



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

Mai 2006



Contact

Le bulletin de l'Association des conseils en gestion linguistique

Mot de la vice-présidente

Pleins feux sur la coordination : pour une première, ce fut une réussite! Vous aurez compris que la nouveauté ne réside pas dans la formule du petit-déjeuner causerie, mais bien dans la participation de nos coordonnatrices et coordonnateurs à une activité de l'ACGL, qui ne réunit en général que les gestionnaires. Leur apport a incontestablement assuré le succès de cette activité, mesuré à l'aune de la pertinence des éléments abordés sur le thème de la coordination.

Je profite de cette tribune pour saluer l'excellence du travail de ces précieux collaborateurs oeuvrant au sein des cabinets et des services linguistiques. Sans leur discernement, leur expertise, leur débrouillardise mais aussi leur courtoisie et leur savoir-faire avec la gente traductrice, les cabinets et les services ne sauraient être aussi efficaces et rentables. Le CA de l'ACGL désire les remercier d'avoir répondu à l'appel et d'avoir enrichi les échanges qui ont été des plus profitables pour tous. Voilà une formule intéressante à renouveler!

Nous vous invitons à participer à notre prochaine activité, la journée technologique, qui abordera le thème de la localisation et de la traduction de sites Web. Nous avons réuni une brochette de conférenciers des plus intéressants et nous sommes convaincues que vous y puiserez des renseignements et des références des plus utiles pour vos prochains projets de traduction et de localisation, que ce soit un logiciel maison ou un site Web. Nous vous attendons en grand nombre le vendredi 12 mai.

Au plaisir,

Votre vice-présidente,

Marie-Josée Charland, trad.a.

La relève dans les PME : un enjeu des plus pressants

À Idem Traduction, une PME en plein essor, la relève est depuis des années, sinon une préoccupation constante, une idée qu'on ne perd jamais de vue, un point permanent à l'ordre du jour. La relève des langagiers (traducteurs et réviseurs) certes, mais principalement en raison des énormes défis qu'elle implique, celle des dirigeants. Peu nombreux sont les jeunes professionnels de la traduction qui démontrent un intérêt pour la gestion ou encore l'esprit d'aventure qu'exige tout entrepreneuriat. Et c'est pourtant parmi ce petit nombre que nous cherchons ceux qui, tout en exerçant leur profession – il faut gagner ses galons –, pourront avec le temps joindre les rangs de la direction. Nous avons choisi cette avenue parmi d'autres pour bien des raisons, notamment la connaissance de la profession. Qui sait? Peut-être ce choix est-il appelé à changer? « Tout change dans la nature, tout est dans un flux continu » a un jour écrit Rousseau. Mais peu importe l'avenue choisie, qui peut mieux profiter du dynamisme, du regard tourné vers l'avenir des jeunes que la PME? Ces derniers sont les seuls à pouvoir assurer la pérennité et la santé future d'une entreprise. Parmi les stagiaires qui défilent depuis des années brièvement entre les murs d'Idem, nous avons eu la chance de trouver une jeune partenaire, Karine Gervais. Cinq ans plus tard, elle est actionnaire à part entière d'Idem Traduction. Son apport est selon nous inestimable. Les stages ont été entre autres une occasion pour nous d'observer les comportements, la résistance au stress et l'esprit d'initiative d'une candidate, et de découvrir ses aspirations professionnelles. La préparation de la relève est une entreprise de très longue haleine parsemée des imprévus habituellement associés à tout projet de formation et de création. L'article de Claude Turcotte paru dans *Le Devoir* le 27 janvier explique bien l'importance de la relève. Cet écrit, dans le présent article, joue le rôle de pivot. Je le reproduis ici en partie à votre intention. À sa suite, vous entendrez le son de cloche de Karine qui, à mes yeux, acquiert de plus en plus l'assurance qu'elle a bel et bien l'étoffe d'une dirigeante de PME.

Louise Gobeil, directrice, Idem Traduction

« Les PME doivent se préparer à la passation des pouvoirs »

La très grande majorité des propriétaires de PME au Canada ne sentent aucunement le besoin de planifier la transmission de leur entreprise. Et pourtant, 45 % d'entre eux envisagent de prendre leur retraite au cours des cinq prochaines années et 71 % d'ici dix ans. Ces transferts de propriété constituent un phénomène sans précédent qui arrive dans un nouvel environnement économique mondial plein de défis. Le temps presse et la communauté des affaires doit insister sur les enjeux en cause parce qu'il est très important d'être des intervenants plutôt que des spectateurs.

Jean-René Halde, président de la Banque de développement du Canada (BDC), a voulu sonner l'éveil devant le Cercle finance et placement du Québec. Alors que les grandes entreprises sont généralement structurées de manière à assurer leur pérennité, la situation est complètement différente au sein des PME, où le fondateur est très souvent un homme-orchestre

sur qui tout repose. "Ce n'est pas facile de les convaincre. Ils sont trop occupés et peu enclins à faire face à leur propre mortalité", a déclaré le conférencier. Au début des années 90, la BDC avait organisé avec l'UQAM une tournée du Québec pour sensibiliser les entrepreneurs à ce qui allait se produire lorsque la vague des baby-boomers arriverait à l'âge de la retraite. Il était facile d'emplir les salles, mais seulement 5 % passaient à l'action afin de bien préparer la transmission de leur entreprise. La situation n'a aucunement changé depuis. La BDC compte aujourd'hui 4000 clients qui ont 55 ans et plus, et son cas n'est pas unique.

Le Canada compte plus d'un million d'entreprises qui ont des employés permanents, et 86 % d'entre elles sont des PME de 20 employés ou moins.

Les propriétaires de PME considèrent très souvent leur entreprise comme leur bébé et veulent le garder tel quel, mais à défaut d'une

La relève dans les PME suite

relève (la moitié n'en ont pas), il faudrait envisager de vendre à quelqu'un qui revendra des parties de cette PME, ou alors il faudrait accepter la consolidation, ce qui serait une situation souhaitable, souligne M. Halde en songeant à un autre scénario possible, soit la fermeture de l'entreprise dans les cas où aucun acheteur n'a les sommes suffisantes ou lorsque le vendeur, devenu malade et incapable de continuer, est contraint de fermer l'entreprise. Surviennent alors la détérioration et la perte d'emplois. Sur une grande échelle, ce serait

toute l'économie qui écoperait. Selon une étude de la Fédération canadienne des entreprises indépendantes rendue publique en juin dernier, deux millions d'emplois risquent d'être menacés de la sorte au Canada dans cinq ans. »

Tiré de l'article de Claude Turcotte paru dans Le Devoir le 27 janvier 2006. Autre article intéressant : celui de Réginald Harvey, Le Devoir, le 24 mars 2006, p. D2, Dossier Relève.

Témoignage de Karine Gervais

Mai 2001. Fraîchement sortie de l'Université de Montréal, je frappe à la porte d'Idem Traduction. Objectif : décrocher un stage qui, avec un peu de chance, débouchera sur une collaboration à la pige. À l'instar d'autres jeunes diplômés en traduction, je caresse le rêve de me lancer en affaires, mais je suis mal outillée pour le faire. Vient alors la proposition d'association des propriétaires d'Idem. Venue chercher du travail dans cette PME, j'y découvre une équipe de traducteurs-associés pleinement conscients de la nécessité de former une relève afin d'assurer la pérennité de leur entreprise. Comme en témoigne l'article de Claude Turcotte, cette préoccupation détonne dans le milieu des PME.

Convaincue que le dynamisme de la jeunesse est essentiel pour maintenir son entreprise bien en vie, l'équipe d'Idem a choisi de consacrer du temps à ma formation de gestionnaire en plus de m'encadrer en traduction. J'ai ainsi touché à divers dossiers, dont la comptabilité, la gestion des services informatiques et le marketing. Cinq ans et bien des défis plus tard, je peux affirmer que ce cheminement m'a permis de développer

des compétences de gestionnaire, chose que j'aurais difficilement pu faire sans un bon encadrement. Mon expérience de travail au sein d'Idem est, vous le constaterez, à cent lieues de ce qu'on nous enseigne à l'université. D'aucuns diront que les cours de gestion n'ont pas leur place dans les baccalauréats en traduction, mais il reste que micro et petites entreprises pullulent dans le domaine de la traduction et qu'il est urgent de former une relève.

Peut-être est-il cliché d'affirmer que les traducteurs n'ont pas, en règle générale, l'esprit d'entrepreneuriat. Une chose par contre est certaine : il y a assurément une occasion à saisir. S'ils ne peuvent aller chercher sur les bancs d'école les compétences requises pour diriger une entreprise de services linguistiques, mes homologues devront pouvoir compter, comme j'ai pu le faire, sur des mentors prêts à leur apprendre le b. a.-ba d'une gestion efficace afin que le portrait alarmant que dresse M. Turcotte dans son article n'englobe pas le monde de la traduction.

Karine Gervais, directrice, Idem Traduction

Bienvenue aux nouveaux membres

Jean **Venne**, C.P.V.M. inc.

Carole **Piché**, Gouvernement du Canada

Constance **Tolszczuk**, Université d'Ottawa

Compte rendu du petit-déjeuner causerie sur la coordination

Nous avons rapporté ici les principaux énoncés consignés par les membres à leur table respective. Nous remercions tous les participants et espérons que les commentaires recueillis vous seront utiles.

<p>Fonction de coordination : gestion, analyse, répartition et système de suivi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le système de suivi est essentiel, qu'il soit manuel (Excel, etc.) ou automatisé (Flow, etc.). Ce dernier libère du temps que le coordonnateur peut utiliser à l'analyse des textes. - Des études en traduction ne sont pas nécessaires à la fonction de coordination; toutefois, des connaissances en informatique et une bonne compréhension du processus intellectuel de la traduction sont essentielles. - Le rôle du coordonnateur englobe souvent les tâches suivantes : ouverture des demandes, analyses, compte mot, prétraduction ou recherche d'archives, évaluation des délais, négociation avec le client et suivi. - L'élimination du papier a permis une réduction de 50 % du temps requis à la coordination d'une demande. Plus besoin de monter un dossier papier, de distribuer aux bureaux, en plus d'une diminution du nombre de communications téléphoniques. On constate aussi un gain de temps à l'archivage. - Dans une entreprise, le système automatisé des demandes d'un service établit à 10 jours le délai de livraison; par la suite, le coordonnateur suggère un nouveau délai, lequel est confirmé par un traducteur. 	<p>Relations avec les demandeurs : définition des attentes des clients et négociation avec les clients</p> <ul style="list-style-type: none"> - Importance de fixer les paramètres au départ : mandat, coût, documentation. - Attentes à deux paliers : <ol style="list-style-type: none"> 1) tarif et processus de travail 2) demandes particulières; priorité dans le dossier, consignes claires du client. - Différences entre clients traducteurs et non traducteurs; dossiers mieux préparés par les clients traducteurs. - Les négociations sont plus poussées avec les clients non traducteurs. - Donner une norme : 1 500 mots par jour (pas toujours respectée par les clients). - Être mis dans le coup le plus tôt possible. - Baser la relation sur la qualité des services, l'expertise des traducteurs pour établir la crédibilité. - Les clients s'attendent à ce que les traducteurs connaissent l'entreprise mieux qu'eux-mêmes. - Les demandes émanant des avocats et comptables exigent une connaissance des domaines et souvent un traducteur avec double formation.
<p>Communication entre les membres des équipes de soutien, administrative et professionnelle : nécessité d'une définition des rôles, gestion des plaintes et esprit d'équipe</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définition des tâches, chaque personne doit avoir un rôle bien défini pour assurer un déroulement sans heurt. - Gestion des plaintes : répétitif, mais il faut trouver rapidement une solution; sondage auprès de la clientèle utile pour ajuster le service au besoin. - Esprit d'équipe essentiel. - La venue de systèmes de gestion électronique des demandes permet de centraliser les messages importants sur une demande. Tous les membres ont accès à la demande en ligne et peuvent s'assurer que rien n'est oublié. - En ayant un bon survol des travaux en cours, on peut gérer de façon plus réaliste la charge de travail de chacun. 	<p>Relations avec les fournisseurs : formulation des attentes, accès aux ressources internes et retroaction sur le travail fourni</p> <ul style="list-style-type: none"> - Établissement d'un partenariat à long terme. - Permettre au fournisseur externe de planifier sa charge de travail en le prévenant de la venue des travaux et en réservant un bloc de temps. - Pour les urgences, donner un temps pour mettre en place une « cellule de crise ». - Assurer la confiance réciproque entre client interne et fournisseur externe. - Tarifs d'urgence des fournisseurs : peut avoir un effet dissuasif, mais aussi inciter le client à mieux s'organiser. - Établir jusqu'à quel échelon un fournisseur peut poser des questions; obtenir le nom d'une personne-ressource - Moyenne recherchée auprès de deux services d'entreprise : 1 000 mots/jour; en cabinet, la moyenne recherchée est plus élevée et peut atteindre 2 000 mots/jour.