par exemple, le temps alloué, l'accès aux mémoires de traduction ou les liens entre le traducteur et l'auteur du texte original.

La cinquième hypothèse est que les traductions sont envoyées et faites par ou sous la responsabilité d'une « autorité » qui devient imputable et responsable d'assurer que les traductions répondent aux exigences de qualité. Actuellement, c'est souvent le Bureau de la traduction qui est perçu comme étant cette autorité pour l'ensemble des traductions du gouvernement fédéral, mais dans les faits, le Bureau de la traduction n'est et ne peut être imputable et responsable que pour les traductions qui transitent par ses propres bureaux. Cette autorité doit relever du service de traduction retenu. Une manière de le rendre imputable pourrait être de devoir indiquer son nom au bas de la traduction.

D'ailleurs et ceci constitue la sixième hypothèse, la traduction doit être considérée comme étant un exercice à responsabilité partagée entre les différents acteurs. Ces derniers incluent le demandeur, l'auteur du texte d'origine, le traducteur, l'organisme (Bureau de la traduction ou firmes privées) et le client institutionnel. Comme il s'agit d'un processus avec de multiples interdépendances, cette hypothèse est centrale pour la théorie du changement. La responsabilité du client institutionnel pourrait se concrétiser par la mise en place de politiques institutionnelles garantissant des processus d'assurance de qualité.

La septième hypothèse est que tous participent à la construction des mémoires de traduction, y ont accès et sont tenus de les utiliser et que tous participent à la construction des thésaurus, y ont accès et sont tenus de les utiliser. Ceci est important pour s'assurer de la conformité entre les traductions et les interprétations du gouvernement fédéral.

La huitième hypothèse est que dans le processus de traduction, le niveau de qualité est vérifié et validé par une autorité clairement identifiée et tenue imputable et responsable quant à la qualité de la traduction.

Enfin, la neuvième et dernière hypothèse que nous avons retenue est que les traductions fassent l'objet de vérifications et d'évaluations indépendantes ponctuelles ex post pour s'assurer qu'elles répondent aux normes du gouvernement et satisfont aux besoins des usagers.

4.3.2. Les risques

Aux fins du cadre, nous avons identifié cinq risques d'importance liés à l'atteinte d'une qualité appropriée pour une traduction. Ils sont présentés sans ordre de priorité.

Le premier risque est lié au *modèle d'affaires*. Dans ce cas, il est d'abord essentiel de distinguer entre quatre « sources » de traduction. La première source est une traduction qui est faite par le Bureau de la traduction. La seconde source est une traduction effectuée par une tierce partie sous la responsabilité du Bureau de la traduction. La troisième source est une traduction faite à l'extérieur du rayon d'action du Bureau de la traduction, c'est-à-dire qui provient d'un traducteur autre que le Bureau de la traduction ou mandaté par ce dernier. Enfin, la quatrième source serait

une traduction libre faite de manière automatisée par un logiciel ou par un individu de son propre cru. Ensuite, il est important de noter que les mécanismes d'assurance de la qualité pourraient différer selon chacune de ces sources. Enfin, le risque tient au fait que si le modèle d'affaires n'est pas clair et n'inclut pas des normes de services appropriées pour garantir un travail de traduction de qualité, les probabilités de se retrouver avec des traductions insatisfaisantes s'accroissent. Ce modèle d'affaires doit aussi permettre d'identifier clairement les imputabilités.

Le second risque est l'absence de *normes de qualité* claires et partagées. Ce risque est ressorti fréquemment sous diverses appellations dont la plus fréquente est l'existence de ce que plusieurs ont nommé le « good enough ». Si des normes de qualité ne sont pas clairement énoncées, les risques de nivellement par le bas pour des questions de coûts pourraient miner la qualité attendue.

Le troisième risque est lié à la *capacité et à l'organisation du travail*. La traduction fait appel d'abord et avant tout à des professionnels qui sont en nombre limité. Le gouvernement doit s'assurer que les moyens déployés pour la traduction sont suffisants pour répondre à la demande. De plus, il doit s'assurer de pouvoir puiser dans un bassin de fournisseurs suffisant et que ce bassin se renouvelle de manière constante et adéquate. Finalement, il doit s'assurer de tirer les avantages que peuvent lui offrir les technologies numériques. Ceci doit être fait dans l'esprit de pouvoir organiser le travail de manière à bénéficier des avancées technologiques qui permettront d'opérer de la manière la plus efficiente possible. À cette fin, le gouvernement doit mandater une organisation responsable, ici le Bureau de la traduction, et lui permettre de bénéficier des moyens requis pour alimenter cette réflexion et trouver des solutions technologiques concrètes et efficaces.

Le quatrième risque est lié aux *normes de services*. Peu importe le modèle d'affaires choisi, il doit y avoir des normes de service et cela signifie aussi des processus de vérification et d'évaluation pour s'assurer du respect de ces normes. Les normes de services garantissent l'existence et l'adaptation des activités et de leur séquence en appui à l'atteinte de la qualité. Si de telles normes n'existent pas, il y a un risque que les choses ne soient pas bien faites ou demeurent simplement incomplètes.

Enfin, le cinquième risque est le *modèle de gouvernance*. En partie lié au modèle d'affaires comme mentionné plus haut, le modèle de gouvernance insiste sur le partage des responsabilités entre le service de traduction et le client institutionnel. Si le client institutionnel se déleste de la requête de traduction et en fait uniquement l'affaire du service de traduction sans respect pour les exigences de services et de qualité et sans y participer, il sera très difficile d'atteindre la qualité souhaitée.

S'ils ne sont pas contrôlés, ces différents risques auront des conséquences. Le premier touchera la qualité qui pourra ensuite se traduire par divers enjeux de *compatibilité entre l'usage d'une traduction et le niveau de qualité* requis. Par exemple, il faut noter le fait qu'un usage interne personnel n'est pas le même qu'un usage interne officiel destiné à tous les employés, qu'une communication officielle avec le public ou que la description d'un programme destiné aux Canadiens. D'autres conséquences pourraient être de nature politique ou légale si la traduction ne permet pas de répondre adéquatement aux exigences de services du gouvernement fédéral.

4.3.3. La chaîne des résultats et la modélisation de l'intervention

La traduction résulte de la mise en place d'un processus en plusieurs étapes. Cette section a pour but de les expliciter de manière à mieux comprendre le tracé allant des causes vers les effets. À partir de cette chaîne causale, il est possible de mieux comprendre le rôle et l'importance des hypothèses dans un processus de traduction rigoureux.

Premièrement, pour pouvoir entrer en mode de production, les traductions requises par les institutions fédérales doivent être envoyées à un service de traduction. Comme ce n'est pas obligatoire, le Bureau de la traduction ne reçoit pas toutes les traductions et n'a aucun contrôle sur le processus en dehors de sa sphère d'opérations. De là, une première division se crée entre ce qui peut être contrôlé « directement » par le gouvernement et ce qui ne peut l'être, du moins aussi facilement. En effet, des exigences et des vérifications peuvent être faites pour les activités du Bureau de la traduction, ce qui est plus délicat pour des firmes externes. Toutefois, lorsque les traductions sont faites à l'extérieur, des normes et des processus peuvent être exigés afin de garantir l'assurance de la qualité. Dans ces cas, la vigilance et la volonté de l'institution cliente joueront aussi un rôle important et c'est pourquoi un principe de responsabilité doit s'appliquer et doit faire partie du modèle d'affaires. Même lorsque les traductions sont effectuées par le Bureau de la traduction, l'institution cliente doit avoir une part de responsabilité dans le processus, car, comme il a été mentionné, plusieurs questions comme les délais demandés ou les usages souhaités du texte relèvent de l'institution cliente et non pas d'un quelconque service de traduction. Plusieurs ont mentionné la pratique de dernière minute voulant qu'un texte soit fractionné entre plusieurs traducteurs, ce qui ne permettra pas toujours d'assurer un texte final intégré de qualité.

Deuxièmement, les activités de traduction doivent nécessairement inclure des activités d'éditions ou de vérification de la qualité. Ces activités assurent que les traductions satisfont aux normes de qualité.

Troisièmement, au-delà de la validation liée à la qualité, les traductions nourrissent et se nourrissent de mémoires de traduction et de thésaurus. Un des objectifs de cette pratique est d'assurer une uniformité dans les vocabulaires utilisés ainsi que l'enrichissement de la base terminologique du gouvernement. Comme ceci fait partie intégrante du mandat du Bureau de la traduction, les traductions qui ne passent pas par le Bureau de la traduction, ne serait-ce qu'au niveau de leur validation, ne viendront pas automatiquement s'abreuver dans ces mémoires ou enrichir cette base terminologique. La langue évolue et le vocabulaire aussi. Ainsi et par exemple, avec tous les enjeux de la bioéthique, des changements climatiques, des technologies numériques, des mutations animales et des environnements sociaux en évolution permanente, le vocabulaire s'enrichit constamment. Comme le gouvernement se doit d'être à la fine pointe des enjeux de société pour pouvoir agir et contrôler, il doit être en mesure de posséder le vocabulaire approprié pour le faire. Conséquemment, ceci nous amène au quatrième point qui est l'utilisation de cette base terminologique. Non seulement la terminologie sert aux traductions futures, mais elle est utilisée dans l'ensemble des activités et des services offerts par le Bureau de la traduction dont l'interprétation et le Portail linguistique. La traduction touche donc la base terminologique qui touche les activités d'interprétation et de partage des meilleures terminologies qui soient.

5.1. Observations générales

De façon générale, les entretiens ont permis de valider les différentes étapes dans un modèle de traduction que nous pourrions qualifier d'« idéal type ». Le graphique 3 est en effet basé sur ce que devrait être un modèle de traduction qui assurerait un maximum de qualité. Bien entendu, il y a des écarts entre les divers interlocuteurs. Les deux principaux écarts touchent la définition de la qualité et le modèle d'affaires.

Les entretiens ont permis de valider les hypothèses. Elles ont été reconnues comme étant indispensables à l'atteinte d'un niveau de qualité approprié.
--

Au niveau de la qualité, certains l'ont définie de manière plus exigeante et aussi parfois plus étroite. C'est-à-dire que dans ce dernier cas, les principaux critères devraient être linguistiques et tenter de se rapprocher le plus possible des meilleures pratiques dans la langue d'arrivée. D'autres verront ici la nécessité de s'adapter davantage aux clients et surtout au public à qui est destiné le texte. Ceci a permis de soulever de nombreuses questions qui ne touchent pas directement la traduction telle que la qualité des textes produits à l'origine qui varie sensiblement et ne répond pas toujours aux exigences de la langue de départ. Ces enjeux sont réels et affectent le travail de traduction. Il n'y a pas de réponse unique à ces situations.

Le deuxième élément qui est ressorti clairement est le modèle d'affaires. Ici, plusieurs possibilités ont fait surface et elles suivent diverses logiques. Certains croient que le Bureau de la traduction devrait être seul responsable et imputable de l'ensemble des traductions. Ceci permettrait d'avoir un point focal pour la responsabilité de la qualité. D'autres croient que le Bureau de la traduction pourrait avoir un rôle de vérificateur de la qualité, peu importe le service de traduction qui a fait la traduction. Certains suggèrent de n'utiliser que des traducteurs certifiés et membres d'associations professionnelles reconnues. On soulève que certaines entreprises de traduction n'ont que trop peu de traducteurs certifiés pour le volume d'affaires et que la qualité ne peut qu'en souffrir faute d'avoir une capacité suffisante pour traduire et réviser les textes.

Ces deux éléments sont importants, car ils sont ancrés dans les hypothèses. Ces discussions et ces choix appartiennent au gouvernement et il doit nécessairement y répondre s'il souhaite s'assurer d'un niveau de qualité dans la traduction. Toutefois, il ne faudrait pas non plus que la responsabilité incombe uniquement à un agent. Comme mentionné, cette responsabilité est partagée et doit obligatoirement inclure le client institutionnel qui doit, lui aussi, se donner les moyens – p. ex. pratiques acceptables et respect de normes de services – pour appuyer le processus de traduction dans son ensemble.

5.2. Propositions

Sur la base des entretiens, de l'état des connaissances et de considérations méthodologiques, deux séries de propositions peuvent être faites. Mais d'abord, une série de sept principes directeurs devraient guider la mesure de la qualité.

Les principes directeurs qui se dégagent de ce cadre sont :

- 1- La qualité est reconnue comme étant une responsabilité partagée et il est d'abord de la responsabilité de l'organisme client de s'assurer de la qualité;
- 2- La qualité est multidimensionnelle et inclut des éléments liés à la qualité de la langue, au reflet du contexte socioculturel, aux usages souhaités et pré identifiés et approuvés par le client;
- 3- La qualité est ancrée dans une norme de qualité;
- 4- Il existe des normes de services et la qualité des traductions dépend en partie du respect de celles-ci;
- 5- La qualité d'une traduction est mesurée en considérant le modèle d'affaires utilisé;
- 6- La qualité est évaluée de manière systématique, périodique et aléatoire;
- 7- Une autorité centrale est responsable de faire des évaluations aléatoires des traductions effectuées.

Le second groupe de propositions touche les mécanismes de mesure de la qualité en tenant compte des hypothèses et de la chaîne de résultats. À la lumière des principes directeurs, de la théorie du changement et des considérations liées à la logique du programme à long terme, quatre mesures sont proposées pour avoir une image complète et satisfaisante de la qualité. En clair, mesurer la qualité signifie mesurer plusieurs dimensions d'une traduction.

Premièrement, la dimension technique de la qualité doit être mesurée. C'est certainement la plus concrète, car la mesure se fonde sur des règles linguistiques. Le Bureau de la traduction possède déjà une expertise à cette fin et le fait régulièrement. Cette mesure doit s'inscrire dans tout effort de mesure de la qualité.

Deuxièmement, il faut mesurer la dimension du « signifié » de la qualité des traductions par des enquêtes de satisfaction. En effet, on peut se demander si les traductions sont satisfaisantes aux yeux des clients institutionnels. Ceci pourrait se faire, par exemple, par le biais de groupes de discussion en continu ou des panels en ligne.

Troisièmement, il est important de mesurer la compréhension qu'en ont les utilisateurs finaux. D'abord, un premier groupe de participants à cette mesure pourrait provenir de l'intérieur des ministères afin de mesurer la qualité des traductions faites pour les messages destinés aux employés. Ensuite, un second groupe d'utilisateurs serait constitué de citoyens. Encore ici, des panels en ligne à travers le pays pourraient permettre de mesurer cette compréhension. De plus, dans ces deux cas, il serait intéressant d'ajouter des panels équivalents dans les deux langues, car il s'agit de compréhension d'un texte. Cette mesure permettrait au gouvernement de mesurer non seulement la qualité de ses traductions, mais aussi de ses communications avec les citoyens. C'est d'ailleurs la seule manière de savoir si la traduction est de qualité, car dans le cas où ni l'un ni l'autre des groupes linguistiques ne seraient satisfaits d'un texte, le problème pourrait se déplacer vers la conception du texte original comme l'ont soulevé plusieurs intervenants.

Enfin et quatrièmement, en prenant une approche comparative, il serait important de mesurer la qualité des traductions en fonction des modèles d'affaires (normes de qualité et normes de services). En d'autres termes, les mesures prises à partir des trois premières méthodologies devraient l'être en fonction des modèles d'affaires en vigueur.

6. Conclusion

Le cadre de mesure discuté et proposé dans ce rapport permet d'abord de constater la complexité de la mesure de la qualité d'une traduction. Ensuite, la définition même de qualité inclut plusieurs aspects à considérer. L'importance d'avoir des normes de qualité, mais aussi des normes de services s'avère essentielle à la concrétisation d'un niveau de qualité donné, mais aussi à sa mesure. Le modèle d'affaires est aussi un élément central à examiner dans la mesure de la qualité. Les divers principes directeurs issus de l'analyse devraient constituer les éléments d'un socle suffisamment solide et réaliste pour que la qualité puisse faire l'objet d'une mesure en continu. Enfin, les stratégies de mesure proposées montrent l'importance de développer un modèle d'évaluation de la qualité complet, c'est-à-dire qui prend en considération les diverses facettes de la qualité comme discuté dans ce rapport.

Bibliographie sélective

AILIA, *Certification Preparation Guide: CAN/CGSB-131.10-2008*, AILIA Publications, Toronto, Canada 2008, 16 p.

AILIA, *Guide de préparation à la certification : CAN/CGSB 131.10-2008*, Publications AILIA, Toronto, Canada, 2008, 16 p.

Al-Qinai, Jamal, “ Translation Quality Assessment. Strategies, Parameters and Procedures ”, *Meta : journal des traducteurs*, Presses de l’Université de Montréal, Canada, 2000, vol. 45, n° 3, pp. 497-519.

Archibald, James, “Managing Translation Quality in Multilingual Settings: The Example of the European Union”, *Circuit – Magazine d’information des langagiers*, Ordre des traducteurs, terminologues et interprètes agréés du Québec (OTTIAQ), Montréal, Canada, printemps 2017, numéro 134.

Baker, Mona and Gabriela Saldanha (Editors), *Routledge Encyclopedia of Translation Studies*, 2nd Edition, Routledge, London (UK) & New York (USA), 2009, 680 p.

Bargas-Avila, Javier A. and Bruhlmann, Florian, “Measuring User Rated Language Quality: Development and Validation of the User Interface Language Quality Survey (LQS)”, *International Journal of Human-Computer Studies*, Elsevier Big Data, 2016, vol. 91, 40 p.

Bowker, Lynne, *Computer-Aided Translation Technology: A Practical Introduction*, University of Ottawa Press, Canada, 2002, 220 p.

Brunette, Louise, « Normes et censure : ne pas confondre », *Revue TTR : traduction, terminologie, rédaction*, Association canadienne de traductologie, Canada, 2002, vol. 15, n° 2, p. 223-233.

Centre de traduction des organes de l’Union européenne – CITI, *Traduire et interpréter pour l’Europe*, Office des publications officielles de l’Union européenne, Bruxelles (Belgique) & Luxembourg, 2017, 24 p.

Conde, Tomas, “Translation Evaluation on the Surface of Texts: a Preliminary Analysis”, *The Journal of Specialised Translation*, University of Roehampton, London (UK), 2011, Issue 15, pp. 69-86.

Cronin, Michale, *Translation and Globalization*, Routledge, London (UK) & New York (USA), 2003, 208 p.

Delisle, Jean et Fiola, Marco A., *La traduction raisonnée : manuel d’initiation à la traduction professionnelle de l’anglais vers le français*, 3^e édition, Presses de l’Université d’Ottawa, Canada, 2013, 720 p.

Delisle, Jean, « L'évaluation des traductions par l'historien », *Meta : journal des traducteurs*, Presses de l'Université de Montréal, Canada, 2001, vol. 46, n° 2, p. 209-226.

Émergences : Formation – Conseil – Expertise, *Normes et qualité au travail*, Association Émergences, 2017, dossier d'actualité.

European Commission – Directorate General for Translation – Communication and Information Unit, *Translating for a Multilingual Community*, Official Publication of the European Union, Brussels (Belgium) & Luxembourg, 2009, 24 p.

European Committee for Standardization, *European Quality Standard for Translation Service Providers EN-15038:2006 Standard*, CEN Translation Services, Brussels, Belgium, 2006, 20 p.

Gémar, Jean-Claude (dir.), *Langage du droit et traduction : essais de jurilinguistique*, Éditeur officiel du Québec & Linguatex Éditeur Inc., Conseil supérieur de la langue française, Québec (QC), Canada, 1982, 324 p.

Giroux, Hélène et Taylor, James R., « L'évolution du discours sur la qualité : d'une traduction à l'autre », *Revue Communication & Organisation*, Presses Universitaires de Bordeaux, France, 1999, vol. 15.

Gorter, Dirk, *Linguistic Landscape: A New Approach to Multilingualism*, Multilingual Matters, Clevedon (USA), 2006, 95 p.

Gutt, Ernst-August, *Translation and Relevance: Cognition and Context*, 2nd Edition, Routledge, London (UK) & New York (USA), 2014, 272 p.

House, Juliane, "Translation Quality Assessment: Linguistic Description versus Social Evaluation", *Meta: journal des traducteurs*, Presses de l'Université de Montréal, Canada, 2001, vol. 46, n° 2, pp. 243-257.

House, Juliane, *Translation Quality Assessment: Past and Present*, Routledge, London (UK) & New York (USA), 2015, 171 p.

Huang, Harry J., "Scandals in Translation Quality Assessment", *The Linguistic Association of Canada and the United States (LACUS) Forum XXXIII: Variation*, 2009, pp. 283-295.

Huntington, Samuel P., *The Clash of Civilization and the Remaking of World Order*, Simon and Schuster, New York (USA), 1997, 368 p.

International Organization for Standardization, *ISO 12616:2002 (en) Translation-Oriented Terminography*, ISO Central Secretariat, Geneva, Switzerland, 2002, 27 p.

International Organization for Standardization, *ISO 17100:2015 (en) Translation Services – Requirements for Translation Services*, ISO Central Secretariat, Geneva, Switzerland, 2015, 20 p.

International Organization for Standardization, *ISO 18587:2017 (en) Translation Services — Post-Editing of Machine Translation Output — Requirements*, ISO Central Secretariat, Geneva, Switzerland, 2017, 15 p.

International Organization for Standardization, *ISO/AWI 21999 Translation Quality Assurance and Assessment – Models and Metrics*, ISO Central Secretariat, Geneva, Switzerland

International Organization for Standardization, *ISO/TS 11669: 2012 (en) Translation Projects — General Guidance*, ISO Central Secretariat, Geneva, Switzerland, 2012, 35 p.

International Organization for Standardization, *Quality Management Principles*, ISO Central Secretariat, Geneva, Switzerland, 2015, 20 p.

Jiménez-Crespo, Miguel A., *Translation and Web Localization*, Routledge, London (UK) & New York (USA), 2013, 244 p.

Kelly, Nataly and Jost Zetsche, *Found in Translation: How Language Shapes Our Lives and Transforms the World*, Penguin Group Inc., New York (USA), 2012, 288 p.

Kelly, Nataly, *Ten Common Myths About Translation Quality*, Huffington Post – The Blog, September 17, 2013.

Kockaert Hendrik, J. et Winibert Segers, « L'assurance de la qualité des traductions : items sélectionnés et évaluation assistée par ordinateur », *Meta : journal des traducteurs*, Presses de l'Université de Montréal, Canada, 2012, vol. 57, n° 1, pp. 159-176.

Larose, Robert, « Méthodologie de l'évaluation des traductions », *Meta : journal des traducteurs*, Presses de l'Université de Montréal, Canada, 1998, vol. 43, n° 2, pp. 163-186.

Larose, Robert, « Qualité et efficacité en traduction : réponse à F. W. Sixel », *Meta : journal des traducteurs*, Presses de l'Université de Montréal, Canada, 1994, vol. 39, n° 2, p. 362-373.

Mohammadi Dehcheshme, Maryam, *Machine Translation and Translation Memory Systems: An Ethnographic Study of Translators' Satisfaction*, Ph.D. Thesis, University of Ottawa, Canada, 2017, 227 p.

Morin-Hernandez, Katell, *La révision comme clé de la gestion de la qualité des traductions en contexte professionnel*, thèse de doctorat en langues étrangères appliquées, Université Rennes 2, France, 2009, 273 p.

Mossop, Brian, *Revising and Editing for Translators*, 3rd Edition, Routledge, London (UK) & New York (USA), 2014.

Munday, Jeremy and Basil Hatim, *Translation: An Advanced Resource Book*, Routledge, London (UK), 2004, 373 p.

Nida, Eugene and Charles Taber, *The Theory and Practice of Translation*, Leiden: Brill, Netherlands, 1969, 226 pages.

Nida, Eugene, *Toward a Science of Translation*, Leiden: Brill, Netherlands, 1964, 331 pages.

Nord, Christiane, *Text Analysis in Translation: Theory, Methodology and Didactic Application of a Model for Translation-Oriented Text Analysis*, 2nd Edition, Rodopi, Amsterdam (The Netherlands) & New York (USA), 2006, 274 p.

Ogden, Charles and I.A. Richards, *The Meaning of Meaning: A Study of the Influence of Language Upon Thought and of the Science of Symbolism*, Harcourt, Brace & World Inc., New York (USA), 1923, 386 p.

Organisation internationale de normalisation, *ISO 12616:2002 (fr) Terminographie axée sur la traduction*, Secrétariat central de l'ISO, Genève, Suisse, 2002, 28 p.

Organisation internationale de normalisation, *ISO 17100:2015 (fr) Services de traduction — Exigences relatives aux services de traduction*, Secrétariat central de l'ISO, Genève, Suisse, 2015, 20 p.

Organisation internationale de normalisation, *ISO 18587:2017 (fr) Services de traduction — Post-édition d'un texte résultant d'une traduction automatique — Exigences*, Secrétariat central de l'ISO, Genève, Suisse, 2017, 16 p.

Organisation internationale de normalisation, *ISO/TS 11669:2012 (fr) Projets de traduction — Lignes directrices générales*, Secrétariat central de l'ISO, Genève, Suisse, 2012, 35 p.

Organisation internationale de normalisation, *Principes de management de la qualité*, Secrétariat central de l'ISO, Genève, Suisse, 2016, 20 p.

Paradis, Michel, *A Neurolinguistic Theory of Bilingualism*, John Benjamins Publishing Co., Amsterdam, The Netherlands, 2004, 299 p.

Pepermans, Raymond, « Gestion de la qualité, contrôle de la qualité ou assurance de la qualité? », *L'Actualité terminologique*, Publications du gouvernement du Canada, Ottawa, 1987, vol. 20, n° 2, page 4.

Piller, Ingrid, *Intercultural Communication: A Critical Introduction*, Edinburgh University Press, Scotland, 2011, 256 p.

Public Works and Government Services Canada (PWGSC), *2012-603 Evaluation of Translation Bureau Programs - Volume 1: Terminology Standardization Program (Final Report)*, PWGSC Office of Audit and Evaluation, Ottawa, Canada, 2014, 24 p.

Public Works and Government Services Canada (PWGSC), *2012-603 Evaluation of Translation Bureau Programs - Volume 2: Translation and Other Linguistic Services Program (Final Report)*, PWGSC Office of Audit and Evaluation, Ottawa, Canada, 2014, 41 p.

Public Works and Government Services Canada (PWGSC), *2012-603 Evaluation of Translation Bureau Programs - Volume 3: Conference Interpretation Program (Final Report)*, PWGSC Office of Audit and Evaluation, Ottawa, Canada, 2014, 23 p.

Public Works and Government Services Canada (PWGSC), *Evaluation of the Language Portal of Canada (Final Report)*, PWGSC Office of Audit and Evaluation, Ottawa, Canada, 2016, 52 p.

Reiss, Katharina, *Translation Criticism – The Potentials & Limitations: Categories and Criteria for Translation Quality Assessment*, 2nd Edition, Routledge, London (UK) & New York (USA), 2014, 140 p.

Sager, Juan C., *Language Engineering and Translation: Consequences of Automation*, John Benjamins Publishing Co., Amsterdam (The Netherlands), 1994, 345 p.

Samuelsson-Brown, Geoffrey, *A Practical Guide for Translators*, 5th Revised Edition, Multilingual Matters, Bristol (UK), Buffalo (USA) & Toronto (Canada), 2010, 224 p.

Schäffner, Christina and Beverly Adab (Editors), *Developing Translation Competence*, John Benjamins Publishing Co., Amsterdam (The Netherlands), 2000, 244 p.

Searle, John R., *Speech Acts: An Essay in the Philosophy of Language*, Cambridge University Press, UK, 1969, 214 p.

Searle, John, *The Construction of Social Reality*, Simon and Schuster, New York (USA), 1995, 241 p.

Shore, Bradd, *Culture in Mind: Cognition, Culture, and the Problem of Meaning*, Oxford University Press, UK, 1996, 448 p.

Shreve, Gregory and Erik Angelone (eds), *Translation and Cognition*, John Benjamins Publishing Co., Amsterdam, The Netherlands, 2010, 381 p.

Sofer, Morry, *The Translator's Handbook*, 6th Revised Edition, Schreiber Publishing Inc., Maryland (USA), 2006, 402 p.

Steiner, George, *After Babel: Aspects of Language and Translation*, 2nd Edition, Oxford University Press, UK, 1998, 560 p.

Translation Centre for the Bodies of the European Union – ICTI, *Interpreting and Translating for Europe*, Official Publications Office of the European Union, Brussels (Belgium) & Luxembourg, 2017, 24 p.

Travaux publics et services gouvernementaux Canada (TPSGC), *2012-603 Évaluation des programmes du Bureau de la traduction - Volume 1 : Programme de normalisation terminologique (Rapport final)*, TPSGC – Bureau de la vérification et de l'évaluation, Ottawa, Canada, 2014, 26 p.

Travaux publics et services gouvernementaux Canada (TPSGC), *2012-603 Évaluation des programmes du Bureau de la traduction - Volume 2 : Programme de traduction et autres services linguistiques (Rapport final)*, TPSGC – Bureau de la vérification et de l'évaluation, Ottawa, Canada, 2014, 45 p.

Travaux publics et services gouvernementaux Canada (TPSGC), *2012-603 Évaluation des programmes du Bureau de la traduction - Volume 3 : Programme d'interprétation des conférences (Rapport final)*, TPSGC – Bureau de la vérification et de l'évaluation, Ottawa, Canada, 2014, 25 p.

Travaux publics et services gouvernementaux Canada (TPSGC), *Évaluation du Portail linguistique du Canada (Rapport final)*, TPSGC – Bureau de la vérification et de l'évaluation, Ottawa, Canada, 2014, 53 p.

United Nations Department of Conference Services, *United Nations Editorial Manual: A Compendium of Rules and Directives on United Nations Editorial Style, Publication Policies, Procedures and Practice*, United Nations Official Publication, New York (USA), 1983, 534 p.

Venuti, Lawrence, *The Scandals of Translation: Towards an Ethics of Difference*, Routledge, London (UK) & New York (USA), 1998, 224 p.

Williams, Malcolm, "The Assessment of Professional Translation Quality: Creating Credibility out of Chaos", *Meta : journal des traducteurs*, Presses de l'Université de Montréal, Canada, 1989, vol. 2, n° 2, pp. 13-33.

Williams, Malcolm, *Translation Quality Assessment: An Argumentation-Centred Approach*, University of Ottawa Press, Canada, 2004, 210 p.

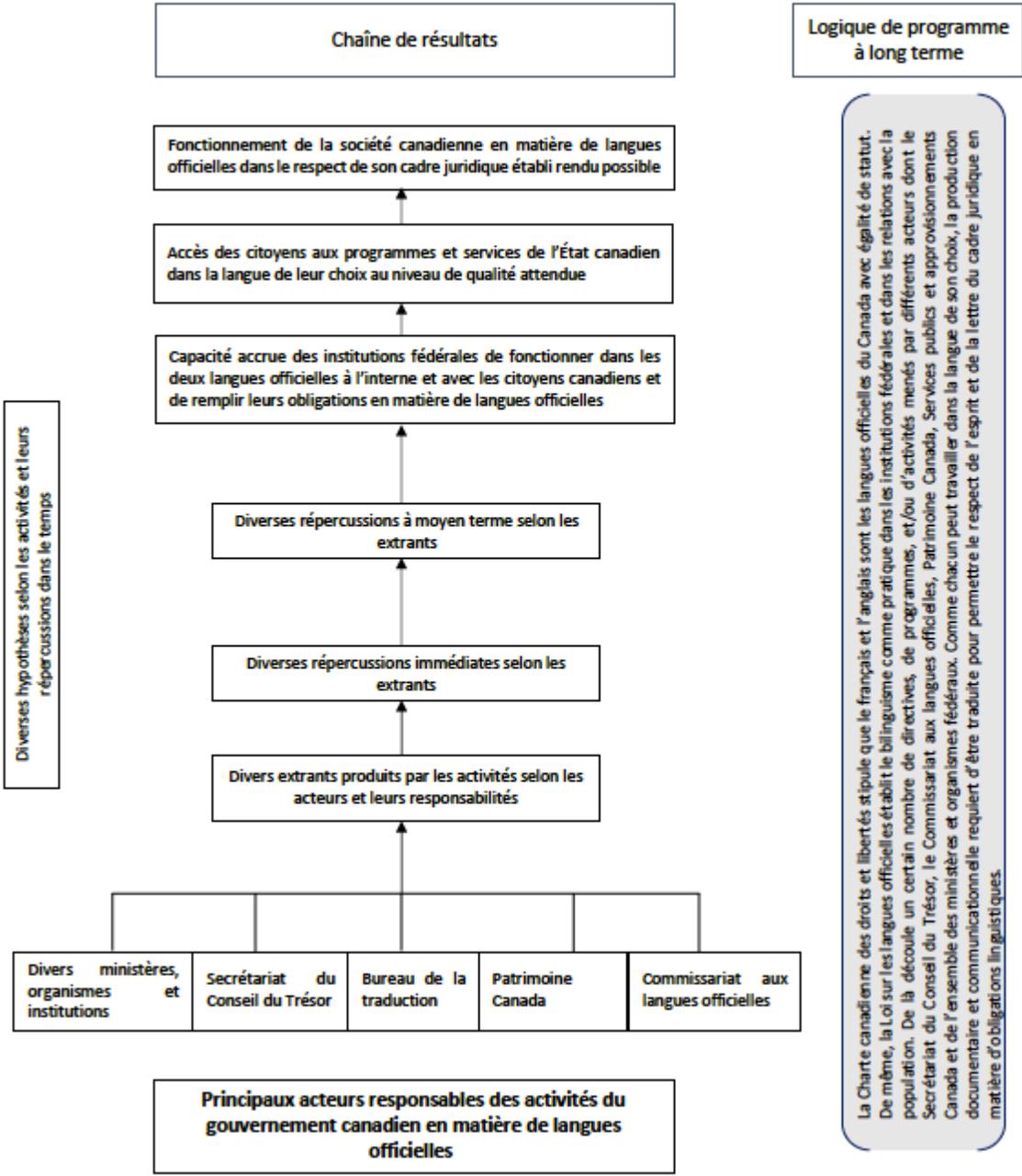
Annexe 1

Programme et sous-programmes de la Gestion linguistique et services connexes	
<p>Programme de normalisation terminologique : À titre d'autorité de l'administration fédérale en matière de normalisation terminologique et des services linguistiques, le Bureau de la traduction a le mandat d'établir, de normaliser et de diffuser la terminologie pour l'ensemble de la fonction publique. À ce titre, ce sous-programme a pour objectif d'établir des normes terminologiques et linguistiques de façon à favoriser l'uniformité et la qualité des communications du gouvernement avec la population canadienne, à optimiser la gestion de l'expertise terminologique de l'appareil gouvernemental, à consolider la place du gouvernement sur les scènes nationale et internationale dans le domaine langagier et à démontrer la richesse collective du savoir linguistique et terminologique au Canada.</p>	<p>Traduction et autres services linguistiques : Ce sous-programme vise à offrir une gamme complète et intégrée de solutions langagières dans les deux langues officielles et les langues autochtones du Canada ainsi que dans une centaine de langues étrangères. Il assure la prestation de services de traduction, de révision, de correction d'épreuves et de conseils linguistiques de qualité, de façon efficace et efficiente et à un prix raisonnable aux tribunaux ainsi qu'aux ministères et aux organismes fédéraux, selon le principe du recouvrement des coûts.</p>
<p>Traduction et interprétation au Parlement : Ce sous-programme vise à assurer, en temps opportun, la prestation de services de traduction et d'interprétation et d'autres services linguistiques au Parlement, permettant à celui-ci de fonctionner dans les deux langues officielles et dans toute autre langue requise. Plus précisément, le Bureau de la traduction traduit et révise les documents émanant de la Chambre des communes, du Sénat, des comités du Sénat et de la Chambre des communes, des bureaux des députés et des sénateurs, des services administratifs des deux chambres, de la Bibliothèque du Parlement, du Commissariat aux conflits d'intérêts et à l'éthique et du Bureau du conseiller sénatorial en éthique. De plus, il assure l'interprétation en langues officielles des débats de la Chambre des communes, du Sénat, du Cabinet et de ses comités, des conférences de presse et des travaux des associations parlementaires. De plus, les interprètes accompagnent régulièrement les députés et sénateurs membres de comités parlementaires à</p>	<p>Interprétation des conférences : Ce sous-programme vise à assurer la prestation de services d'interprétation des conférences dans les deux langues officielles, en langues autochtones du Canada, en langues étrangères et en langues visuelles à tous les ministères et organismes fédéraux. Les interprètes de conférences offrent des services d'interprétation lors d'événements comme des sommets internationaux, des échanges bilatéraux ou multilatéraux entre chefs d'État ou de gouvernement, des conférences intra ministérielles ou interministérielles, et des rencontres entre ministres fédéraux et leurs homologues provinciaux ou territoriaux.</p>

l'occasion de leurs déplacements au Canada et à l'étranger.

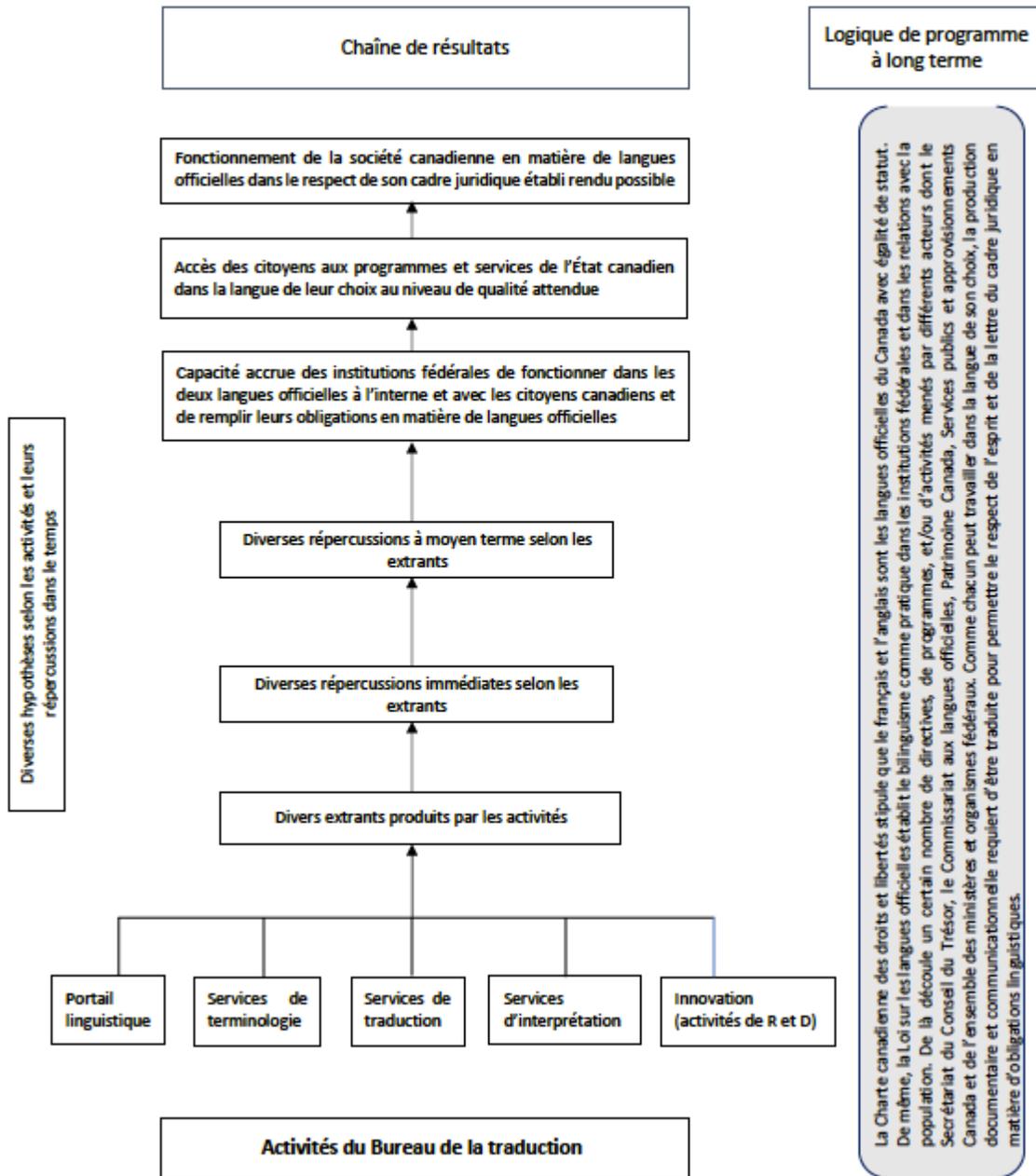
Annexe 2

Graphique 1



Annexe 3

Graphique 2



Annexe 4

Graphique 3

