

7400, boul. Les Galeries d'Anjou  
Bureau 410  
Anjou (Québec) H1M 3M2  
Tél. : (514) 355-8001 Téléc. : (514) 355-4159  
www.lacgl.org acgl@spg.qc.ca

**Janvier 2008**



**Contact**  
*Le bulletin de l'Association des conseils en gestion linguistique*

## Mot du président

Chers membres,

Au nom du conseil, je vous adresse mes meilleurs vœux à l'occasion de la nouvelle année. Que 2008 vous apporte santé, bonheur et prospérité et que l'ACGL comble vos attentes!

Un changement d'année est toujours un moment propice pour jeter un regard sur les événements passés et sur les projets à venir. Je vous invite donc à réfléchir quelques instants sur cette célèbre citation que je paraphrase : « Ne demandez pas ce que votre Association peut faire pour vous, mais demandez ce que vous pouvez faire pour votre Association ».

L'année 2008 sera encore une fois remplie de défis que votre conseil est prêt à relever, mais rien n'est plus motivant ni aussi encourageant que votre participation à nos activités et votre apport à nos initiatives.

Que cette année soit pour vous l'occasion de renouveler votre engagement envers l'ACGL et de tirer pleine satisfaction de votre participation.

Le président,

*Jean Venne*

## *Bienvenue aux nouveaux membres*

**Nadia Palau, Telus**

**Pierre Murray, Lapointe Rosenstein**

## *Pleins feux sur... la gestion du rendement*

Le 26 octobre dernier, l'ACGL tenait un atelier sur le thème de « La gestion du rendement ». Les tables rondes et la plénière ont porté sur les points suivants :

### **le rendement quantitatif et la mesure de la productivité**

Le groupe de travail qui s'est penché sur cette question a discuté des paramètres d'évaluation. De l'avis de tous, les objectifs de rendement chiffrés utilisent le nombre de mots, le nombre d'heures (parfois converti en nombre de mots). Les données quantitatives quotidiennes en mots (une fourchette de 800 à 1600 mots selon le cas pour la traduction, 2500 à 4000 mots pour la révision) demeurent le dénominateur commun des mesures de productivité de bien des services linguistiques. Le rendement dépend bien évidemment de la variété des domaines d'activités et de la difficulté et de la complexité des contenus. Des nuances s'imposent : certains traducteurs traduisent, alignent des textes, entrent leurs corrections, font du formatage, alors que dans plusieurs services, les tâches sont clairement distinctes et déléguées à divers intervenants : traducteur, réviseur, gestionnaire de projet, coordonnateur, secrétaire. Les tâches varient alors : mise à jour, entrée de corrections, traitement de texte, mise en page, contrôle de la qualité... Certains services ne procèdent pas à la révision de la totalité des documents mais de ceux qui méritent de l'être seulement.

Le nombre de mots est une valeur absolue qui sert souvent de point de comparaison, les services linguistiques devant se plier à l'élaboration d'objectifs de rendement comme les autres services d'une entreprise. On définit un nombre X de mots à traduire par année, et les chiffres obtenus concrètement seront ensuite analysés pour expliquer les différences (difficultés particulières, etc.).

La forme et la fréquence de la rétroaction ont également été abordées. La mesure est surtout

qualitative cette fois. Les notions clés sont l'orientation-client, le genre de services fournis, la contribution à un projet, la flexibilité de traiter un volume accru, par exemple. Généralement, les rencontres avec les employés pour l'évaluation du rendement sont annuelles ou semestrielles, tandis que le propre du traducteur est en fait d'être évalué quotidiennement. Les problèmes de rendement (lenteur, incapacité à atteindre les dates cibles...) sont donc décelés tôt, mais n'en restent pas moins difficiles à justifier et sont traités au cas par cas.

L'encadrement des débutants est également un aspect notable. Ces jeunes doivent trouver l'équilibre entre la productivité et la qualité, mais sont avantagés par une certaine dextérité technologique.

Point intéressant, le télétravail ne semble pas poser de difficulté de gestion, les « livrables » étant une indication tangible d'un travailleur appliqué. Au contraire, il semble bien que la productivité augmente : le rendement est au moins égal ou supérieur.

### **le rendement qualitatif tant en traduction qu'en révision**

Autour de la table qui a abordé ce thème, nous retrouvons toutes les situations : du service avec objectifs de qualité précis et évaluations rigoureuses au service sans objectif ni contrôle, en passant par un service avec objectifs variés, mais pas nécessairement spécifiques sur le plan de la qualité et sans contrôle à proprement parler.

Ainsi, dans un cas, le rendement est évalué en fonction de critères qui incluent notamment le service à la clientèle, les résultats financiers et le développement professionnel. Le respect des délais et les résultats issus des sondages à la

## *Pleins feux sur... la gestion du rendement (suite)*

clientèle permettent donc d'évaluer le rendement, mais la question qui se pose est de savoir si les clients sont les mieux placés pour juger si le sens d'un texte de départ est bien rendu; il y a donc peut-être une lacune au niveau de l'évaluation purement qualitative.

Dans un autre cas, c'est le rythme auquel un réviseur peut revoir un texte qui détermine si le texte traduit était de qualité ou non (et donc si le rendement qualitatif du traducteur est satisfaisant).

Ainsi, on estime que, si le réviseur peut réviser au rythme de 1000 mots à l'heure, c'est que le travail de départ était bon.

On a toutefois fait remarquer que la nature et la destination du texte peuvent parfois rendre un tel barème difficilement applicable. Il y a également des situations où une révision formatrice est nécessaire, et d'autres où chaque réviseur établit ses propres critères, ce qui rend toute généralisation difficile. Comme la relation entre réviseur et traducteur peut compliquer les choses, il ne faut pas négliger l'aspect des relations interpersonnelles dans l'évaluation de la qualité.

### **la qualité du service et ses critères**

Le client et le gestionnaire n'ont pas nécessairement les mêmes critères pour évaluer la qualité du service. Ainsi, pour le client, la qualité de la langue n'est pas aussi importante que la rapidité à laquelle la traduction a été effectuée. De son côté, le gestionnaire est tiraillé entre le respect des délais et la qualité du texte. Plusieurs solutions s'offrent au gestionnaire pour éviter ce tiraillement, mais deux semblent s'imposer : négocier les délais avec les clients et accepter, lorsque c'est possible, que certains textes ne soient pas révisés. En d'autres termes, dans certains services linguistiques de grandes entreprises, on retrouve plusieurs niveaux de qualité,

en fonction du genre de texte traduit et de son auditoire.

On comprend que pour les pigistes, cette seconde solution est impensable, puisque les donneurs d'ouvrage choisissent leurs traducteurs en fonction de la qualité des textes.

La qualité du service semble également associée à la dimension humaine de la traduction : l'aptitude au travail d'équipe, le respect du travail des autres et les bonnes relations avec le client constituent autant de critères d'un bon service. Cependant, même si ces éléments humains sont importants, la plupart du temps, la disponibilité des traducteurs n'est pas prise en compte dans l'évaluation de leur rendement au sein de l'entreprise. Il s'agit donc là d'une valeur ajoutée pour le traducteur.

### **le rendement problématique**

À partir de quel seuil le rendement devient-il problématique? Comment monter un dossier si on ne dispose pas de critères d'évaluation? Dans les grandes entreprises, un plan de redressement est élaboré en collaboration avec les Ressources humaines. Tous s'accordent à reconnaître qu'il faut généralement des mois (voire des années) pour documenter un dossier sur un employé qui poserait problème.

Avons-nous fait le tour de la question? Certainement pas! Le sujet est vaste et tout à fait pertinent. Les participants ont été invités à communiquer directement avec leurs collègues pour obtenir copie des objectifs ainsi que des critères et des formulaires d'évaluation utilisés.

Autre activité articulée autour du même thème, le midi-rencontre du 21 novembre dernier a permis à plusieurs participants (et à ceux qui n'avaient pu assister à l'atelier) de poursuivre la discussion sur l'évolution des critères d'évaluation dans le temps et sur leurs répercussions aujourd'hui en ce qui a trait à la qualité, à la quantité et au service.

# Rétrospective

## COCKTAIL DE LA RENTRÉE

Afin de souligner la rentrée et donner le coup d'envoi aux activités de l'année, l'ACGL a convié ses membres à un cinq à sept, dans l'ambiance feutrée de l'élégant Salon bleu de l'hôtel Delta Montréal, le 20 septembre dernier. Retrouvailles, nouvelles connaissances, réseautage furent autant d'éléments qui ont assuré le succès de ce cocktail.

## SOUPER DE NOËL

Autre événement d'envergure et toujours très attendu : le souper de Noël, auquel ont été conviés les membres de l'ACGL le 6 décembre dernier. C'est autour de la table du restaurant Le Caveau que les membres ont pu de nouveau échanger et renouer avec leurs homologues. Voici quelques photos qui en disent long sur la réussite de cet événement.



Pierrette Guillaud, RSM Richter  
Lise Mayrand, Ogilvy Renault  
Nycole Bélanger, Gestion de services linguistiques



Claudette Monty, Versacom  
Chantal Gagnon, Université Concordia  
Dominique Bohbot-EI Kahel, CDS  
Lyse Brousseau



Pierrette Guillaud, RSM Richter  
Hélène Barette, Blake, Cassels & Graydon  
Lise Mayrand, Ogilvy Renault  
Madeleine Chrétien, Tralex inc.



Hélène Bourque, Ogilvy Renault  
Marie-Claude Milot, Stikeman Elliott  
Jean Venne, Tralex inc.  
Lise Mayrand, Ogilvy Renault

## Votre programme d'activités pour 2008

<b>Mercredi 13 février 2008</b>	Midi-rencontre (12 h à 13 h 30) « La gestion des cas problèmes : comportements, besoins spéciaux, absentéisme, télétravail »
<b>Vendredi 14 mars 2008</b>	Atelier (8 h 30 à 11 h 30) « L'intégration des générations »
<b>Vendredi 9 mai 2008</b>	Journée technologique (8 h 30 à 16 h 30) « La gestion de l'information »
<b>Jeudi 12 juin 2008</b>	Assemblée générale annuelle et souper (17 h 30)

### *Prochaine activité*

Vous êtes cordialement invités à un midi-rencontre le mercredi 13 février de 12 h à 13 h 30 (dans les locaux de l'Université Concordia). Vous pourrez débattre du thème indiqué ci-dessus avec vos homologues de l'ACGL.

Cette activité gratuite est ouverte à tous les membres. Le repas n'est pas fourni, mais vous pouvez apporter votre lunch. Vous recevrez sous peu une invitation par courriel. Nous espérons que vous viendrez en grand nombre!

### *Félicitations à l'une de nos membres*

Au Congrès de l'OTTIAQ qui s'est tenu le 23 octobre dernier, **Nycole Bélanger** s'est vue décerner le titre de Membre d'honneur de l'OTTIAQ.

***Bravo!***

## Publications

### *La trousse du gestionnaire : votre trousse clients!*

Les relations avec la clientèle sont un élément clé de la réussite des services linguistiques.

L'ACGL dispose d'une trousse réunissant plusieurs outils pouvant vous aider à établir des relations saines avec les clients.

Ce coffre à outils réunit les éléments de base nécessaires à l'établissement d'une excellente communication entre les traducteurs et les acheteurs de traduction :

- Un CD regroupant les versions française et anglaise de différents outils de communication (présentations) que vous pouvez réutiliser au sein de votre société : « *Communications avec la clientèle* », « *La traduction, un obstacle ou un outil?* », « *La vraie nature du traducteur* », un document *Foire aux questions* ainsi que des sondages sur la satisfaction de la clientèle.
- Une brochure intitulée *La traduction – Guide de l'acheteur* (dans les deux langues);
- Un tiré à part de l'encart du journal *Les affaires* sur l'industrie de la langue.

Vous pouvez obtenir un exemplaire de cette trousse, au prix spécial de 30 \$ taxes incluses, auprès du secrétariat à l'adresse [acgl@spg.qc.ca](mailto:acgl@spg.qc.ca)

## Merci à nos commanditaires

TRALEX Inc., cabinet de traduction en droit, finances et valeurs mobilières, a gracieusement offert le vin lors du cocktail de la rentrée de l'ACGL du 20 septembre dernier et lors du souper de Noël du 6 décembre. Tous nos remerciements!

*Si vous désirez commander l'une de nos activités à caractère social, nous vous prions de communiquer avec l'un des membres de notre conseil d'administration dont les coordonnées se trouvent sur notre site web [www.lacgl.org](http://www.lacgl.org).*

## Secrétariat de l'ACGL

7400, boulevard Les Galeries d'Anjou  
Bureau 410  
Anjou (Québec) H1M 3M2

Tél. : 514-355-8001  
Télec. : 514-355-4159  
C/E : [acgl@spg.qc.ca](mailto:acgl@spg.qc.ca)  
Site Internet : [www.lacgl.org](http://www.lacgl.org)